



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING

TESIS

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LAMBAYEQUE - 2019.

PRESENTADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Autores:

LLANCA SALDAÑA, FRANK ORLANDO
GAMARRA SALAZAR, JORGE ARMANDO

Asesor:

Dr. Aragón Alvarado Pompeyo Marco

Línea de Investigación:
Gestión Administrativa Empresarial

Chiclayo – Perú

2019

FIRMA DEL ASESOR Y JURADO DE TESIS

Dr. Aragón Alvarado Pompeyo Marco
ASESOR

Ing. Cumpa Vásquez Jorge Tomás
PRESIDENTE

Mg. Cayotopa Ylatoma Cilenny
SECRETARIO

Dr. Aragón Alvarado Pompeyo Marco
VOCAL

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias,
por ser el motor que nos impulsa a salir adelante.

Los Autores.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos alcanzar nuestra meta.

A las personas que de una u otra manera contribuyeron para la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Los Autores.

Resumen

La satisfacción laboral es considerada como la disposición hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional; por otro lado, el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Nuestra investigación tiene como objetivo: Determinar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque durante el periodo 2019, Los objetivos que conllevan hacia este interés son: Conocer la situación actual de la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución; identificar los factores que influyen en satisfacción laboral y compromiso de los trabajadores administrativos. La hipótesis planteada es: Existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los Trabajadores administrativos en la Municipalidad de Lambayeque.

El tipo de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la recolección de datos se realizó utilizando cuestionario validado como instrumento, se utilizó el método de Pearson para medir la correlación entre las variables donde resultó que, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a un nivel de significancia del 95%, encontramos que el coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,560; siendo estadísticamente significativa por lo tanto establecemos que existe un nivel de correlación moderado de asociación entre el satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque.

Palabras clave: *Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Trabajadores Administrativos.*

Abstract

Job satisfaction is considered as the disposition towards work, based on beliefs and values developed from their occupational experience; On the other hand, organizational commitment is a psychological state that characterizes the relationship between a person and an organization. Our research aims to: Determine if there is a relationship between Labor Satisfaction and Organizational Commitment of administrative workers of the Municipality of Lambayeque during the 2019 period. The objectives that lead to this interest are: Knowing the current situation of job satisfaction of the workers in the institution; identify the factors that influence job satisfaction and commitment of administrative workers. The hypothesis is: There is a significant relationship between job satisfaction and the organizational commitment of administrative workers in the Municipality of Lambayeque.

The type of research is descriptive correlational, non-experimental design, data collection was performed using a questionnaire validated as an instrument, Pearson's method was used to measure the correlation between the variables where result, job satisfaction and organizational commitment, at a level of significance of 95%, we find that the Pearson correlation coefficient is 0.560; Being statistically significant, therefore, we establish that there is a moderate correlation level of association between job satisfaction and the organizational commitment of the workers of the municipality of Lambayeque.

Keywords: *Labor Satisfaction, Organizational Commitment, Administrative Workers.*

Indice

Resumen	V
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
2.1. Antecedentes del problema de investigación	4
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Definición de términos básicos	14
2.4. Hipótesis	16
III. Materiales y métodos	16
3.1. Variables	16
3.2. Tipo de estudio y diseño de la investigación	18
3.3. Población y muestra en estudio	19
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico	23
IV. Resultados	25
V. Discusión	68
VI. Conclusiones	71
VII. Recomendaciones	72
VIII. Referencias bibliográficas	73
IX. Anexos	75

Índice de tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de variables	17
Tabla N° 2 Valores para medir la Satisfacción Laboral	24
Tabla N° 3 Valores Otorgados a la variable Compromiso Organizacional	24
Tabla N° 4 Alfa de Cronbach de las variables	25
Tabla N° 5 Alfa de Cronbach de las dimensiones de las variables.....	25
Tabla N° 6 ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la fluidez de sus labores	26
Tabla N° 7 ¿Está satisfecho con la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza?	26
Tabla N° 8 ¿Dispone de los medios y recursos materiales requeridos para realizar su trabajo diario?	27
Tabla N° 9 ¿El salario que percibe guarda relación con su esfuerzo por horas trabajadas?....	28
Tabla N° 10 ¿Su trabajo me permite cubrir sus expectativas económicas?.....	28
Tabla N° 11 ¿El sueldo que percibe en la Municipalidad es atractivo comparado a lo que recibiría en otras organizaciones?	29
Tabla N° 12 ¿Se encuentra satisfecho con las reacciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas?	30
Tabla N° 13 ¿Existe un diálogo fluido entre todo el personal con el que labora?.....	30
Tabla N° 14 ¿Cree que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa?	31
Tabla N° 15 ¿El jefe de su área y compañeros de trabajo le ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que confrontan?.....	32
Tabla N° 16 ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?	32
Tabla N° 17 ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?	33
Tabla N° 18 ¿La Municipalidad ofrece posibilidad de crecer en el ámbito profesional?.....	34
Tabla N° 19 ¿En la Municipalidad se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo?.....	34
Tabla N° 20 ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?	35
Tabla N° 21 ¿La labor que realiza a diario le permite desarrollar tus habilidades profesionales?	36
Tabla N° 22 ¿Considera que puede adaptarse a cualquier situación o equipo de trabajo?.....	36
Tabla N° 23 ¿Está dispuesto a dar más de su tiempo por los objetivos institucionales?.....	37
Tabla N° 24 ¿En la institución dónde labora, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo?.....	38

Tabla N° 25 ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?.....	38
Tabla N° 26 ¿Le gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde labora?.....	39
Tabla N° 27 ¿Siente de verdad que cualquier problema en la empresa donde labora, es también su problema?	40
Tabla N° 28 ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para Usted?.....	40
Tabla N° 29 ¿Sus compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa?.....	41
Tabla N° 30¿Está orgulloso de trabajar en la empresa donde labora?.....	42
Tabla N° 31¿Se siente parte integrante de la empresa donde labora?	42
Tabla N° 32 ¿No dejaría la empresa donde trabaja, aunque obtuviese ventajas de ello?	43
Tabla N° 33 ¿Piensa que le debe mucho a la empresa donde labora?	44
Tabla N° 34 ¿La empresa donde labora merece tu lealtad?.....	44
Tabla N° 35 ¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta empresa es porque siente la obligación moral de permanecer en ella?	45
Tabla N° 36 ¿Se sentiría culpable si ahora dejaras la empresa donde labora, considerando todo lo que ella le ha dado?.....	46
Tabla N° 37 ¿No podría dejar la empresa porque siente que tienes una obligación con toda su gente?	46
Tabla N° 38 ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?	47
Tabla N° 39 ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?	48
Tabla N° 40 ¿La Municipalidad ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional?	48
Tabla N° 41 ¿En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo?.....	49
Tabla N° 42 ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?	50
Tabla N° 43 ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?.....	50
Tabla N° 44 Condiciones físicas.....	51
Tabla N° 45 Remuneraciones y beneficios laborales	52
Tabla N° 46 Relaciones interpersonales	53
Tabla N° 47 Reconocimiento.....	54
Tabla N° 48 Cumplimiento de funciones	55
Tabla N° 49 Compromiso afectivo	56
Tabla N° 50 Compromiso normativo.....	57
Tabla N° 51 Compromiso de continuidad	58

Tabla N° 52 Resumen de la calificación de las dimensiones por los encuestados de la municipalidad de Lambayeque	59
Tabla N° 53 Calificación del compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Lambayeque.....	61
Tabla N° 54 Estadísticos descriptivos	63
Tabla N° 55 Correlación coeficiente de Pearson	65
Tabla N°56 Acciones propuestas para mejorar la satisfacción laboral de los administrativos de la Municipalidad de Lambayeque	66

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Aspectos motivacionales que influyen en el compromiso organizacional	14
<i>Figura 2.</i> Esquema correlacional.....	148
<i>Figura 3.</i> Estadística de la fiabilidad	23
<i>Figura 4.</i> ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la fluidez de sus labores?.....	26
<i>Figura 5.</i> ¿Está satisfecho con la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza?.....	27
<i>Figura 6.</i> ¿Dispone de los medios y recursos materiales requeridos para realizar su trabajo diario?	27
<i>Figura 7.</i> ¿El salario que percibe guarda relación con su esfuerzo por horas trabajadas?	28
<i>Figura 8.</i> ¿Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?	29
<i>Figura 9.</i> ¿El sueldo que percibe en la Municipalidad es atractivo comparado a lo que recibiría en otras organizaciones?	29
<i>Figura 10.</i> ¿Se encuentra satisfecho con las reacciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas?.....	30
<i>Figura 11.</i> ¿Existe un diálogo fluido entre todo el personal con el que labora?	31
<i>Figura 12.</i> ¿Cree que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa?	31
<i>Figura 13.</i> ¿El jefe de su área y compañeros de trabajo le ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que confronta?.....	32
<i>Figura 14.</i> ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?	33
<i>Figura 15.</i> ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?	33
<i>Figura 16.</i> ¿La Municipalidad ofrece posibilidad de crecer en el ámbito profesional?	34
<i>Figura 17.</i> ¿En la Municipalidad se reconocen y estimulan a los trabajadores que más destacan en su trabajo?	35
<i>Figura 18.</i> ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?.....	35
<i>Figura 19.</i> ¿La labor que realiza a diario le permite desarrollar sus habilidades profesionales?.....	36
<i>Figura 20.</i> ¿Considera que puede adaptarse a cualquier situación o equipo de trabajo?	37
<i>Figura 21.</i> ¿Estás dispuesto a dar más de su tiempo por los objetivos institucionales?.....	37

<i>Figura 22.</i> ¿En la institución dónde labora, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo?.....	38
<i>Figura 23.</i> ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?	39
<i>Figura 24.</i> ¿Le gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde labora?.....	39
<i>Figura 25.</i> ¿Siente de verdad que cualquier problema en la empresa donde labora, es también su problema?	40
<i>Figura 26.</i> ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para usted?	41
<i>Figura 27.</i> ¿Sus compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa?.....	41
<i>Figura 28.</i> ¿Está orgulloso de trabajar en la empresa donde labora?	42
<i>Figura 29.</i> ¿Se sientes parte integrante de la empresa donde labora?	43
<i>Figura 30.</i> ¿No dejaría la empresa donde trabaja, aunque obtuviese ventajas de ello?	43
<i>Figura 31.</i> ¿Piensa que le debe mucho a la empresa donde labora?.....	44
<i>Figura 32.</i> ¿La empresa donde labora merece tu lealtad?	45
<i>Figura 33.</i> ¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta empresa es porque siente la obligación moral de permanecer en ella?	45
<i>Figura 34.</i> ¿Se sentiría culpable si ahora dejara la empresa donde labora, considerando todo lo que ella le ha dado?.....	46
<i>Figura 35.</i> ¿No podría dejar la empresa porque siente que tiene una obligación con toda su gente?	47
<i>Figura 36.</i> ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?	47
<i>Figura 37.</i> ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?	48
<i>Figura 38.</i> ¿La Municipalidad le ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional? ...	49
<i>Figura 39.</i> ¿En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo?.....	49
<i>Figura 40.</i> ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?.....	50
<i>Figura 41.</i> ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?	51
<i>Figura 42.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Condiciones Físicas señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	52

<i>Figura 43.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Remuneraciones y Beneficios Laborales señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.....	53
<i>Figura 44.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Relaciones Interpersonales señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	54
<i>Figura 45.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Reconocimiento señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	55
<i>Figura 46.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Cumplimiento de Funciones señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	56
<i>Figura 47.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso Afectivo señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.....	57
<i>Figura 48.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso Normativo señalada por los entrevistados de la municipalidad Lambayeque.....	58
<i>Figura 49.</i> Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso de Continuidad señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	59
<i>Figura 50.</i> Resumen de calificación de las dimensiones por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	60
<i>Figura 51.</i> Concentración de la calificación de las dimensiones con tendencia central.....	61
<i>Figura 52.</i> Resumen de calificación de las dimensiones por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.	62
<i>Figura 53.</i> Concentración de la calificación de las dimensiones hacia la alza y sucesivamente hacia la baja.....	62
<i>Figura 54.</i> Resumen Correlación de Pearson.....	64

I. Introducción

En la actualidad solo en algunas de las empresas, consideran que el capital humano es un factor importante para el desarrollo de la organización, y según las condiciones en que los trabajadores lleven a cabo sus funciones y responsabilidades, entonces será el grado de cumplimiento de las metas objetivas y la visión de las empresas.

El personal representa el medio que contribuye a determinar el correcto funcionamiento de las empresas, ya que es el principio y motor de toda organización, su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma, el hombre es y continuara siendo el activo más valioso de una empresa. Cuando uno encuentra una motivación, acude contento a desempeñar su puesto, y trabaja mejor.

Para analizar la problemática: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019?, es necesario mencionar que la sociedad viene experimentado enormes cambios, aspectos que vienen influyendo en la gestión de las organizaciones, y en específico en la administración del capital humano, es por ello que todo funcionario, gerente o directivo debe de reconocer, la importancia del recurso humano para el desarrollo de una institución, porque de ellos dependerá la buena operatividad de esta y que los trabajadores de una empresa se encuentren comprometidos, demostrando eficacia, productividad y eficiencia, por lo que es importante que se encuentren altamente satisfechos con las funciones y tareas diarias que realizan, que ello les motive a seguir esforzándose cada día más.

El objetivo General: de la presente investigación es determinar si existe relación entre la Satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019, para ello se debe lograr los siguientes:

Objetivos Específicos:

- 1) Analizar la satisfacción laboral y nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el periodo 2019.
- 2) Identificar los puntos críticos existentes en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el periodo 2019.

3) Determinar acciones que permitan mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el periodo 2019.

Toda organización se basa en las múltiples variables emocionales que de manera cotidiana refleja el estado anímico de los empleados, muchas veces distorsionando con influencias negativas, en la tranquilidad laboral en las empresas. Una de ellas es la motivación recibida tal como se analiza en las siguientes investigaciones de muestra que se presentan.

El diario La República (2016) publicó: “Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas”. Arequipa

Existe una alta motivación de los trabajadores por parte de las empresas, pero un deficiente clima laboral que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño y generando renuncias. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa, donde se puede evidenciar que los problemas más preocupantes de estas estadísticas es la necesidad de las personas que esperan estar bien pagadas (extrínseca). La segunda es la pasión y está referida a que el trabajador realice una tarea que concuerde con su gusto profesional (intrínseca). La tercera es la lealtad, que es la necesidad de ser leal a las personas y a la empresa (trascendente), y como consecuencias se observa una alta rotación de personas en la región que renuncian porque no están motivadas, y la empresa no satisface las condiciones que la persona espera de su trabajo.

En la investigación de Frías (2014), nos habla sobre:

“El Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la misma que arroja resultados de compromiso organizacional (77%) y satisfacción laboral (92%) alto, a pesar de esto se evidenció en dicha investigación un nivel de desvinculación elevada, debido a que no existían programas de desarrollo profesional. En dicha investigación la autora realiza un diseño de posibles soluciones ante los resultados obtenidos, por lo cual menciona que para lograr que los colaboradores pertenecientes a la generación “Y”, generen niveles de pertenencia hacia la organización, se debe implementar planes de motivación que sean atractivos y logren mantener o aumentar el nivel de satisfacción y compromiso organizacional.

Pérez (2015) en su investigación titulada “El Clima Organizacional y Su Influencia: Caso Sipán Distribuciones S.A.C. Chiclayo”. realizado en 120 personas que trabajaban en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. pudo observar que las dimensiones del clima organizacional que tuvieron una correlación positiva muy significativa fueron la estructura con el compromiso afectivo y el compromiso continuo ambas dimensiones del compromiso organizacional; la

comunicación con el compromiso afectivo y el compromiso continuo; el liderazgo con el compromiso afectivo; entre las relaciones con los compañeros y el compromiso tanto afectivo como normativo; la toma de decisiones con el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo; la cultura con el compromiso afectivo y el compromiso normativo; y tanto la satisfacción como la motivación con los tres compromisos, afectivo, continuo y normativo.

Lo cual evidenció la existencia de una correlación positiva muy significativa entre ambas variables de estudio (clima organizacional y compromiso organizacional) y en general en la mayoría de sus dimensiones.

La investigación nos permitirá mantener un compromiso organizacional y satisfacción laboral favorable, posibilitando lograr el cumplimiento de las metas, objetivos y la misión de la Municipalidad. Se podrá definir con mayor claridad cuáles son los aspectos que le pueden causar conflictos organizacionales a la empresa, y de esa forma poder buscar soluciones que mejoren el desempeño, por ello es importante investigar cual es la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa, tomando en cuenta que en todas las organizaciones la satisfacción juega un papel fundamental ya que esta se encuentra estrechamente relacionada con la actitud del trabajador frente a su labor y compromiso y ello está basado en las creencias y valores que el trabajador desarrolla dentro de su centro de labores.

La investigación también posibilita técnicas e instrumentos, para lograr un mejor desempeño en los trabajadores con el fin de obtener mejores resultados con su trabajo, de esta manera se dinamizará el desarrollo de las actividades laborales en la empresa en estudio con eficiencia.

Los beneficios de este estudio tienen un valor práctico porque proporciona estrategias para brindar una adecuada satisfacción de las expectativas de los trabajadores.

La investigación es importante para que a través de los resultados se obtenga mejoras ante los aspectos en los que presenten deficiencias de tal forma que se planteen estrategias de mejora que serían aplicadas en beneficio de los trabajadores.

El objeto de estudio son los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque a los cuales se les abordó con una encuesta para que brinden información sobre el nivel de satisfacción y compromiso que perciben de la Municipalidad de Lambayeque, donde se desarrolló el cuestionario y muchos de ellos tenían el tiempo limitado por sus diversas ocupaciones, además de ello otra de las limitaciones es que los recursos financieros de la investigación fueron asumidos por los investigadores.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema de investigación

2.1.1. En el contexto internacional

Nieto (2017) en su investigación: “Análisis de la Satisfacción Laboral y su Relación con el Compromiso Organizacional de los Colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el Año 2017”. Ecuador, afirma que:

Al finalizar la investigación los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demostró tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años. De igual manera se evidenció que existe cierto grado de inconformidad respecto de las remuneraciones percibidas.

Así mismo resulta importante mencionar que para la realización de esta investigación se manejó como muestra a 126 colaboradores a los cuales se les aplicó dos instrumentos de medición, en el caso de la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen para medir la variable de compromiso organizacional.

Tal como menciona Nieto (2017) se puede evidenciar que durante el proceso adaptación del personal no permite que exista compromiso con la organización ya que aún no se establecen los lazos de interacción de los objetivos del personal con los objetivos de la Organización.

Bautista, Pesoa y Molina (2015) en su artículo denominado “Factores de la satisfacción laboral que impactan en la retención de personal” aplica una investigación de tipo no experimental que determina los factores dentro de satisfacción laboral que impactan en la retención de personal en una mediana minera de oro localizada en la Segunda región de Chile obteniendo como resultado que los factores como conciliación trabajo-familia y compensaciones y beneficios son los que más impactan en la retención de personal de la compañía estudiada, sin embargo es difícil implementar una estrategia de retención en base a estos factores con posibilidades de éxito, ya que al tratarse de una compañía minera, la flexibilidad en jornadas laborales no es compatible con el sistema de trabajo y la ubicación geográfica de los campamentos mineros. Los empleados no satisfechos son más propensos a irse de la empresa, hoy en día mantener satisfechos a los empleados de una organización es muy importante, de eso depende su permanencia en el trabajo y su desempeño.

Para Bautista, Pesoa y Molina (2015) la conciliación trabajo-familia, compensaciones y beneficios son los que más impactan en la retención de personal de la compañía, ya que son factores que mantienen satisfechos a los colaboradores de la minera. Aunque es difícil por su ubicación de trabajo de esto dependerá su estadía prolongada.

2.1.2. En el contexto nacional

Pérez (2014) en su tesis de grado: “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas. Pontificia Universidad Católica del Perú”, Lima. Concluye que:

Al estudiar la relación que existe entre la motivación; y el Compromiso Organizacional, los resultados demostraron que existe una agrupación positiva y mediana, detectando que la autonomía laboral, mantiene relación positiva con el compromiso afectivo y la motivación intrínseca, investigación que ayuda a entender por qué la autonomía para el trabajo se encuentra vinculada de forma indirecta con las intenciones de renuncia. Los datos que se obtuvieron al realizar el análisis de la presente investigación, aprueban lo reportado teórica y empíricamente en la literatura científica de la psicología de la motivación; la correlación existente entre ambas variables permite indicar que aquellos empleados que muestran una elevada Motivación Autónoma muestran un mayor Compromiso Afectivo hacia su lugar de trabajo y por consiguiente, es probable que tengan menor tendencia a renunciar. A partir de estos descubrimientos ha sido posible plantear que principalmente el compromiso afectivo, puede ser considerado como un factor importante para desarrollar una relación entre un empleado y su organización, ya sea en el sector público o en el sector privado.

Rodríguez (2015) en su tesis de maestría: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital “Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015”, Universidad Cesar Vallejo, donde al analizar el elemento de que si los trabajadores gozan de relaciones amistosas con sus jefes, buena comunicación con sus compañeros de trabajo y si reciben apoyo en las actividades encomendadas; el resultado fue sorprendente porque un porcentaje mayor de trabajadores afirmaron que existe un ambiente grato en cuanto al trabajo en equipo pero que se debe mejorar algunos aspectos relacionados con la comunicación. Los resultados de esta dimensión guardan relación significativa con la satisfacción laboral, lo que hace que estos trabajadores sientan una satisfacción moderada ante estos hechos.

En este estudio de Rodríguez (2015) se aprecia la relación significativamente alta entre el clima laboral en las organizaciones y la satisfacción que sienten los trabajadores administrativos del Hospital de la ciudad de Huaraz.

De la Puente (2017) en Trujillo realizó una investigación titulada: “Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo” ; cuyo objetivo general es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, concluyendo que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

De acuerdo a esta investigación De la Puente (2017), el compromiso Organizacional presenta un nivel moderado con respecto a la motivación de logro de los trabajadores administrativos lo cual nos hace entender que el compromiso con la institución requiere de más factores para lograr motivar y mejorar su desempeño y que estos tengan predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas.

2.1.3. En el contexto local

Rodríguez (2017) en Chiclayo realizó una investigación titulada : “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016” , cuyo objetivo general es determinar el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores del establecimiento, concluyendo que se encontró un nivel de satisfacción “satisfecho” en la gran mayoría seguido del nivel promedio en la variable satisfacción laboral siendo uno de los principales motivos la diferencia de sueldos entre los colaboradores de un mismo nivel, otro de inconvenientes pasa por la falta de capacitaciones ofrecidas al personal nuevo cuando este ingresa a la Pizzería.

En este estudio la mayoría de los trabajadores si está satisfecho en su trabajo mostrando como principal motivo o causa la existencia de diferencia de sueldos entre los colaboradores de un mismo rango, y adicionalmente a esto también se probó que los trabajadores deben recibir capacitaciones para la adaptación y desarrollo de sus habilidades.

Larraín (2017) en su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su Relación con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Salas”. Concluye que:

No existe relación entre las variables clima y compromiso organizacional; por lo que, cualquier acción que se desee implementar en una de las variables no tendrá repercusión en la otra; sin embargo, sí existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional; por lo que, cualquier acción que se quiera implementar debe ser manejada con cuidado, porque podría beneficiar o perjudicar al clima organizacional de la municipalidad distrital de Salas, dependiendo el caso. Por otro lado, en la variable compromiso organizacional, la única correlación posible se da entre las dimensiones compromiso de continuidad y normativo, motivado por el deseo y la necesidad de los colaboradores de permanecer en la municipalidad distrital de Salas.

Larraín (2017) concluye su estudio basado en la relación de la variable clima organizacional y el compromiso con la Municipalidad de Salas que no existe una relación, pero se logró probar que bajo sus dimensiones si hay relación como lo es el deseo del trabajador y la necesidad de permanecer en la Municipalidad de Salas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral en las organizaciones es un tema que ha atraído el interés de los investigadores, en los efectos que tiene ésta variable sobre otra variable como es el compromiso con la institución, desde el punto de vista de la calidad laboral.

(Robbins et all. 1999) en su libro de administración nos muestra que existen algunos factores que están relacionados con el trabajo y que determinan la satisfacción laboral. Entre estos factores tenemos: las recompensas justas o premios equiparables, el reto del trabajo, colegas que brinden su apoyo, y las condiciones de trabajo favorables, también se debe considerar la importancia que tiene una buena personalidad, y la compatibilidad que tiene un empleado con su trabajo y la disposición genética de cada ser humano.

2.2.2. Factores que inciden en la satisfacción laboral

Dentro de las organizaciones existen varios factores externos e internos que influyen de manera positiva o negativa en la satisfacción de los trabajadores y por ende en su desempeño. Entre los factores que más influencia tienen en la satisfacción laboral se encuentran:

-Trabajo mentalmente desafiante: De los estudios previos encontramos que: “Cuando las personas prefieren trabajos que les permiten poner en práctica todas sus habilidades, que les permitan tener variedad de tareas, mayor libertad y retroalimentación del desempeño” (Amorós, 2007, p. 75).

-Recompensas justas: De los estudios previos encontramos que: “Cuando los empleados desean tener políticas de salarios y ascensos justos, que estén adecuadas a sus expectativas, las recompensas brindan oportunidades de desarrollarse personalmente, más responsabilidades, asensos, estatus y otros” (Amorós, 2007, p. 75).

-Condiciones favorables de trabajo: De los estudios previos encontramos que: “Los trabajadores se interesan mucho en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para hacer un buen trabajo. Prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. Así mismo, la temperatura, el ruido, la iluminación y otros factores ambientales no deberían ser extremos” (Amorós, 2007, p. 75).

-Colegas que brinden apoyo: De los estudios previos encontramos que: “Las personas obtienen del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halago por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos” (Amorós, 2007, p. 75).

-Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Esto se basa en la teoría del ajuste de la personalidad al trabajo, propuesta por (Robbins, 1999) en la cual hace referencia del ajuste entre las características de la personalidad individual y su ambiente ocupacional. Él identifica seis tipos de personalidad y propone que la satisfacción y la propensión a abandonar el trabajo dependen del grado en el cual los individuos acoplan exitosamente su personalidad al ambiente ocupacional.

“La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona” (Locke, 1968, p 178).

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. (p. 167). Lo divide en 7 factores:

- 1. Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- 2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- 3. Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- 4. Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- 5. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- 6. Desempeño de Tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora.
- 7. Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Según Guevara, (2011) la satisfacción laboral constituye una variable organizacional de suma importancia en las empresas, debido a que determina en gran medida el éxito o fracaso de las mismas, ya que al combinar las nuevas tecnologías y valorar el esfuerzo del capital humano que labora en la empresa permite a las organizaciones tener una mejor producción, contar con empleados motivados y comprometidos, incrementar el aspecto económico en la empresa, lograr las metas empresariales, entre otras ventajas. Si bien es cierto esta variable constituye un pilar fundamental en una organización no siempre fue tomada como una prioridad y gracias a los estudios realizados por Elton Mayo en la empresa Western Electric Company se comenzó a estudiar esta variable y a darle la importancia debida.

2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral

Para Fuentes (2012), la satisfacción laboral constituye en gran parte el éxito de una organización, Es importante mencionar los beneficios que trae consigo un nivel de satisfacción alto entre el capital humano de la organización, entre estos se encuentran:

- Mayor productividad: un trabajador feliz es un trabajador productivo ya que, al contar con condiciones laborales óptimas, motivación y herramientas de trabajo adecuadas logra realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.
- Menor índice de ausentismo: varios estudios demuestran que los trabajadores insatisfechos muestran un índice de ausentismo alto, de la misma manera presentan continuos atrasos al trabajo, lo cual provoca que la producción se altere. Por esta razón al contar con trabajadores satisfechos no existirán índices de inasistencias altos.
- Menor nivel de rotación: la satisfacción tiene una relación negativa más intensa con la rotación, debido a que los trabajadores deciden realizar un cambio voluntario de empleo por diversos factores sean estos internos o externos, por ejemplo, mejor salario, ambiente laboral adecuado, mejor clima laboral.
- Bienestar y salud del trabajador: al contar con trabajadores con un nivel de satisfacción alto existirá bienestar psicológico, los índices de riesgos psicosociales serán menores, por ejemplo, en el caso del estrés, de igual manera el nivel de motivación será alto.
- Personal más comprometido: las empresas al buscar reforzar la satisfacción laboral entre sus colaboradores mediante encuestas de satisfacción o seguimientos de necesidades de sus trabajadores generarán en los empleados mayor compromiso con los objetivos empresariales, ya que sienten que la empresa se preocupa por ellos y una manera de retribución por parte de estos es llegar a conseguir esas metas.

2.2.4. Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría también es denominada como la teoría de la motivación o higiene, y plantea que los factores intrínsecos o factores motivacionales como son la libertad de poder tomar decisiones, posibilidades de ascender, utilización de habilidades personales, se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos o también denominados higiénicos, como son las condiciones de trabajo, políticas de la empresa, relaciones con los supervisores, seguridad en el puesto, salarios y relaciones con los colegas, se asocian con la

insatisfacción laboral. Herzberg quería conocer en qué momento las personas se sienten más satisfechas o más insatisfechas con su trabajo, concluyendo que las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera significativa de las respuestas que daban las personas que se sentían mal, descubrió que innegables características se relacionaban de manera sólida con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral, por tanto para que exista una mayor motivación en el trabajo, Herzberg propuso el enriquecimiento de las tareas, lo cual consiste en exagerar intensamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto, ósea hacer énfasis en los factores motivadores. Robbins, (2014, p.508)

2.2.5. Teorías del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional en un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructor de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo.

Según los autores, el compromiso organizacional es el grado de identificación psicológica que tiene el colaborador hacia su empresa. Este compromiso se ve influido por la continuidad y el afecto.

2.2.6. Tipos de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) en su modelo sobre la caracterización del compromiso Organizacional diferencian tres dimensiones del compromiso organizacional, teniendo en cuenta que estas son diferentes en lo que respecta a sus causas y consecuencias. A continuación, se detalla cada tipo de compromiso organizacional propuesto por estos autores.

2.2.7. El compromiso afectivo

Es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen (Johnson y Chang, 2006). Esta dimensión del compromiso organizacional pasa por el cariño o el amor que tenga el colaborador hacia su empresa.

Esto puede estar relacionado con la motivación intrínseca, ya que el trabajador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo, sintiendo una sensación de placer, éxito y un fuerte deseo personal. Asimismo, esta concepción de compromiso afectivo es la que mayor aceptación ha recibido por parte de investigadores que se han dedicado a su meticulosa revisión (Meyer y Allen, 1997). Este grado de afectividad se ve influido por los tipos de motivadores intrínsecos que ha brindado la organización para con los trabajadores.

2.2.8. El compromiso continuo

Hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual este tipo de compromiso se ve afectado por los costos que generan el despido de un colaborador, es decir el trabajador piensa en que su despido generara una perdida para la empresa por lo que opta por comprometerse con su organización.

Esta concepción de compromiso ha tenido algunas observaciones: algunos autores han sugerido que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones, sacrificio personal, que hace referencia a dejar el trabajado, y oportunidades limitadas que es asociado al encontrar otras oportunidades laborales (Somers et all. 1995).

El compromiso continuo puede estar más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, si no lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma de recompensa. Entonces, ello hace que el trabajador permanezca comprometido en la organización, por que adquiere beneficios que no sacrificaría. Esto nos lleva a suponer una sociedad con un alto índice de desempleo, existirá un mayor compromiso de continuidad por parte de los trabajadores hacia sus organizaciones (Vandenberghe, 1996).

2.2.9. El compromiso normativo

Es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien (McDonald y Makin, 2000). Asimismo, este compromiso hace referencia a la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que

al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado (Arias, 2001).

2.2.10. Enfoque del compromiso organizacional

Mowday (1998) el enfoque unidimensional considera al compromiso organizacional como actitudinal o conductual. Con respecto al comportamiento actitudinal, el compromiso organizacional representa un grado de identificación del trabajador con su organización, lo cual no permitirá que renuncie. Esto confirma la relación inversa entre el alto nivel de compromiso y los bajos índices de rotación de personal. Por su parte, la orientación conductual se basa en que el trabajador permanece por todos los beneficios que le ofrece la empresa.

Meyer y Allen (1997) el enfoque multidimensional considera que un fuerte vínculo psicológico, basado en las tres dimensiones mencionadas anteriormente, constituye la base del compromiso organizacional. Estas dimensiones se presentan de manera simultánea, pero con distinto nivel de intensidad.

Para Aamodt (2010) afirma que:

Existen tres aspectos motivacionales para el compromiso organizacional como son, el compromiso afectivo que viene a ser el nivel en el cual un trabajador aspira a permanecer en su institución, Lo importante para él y él porque está dispuesto a esforzarse para que su organización se desarrolle. Tal como se puede apreciar en la figura N°1 en la cual se muestra los antecedentes que preceden aspectos de involucramiento y relación entre ambas variables. Por ejemplo, un trabajador podría estar a gusto con sus compañeros de trabajo y con su jefe inmediato, compartir objetivos y metas generosas de la organización, siendo consciente de que su esfuerzo traerá como consecuencia un mayor desempeño organizacional. (p. 366).

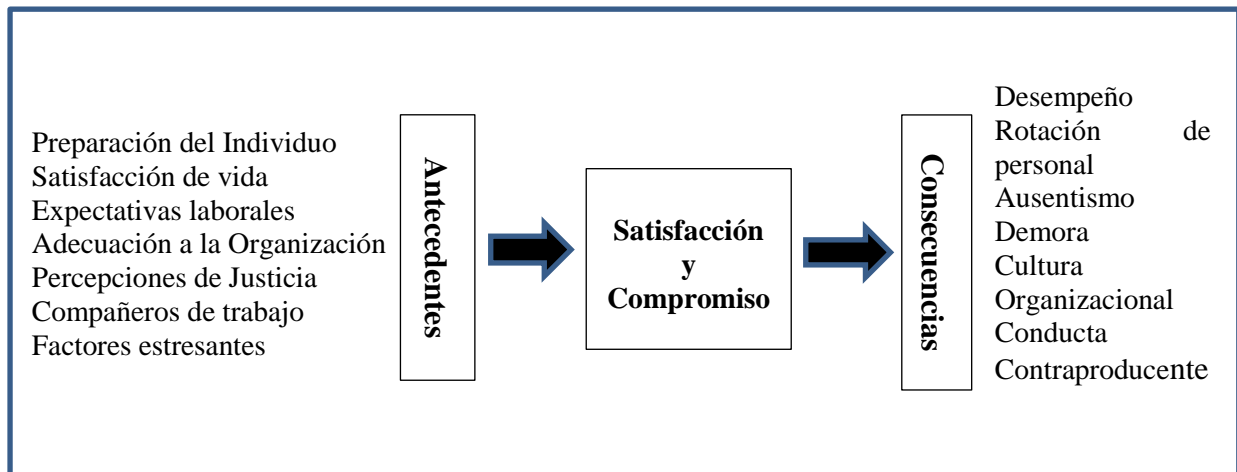


Figura 1. Aspectos motivacionales que influyen en el compromiso organizacional

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Satisfacción laboral

Newstrom (2011) define la satisfacción laboral en un conjunto de sentimientos y creencias que determinan la forma en que el grupo de trabajadores percibe subjetivamente su ambiente laboral, lo cual influye en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño.

Locke (1968) considera la satisfacción laboral en una actitud hacia el trabajo que surge de la evaluación que realiza el trabajador de su ambiente o experiencia laboral, y que puede llegar a influir en su comportamiento.

Palma (2004) considera que la satisfacción laboral es de suma importancia para la organización porque permite conocer la habilidad para satisfacer las necesidades de sus trabajadores.

Robbins (2013) afirma que la satisfacción laboral, es la actitud general de una persona hacia su trabajo (p.142).

2.3.2. Compromiso organizacional

Robbins y Coulter, (2014) reconocen que el compromiso organizacional es una categoría en la que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos. (p. 452).

Chiavenato (2010) considera que el compromiso organizacional produce un fortalecimiento para la empresa, y que los trabajadores pueden identificarse con su organización.

Mowday, Porter y Steers (1982) lo definen como la identificación e implicación del individuo con la metas y valores de la organización, que se refleja en la voluntad del trabajador de aportar un mayor esfuerzo a la empresa y en su deseo de seguir siendo miembro de la misma.

2.3.3. El desempeño laboral

Varela (2011) afirma que el desempeño laboral se refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización.

Idalberto Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

2.3.4. Reconocimiento del personal

Palma, (2005) define reconocimiento del personal en la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Estela Pereyra Baker (2001), menciona que cuando un trabajador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que el jefe se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención.

2.3.5. Ambiente laboral

Ramos (2012) define el ambiente laboral en un modelo integrador de conducta organizacional de actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo. (p. 14)

Reichers y Schneider (1990) aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

2.4. Hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019.

III. Materiales y métodos

3.1. Variables

La presente investigación presenta dos variables:

Variable independiente: Satisfacción Laboral

Variable dependiente: Compromiso Organizacional

Tabla N°1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Tipo de Investigación	Técnica e Instrumento Recolección de Datos
<p>Variable Independiente Satisfacción Laboral Se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (Robbins y Coulter 2014)</p>	Condiciones físicas	Ambiente de trabajo Instalaciones mobiliario equipo y	Descriptivo correlacional-explicativa	Técnicas: Encuesta. Instrumento: Cuestionario
	Remuneraciones y beneficios laborales	Incentivo económico		
	Relaciones interpersonales	Vínculos de amistad y confianza Trabajo en equipo		
	Reconocimiento y posición al mérito	Capacitaciones y ascensos Políticas de promoción al personal		
	Cumplimiento de funciones	Disposición al trabajo Políticas de rotación de personal		
<p>Variable dependiente Compromiso Organizacional Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).</p>	Compromiso afectivo	Identificación con la organización Involucramiento con la organización	Descriptivo correlacional-explicativa	Técnicas: Encuesta. Instrumento: Cuestionario
	Compromiso de continuidad	Búsqueda de nuevas alternativas laborales		
	Compromiso normativo	Lealtad		
		Sentido de la obligación		

Fuentes: Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014), Administración, México, México D.F.: Pearson Educación de México, S.A.
Elaboración propia.

3.2. Tipo de estudio y diseño de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional.

Hernández Sampieri (2014), en su libro metodología de la investigación define a la investigación descriptiva en la que busca especificar las propiedades, las características o los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describe los fenómenos que estamos observando, (p.152)

Según Ferre (2010) “la investigación correlacional es la que tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 6)

3.2.2. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental.

Según Hernández Sampieri (2014), determina que una investigación con diseño no experimental es aquella que identificará un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio, se procede a la observación de los datos y en la que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.

Método

El esquema correlacional es el siguiente:

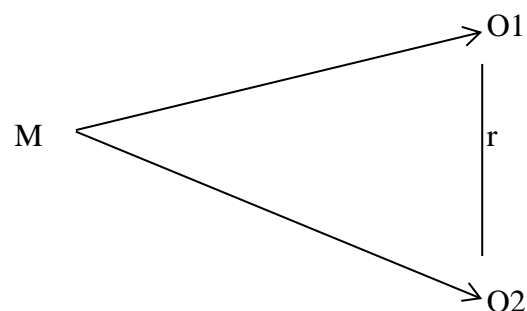


Figura 2. Esquema correlacional.

Dónde: M = muestra

O1= Satisfacción Laboral

O2= Compromiso Organizacional

r= relación

3.2.3. Enfoque cuantitativo

Reyes (2014) “se recolectan datos para probar hipótesis, tomando como base la medición y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías: “El politólogo que analiza las probabilidades de que un candidato sea elegido, calculando a partir de una muestra representativa de electores cuántos tienen intención de votar por él, privilegia este enfoque” (p.1)

3.3. Población y muestra en estudio

3.3.1. Población

La población está compuesta por los Trabajadores Administrativos del Municipio de Lambayeque. Los cuales se encuentran distribuidos en 10 áreas y gerencias que son: secretaría general e imagen institucional, gerencia municipal, gerencia de planificación y presupuestos, oficina de asesoría jurídica, oficina de administración, gerencia de infraestructura y urbanización, gerencia de tránsito, transportes y equipo mecánico, gerencia de gestión ambiental y servicios, gerencia de desarrollo económico, gerencia de administración tributaria. Para esta investigación se trabajará con una muestra que se corresponde con el total de la población.

3.3.2. Muestra

(Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo, para calcular la muestra se tomará en cuenta el total de los trabajadores administrativos de todas las áreas de la Municipalidad de Lambayeque

Tomando en cuenta la población que son 260 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Lambayeque, se aplicara la siguiente formula cuando se conoce la población:

Formula:

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

Z= Grado de confiabilidad (1.96)

p=Probabilidad que ocurra (0.5)

q=Probabilidad que no ocurra (0.5)

N=Población (260)

e=Margen de error (0.05)

n= Muestra

Remplazando:

$$n = \frac{(260) * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(260 - 1) * (0.05)^2 + ((1.96)^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{(260) * (3.84) * (0.25)}{(259) * (0.0025) + (3.84 * 0.25)}$$

$$n = \frac{998.4 * 0.25}{0.6475 + 0.96}$$

$$n = \frac{249.6}{1.6075}$$

$$n = 155.272 \cong 155$$

El muestreo es probabilístico, debido a que se tiene conocimiento de la población, y la muestra es representativa, para investigación se encuestó dos días de la semana y en la mañana, según el criterio de accesibilidad y comodidad de los trabajadores.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

El Método de investigación que utilizamos para el presente trabajo de investigación es el Método deductivo e inductivo.

3.4.1. Métodos de investigación

3.4.1.1. Método deductivo

Hernández Baptista y Fernández (2014), el método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se dice que es deductivo porque parte desde particularidades en capacidad de los trabajadores para identificar los posibles problemas en la calidad de servicio percibida por los clientes; por ende, se necesitó corroborar estos datos con la aplicación de la encuesta para contrastar cuanto de veracidad tuvieron las suposiciones.

3.4.1.2. Método inductivo.

Hernández Baptista y Fernández (2014) el método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Se obtienen conclusiones a partir del análisis de la muestra que nos conduzca a la conclusión general.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos

3.4.2.1. Técnica de encuesta

Se aplicó la técnica de encuesta a un muestreo probabilístico por conveniencia. Gallardo (2017), menciona que la encuesta es una técnica de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La cual se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

3.4.3. Instrumento de recolección de datos

Para desarrollar esta investigación se elaborará un cuestionario de preguntas acerca de la capacitación que reciben dentro de la empresa antes mencionada; ya que por medio de esto obtendremos datos reales que permitirán analizar e interpretar el nivel de capacitación brindado por la empresa hacia los trabajadores y con ello mejorar la calidad del servicio.

A fin de determinar la validez del cuestionario, se mostraron a tres jueces expertos, a fin de que dieran su opinión objetiva sobre los planteamientos. (anexo3)

3.4.3.1. Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados (Gallardo, 2017)

Para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario validado como instrumento de medición el mismo que agrupará un conjunto de 38 preguntas elaboradas por escrito, relacionadas con las variables de estudio. Las cuales se aplicaron a 155 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque (muestra). Las mismas que responderán a las necesidades de la investigación y se relacionaron a los indicadores, de cada una de las variables.

Para medir la Variable satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Lambayeque, el cual consto de 20 ítems y para medir la Variable Compromiso Organizacional se contó con 18 ítems, donde el tipo de escala de valoración que se utilizo fue de tipo ordinal con una escala de valores del 1 al 5 y con 5 alternativas de respuesta: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), pocas veces (2) y nunca (1).

Los 20 ítems de la Variable Satisfacción Laboral están asociados a 7 factores: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad y Test de Escala de Compromiso Organizacional que consta de 18 ítems asociados en 3 dimensiones: Componente afectivo, componente normativo, componente continuidad. (Ver Anexo 1).

3.4.4. Estadísticas de fiabilidad

Según Arcos, P & Castro, R. (2009), mencionan que para valorar la fiabilidad de las medidas puede usarse el coeficiente alfa de Cronbach, que es el indicador más ampliamente utilizado para este tipo de análisis. Este coeficiente determina la consistencia interna de una escala de medida analizando la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala. Toma valores entre 0 y 1, aunque también puede mostrarse valores negativos (lo que indicaría que en la escala hay ítems que miden lo opuesto al resto). Cuanto más se acerque el coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores

en la escala evaluada, aunque no hay un acuerdo generalizado sobre cuál es el límite que marca cuando una escala puede ser considerada como fiable o no.

Nivel

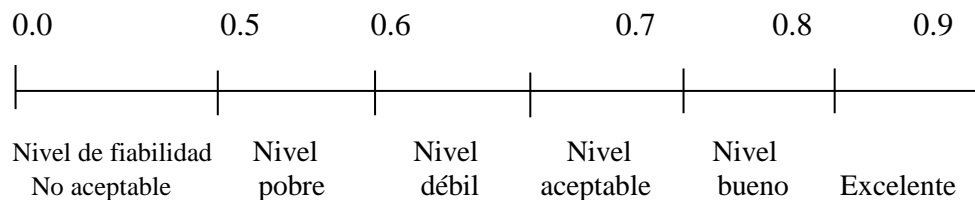


Figura 3. Estadística de la fiabilidad. Elaboración propia.

La siguiente tabla nos muestra un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,773 para la variable satisfacción laboral y de 0,788 para la variable compromiso organizacional, por lo tanto, se valida el instrumento de recolección de datos y en este caso obtenemos que la encuesta utilizada para poder lograr la investigación en relación a las variables es confiable.

En relación al análisis del Alpha de Cronbach de las dimensiones tanto de la variable Satisfacción Laboral como de la variable Compromiso Organizacional observamos en la tabla que se encuentran entre 0,7 – 0,8, lo cual es un nivel aceptable, por lo tanto, se valida el instrumento de recolección de datos lo cual quiere decir que es confiable y que el constructo está bien elaborado.

3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico

3.5.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los resultados, de la escala de estimación fueron agrupados en función a categorías (valoración nominal) establecidas en:

Tabla N° 2*Valores para medir la Satisfacción Laboral*

		Total	D1	D2	D3	D4	D5
1	Bajo	20-47	3-7	3-7	4-9	5-12	5-12
2	Medio	48-75	8-12	8-12	10-15	13-20	13-20
3	Alto	75-100	13-15	13-15	16-20	20-25	20-25

Nota: Elaborado a partir de los datos recolectados por los investigadores.

Para el Caso de valoración de la Variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones se ha constituido en base a 20 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Condiciones Físicas (ítems del 1 al 3) Remuneraciones y Beneficios Laborales (ítems del 4 al 6), Relaciones Interpersonales (ítems del 07 al 10), Reconocimiento y Posición al Mérito (ítems del 11 al 15) Cumplimiento de Funciones (ítem del 16 al 20) conforme a la Operacionalización que se hizo de la variable.

Para el Caso de valoración de la Variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones se ha constituido en base a 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Compromiso Afectivo (ítems del 1 al 6) Compromiso Normativo (ítems del 7 al 12), Compromiso de Continuación (ítems del 13 al 18).

Tabla N°3*Valores Otorgados a la variable Compromiso Organizacional*

		Total	D1	D2	D3
1	Bajo	18-42	6-14	6-14	6-14
2	Medio	43-67	15-23	15-23	15-23
3	Alto	68-90	24-30	24-30	24-30

Nota: Elaborado a partir de los datos recolectados por los investigadores.

3.5.2. Análisis estadístico de las variables

Para el análisis estadístico después de haber aplicado la encuesta, optaremos por utilizar la estadística descriptiva y la elaboración de gráficos estadísticos para su respectivo orden, tabulación y representación en tablas y figuras con sus descripciones e interpretaciones analizando la información a través del programa Spss 24.

Este análisis deriva la aceptación o rechazo de la hipótesis.; para Hernández, Fernández y Baptista (2014) referencia la forma de utilizar la estadística para interpretar los datos obtenidos propiamente, es la agrupación de datos o rangos significativos que se concentran conforme a una adecuada selección para dar una interpretación útil al investigador.

IV. Resultados

Tabla N° 4

Alfa de Cronbach de las variables

Variab	Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	,773
Compromiso Organizacional	,788

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

Tabla N° 5

Alfa de Cronbach de las dimensiones de las variables

Variab	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas	0,787
	Remuneraciones y Beneficios Laborales	0,801
	Relaciones Interpersonales	0,708
	Reconocimiento	0,884
	Cumplimiento de Funciones	0,789
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	0,809
	Compromiso Normativo	0,782
	Compromiso de Continuidad	0,707

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

Datos recolectados de encuesta realizada en la Municipalidad de Lambayeque.

Tabla N°6

¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la fluidez de sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	104	67.1	67.1	67.1
Casi nunca	37	23.9	23.9	91
A veces	12	7.7	7.7	98.7
Casi siempre	2	1.3	1.3	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

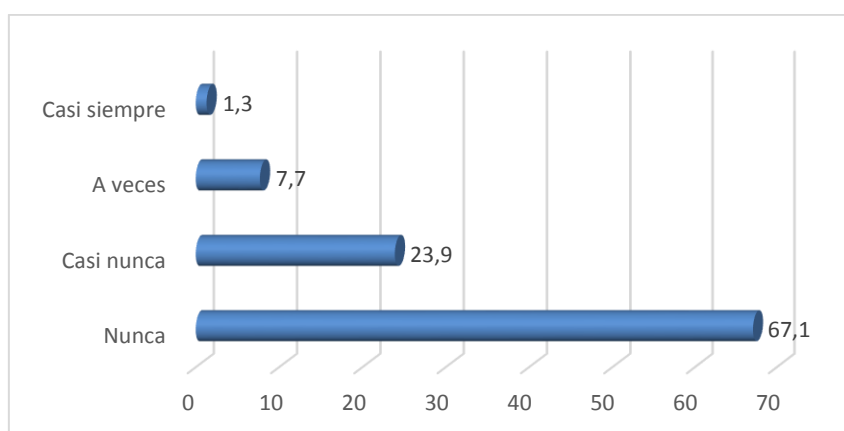


Figura 4. ¿La distribución física de su ambiente de trabajo facilita la fluidez de sus labores?
Elaboración propia.

Tabla N° 7

¿Está satisfecho con la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	56	36.1	36.1	36.1
Casi nunca	82	52.9	52.9	89
A veces	15	9.7	9.7	98.7
Casi siempre	1	0.6	0.6	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

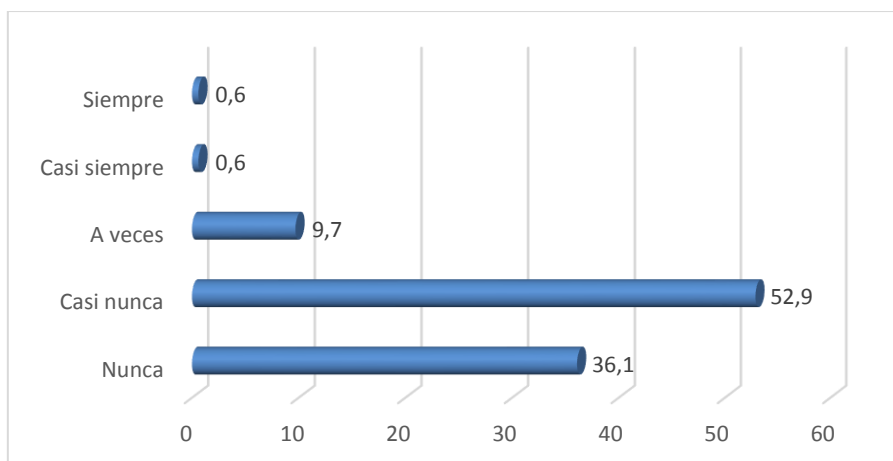


Figura 5. ¿Está satisfecho con la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza? Elaboración propia

Tabla N° 8

¿Dispone de los medios y recursos materiales requeridos para realizar su trabajo diario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	7.1	7.1	7.1
Casi nunca	93	60	60	67.1
A veces	41	26.5	26.5	93.5
Casi siempre	9	5.8	5.8	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

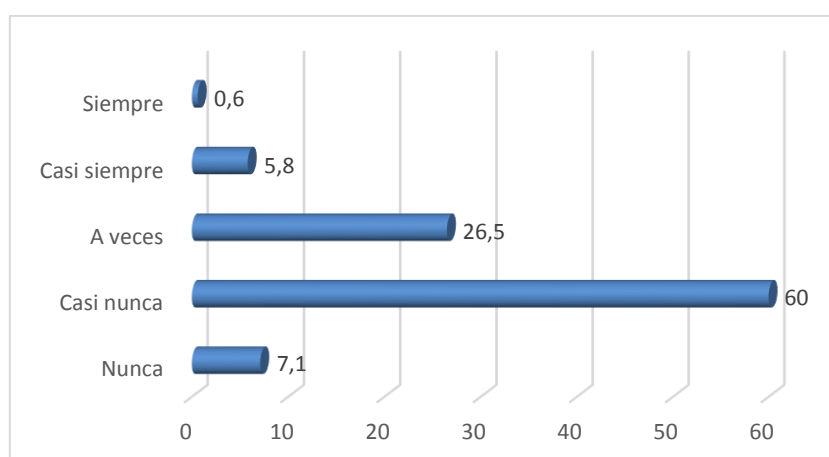


Figura 6. ¿Dispone de los medios y recursos materiales requeridos para realizar su trabajo diario? Elaboración propia.

Tabla N° 9*¿El salario que percibe guarda relación con su esfuerzo por horas trabajadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	16.1	16.1	16.1
Casi nunca	93	60	60	76.1
A veces	24	15.5	15.5	91.6
Casi siempre	10	6.5	6.5	98.1
Siempre	3	1.9	1.9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

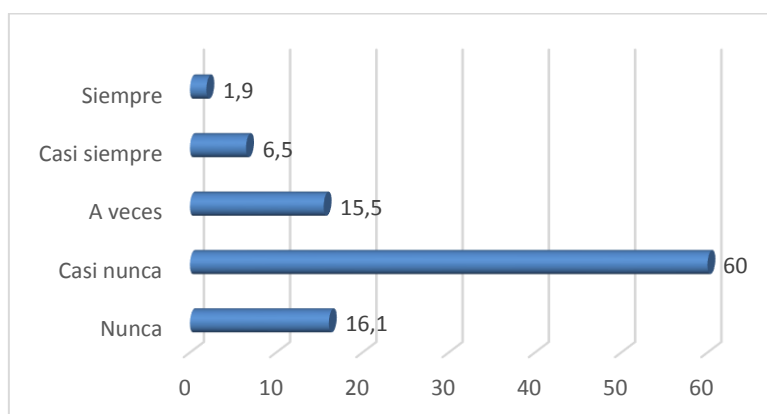


Figura 7. ¿El salario que percibe guarda relación con su esfuerzo por horas trabajadas?
Elaboración propia.

Tabla N° 10*¿Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	16.1	16.1	16.1
Casi nunca	93	60	60	76.1
A veces	24	15.5	15.5	91.6
Casi siempre	10	6.5	6.5	98.1
Siempre	3	1.9	1.9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

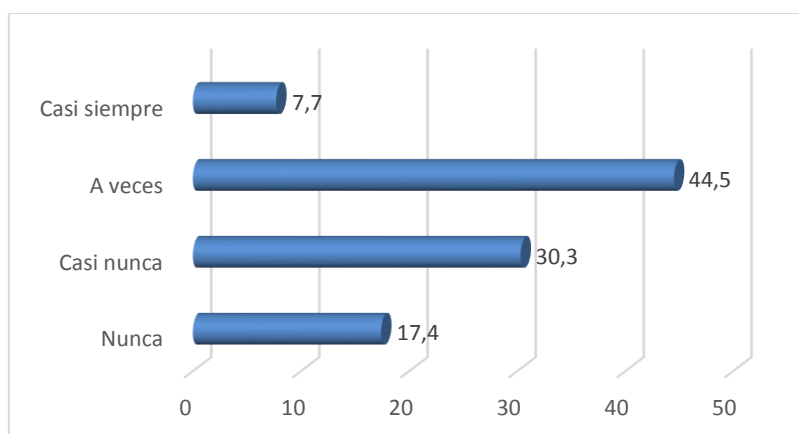


Figura 8. ¿Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas? Elaboración propia.

Tabla N° 11

¿El sueldo que percibe en la Municipalidad es atractivo comparado a lo que recibiría en otras organizaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	21.9	21.9	21.9
Casi nunca	65	41.9	41.9	63.9
A veces	46	29.7	29.7	93.5
Casi siempre	9	5.8	5.8	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

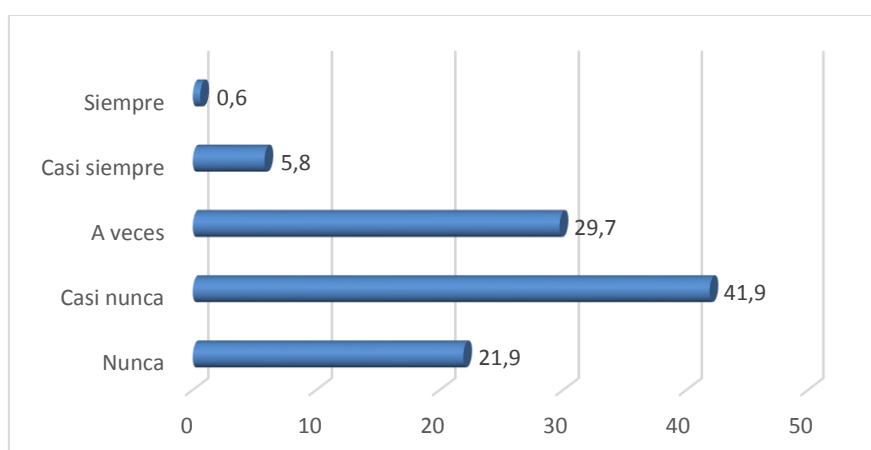


Figura 9. ¿El sueldo que percibe en la Municipalidad es atractivo comparado a lo que recibiría en otras organizaciones? Elaboración propia.

Tabla N° 12

¿Se encuentra satisfecho con las reacciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	23	14.8	14.8	17.4
A veces	67	43.2	43.2	60.6
Casi siempre	47	30.3	30.3	91
Siempre	14	9	9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

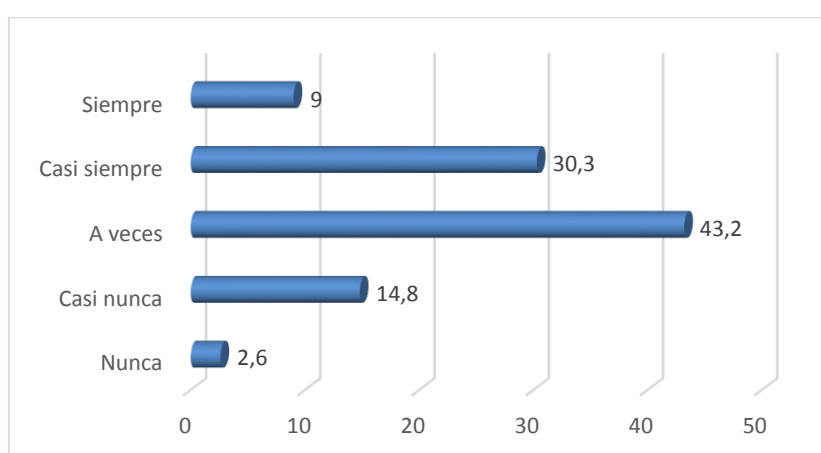


Figura 10. ¿Se encuentra satisfecho con las reacciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas? Elaboración propia.

Tabla N°13

¿Existe un diálogo fluido entre todo el personal con el que labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	3.2	3.2	3.2
Casi nunca	19	12.3	12.3	15.5
A veces	88	56.8	56.8	72.3
Casi siempre	36	23.2	23.2	95.5
Siempre	7	4.5	4.5	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

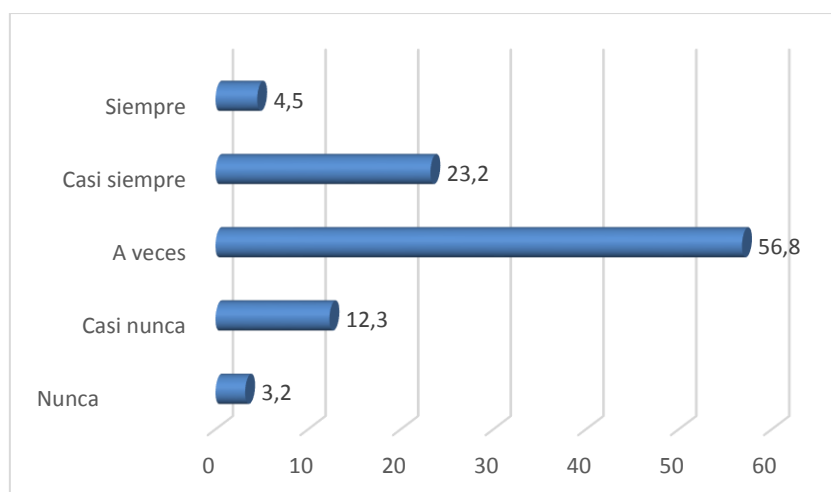


Figura 11. ¿Existe un diálogo fluido entre todo el personal con el que labora? Elaboración propia.

Tabla N° 14

¿Cree que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	3.2	3.2	3.2
Casi nunca	45	29	29	32.3
A veces	75	48.4	48.4	80.6
Casi siempre	26	16.8	16.8	97.4
Siempre	4	2.6	2.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

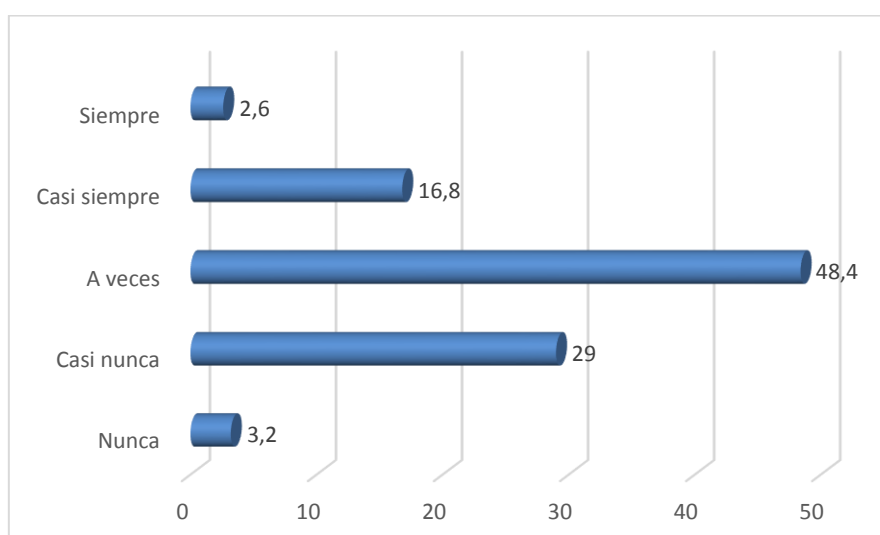


Figura 12. ¿Cree que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa? Elaboración propia.

Tabla N° 15

¿El jefe de su área y compañeros de trabajo le ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que enfrenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	5.8	5.8	5.8
Casi nunca	26	16.8	16.9	22.7
A veces	69	44.5	44.8	67.5
Casi siempre	42	27.1	27.3	94.8
Siempre	8	5.2	5.2	100
Total	154	99.4	100	
Sistema	1	0.6		
	155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

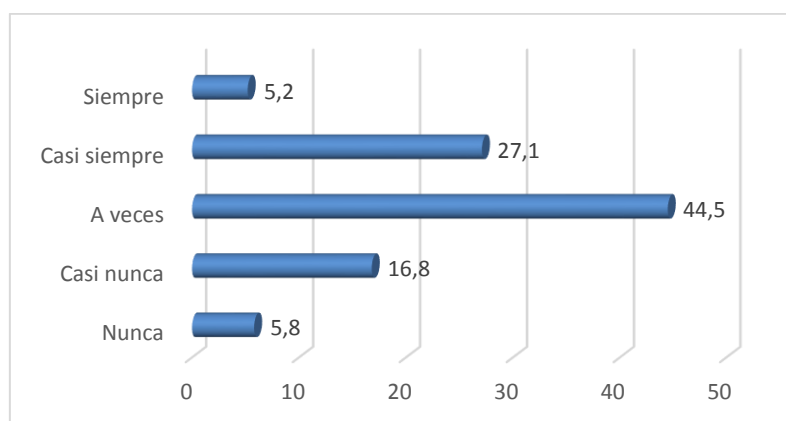


Figura 13. ¿El jefe de su área y compañeros de trabajo le ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que enfrenta? Elaboración propia.

Tabla N° 16

¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	9	9.2	9.2
Casi nunca	17	11	11.1	20.3
A veces	37	23.9	24.2	44.4
Casi siempre	74	47.7	48.4	92.8
Siempre	11	7.1	7.2	100
Total	153	98.7	100	
Perdidos Sistema	2	1.3		
Total	155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

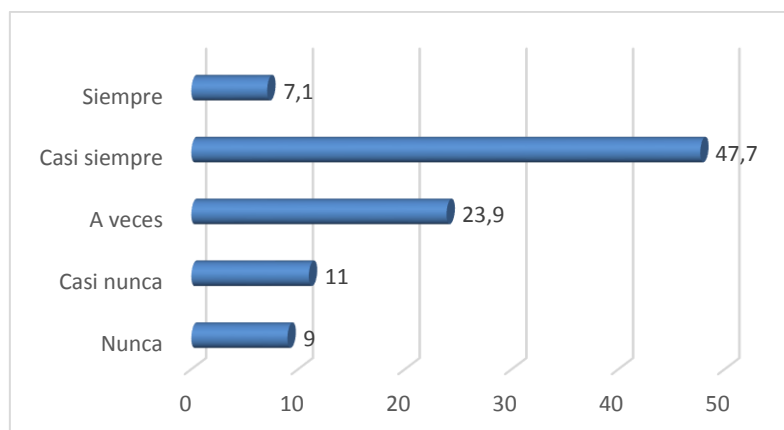


Figura 14. ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional? Elaboración propia.

Tabla N° 17

¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	7.7	7.8	7.8
	Casi nunca	18	11.6	11.7	19.5
	A veces	52	33.5	33.8	53.2
	Casi siempre	41	26.5	26.6	79.9
	Siempre	31	20	20.1	100
	Total	154	99.4	100	
Perdidos	Sistema	1	0.6		
Total		155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

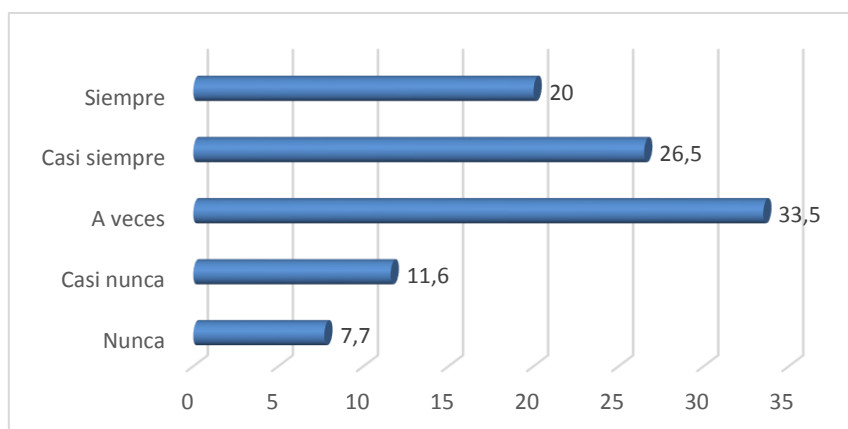


Figura 15. ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas? Elaboración propia.

Tabla N° 18*¿La Municipalidad ofrece posibilidad de crecer en el ámbito profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	5.2	5.2	5.2
Casi nunca	21	13.5	13.5	18.7
A veces	66	42.6	42.6	61.3
Casi siempre	45	29	29	90.3
Siempre	15	9.7	9.7	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

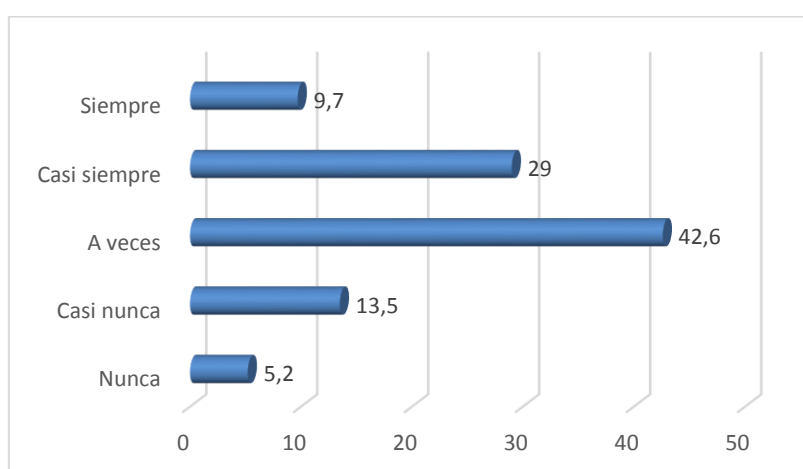


Figura 16. ¿La Municipalidad ofrece posibilidad de crecer en el ámbito profesional?
Elaboración propia.

Tabla N° 19*¿En la Municipalidad se reconocen y estimulan a los trabajadores que más destacan en su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	6.5	6.5	6.5
Casi nunca	20	12.9	12.9	19.4
A veces	87	56.1	56.1	75.5
Casi siempre	27	17.4	17.4	92.9
Siempre	11	7.1	7.1	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

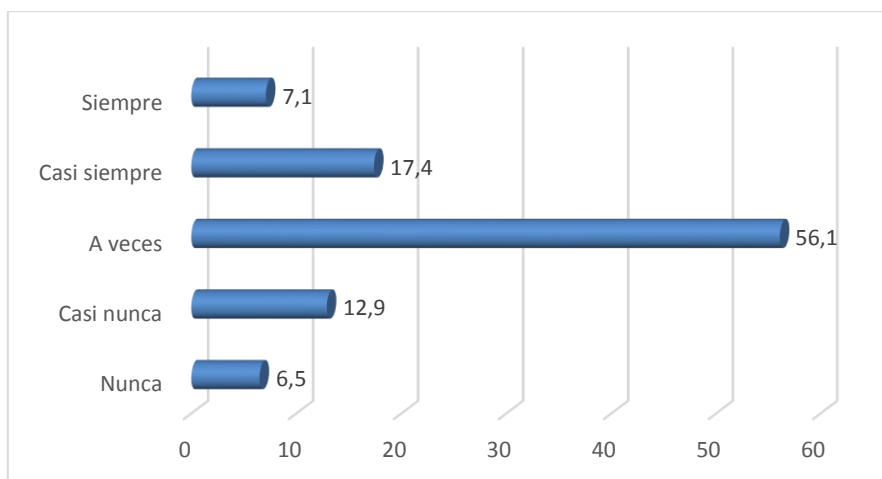


Figura 17. ¿En la Municipalidad se reconocen y estimulan a los trabajadores que más destacan en su trabajo? Elaboración propia.

Tabla N° 20

¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6.5	6.6	6.6
	Casi nunca	28	18.1	18.4	25
	A veces	61	39.4	40.1	65.1
	Casi siempre	31	20	20.4	85.5
	Siempre	22	14.2	14.5	100
	Total	152	98.1	100	
Perdidos	Sistema	3	1.9		
Total		155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

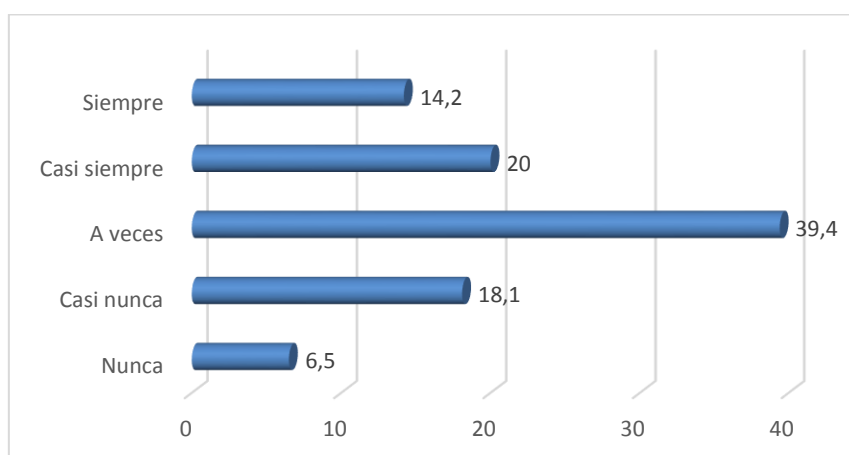


Figura 18. ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades? Elaboración propia.

Tabla N° 21*¿La labor que realiza a diario le permite desarrollar sus habilidades profesionales?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	9	9	9
Casi nunca	23	14.8	14.8	23.9
A veces	44	28.4	28.4	52.3
Casi siempre	60	38.7	38.7	91
Siempre	14	9	9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

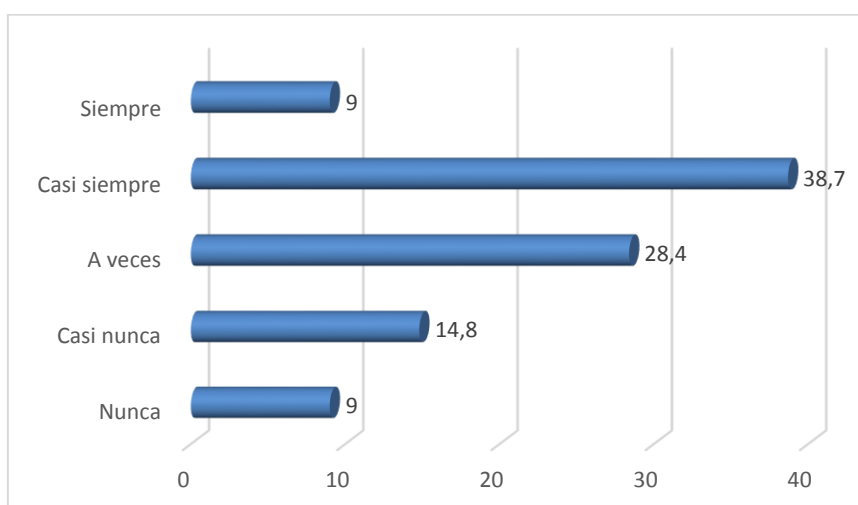


Figura 19. ¿La labor que realiza a diario le permite desarrollar sus habilidades profesionales?
Elaboración propia.

Tabla N° 22*¿Considera que puede adaptarse a cualquier situación o equipo de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	21	13.5	13.6	16.2
A veces	66	42.6	42.9	59.1
Casi siempre	48	31	31.2	90.3
Siempre	15	9.7	9.7	100
Total	154	99.4	100	
Perdidos	Sistema	1	0.6	
Total		155	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

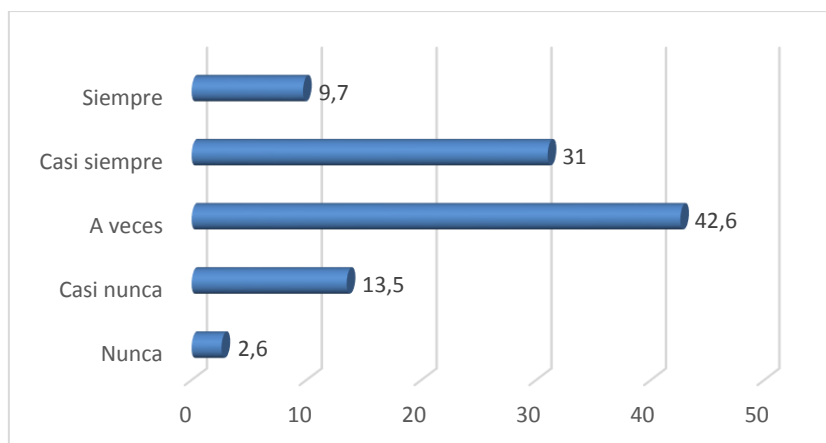


Figura 20. ¿Considera que puede adaptarse a cualquier situación o equipo de trabajo?
Elaboración propia.

Tabla N° 23

¿Estás dispuesto a dar más de su tiempo por los objetivos institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	35	22.6	22.9	24.2
	A veces	51	32.9	33.3	57.5
	Casi siempre	56	36.1	36.6	94.1
	Siempre	9	5.8	5.9	100
	Total	153	98.7	100	
Perdidos	Sistema	2	1.3		
Total		155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

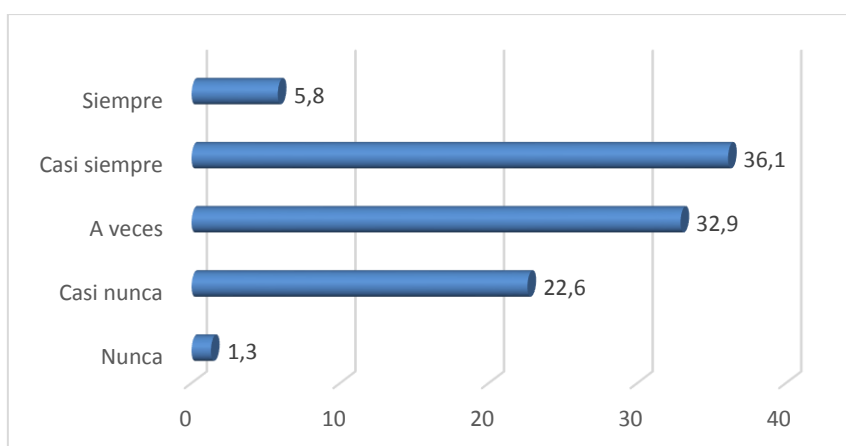


Figura 21. ¿Estás dispuesto a dar más de su tiempo por los objetivos institucionales?
Elaboración propia.

Tabla N° 24*¿En la institución dónde labora, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	4.5	4.5	4.5
Casi nunca	45	29	29	33.5
A veces	59	38.1	38.1	71.6
Casi siempre	39	25.2	25.2	96.8
Siempre	5	3.2	3.2	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

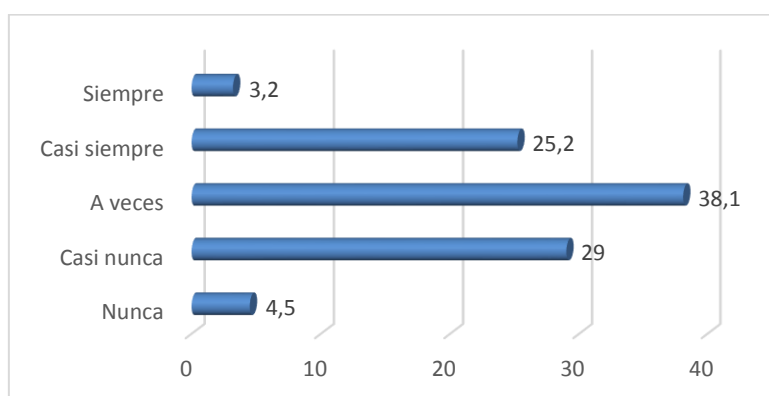


Figura 22. ¿En la institución dónde labora, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo? Elaboración propia.

Tabla N° 25*¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	7.7	7.7	7.7
Casi nunca	49	31.6	31.6	39.4
A veces	57	36.8	36.8	76.1
Casi siempre	36	23.2	23.2	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

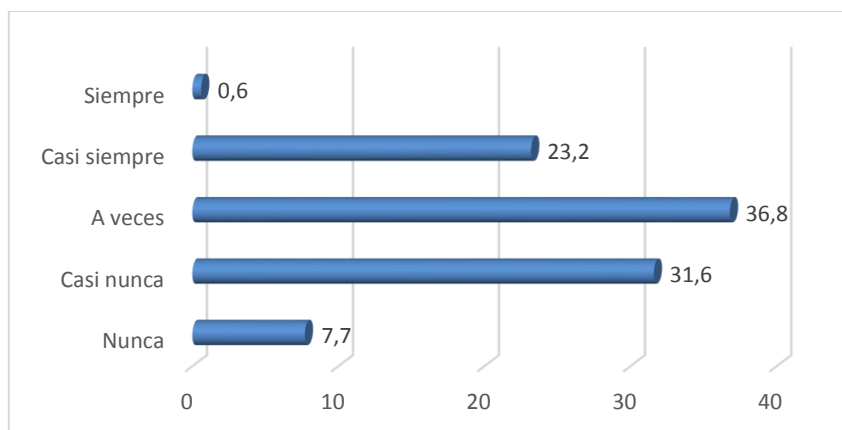


Figura 23. ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado? Elaboración propia.

Tabla N° 26

¿Le gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde labora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	8.4	8.4	8.4
Casi nunca	40	25.8	26	34.4
A veces	17	11	11	45.5
Casi siempre	30	19.4	19.5	64.9
Siempre	54	34.8	35.1	100
Total	154	99.4	100	
Perdidos Sistema	1	0.6		
Total	155	100		

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

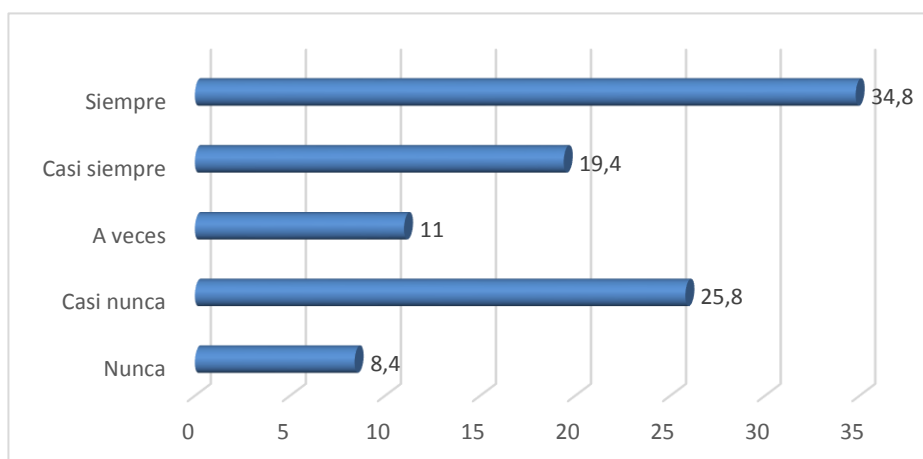


Figura 24. ¿Le gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde labora? Elaboración propia.

Tabla N° 27

¿Siente de verdad que cualquier problema en la empresa donde labora, es también su problema?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	30	19.4	19.4	21.9
A veces	67	43.2	43.2	65.2
Casi siempre	35	22.6	22.6	87.7
Siempre	19	12.3	12.3	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

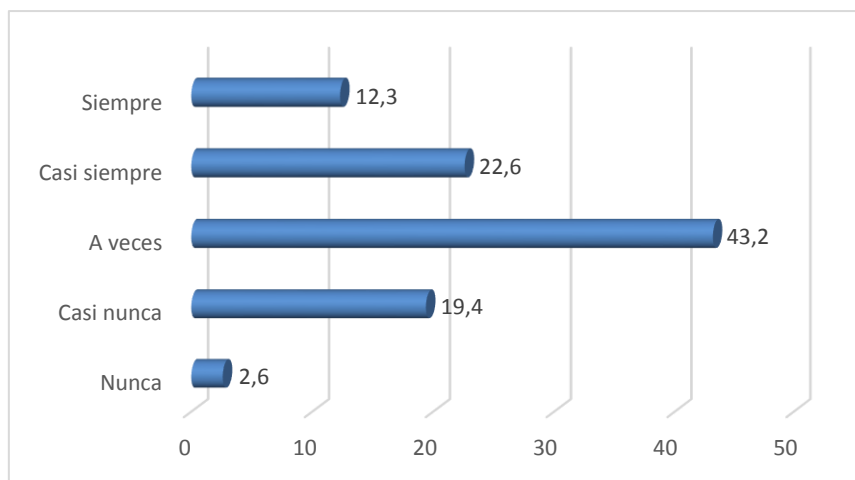


Figura 25. *¿Siente de verdad que cualquier problema en la empresa donde labora, es también su problema?* Elaboración propia.

Tabla N° 28

¿Trabajar en esta empresa significa mucho para usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	23	14.8	14.8	14.8
A veces	81	52.3	52.3	67.1
Casi siempre	36	23.2	23.2	90.3
Siempre	15	9.7	9.7	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

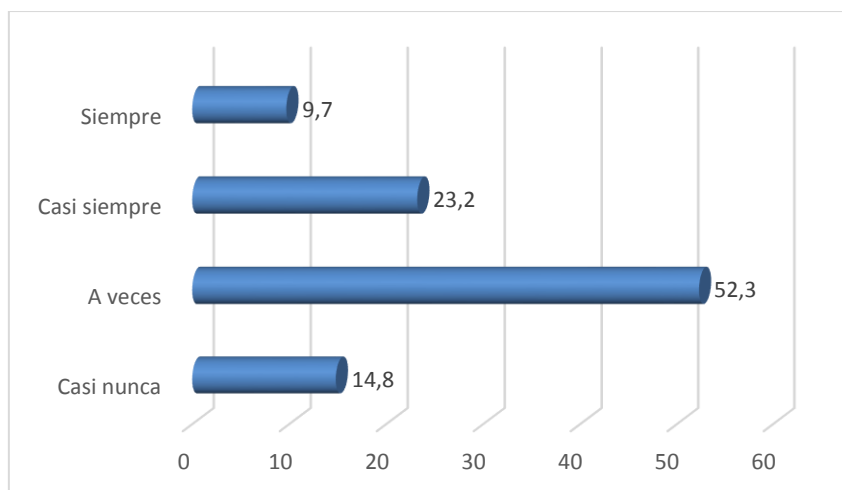


Figura 26. ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para usted? Elaboración propia.

Tabla N° 29

¿Sus compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	4.5	4.5	4.5
Casi nunca	13	8.4	8.4	12.9
A veces	92	59.4	59.4	72.3
Casi siempre	34	21.9	21.9	94.2
Siempre	9	5.8	5.8	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

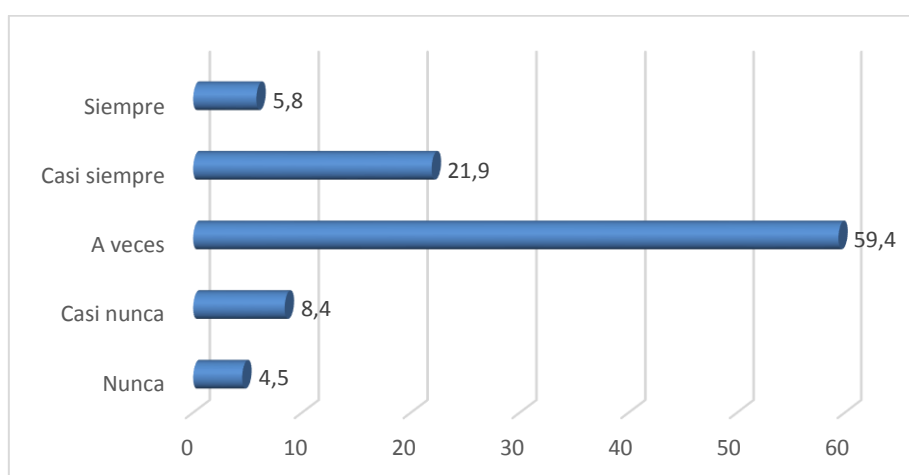


Figura 27. ¿Sus compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa? Elaboración propia.

Tabla N° 30*¿Está orgulloso de trabajar en la empresa donde labora?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	25	16.1	16.1	18.7
A veces	63	40.6	40.6	59.4
Casi siempre	30	19.4	19.4	78.7
Siempre	33	21.3	21.3	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

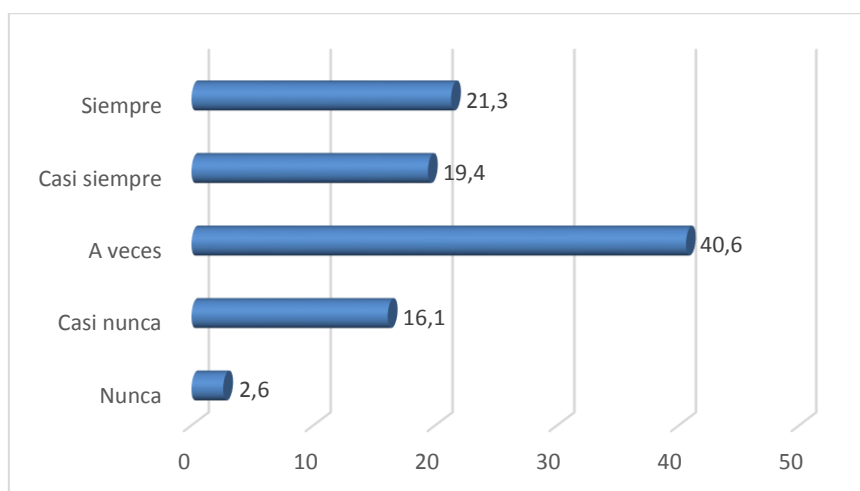


Figura 28. ¿Está orgulloso de trabajar en la empresa donde labora? Elaboración propia.

Tabla N° 31*¿Se sienten parte integrante de la empresa donde labora?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	19	12.3	12.3	14.8
A veces	51	32.9	32.9	47.7
Casi siempre	63	40.6	40.6	88.4
Siempre	18	11.6	11.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

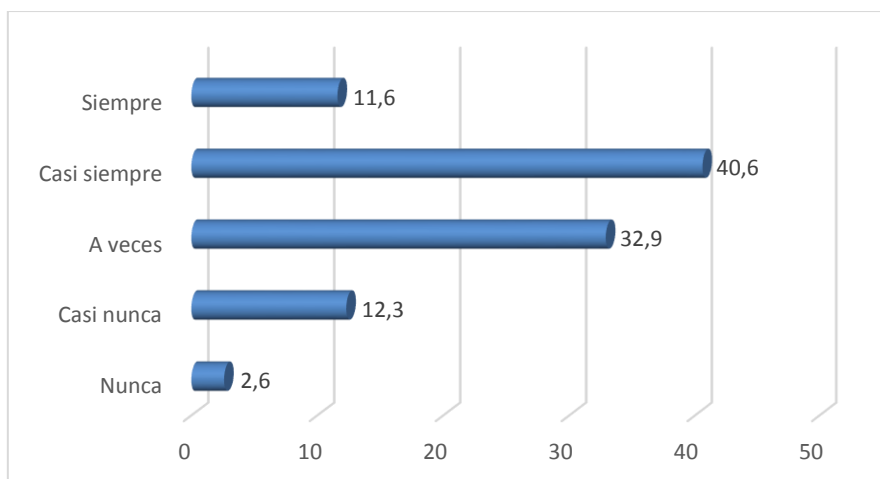


Figura 29. ¿Se sientes parte integrante de la empresa donde labora? Elaboración propia.

Tabla N° 32

¿No dejaría la empresa donde trabaja, aunque obtuviese ventajas de ello?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	5.2	5.2	5.2
Casi nunca	33	21.3	21.3	26.5
A veces	72	46.5	46.5	72.9
Casi siempre	28	18.1	18.1	91
Siempre	14	9	9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

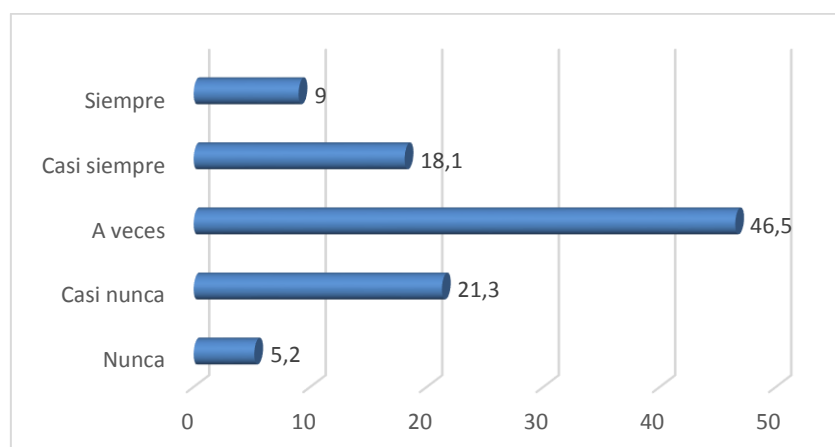


Figura 30. ¿No dejaría la empresa donde trabaja, aunque obtuviese ventajas de ello? Elaboración propia.

Tabla N° 33*¿Piensa que le debe mucho a la empresa donde labora?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1.9	1.9	1.9
Casi nunca	59	38.1	38.1	40
A veces	61	39.4	39.4	79.4
Casi siempre	28	18.1	18.1	97.4
Siempre	4	2.6	2.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

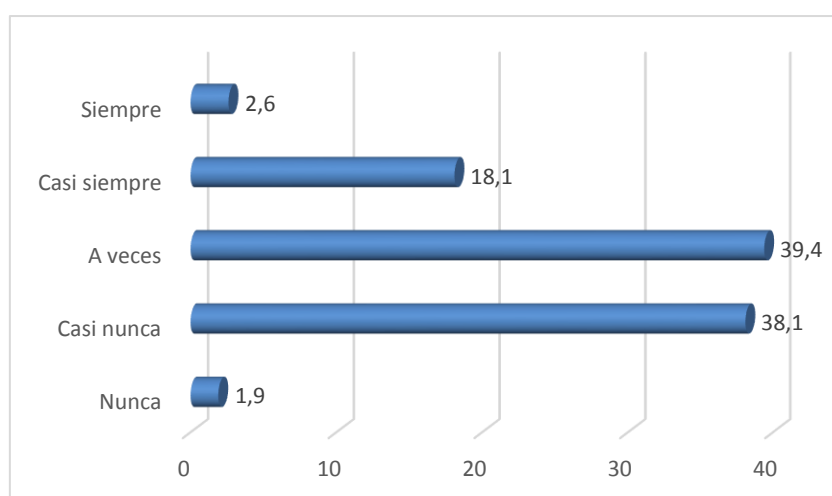


Figura 31. ¿Piensa que le debe mucho a la empresa donde labora? Elaboración propia.

Tabla N° 34*¿La empresa donde labora merece tu lealtad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.3	1.3	1.3
Casi nunca	37	23.9	23.9	25.2
A veces	85	54.8	54.8	80
Casi siempre	21	13.5	13.5	93.5
Siempre	10	6.5	6.5	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

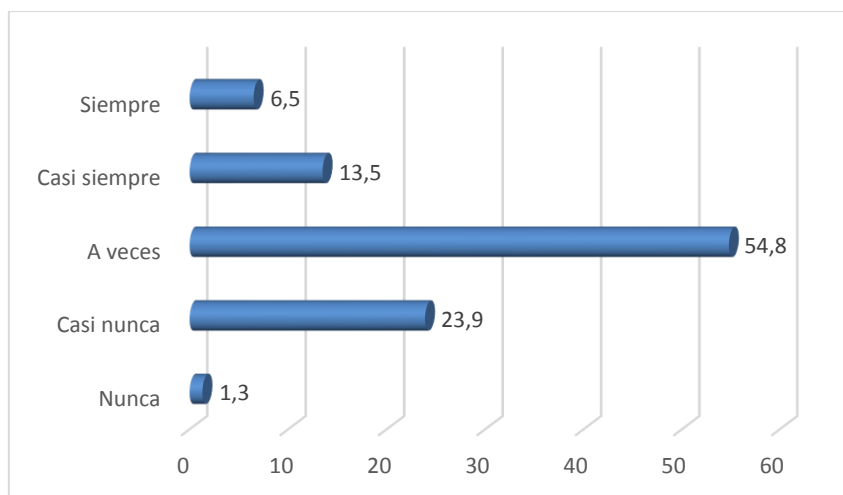


Figura 32. ¿La empresa donde labora merece tu lealtad? Elaboración propia.

Tabla N° 35

¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta empresa es porque siente la obligación moral de permanecer en ella?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.6	2.6	2.6
Casi nunca	26	16.8	16.8	19.4
A veces	96	61.9	61.9	81.3
Casi siempre	19	12.3	12.3	93.5
Siempre	10	6.5	6.5	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

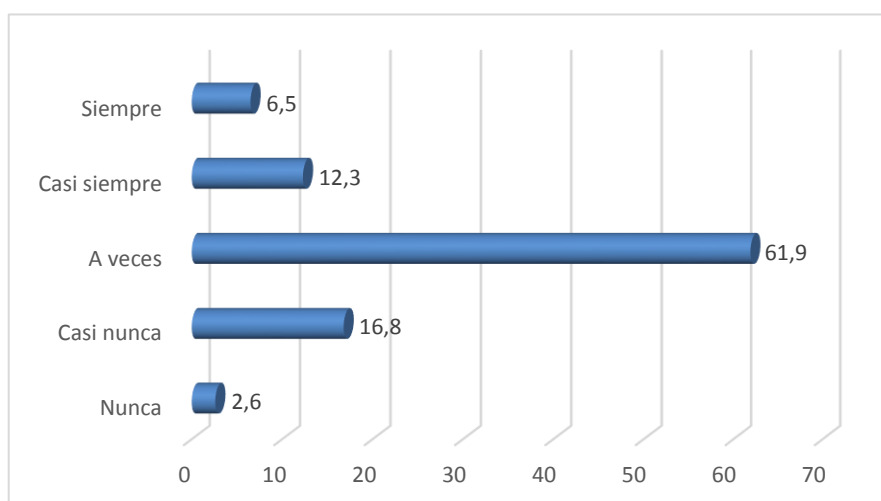


Figura 33. ¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta empresa es porque siente la obligación moral de permanecer en ella? Elaboración propia.

Tabla 36

¿Se sentiría culpable si ahora dejara la empresa donde labora, considerando todo lo que ella le ha dado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	12.9	12.9	12.9
Casi nunca	30	19.4	19.4	32.3
A veces	78	50.3	50.3	82.6
Casi siempre	20	12.9	12.9	95.5
Siempre	7	4.5	4.5	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

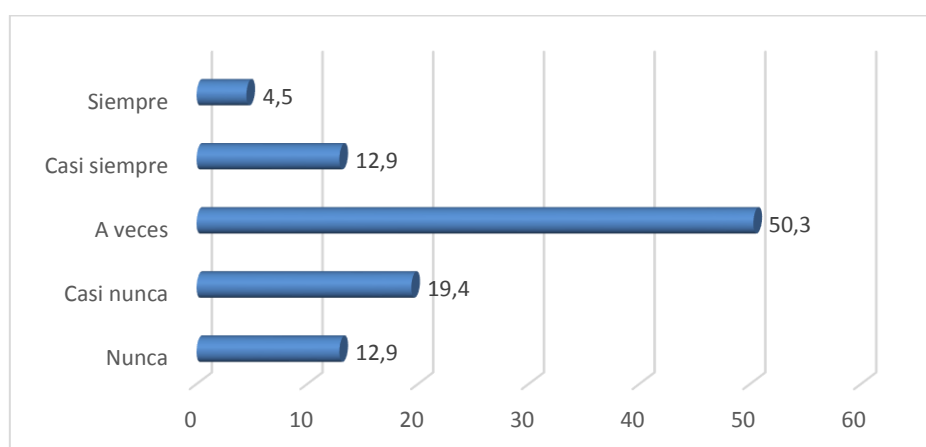


Figura 34. *¿Se sentiría culpable si ahora dejara la empresa donde labora, considerando todo lo que ella le ha dado?* Elaboración propia.

Tabla N° 37

¿No podría dejar la empresa porque siente que tiene una obligación con toda su gente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	14.8	14.8	14.8
Casi nunca	32	20.6	20.6	35.5
A veces	68	43.9	43.9	79.4
Casi siempre	23	14.8	14.8	94.2
Siempre	9	5.8	5.8	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

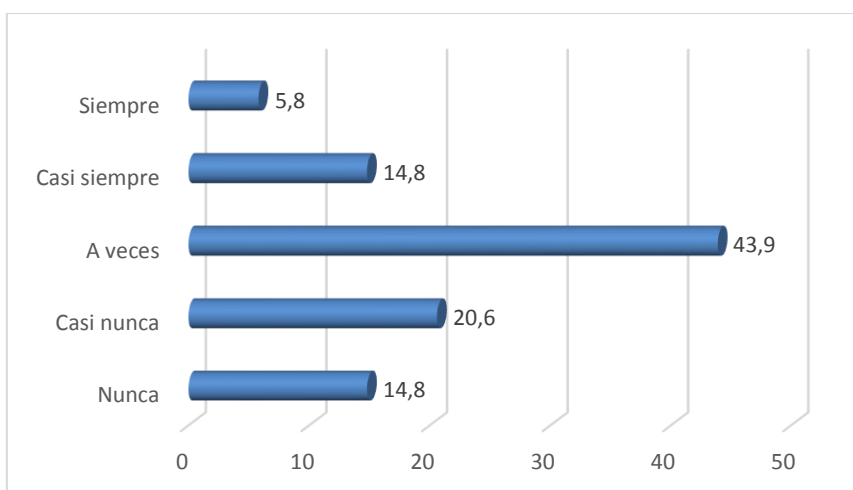


Figura 35. ¿No podría dejar la empresa porque siente que tiene una obligación con toda su gente? Elaboración propia.

Tabla N° 38

¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	13.5	13.5	13.5
	Casi nunca	26	16.8	16.8	30.3
	A veces	25	16.1	16.1	46.5
	Casi siempre	41	26.5	26.5	72.9
	Siempre	42	27.1	27.1	100
	Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

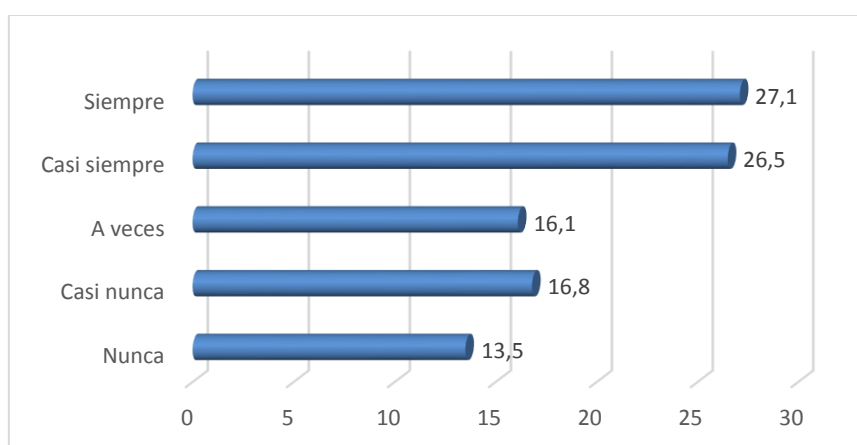


Figura 36. ¿Ha recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional? Elaboración propia.

Tabla N° 39*¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	7.7	7.7	7.7
Casi nunca	38	24.5	24.5	32.3
A veces	29	18.7	18.7	51
Casi siempre	36	23.2	23.2	74.2
Siempre	40	25.8	25.8	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

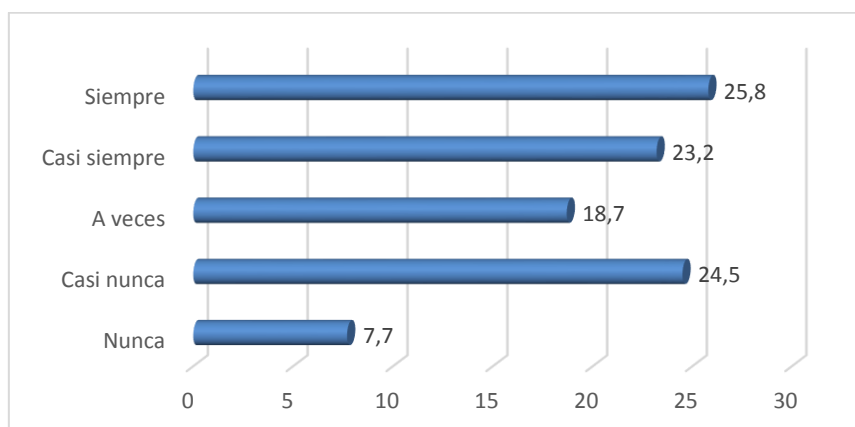


Figura 37. ¿Ha recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que le son asignadas? Elaboración propia.

Tabla N° 40*¿La Municipalidad le ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	19.4	19.4	19.4
Casi nunca	37	23.9	23.9	43.2
A veces	63	40.6	40.6	83.9
Casi siempre	23	14.8	14.8	98.7
Siempre	2	1.3	1.3	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

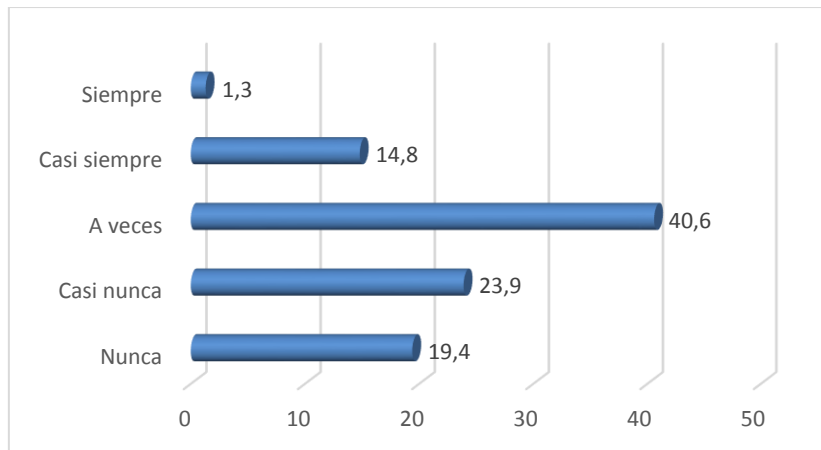


Figura 38. ¿La Municipalidad le ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional? Elaboración propia.

Tabla N° 41

¿En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	20	20	20
Casi nunca	46	29.7	29.7	49.7
A veces	57	36.8	36.8	86.5
Casi siempre	20	12.9	12.9	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

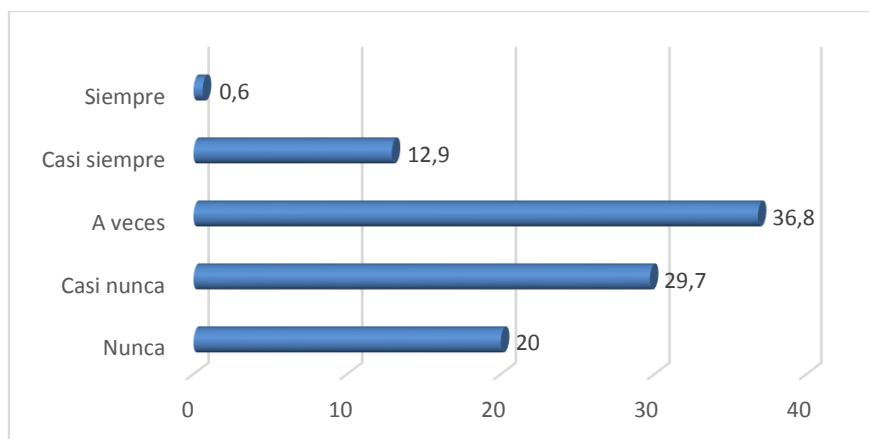


Figura 39. ¿En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo? Elaboración propia.

Tabla N° 42*¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	7.7	7.7	7.7
Casi nunca	37	23.9	23.9	31.6
A veces	62	40	40	71.6
Casi siempre	30	19.4	19.4	91
Siempre	14	9	9	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

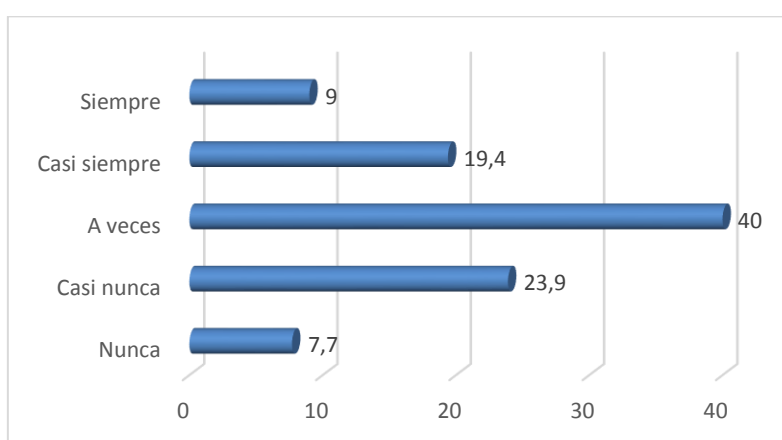


Figura 40. ¿El trabajo que realiza pone a prueba sus conocimientos y capacidades? Elaboración propia.

Tabla N° 43*¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	10.3	10.3	10.3
Casi nunca	45	29	29	39.4
A veces	64	41.3	41.3	80.6
Casi siempre	29	18.7	18.7	99.4
Siempre	1	0.6	0.6	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

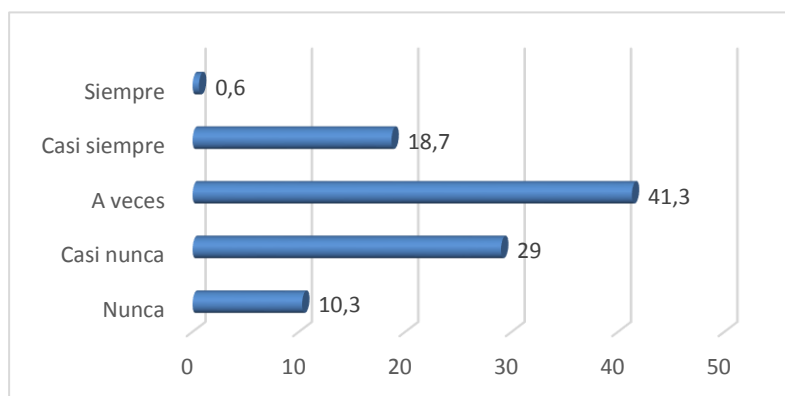


Figura 41. ¿Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado? Elaboración propia.

Análisis de las dimensiones

Incidencia de la Satisfacción Laboral en El Compromiso Organizacional resultados de la encuesta realizada en la municipalidad de Lambayeque.

Tabla N° 44
Condiciones físicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	14	9	9	9
Casi nunca	108	69,7	69,7	78,7
A veces	31	20	20	98,7
Casi siempre	2	1,3	1,3	100
Total	155	100	100	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

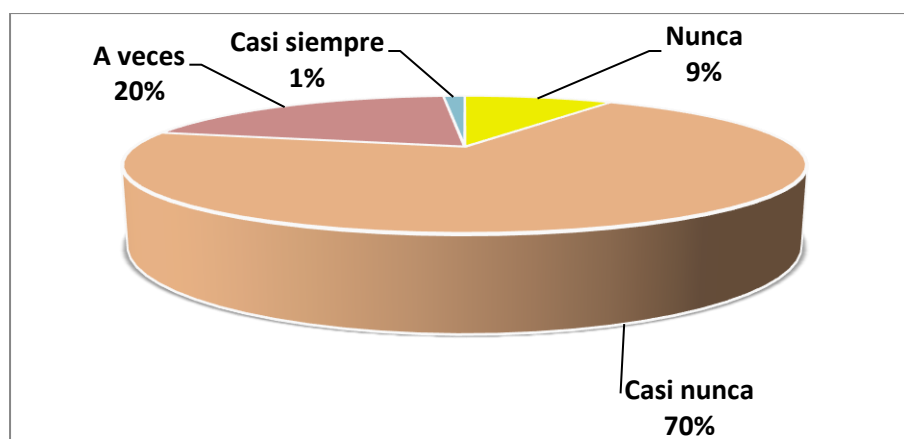


Figura 42. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Condiciones Físicas señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque. Elaboración propia.

Como se puede ver en la figura 2, respecto a la dimensión condiciones físicas el 70% de los entrevistados señala que casi nunca dispone de un ambiente agradable que cuente con las condiciones necesarias que faciliten su desempeño laboral, mostrando un alto desagrado respecto al espacio en el que trabajan, seguidamente de un 9% que respondió que nunca, un 20% mencionó que a veces dispone de algunos materiales para realizar su trabajo cotidiano y solo un 1% respondió un casi siempre.

Tabla N° 45

Remuneraciones y beneficios laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,6	0,6	0,6
Casi nunca	84	54,2	54,2	54,8
A veces	56	36,1	36,1	91,0
Casi siempre	12	7,7	7,7	98,7
Siempre	2	1,3	1,3	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

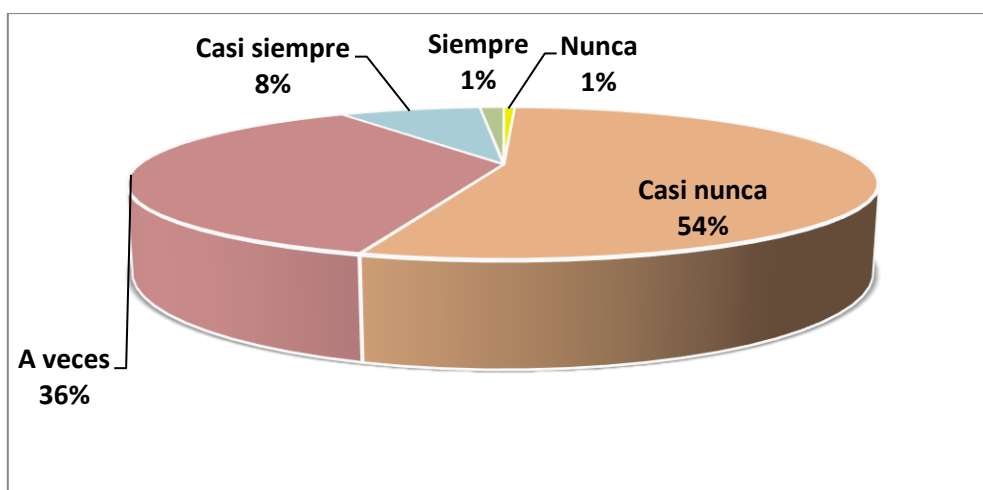


Figura 43. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Remuneraciones y Beneficios Laborales señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque. Elaboración propia.

A continuación, se muestra en la figura 3, los resultados de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales. Se puede observar que más de la mitad de los entrevistados un 54% casi nunca se encuentra satisfecho con su remuneración ya que consideran que no es adecuado en relación a su esfuerzo laboral, un 1% nos menciona que nunca; un 36% menciona que a veces ya que en ocasiones no les ayuda a cubrir sus gastos personales, un 8% nos menciona un casi siempre y tan solo un 1% siempre.

Tabla N° 46
Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	4,5	4,5	4,5
A veces	79	51,0	51,0	55,5
Casi Siempre	61	39,4	39,4	94,8
Siempre	8	5,2	5,2	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

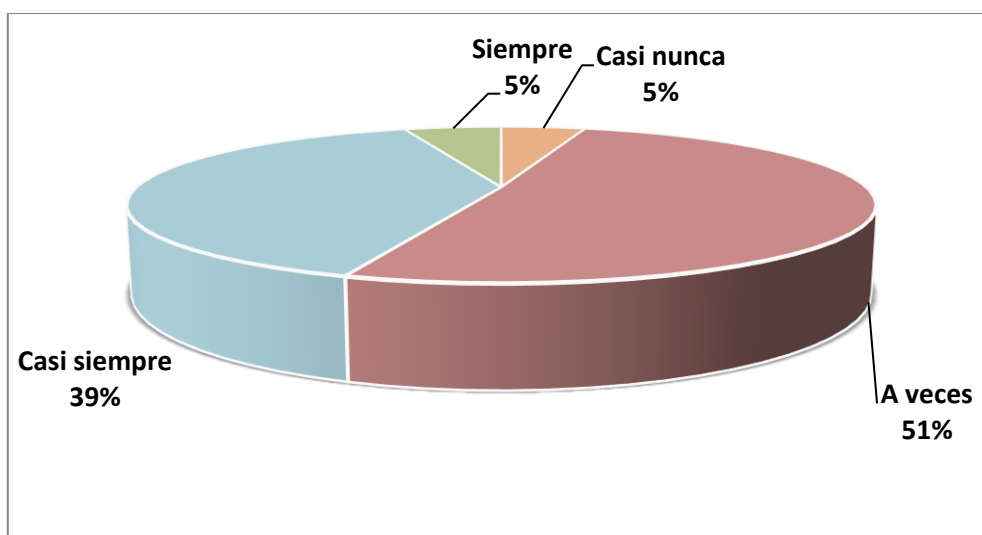


Figura 44. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Relaciones Interpersonales señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

Se tiene en la Figura 44, los resultados de la dimensión relaciones interpersonales, para lo cual el 51% de los entrevistados señalan que a veces existe una relación asertiva entre sus compañeros de trabajo, seguido de un 39% que nos muestra que se da un buen trabajo en equipo, un 5% nos menciona que siempre se puede expresar libremente con su círculo laboral, y solamente un 5% se muestra insatisfecho con un casi nunca.

Tabla N° 47
Reconocimiento y posición al mérito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	17	11,0	11,0	12,3
A veces	40	25,8	25,8	38,1
Casi siempre	62	40,0	40,0	78,1
Siempre	34	21,9	21,9	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

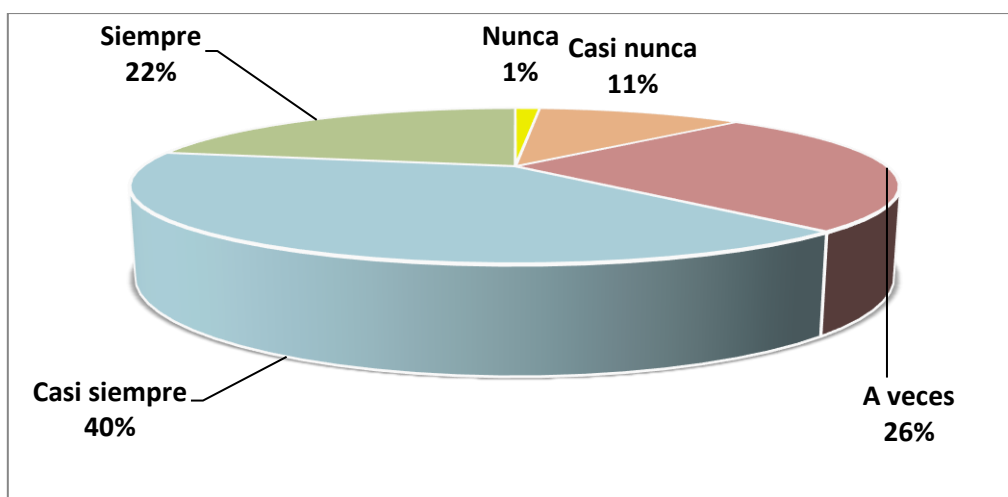


Figura 45. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Reconocimiento señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

Como se puede ver en la figura 45, los resultados de la dimensión reconocimiento, el 40% de los entrevistados respondió que se le brinda capacitaciones para que puedan realizar un mejor desenvolvimiento laboral, un 26% que la municipalidad estimula a los trabajadores a que en base a su esfuerzo y dedicación obtendrán reconocimientos, un 22% nos respondió que siempre existe esta motivación a crecer en el ámbito laboral, un 11% casi nunca y solo un 1% nos mencionó que nunca.

Tabla N° 48

Cumplimiento de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	11	7,1	7,1	7,1
A veces	65	41,9	41,9	49,0
Casi siempre	73	47,1	47,1	96,1
Siempre	6	3,9	3,9	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

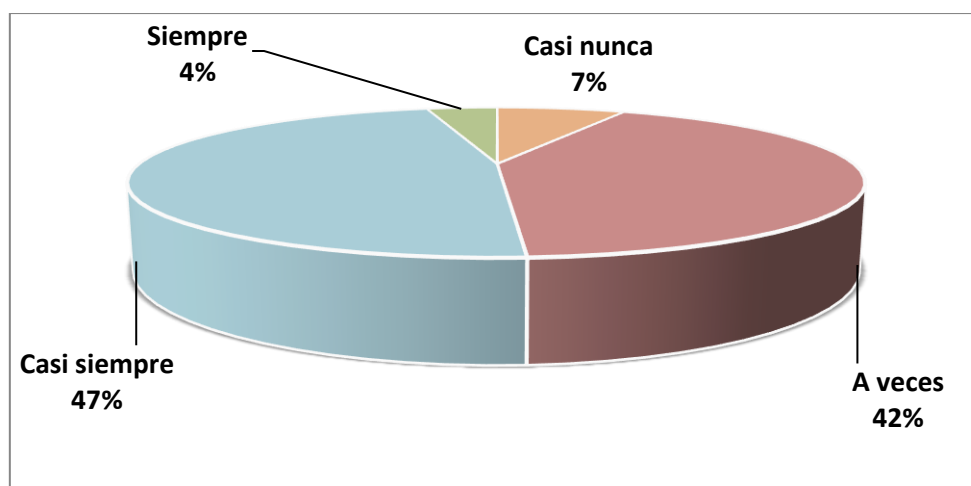


Figura 46. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Cumplimiento de Funciones señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

Seguidamente se tiene en la figura 46, los resultados de la dimensión cumplimiento de funciones para un 47% de los entrevistados esta dimensión es calificada como que casi siempre de parte de los trabajadores de la municipalidad existe una disposición al trabajo, un 42% que a veces le es factible adaptarse a dar una mayor parte de su tiempo para contribuir a cumplir los objetivos de la municipalidad, un 4% nos dice que siempre está dispuesto aceptar las rotaciones a nivel laboral, y un 7% se muestra inconforme con esta dimensión respondiéndonos un casi nunca.

Tabla N° 49
Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	5,8	5,8	5,8
A veces	53	34,2	34,2	40,0
Casi siempre	72	46,5	46,5	86,5
Siempre	21	13,5	13,5	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores

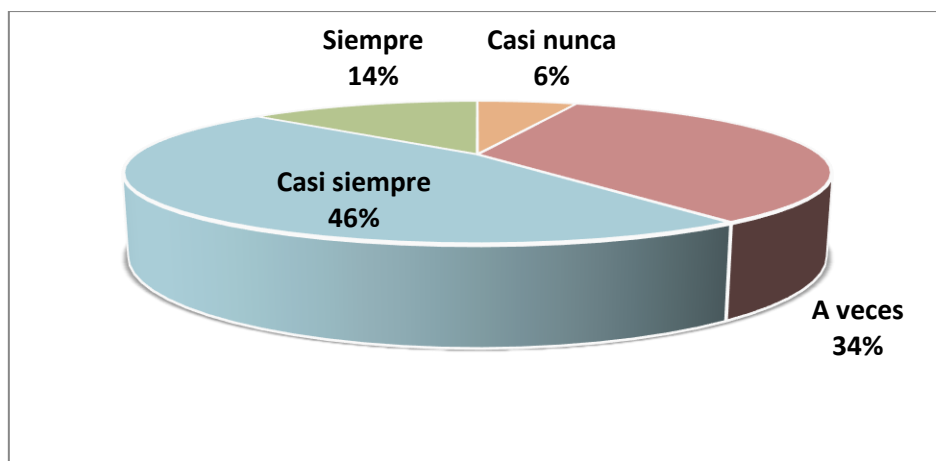


Figura 47. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso Afectivo señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

Como se ve en la figura 47 los resultados de la calificación de la dimensión compromiso afectivo el 46% nos respondió que casi siempre se siente identificado con la organización en la que labora, un 34% menciona que a veces, seguido de un 14% con un siempre, y finalmente un 6% nos respondió un casi nunca con lo que vemos que no se siente ligado a la municipalidad.

Tabla N° 50

Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	4,5	4,5	4,5
A veces	104	67,1	67,1	71,6
Casi siempre	33	21,3	21,3	92,9
Siempre	11	7,1	7,1	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

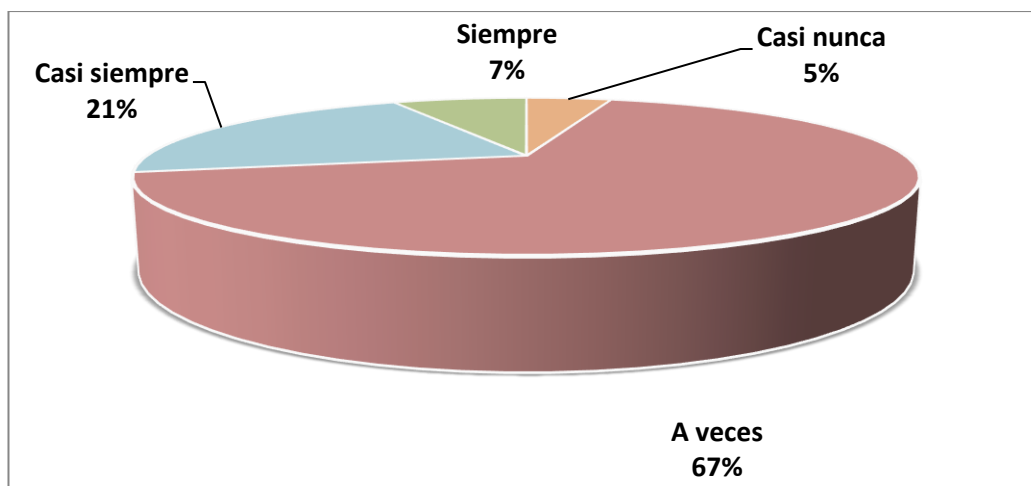


Figura 48. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso Normativo señalada por los entrevistados de la municipalidad Lambayeque.

En la figura 48, los resultados respecto a la dimensión compromiso normativo nos arrojan que el trabajador en regular proporción muestra lealtad con su centro, un 21% casi siempre, seguido de un 7% siempre, y vemos un 5% que no se siente obligado a seguir laborando en la municipalidad.

Tabla N° 51

Compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	25	16,1	16,1	16,1
A veces	52	33,5	33,5	49,7
Casi siempre	77	49,7	49,7	99,4
Siempre	1	,6	,6	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Nota: Elaborado de los datos obtenidos por los investigadores.

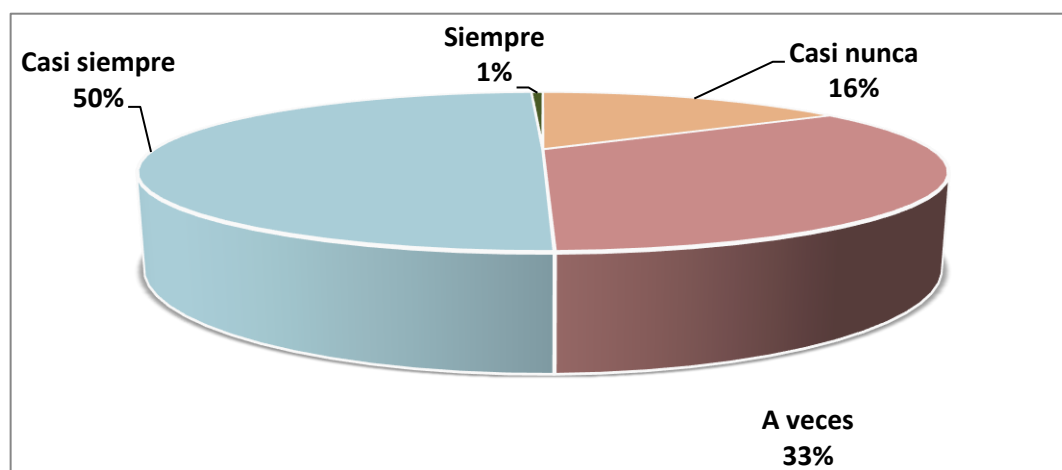


Figura 49. Porcentaje de calificación sobre la dimensión Compromiso de Continuidad señalada por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

Finalmente, en la Figura 49 se muestran los resultados para la dimensión compromiso de continuidad vemos que la mitad de la población entrevistada con un 50% se siente en perfecta capacitación y formación en el trabajo que desempeña, además menciona haber recibido algún ascenso en relación a su desempeño, un 1% nos dice que siempre, un 33% que a veces, por otro lado, un 16% nos menciona que esta dimensión casi nunca prevalece.

Calificación de la Satisfacción laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Lambayeque

Tabla N° 52

Resumen de la calificación de las dimensiones por los encuestados de la municipalidad de Lambayeque

Dimensiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Condiciones Físicas	9%	70%	20%	1%	0%
Remuneraciones y Beneficios Laborales	1%	54%	36%	8%	1%
Relaciones Interpersonales	0%	5%	51%	39%	5%
Reconocimiento	1%	11%	26%	40%	22%
Cumplimiento de Funciones	0%	7%	42%	47%	4%
Calificación Total	2%	29%	35%	27%	6%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

En la investigación realizada el 35% de los entrevistados califican que a veces se siente satisfecho laboralmente, seguida de un 29% de entrevistados que califica como casi nunca, por lo que podemos observar que no hay satisfacción laboral por parte de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque, tal como lo muestra la tabla N°49.

También se puede ver en la figura, como la calificación de las dimensiones se concentra alrededor de casi nunca, a veces y casi siempre.

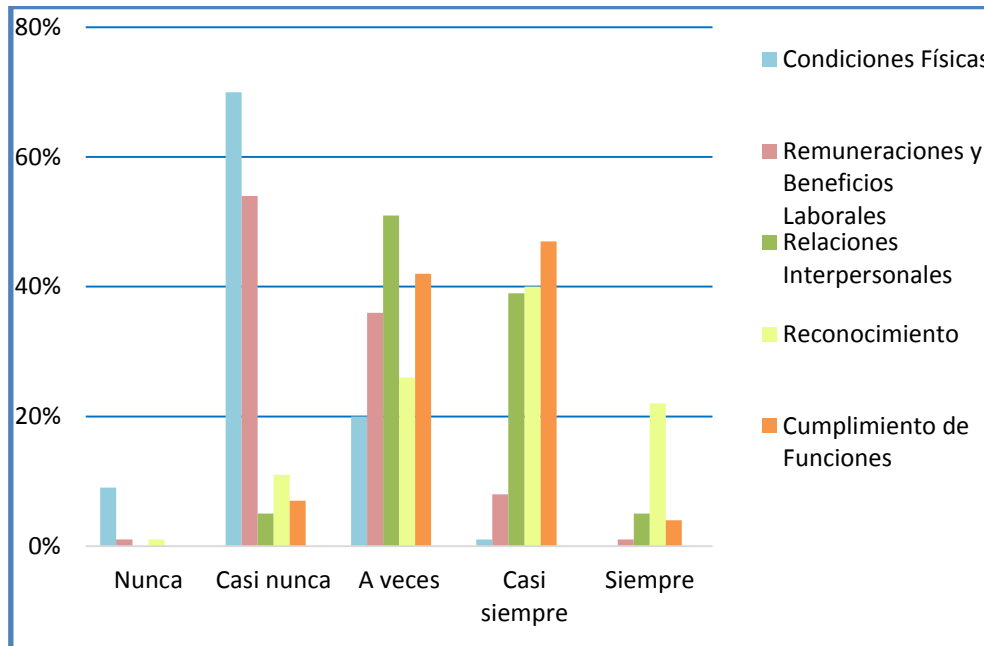


Figura 50. Resumen de calificación de las dimensiones por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

En la figura siguiente se observa la concentración de la calificación por parte de los entrevistados y la tendencia central.

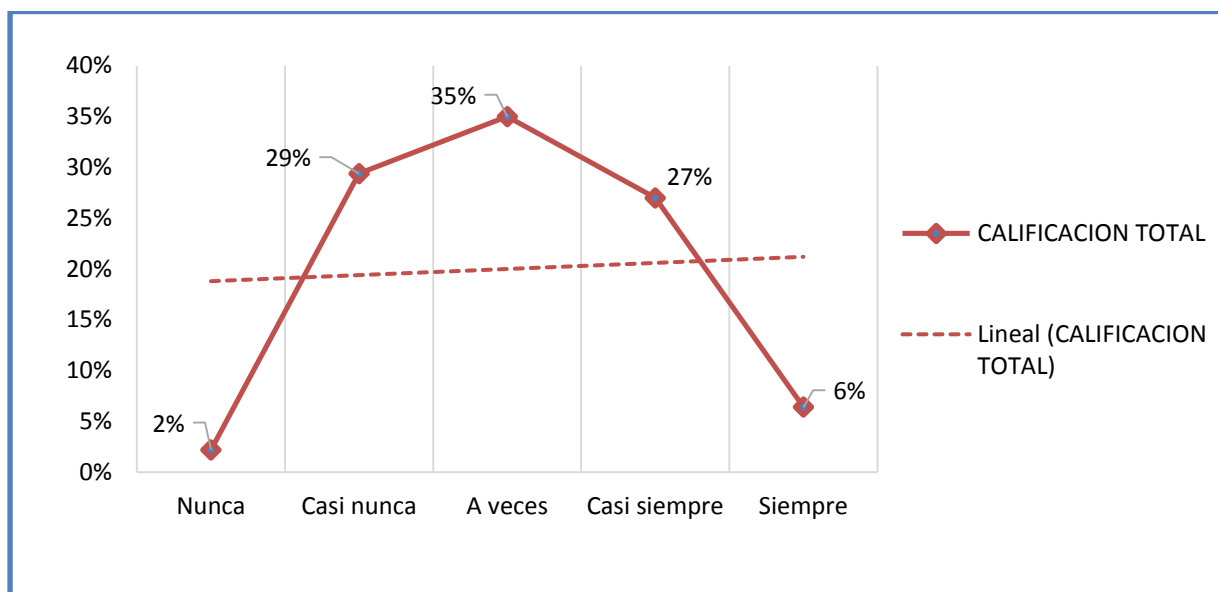


Figura 51. Concentración de la calificación de las dimensiones con tendencia central

Tabla N° 53

Calificación del compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Lambayeque

DIMENSIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Compromiso Afectivo	0%	6%	34%	47%	14%
Compromiso Normativo	0%	5%	67%	21%	7%
Compromiso de Continuidad	0%	16%	34%	50%	1%
CALIFICACION TOTAL	0%	9%	45%	39%	7%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

La calificación total de la investigación realizada da cuenta, como se ve en la tabla N°53 donde 67% de los entrevistados califican que a veces influyen todas las dimensiones bajo investigación, seguida de un 39% de entrevistados que califica como casi siempre tienen influencia dichas dimensiones.

También se puede ver en la figura, como la calificación de las dimensiones se concentra alrededor de a veces y casi siempre.

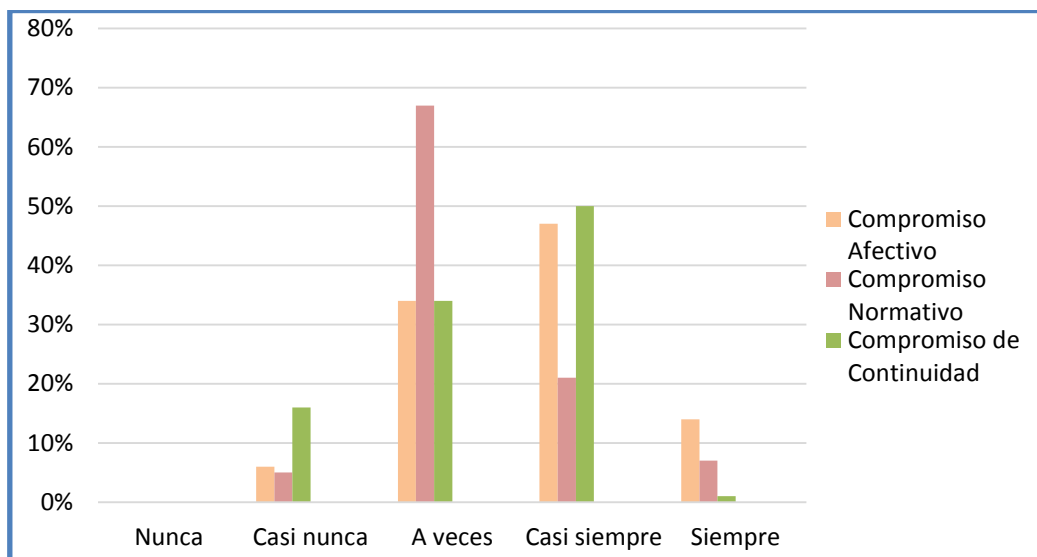


Figura 52. Resumen de calificación de las dimensiones por los entrevistados de la municipalidad de Lambayeque.

En la figura siguiente se observa la concentración de la calificación y la tendencia hacia el alza para luego ir hacia la baja por parte de los entrevistados.

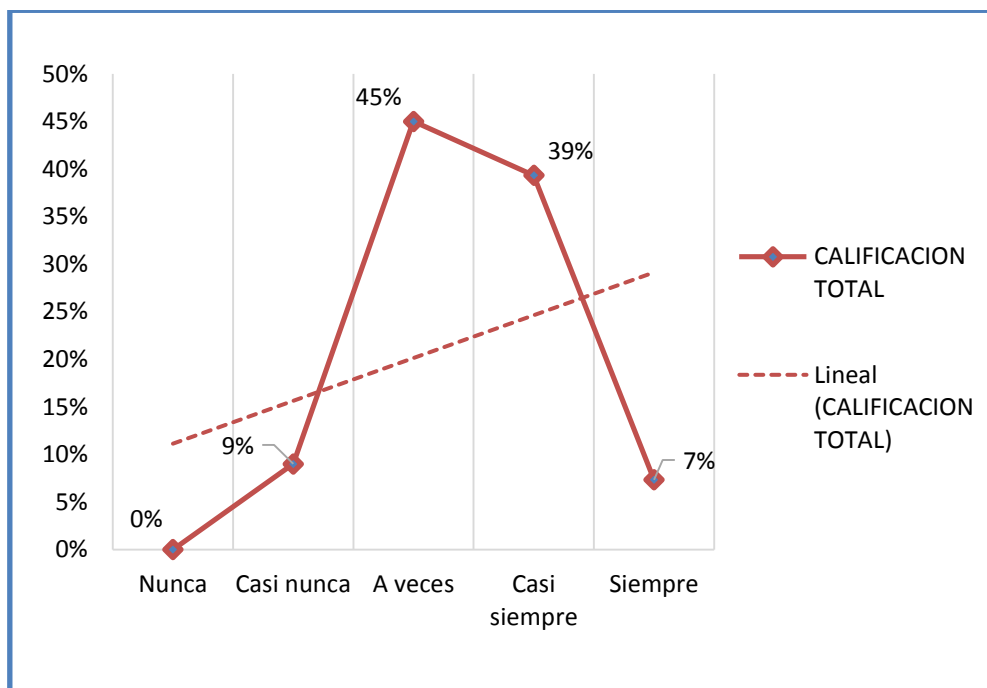


Figura 53. Concentración de la calificación de las dimensiones hacia el alza y sucesivamente hacia la baja.

Tabla N° 54*Estadísticos descriptivos*

Variables	Dimensiones	Media
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas	2,14
	Remuneraciones y Beneficios Laborales	2,55
	Relaciones Interpersonales	3,45
	Reconocimiento	3,70
	Cumplimiento de Funciones	3,48
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	3,38
	Compromiso Normativo	3,31
	Compromiso de Continuidad	3,35

Nota. Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

La media es el promedio de los datos, que es la suma de todas las observaciones dividida entre el número de observaciones.

En promedio, para la variable satisfacción laboral que tiene cinco dimensiones, la dimensión condiciones físicas vemos que tiene una media de 2,14 medida estándar del centro de la distribución de los datos; continuamente la dimensión remuneraciones y beneficios laborales tiene una media de 2,55, la dimensión relaciones interpersonales con una media de 3,45; seguido de la dimensión reconocimiento con una media de 3,70; y finalmente la dimensión cumplimiento de funciones con una media de 3,48.

Para la variable compromiso organizacional que tiene 3 dimensiones, la dimensión compromiso afectivo tiene una media de 3,38; la dimensión compromiso normativo tiene una media de 3,31; y finalmente la dimensión estresores laborales con una media de 3,35.

Correlación de Pearson

Es la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores (+1 son indicadores de una correlación perfecta positiva)

Barriga (2016) utilizó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:

Nivel

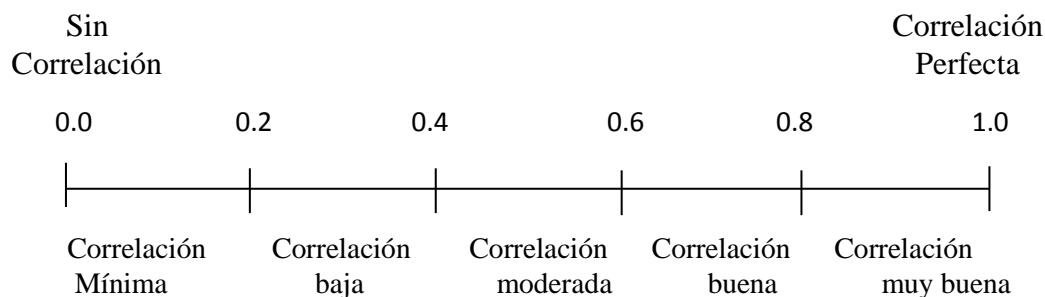


Figura 54. Resumen Correlación de Pearson.

Nivel de Significación

El nivel de significación es el riesgo o la probabilidad que voluntariamente asume el investigador de equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando en realidad es cierta. Este riesgo se establece normalmente en 0.05 (95%) ó 0.01 (99%).

Si $p < 0.05$ se considera significativo, en cuyo caso se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0.05$ se considera no significativo en cuyo caso no se rechaza la hipótesis nula.

P_valor

Se rechaza la hipótesis nula si el valor p asociado al resultado observado es igual o menor que el nivel de significación establecido, convencionalmente 0,05 ó 0,01. Es decir, el valor p nos muestra la probabilidad de haber obtenido el resultado que hemos obtenido si suponemos que la hipótesis nula es cierta. El valor p es un valor de probabilidad por lo que oscila entre 0 y 1. Así, se suele decir que valores altos de p NO RECHAZAN la hipótesis nula

o, dicho de forma correcta, nos permiten rechazar la Ho. De igual manera, valores bajos de p rechazan el Ho.

Tabla N° 55
Correlación coeficiente de Pearson

			Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Coefficiente de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,047
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,560*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019.

En la tabla se puede observar que, si asociamos la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, con un nivel de significancia del 95%, encontramos que el coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,560 y el P_valor es de 0,047; siendo estadísticamente significativa por lo tanto establecemos que existe un nivel de correlación moderado, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis nula de que no existe asociación entre ambas dimensiones. Por lo tanto, existe asociación. Esto se denotó hay asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque.

Tabla N° 56

Acciones propuestas para mejorar la satisfacción laboral de los administrativos de la municipalidad de Lambayeque

Acciones	Responsables	Objetivos	Recursos	costo
Acondicionamiento de las oficinas.	Dirección de Administración Gerencia de Presupuesto	Mejorar las condiciones de trabajo en cada área administrativa.	Personal de mantenimiento Mobiliario Materiales de acondicionamiento	S/15000 S/10000
Capacitación	Gerencia de RRHH Jefes de área	Fortalecer Habilidades Directivas	Ponente Ambiente para conferencia	S/1600 (16 hrs./a S/100)
Hacer políticas de desarrollo institucional de los trabajadores dentro de la Municipalidad.	Sindicato de trabajadores	Incentivar o motivar a la creación de recursos propios.	Documentos para su formalización. Área de reuniones Acta de acuerdos tomados.	Sin costo

Fuente: Elaboración Propia de los investigadores.

El acondicionamiento de las oficinas a cargo de la dirección de administración de gerencia de presupuesto, ayudara a establecer un buen ambiente laboral tanto que los trabajadores administrativos se sentirán satisfechos con la mejora en las condiciones de trabajo en cada área administrativa ,lo cual creará un hábitat donde se genere optimismo ,compañerismo y a la vez incentivara a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados a nivel personal como profesionalmente en cada actividad asignada de las áreas de trabajo.

La capacitación del personal de trabajo a cargo de la gerencia de recursos humanos, es un punto muy importante dentro de la municipalidad donde contribuirá a fortalecer las habilidades del personal, aumentando la confianza y comunicación dentro del área de trabajo y así mismo agilizará la toma de decisiones y la solución de problemas promoviendo la mejora del rendimiento y desempeño del recurso humano a través de actividades programadas en cada capacitación. Además, esta herramienta es indispensable ya que motivara y proporcionara la oportunidad de mejorar los conocimientos y aptitudes que se exijan para mantenerse en el puesto de trabajo.

Las políticas de desarrollo institucional dentro de la municipalidad de Lambayeque incentivarán y motivarán a la creación de recursos propios, estableciendo políticas de gestión de medio plazo, objetivos y estrategias orientadas a la gestión municipal para la promoción del desarrollo local y la prestación de servicios de calidad, donde se toman decisiones en conjunto que ayuden a aumentar el compromiso en el desempeño de las funciones para obtener resultados en las actividades designadas las cuales son claves para el cumplimiento de los propósitos generales de la institución municipal.

V. Discusión

A continuación, presentamos un análisis de los resultados obtenidos en la investigación y lo expuesto por los autores.

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque en el periodo 2019, y con los resultados obtenidos, se ha observado que del total de los 155 encuestados, el 64% se ubica en el nivel medio bajo de satisfacción, mientras que sólo el 36% se ubica en el nivel alto; respecto al compromiso organizacional, se ha observado que del total de los trabajadores encuestados, el 45% se ubica en el nivel medio de compromiso; el 9% en el nivel bajo y el 46% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional.

Con lo que se puede analizar en los resultados obtenidos de la misma manera encontramos en la investigación De La Puente (2017), en su tesis titulada: “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo, concluyendo que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta un compromiso Organizacional en un nivel moderado con respecto a la motivación de logro de los trabajadores administrativos lo cual nos hace entender que el compromiso con la institución requiere de más factores para lograr motivar y mejorar su desempeño y que estos tengan predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas.

Objetivo específico N°1:

Analizar la satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. en el periodo 2019; como resultado de los cuestionarios aplicados a los trabajadores, se observó que de las 5 dimensiones planteadas para la Satisfacción Laboral, las dimensiones con los niveles más altos fueron la dimensión de Condiciones Físicas con un nivel del 70%, la dimensión de remuneraciones y beneficios con un 54 %; mientras que las dimensiones que mostraron nivel medio fueron, la dimensión de condiciones físicas con un 60 %, y la dimensión de Relaciones interpersonales con un 51%, mientras que la dimensión de cumplimiento de funciones mostro un nivel medio del 42%.

Respecto a los resultados obtenidos, se han analizado los antecedentes y teorías planteadas, encontrando evidencia que apoya el resultado obtenido con lo que Según (Robbins et all. 1999) nos muestra que existen factores que están relacionados con el trabajo y que determinan la satisfacción laboral, entre estos factores las recompensas justas o premios equiparables, el reto del trabajo, colegas que brinden apoyo, y las condiciones de trabajo favorables, Adicionalmente se debe considerar la importancia que tiene una buena personalidad, y la compatibilidad que tiene un empleado con su trabajo y la disposición genética de cada ser humano que de manera esencial son los pilares que hacen que el trabajador sea eficiente.

Al analizar el Compromiso Organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el periodo 2019; como resultado de los cuestionarios aplicados a los trabajadores, se observó que, de las 3 dimensiones planteadas para la Compromiso Organizacional, las dimensiones con los niveles más bajos fueron la dimensión de Continuidad con un nivel del 16%, mientras que la dimensión que mostró nivel medio fue, la dimensión de Compromiso Normativo con un 67 %,

Esto guarda relación con lo mencionado por Meyer y Allen (1997) según los autores, el compromiso organizacional es el grado de identificación psicológica que tiene el colaborador hacia su empresa. Este compromiso se ve influido por la continuidad y el afecto.

Objetivo específico N°2:

Identificar los puntos críticos existentes en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el periodo 2019.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, del total de encuestados, el 70% ha respondido que trabajan en condiciones físicas y ambientales no adecuadas para su desempeño Laboral.

Otro punto crítico que refieren los encuestados es que un 54 % no está satisfecho con sus remuneraciones y beneficios sociales. Esto guarda relación con lo mencionado por Robbins (2014) los factores extrínsecos o también denominados higiénicos, como son las condiciones de trabajo, políticas de la empresa, relaciones con los supervisores, seguridad en el puesto, salarios y relaciones con los colegas, se asocian con la insatisfacción laboral. Herzberg quería conocer en qué momento las personas se sienten más satisfechas o más insatisfechas con su trabajo, concluyendo que las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera

significativa de las respuestas que daban las personas que se sentían mal, descubrió que innegables características se relacionaban de manera sólida con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral, por tanto, para que exista una mayor motivación en el trabajo.

Objetivo específico N°3:

Determinar acciones que permitan mejorar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. En el periodo 2019.

Según lo mencionado por Palma (2005), la satisfacción laboral se define como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. (p. 167). Para ello proporcionamos una serie de acciones que contribuyen al bienestar de los trabajadores y mejora las condiciones de su desempeño, con lo cual se puede satisfacer sus necesidades y a la vez generar compromiso con la institución, las cuales son:

VI. Conclusiones

Respecto a los resultados obtenidos y observados de nuestras variables de estudio Satisfacción Laboral y su Compromiso Organizacional se concluye que:

Según la escala de correlación de Pearson estas variables Satisfacción laboral y El Compromiso Organizacional, cuentan con un nivel de correlación significativa de $r= 0,560$, $p> 0.01$. Por lo tanto, la hipótesis alterna se cumple, debido a que existe relación moderada entre estas dos variables.

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, durante el periodo 2019. Esto quiere decir que:

1. Se evidenció que existían factores extrínsecos como remuneraciones, ambiente laboral y condiciones de trabajo que influían de forma directa en los niveles de satisfacción laboral.

2. Se concluye que laboralmente no se presta atención en los siguientes puntos:

El trabajo repetitivo, el sistema de paga inadecuada, el estrés excesivo, el trabajo aburrido, la falta de sistemas de recompensa y ascensos, y un ambiente laboral autoritario, entre otros, que constituyen las posibles causas del nivel de insatisfacción que exhiben los trabajadores en los diferentes escenarios laborales dentro de la Municipalidad de Lambayeque; es por ello que se puede determinar el mal funcionamiento de estos factores dentro de la institución.

3. Con el fin de mejorar la satisfacción laboral e incrementar el compromiso laboral se propuso acciones basadas en la identificación de las manifestaciones proporcionadas por los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lambayeque sobre sus necesidades.

VII. Recomendaciones

Debido a que existe relación moderada entre estas dos variables, se recomienda tomar en cuenta los puntos críticos mostrados para mejorar tanto la satisfacción de los trabajadores administrativos como el compromiso con la Municipalidad.

1. Al evidenciar la existencia de factores extrínsecos como remuneraciones, ambiente laboral y condiciones de trabajo que influían de forma directa en los niveles de satisfacción.

2. Podemos recomendar que proporcionando o permitiendo el desarrollo de los factores que contribuyen al bienestar de los trabajadores, se llegara a mejora las condiciones de su desempeño, lo cual se puede satisfacer sus necesidades y a la vez generar compromiso con la institución.

3. Poner en práctica las acciones propuestas, cumpliendo con los factores que contribuyen al bienestar de los trabajadores con el que se llegara a mejora las condiciones de su desempeño, lo cual puede satisfacer sus necesidades y a la vez generar compromiso con la institución.

VIII. Referencias bibliográficas

- Aamodt, M. G. (2010) *Psicología Industrial /Organizacional*, México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Bautista, C, Poeso, C y Molina, C (2015). Artículo “*Factores De La Satisfacción Laboral Que Impactan En La Retención De Persona*”. Universidad Católica del Norte, Av. Angamos 0610; Antofagasta (Chile).
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso Organizacional y Motivación de Logro en Personal Administrativo de la Municipalidad de Trujillo*.
- Diario La República. “*Mal clima Laboral Genera Pérdidas Millonarias en las Empresas*”. Publicado el 3 de mayo del 2016.
- Frías, P. (2014). “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*”. Universidad de Chile.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*.
- Guevara, E. (2011). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial. México*.
- Hernández Sampieri, R (2014). *Metodología de la Investigación*. Ed 6. México. Mc Graw Hill
- Larraín, A (2017). Tesis: “*El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de salas*”. Chiclayo Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Larraz, I. (2014) “*76 % de los trabajadores No está Satisfecho con su empleo*. Diario El Tiempo. Publicado el 11 de octubre del 2014.
- Pérez, E (2015). *El clima Organizacional y Su influencia: Caso Sipán Distribuciones SAC*. Chiclayo.
- Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado de:

<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Rodríguez, C. (2017). *Nivel de Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Establecimiento de Comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016*. Chiclayo.

Reyes, D. (2015). *Técnicas e instrumentos para recolección de datos*. Recuperado de: <https://prezi.com/ssrpmn3uhzpm/instrumentos-y-tecnicas/>

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014), *Administración*, México, México D.F.: Pearson Educación de México, S.A.

IX. Anexos

Anexo 1

Cuestionario.

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su Satisfacción Laboral y compromiso con la Municipalidad de Lambayeque. A continuación, se le presentan una serie de opiniones a las cuales debe responder con total sinceridad marcado con un aspa (X) la alternativa que considere.

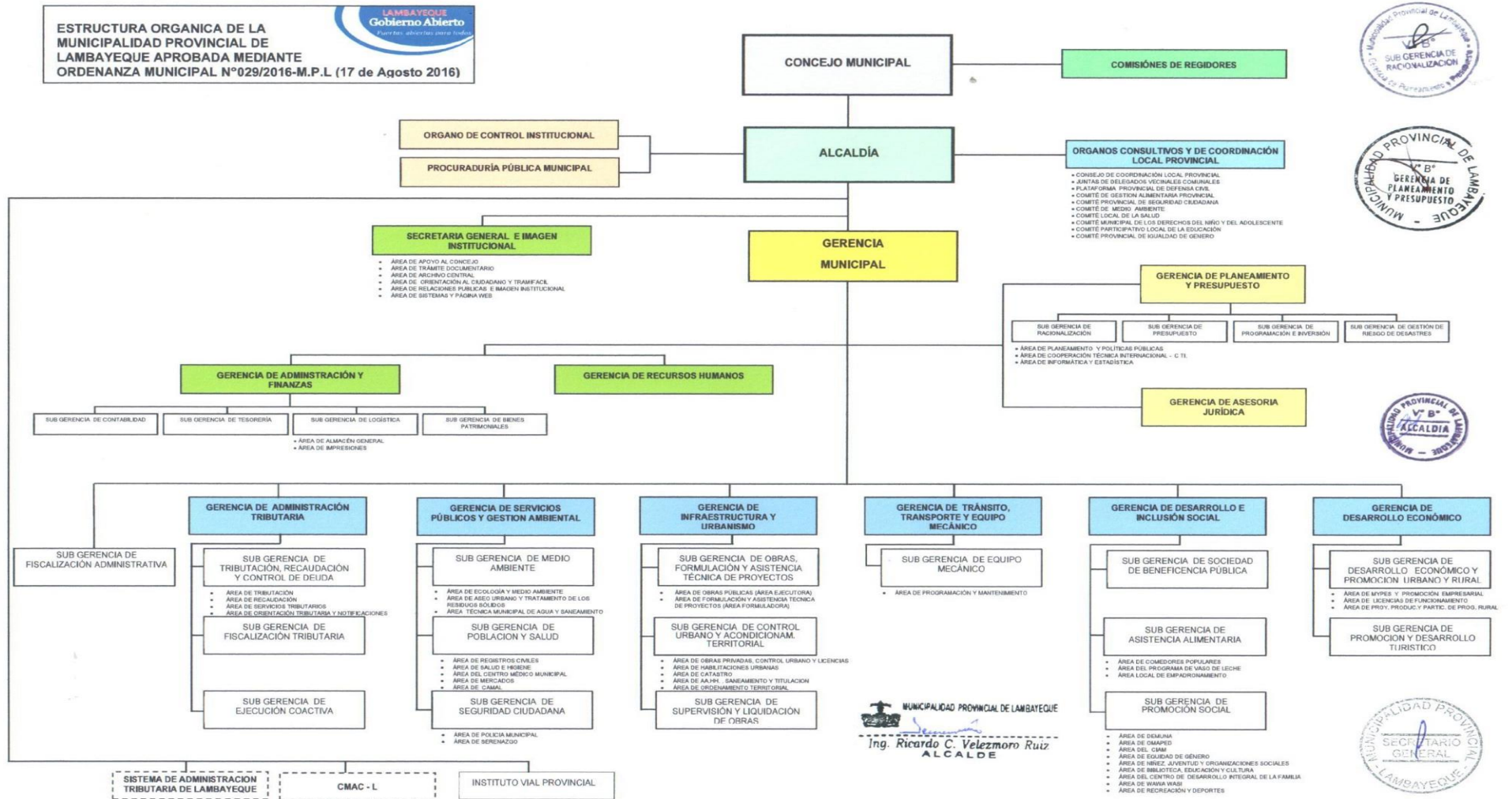
Edad: _____ Sexo: M () F () Área _____ Tiempo		N	CN	AV	CS	S
de Servicio:						
Variable : Satisfacción Laboral		1	2	3	4	5
D1 Condiciones Físicas						
AMBIENTE LABORAL	1. La distribución física de tu ambiente de trabajo facilita la fluidez de tus labores					
	2. Estas satisfecho con iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, orden y limpieza					
TANGIBLES	3. Dispones de los medios y recursos materiales requeridos para realizar tu trabajo diario.					
D2 Remuneraciones y Beneficios Laborales.						
INCENTIVO ECONÓMICO	4. El salario que percibes guarda relación con tu esfuerzo por horas trabajadas.					
	5. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	6. El sueldo que percibo en la Municipalidad es atractivo comparado a lo que recibiría en otras organizaciones					
D3 Relaciones Interpersonales						
VINCULOS DE AMISTAD Y CONFIANZA	7. Te encuentras satisfecho con las relaciones de comunicación con los directivos y trabajadores de diferentes oficinas.					
	8. Existe un dialogo fluido entre todo el personal con el que laboras.					

	9. Crees que existe libertad de poder expresar las ideas de manera abierta en la empresa.					
TRABAJO EN EQUIPO	10. El jefe de tu área y compañeros de trabajo te ayudan a encontrar solución ante cualquier problema que confrontan					
D4. Reconocimiento						
CAPACITACIONES Y ASCENSOS	11. Has recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional.					
	12. Has recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que te son asignadas.					
POLITICAS DE PROMOCIÓN AL PERSONAL	13. La Municipalidad ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional					
	14. En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo.					
	15. El trabajo que realizas pone a prueba tus conocimientos y capacidades					
D5. Cumplimiento de Funciones						
DISPOCISION AL TRABAJO	16. La labor que realizas a diario te permite desarrollar tus habilidades profesionales.					
	17. Consideras que puedes adaptarte a cualquier situación o equipo de trabajo.					
	18. Estas dispuesto a dar más de su tiempo por los objetivos institucionales.					
POLITICAS DE ROTACION DEL PERSONAL	19. En la institución donde laboras, se rota al personal teniendo en cuenta su perfil al cargo.					
	20. Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado.					

Variable : Compromiso Organizacional		1	2	3	4	5
D1 Compromiso Afectivo						
IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACION	21. Te gustaría continuar el resto de tu carrera profesional en la empresa donde laboras.					
	22. Sientes de verdad que cualquier problema en la empresa donde laboras, es también tu problema.					
	23. Trabajar en esta empresa significa mucho para ti.					

INVOLUCRAMIENTO DE LA ORGANIZACION	24. Mis compañeros demuestran un fuerte sentimiento de identificación y compromiso con la empresa						
	25. Estas orgulloso de trabajar en la empresa donde laboras.						
	26. Te sientes parte integrante de la empresa donde laboras.						
D2 Compromiso Normativo							
LEALTAD	27. No dejarías la empresa donde trabajas, aunque obtuvieses ventajas de ello						
	28. Piensas que le debes mucho a la empresa donde laboras.						
	29. La empresa donde laboras merece tu lealtad.						
SENTIDO DE LA OBLIGACION	30. Una de las principales razones por las que continúas trabajando en esta empresa es porque sientes la obligación moral de permanecer en ella.						
	31. Te sentirías culpable si ahora dejaras la empresa donde laboras, considerando todo lo que ella te ha dado.						
	32. No podrías dejar la empresa porque sientes que tienes una obligación con toda su gente.						
D3 Compromiso de Continuidad							
CAPACITACIONES Y ASCENSOS	33. Has recibido un ascenso de parte de la dirección en base a sus capacidades y formación profesional.						
	34. Has recibido capacitaciones para cumplir a cabalidad con las tareas que te son asignadas.						
POLITICAS DE PROMOCIÓN AL PERSONAL	35. La Municipalidad ofrece posibilidades de crecer en el ámbito profesional						
	36. En la Municipalidad, se reconocen y estimulan a los trabajadores que más se destacan en su trabajo.						
	37. El trabajo que realizas pone a prueba tus conocimientos y capacidades						
	38. Las rotaciones que se dan en la empresa, se dan con consentimiento del personal que es rotado.						


Anexo 2: Estructura Orgánica de la Municipalidad de Lambayeque



Anexo 3: Fichas de Valoración de los cuestionarios por parte de los Expertos

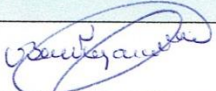
Ficha de validación de expertos

Aspectos generales	Sí	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	/	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	/	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	/	

Validez	
Aplicable	No aplicable
Observaciones: - SI ES APLICABLE	
Validado por: DR. MARCO ANAGÓN ALVARADO	Fecha: 14-06-2019
Firma: 	Email: MARCOANAGON28@HOTMAIL.COM


Ficha de validación de expertos

Aspectos generales	Sí	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X	

Validez	
Aplicable	X No aplicable
Observaciones:	
Validado por: Betty Vergara Weltselma	
Fecha: 20 de Junio 2019	
Firma: 	Email: bvergara@udl.edu.pe.

Ficha de validación de expertos

Aspectos generales	Sí	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X	

Validez	
Aplicable	No aplicable
Observaciones:	
Validado por: <i>mg. Orlando Paredes Arguino</i>	Fecha: <i>21/06/17.</i>
Firma: 	Email: <i>Orlandoparedes4382@gmail.com</i>

Anexo 4: Permiso para realizar la investigación con los cuestionarios e ingreso a la Municipalidad de Lambayeque.

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Señor.

Abogada. Sara Villegas Sernaque

Jefe de la Oficina de Recursos Humanos- Municipalidad de Lambayeque.




Asunto: Solicitamos permiso para realizar un trabajo de Investigación aplicando una encuesta (Cuestionario).

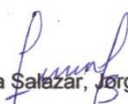
Nosotros, Llanca Saldaña, Frank Orlando y Gamarra Salazar, Jorge Armando identificados con DNI N° 71208358 y 48588197 respectivamente, estudiantes de la Universidad de Lambayeque nos presentamos ante usted con el debido respeto exponemos lo siguiente:

Que, habiendo culminado ya nuestra carrera estamos desarrollando nuestro Informe de investigación titulado: "La Satisfacción Laboral y la Relación con El Compromiso Organizacional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2019." Por lo que le solicitamos a Ud. Acepte otorgarnos el permiso para la aplicación de nuestro instrumento (Cuestionario) a los Trabajadores Administrativos de la Institución.

Agradeciéndole su gentil atención y apoyo hacia nuestra investigación nos despedimos de usted.

Atte.


Llanca Saldaña, Frank Orlando
DNI N° 71208358


Gamarra Salazar, Jorge Armando
DNI N° 48588197

Adj. Encuesta / Cuestionario.

Lambayeque, 21 Junio de 2019.