

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jose Manuel Arturo Alcantara Flores

Asesor:

Mg. Graciela Esther Reyes Pastor

<https://orcid.org/0000-0002-8206-1717>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Liliana Carrillo Carranza	40730539
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis Céspedes Ortiz	26685956
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Sarai Saman Chingay	45650843
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis_Jos_Alcantara.docx

ORIGINALITY REPORT

19%	23%	7%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	3%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Internet Source	1%
9	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	1%

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar
esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante también
por hacer posible culminar mi carrera y estar un paso de obtener mi título profesional.

También a mis hermanos, por brindarme su apoyo moral.

Finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más
impulso.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi hermano y a mi asesora, por inculcarme sus virtudes, su paciencia y constancia en este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado.

Ustedes formaron parte importante de mi carrera profesional. Muchas gracias por sus palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas y es por ello agradezco sus orientaciones en este largo camino.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Objetivos	21
1.4. Hipótesis	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Estadística de fiabilidad Satisfacción Laboral.</i>	29
Tabla 2: <i>Significado de los valores “r” de Pearson</i>	30
Tabla 3: <i>Relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria</i>	32
Tabla 4: <i>Nivel de compromiso en los colaboradores del área de Administración Tributaria</i>	33
Tabla 5: <i>Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria</i>	35
Tabla 6: <i>Relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria</i>	36
Tabla 7: <i>Relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria.</i>	37
Tabla 8: <i>Relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria.</i>	38
Tabla 9: <i>Estadístico de prueba de shapiro– Wilks.</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10: <i>Resultado de la prueba de hipótesis entre engagement y satisfacción laboral.</i>	41
Tabla 11: <i>Resultado de la prueba de hipótesis entre vigor y satisfacción laboral.</i>	42
Tabla 12: <i>Resultado de la prueba de hipótesis entre dedicación y satisfacción laboral.</i>	43
Tabla 13: <i>Resultado de la prueba de hipótesis entre absorción y satisfacción laboral.</i>	44

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de engagement de los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021	34
Figura 2: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Cajamarca,2021.....	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Cajamarca. La investigación fue de tipo básica de diseño aplicada- correlacional y la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de Administración Tributaria, a quienes se les aplico dos cuestionarios, a través de la técnica de la encuesta, siendo dichos cuestionarios la Escala Utrecht de Compromiso en el trabajo (UWES-17) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), los cuales fueron adecuadamente validados y analizados en su confiabilidad. Los resultados de la investigación permiten concluir mediante la correlación de Pearson que existe una relación directa y significativa entre Compromiso y satisfacción laboral, debido a que los resultados muestran un $r=0.670$; donde el p-valor es igual a 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existe una relación positiva y significativa entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Cajamarca,2021.

PALABRAS CLAVES: Compromiso, Satisfacción Laboral, Colaboradores.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con la creciente globalización de la economía, las organizaciones se enfrentan a un aumento significativo de la competitividad, por lo que uno de los principales enfoques estratégicos para competir en este entorno es centrarse en las personas, que son uno de los recursos más importantes y fundamentales para lograr una ventaja competitiva.

A nivel internacional, la Organización Deloitte (2016) en su publicación, según la encuesta, el 87% de las empresas de todo el mundo considera que la falta de compromiso es el reto más grave al que se enfrentan sus empresas en la actualidad. Como resultado, el 60% de los encuestados admitió carecer de un programa suficiente para supervisar y mejorar el compromiso. Del mismo modo, sólo el 12% indicó que había creado un programa para definir y mejorar esta cuestión, y sólo el 7% calificó de sobresaliente su capacidad para supervisar, promover y aumentar el compromiso de los empleados.

De tal manera, las Instituciones Públicas no son ajenas al contexto antes descrito, por lo que deberían tener la capacidad de adaptarse a un modelo de gestión que ayude a obtener colaboradores con altos nivel de compromiso para logran potencializar el capital humano, y esto dará como resultado que los colaboradores se desempeñen de forma efectiva. Asimismo, las Instituciones Públicas tienen muchas falencias y se observa constantemente que los colaboradores no se encuentran comprometidos por brindar un buen servicio y esto perjudica directamente a toda una gestión y especialmente a la población al cual presta el servicio cada Institución Pública.

Por otro lado, Lafuente & Manning (2016) según su investigación, en varios países latinoamericanos se designa a personas de confianza para diversos cargos públicos, lo que indica que operarían de acuerdo a las exigencias de sus intereses políticos, como lo demuestra el gobierno local de Jamaica, en donde los usuarios de dichas entidades no están conformes con el servicio que se brinda, por ende el comportamiento de dichos usuarios no es satisfactorio frente a las entidades públicas, considerando de esta manera que el personal no está capacitados para las diferentes actividades que se desarrollan.

A nivel nacional, Saravia (2018) argumenta que la administración pública en el Perú está en peligro por la ineptitud de sus funcionarios, los actos de corrupción y nepotismo que sufren las autoridades locales luego de asumir sus funciones es sumamente preocupante, lo que hace aún más vital la gestión del talento humano en las municipalidad de todo el Perú, debido que no tienen las habilidades y los conocimiento necesarios para establecer estrategias de gestión apropiadas, y esto genera que los colaboradores no se sientan identificados con la institución demostrando bajos nivel de compromiso e insatisfacción en sus puestos de trabajo.

Por consiguiente, dentro de la realidad peruana las municipalidades presentan grandes problemas de insatisfacción por el mal servicio prestado a los usuarios, esto demuestra que el sector público adolece de falta de colaboradores comprometidos con sus funciones en cada puesto de trabajo. De manera que, para mejorar los problemas que aqueja a dichas instituciones deberían implementar estrategias claras para incrementar el compromiso y satisfacción laboral de un colaborador, lo cual conlleva a una relación positiva de manera directa con su puesto de trabajo, dado que un colaborador que no está comprometido con

estas entidades no van a agregar valor para la misma y por ende las instituciones del sector público siempre serán percibidas de manera negativa.

De igual forma, la Organización Deloitte (2016) menciona que en el país el 87% de las empresas, la falta de compromiso es su principal preocupación, conllevando a los colaboradores a tener bajos niveles de motivación, además cuadros de ansiedad y depresión; así como el ausentismo, el bajo rendimiento y la mala calidad del trabajo, son ejemplos de daños organizacionales. De tal manera, la organización pública de nuestro País tiene un déficit en compromiso laboral basado en dedicación, absorción y vigor y una insatisfacción laboral conllevando a la dificultad de establecer y mantener una relación positiva con todos los peruanos que son parte fundamental para el crecimiento de la economía.

A nivel local, se puede evidenciar poca preocupación de las entidades públicas sobre los colaboradores que no sienten comprometidos con las entidades y esto se evidencia por la mala calidad de servicio, demostrando que no se tienen una buena gestión del talento humano basado en el compromiso y satisfacción de sus colaboradores, sin duda alguna un trabajador que se siente bien en su puesto de trabajo es más productivo, tal es así que se debe trabajar en lograr colaboradores satisfechos en su puesto de trabajo, evidenciando dedicación, absorción y vigor en sus actividades diarias que son fundamental en dichas Instituciones Públicas.

En el área de Administración Tributaria de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, para mayor precisión del problema, no es la excepción en cuanto a tener colaboradores con bajos niveles de compromiso e insatisfacción laboral conllevando a tener antecedente de reclamos continuos por la mala calidad de servicio que prestan sus colaboradores, cabe precisar que los trabajadores de dicha área al prestar el servicio muestran falta de

compromiso con su trabajo, falta de capacidad en el trabajo y rotación frecuente; adicional a ello algunos de los trabajadores no sentirse cómodos con la actitud del subgerente del área, lo cual afecta la labor de cada uno de los colaboradores.

Teniendo como referencia la realidad problemática antes expuesta, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad Distrital Cajamarca 2021?

Para subrayar la importancia del estudio se han considerado diversos trabajos previos, partiendo de la investigación de Lomas (2017), quien desarrolló un estudio de “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”, cuyo objetivo fue establecer un vínculo entre la satisfacción laboral y la productividad entre los trabajadores del Distrito Municipal de Buenos Aires, el estudio no fue experimental; el diseño de investigación fue descriptivo y correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 70 trabajadores. Los resultados muestran que existe una correlación directa, positiva y alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,944 y el valor P (Sig. (Bilateral) es de 0.000 inferior a ($p < 0.01$), determinando que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad entre los empleados del Distrito Municipal de Buenos Aires.

Salazar (2018) en su estudio titulado “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, el objetivo del estudio fue ver si la variable satisfacción laboral tiene relación e influye en la variable

compromiso organizacional. El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional, y el nuestro estuvo conformado por 290 colaboradores. Los resultados muestran un nivel de significancia de 0.000 menor a ($p < 0.05$), indicando que existe una relación significativa entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Además, cuando se calcula el coeficiente de correlación (r) entre las dos variables, el resultado es $r=0,51$, lo que indica que cuando (r) es mayor que 0, la correlación es positiva, lo que implica que cambios en una variable predicen cambios en el otro

Así mismo, Herrera & Álvarez (2019) en su estudio titulado “El compromiso en las organizaciones: caso de un Municipio en Ecuador”, tuvo como objetivo establecer el género, la edad, el salario, el modo contractual y la antigüedad en el servicio pueden afectar el nivel de compromiso. La investigación se desarrolló mediante un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional y la exposición incluyó el trabajo de 180 personas. Los resultados muestran que los colaboradores hombres mantienen un nivel medio de compromiso en los factores género y compromiso con un 62%, frente a un 32 % de colaboradores de género femenino, además muestra que un 31% de los colaboradores nombrados no tienen altos nivel de compromiso, frente a un 69% de colaboradores que se encuentran dentro de un contrato temporal demostrando mayor compromiso. De tal manera, indica que el compromiso en las organizaciones pública no es una tarea fácil debida que se mantiene en un cambio constante de gestión, pero sería muy importante que establezcan mecanismo de gestión con el fin de lograr que todos los colaboradores sin importar el género, contrato, edad, salario tengan niveles altos de compromiso

Por otro lado, Medina (2021) desarrolló un estudio “Compromiso en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, periodo 2021”, El propósito de este estudio fue determinar el vínculo entre el compromiso y la satisfacción laboral entre los empleados de la Municipalidad Provincial de San Antonio. Fue de carácter descriptivo-correlacional , con un diseño transversal no experimental. La exposición estuvo formada por 132 trabajadores elegidos tras un riguroso proceso de selección .Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre el compromiso y la satisfacción laboral , con coeficientes de correlación de Pearson =0,699** y respecto a la prueba de Chi-cuadrado .Según el cuadrado de Pearson , existe un nivel de significación de $p=0,000$, que es inferior a $p=0,05$. Como resultado se acepta la hipótesis de que existe una relación significativa entre el compromiso y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de San Antonio .

Quiso (2019) en su estudio, “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores directivos de la administración de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua -2018 ”, buscó establecer un vínculo entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de gestión de administración en la ProvinciaMunicipio de Mariscal Nieto; Moquegua. La investigación es de carácter descriptivo-correlacional, con un diseño "no experimental", "transversal". La muestra estaba compuesta por 60 empleados de entidades públicas. Los resultados del estudio revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de ($r = 0,515$) y un valor p (sig. bilateral) de $= 0,000$, lo que indica que existe una correlación directa y significativa entre la

satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

García (2019) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.”, el objetivo de este estudio fue determinar la asociación entre el compromiso organizativo y la satisfacción laboral del personal administrativo. La investigación fue básica, utilizando un diseño descriptivo-correlacional y una muestra de 171 trabajadores. Los hallazgos del estudio muestran que las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral tienen una relación directa en los trabajadores de la Municipalidad de Huaura, como lo expresa el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,513 y el valor P calculado de (0,000), lo que indica que la intensidad de la relación es significativa, lo que significa que, a mayor compromiso organizacional de los trabajadores, mayor satisfacción laboral.

De igual forma, Ríos (2021) en su tesis titulada “Compromiso y satisfacción laboral en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021”, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el compromiso y la satisfacción laboral en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos. El estudio fue sencillo y utilizó una metodología descriptiva correlacional. El tamaño de la muestra fue de 100 trabajadores. Según los resultados del estudio, el 61% de los colaboradores calificaron su compromiso como medio, y el 61% de los colaboradores calificaron su satisfacción como media. Asimismo, la correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $Rho = .327$ y un nivel de significación de 0.01. Por lo tanto, en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la

Municipalidad Provincial de San Martín, existe una asociación positiva y sustancial entre la dedicación y la satisfacción laboral.

Huayapa (2017) en su investigación titulada “Relación entre el Compromiso y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Nuevo Chimbote-2017”, El propósito de esta investigación fue determinar la asociación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral en profesores de secundaria de instituciones educativas públicas. Se utilizó el enfoque de estudio descriptivo-correlacional, y el tamaño de la muestra fue de 350 instructores. Los resultados del estudio indican una relación positiva y sustancial entre el compromiso y la satisfacción laboral, con una correlación Rho de Spearman de $Rho=.538$ y un valor p de 0.000, inferior a ($p<0.01$). Además, revela que el nivel alto de la variable compromiso predomina con el 39,1% de los instructores encuestados; y el nivel medio de satisfacción laboral predomina con el 36,3%.

More & Terán (2019) en su tesis titulada “La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018”, el propósito de este estudio era descubrir la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los empleados. El estudio utilizó un diseño no experimental, transversal-correlacional y cuantitativo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 110 empleados de una institución gubernamental. Los resultados revelan una conexión de 0,538 y un valor p de 0,000 ($p<0,05$) utilizando la Rho de Spearman, lo que indica que existe una asociación positiva, directa y significativa entre las variables de motivación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo.

Chuquipoma & Mendo (2018) en su investigación “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús-2017”, el propósito de este estudio fue determinar la asociación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados municipales. El estudio utilizó un diseño descriptivo-correlacional utilizando una muestra transversal no experimental de 80 empleados de entidades públicas. En conclusión, la correlación de Pearson arroja un valor de $r= 0.91$ y un nivel significativo de ($p = 0.000 0.05$), indicando que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral tienen un grado muy alto de asociación positiva en la Municipalidad Distrital de Jesús.

Cortez (2016) en su estudio titulado “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca-2016”, el estudio tuvo como objetivo establecer la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Baos del Inca. El estudio fundamental, descriptivo y correlacional, se realizó sobre una muestra de 124 trabajadores. Finalmente, se demuestra que los factores considerados, clima organizacional y satisfacción laboral, tienen una relación directa estadísticamente significativa, con un Rho de Spearman ($r =, 209, p= ,020$), lo cual implica que un mejor clima organizacional estaría acompañado de una mejor satisfacción laboral.

La investigación se basa en aportes de diferentes autores, es por ello que para la variable compromiso, se parte de la definición de Vargas & Estrada (2016) quienes señalan que el compromiso se caracteriza porque el empleado de una empresa se encuentra inmerso y feliz realizando sus actividades diarias. Además, muestra altos grados de vitalidad y afán de esforzarse en el trabajo diario aun cuando existan dificultades, dado que siempre está

motivado y disfruta de lo que hace, sintiendo de esta manera que el tiempo pasa rápido. En cuanto a las dimensiones se caracteriza por tres importantes factores como son: Vigor, Dedicación y Absorción.

El vigor se define como la inversión de altos niveles de energía y flexibilidad mental durante las horas de trabajo, que se ve afectada por un fuerte deseo de realizar más esfuerzos que muestran tenacidad en las tareas asignadas incluso cuando se enfrentan a dificultades y estrés. Del mismo modo, el compromiso muestra en el colaborador una conexión con su trabajo; es decir, pasión, inspiración y orgullo hasta el punto de convertirlo en una forma de reto para sí mismo. La absorción, por su parte, denota un alto nivel de concentración e inmersión en las responsabilidades cotidianas del trabajo, hasta el punto de que el empleado parece perder la noción del tiempo al encontrarse en una dosis de deleite inducido por dicha labor. (Vargas & Estrada, 2016).

En cuanto al segundo componente, la satisfacción laboral se produce cuando una persona se siente impulsada y satisfecha en las actividades laborales que le encomienda su supervisor; por lo tanto, esto ocurre cuando el empleado siente una sensación de seguridad, avance profesional y felicidad con su trabajo, beneficios laborales, remuneración y buenas políticas administrativas. De tal manera, un buen desarrollo de estos aspectos permitirá a los colaboradores lograr un mejor desempeño en sus actividades, mayor motivación y dedicación conllevando a una mayor productividad laboral (Sánchez & Vargas, 2017, p.162).

Según Porras (2021) define que la satisfacción laboral tiene un impacta enormemente en el colaborador, dado que influye en el lugar donde pasan muchas horas, en el crecimiento, el bienestar emocional y físico del personal, realizando sus actividades, socializando,

demostrando sus conocimientos y habilidades. Por tanto, diversos factores se concentran en los elementos que aumentarán la satisfacción laboral (p.13).

En cuanto a las dimensiones de esta variable, Sánchez & Vargas (2017) menciona que la dimensión de la satisfacción laboral se divide en cuatro componentes: satisfacción con la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y recompensas económicas. En consecuencia, se ofrecerá un examen de estos aspectos.:

La dimensión de importancia de la tarea es el grado en que las actividades influyen en el rendimiento de otras personas de la organización. En términos de circunstancias laborales, se refiere a todos los contextos en los que los individuos desarrollan sus actividades. El reconocimiento personal y/o social, por su parte, se centra en la estima y valoración que cada empleado cree que la organización tiene de él, mientras que la dimensión de beneficios económicos la define como un sentido de equidad y justicia en términos de compensación por los servicios prestados a la organización. (Sánchez & Vargas, 2017).

La Teoría Higiénico-Motivacional o Teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1968) separa la satisfacción laboral en aspectos extrínsecos o higiénicos e intrínsecos o motivacionales, ya que los factores extrínsecos son donde el individuo trabaja y puede cumplir con sus tareas, principalmente se tiene los beneficios laborales y salariales, relaciones interpersonales, ambiente laboral, supervisión, seguridad laboral y crecimiento. Por otro lado, tenemos al factor intrínseco o motivacional, está relacionado con

las labores del trabajador y el entorno como los logros, reconocimiento, responsabilidad y promoción.

Según el principio de ajuste al puesto de trabajo, cuanto más se relacione una persona con sus capacidades, como conocimientos, experiencia y actitudes hacia sus tareas, más probable es que realice sus actividades cotidianas de forma óptima. Por lo tanto, su productividad será percibida de manera satisfactoria por su jefe a cargo, de igual forma cuando los esfuerzos sean reconocidos por la organización y se sientan parte de los colaboradores percibirán su al trabajo como satisfactorio. Además, las empresas actualmente están tomando conciencia y formulando estrategias con el fin de atraer y retener nuevos talentos, en consecuencia, los incentivos deben ser realistas, precisos y convincentes para adquirir una ventaja competitiva en el mercado. (Delgado & Velásquez, 2018).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021, en tanto que los objetivos específicos son: a) Determinar el nivel de compromiso en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. b) Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de

Cajamarca, 2021. c) Determinar la relación entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. d) Determinar la relación entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. e) Determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.

1.4. Hipótesis

En este sentido, se estableció como hipótesis general lo siguiente: Determinar si existe relación significativa entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021. Asimismo, se planteó como hipótesis específica lo siguiente: a) Determinar si existe relación significativa entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. b) Determinar si existe relación significativa entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. c) Determinar si existe relación significativa entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.

La investigación encuentra su justificación en la teoría de Higiene-Motivacional o teoría Bifactorial de Herzberg, Mausner y Snyderman. La evaluación de compromiso se basará en tres dimensiones desarrolladas por en el libro Compromiso en el trabajo. Además, la investigación propuesta servirá como referencia y soporte, y podrá ser tomada como

punto de partida para las futuras investigaciones que decidan realizar un trabajo similar; porque encontrará teorías de autores que cumplan con la realidad investigada sobre la relación entre compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores. Asimismo, la investigación se justifica de forma social porque con los resultados se busca mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y de esta forma puedan encontrar estrategias efectivas que incremente los niveles de compromiso y la satisfacción laboral, con el fin de tener un servicio de calidad en las Instituciones Públicas que hoy en día tienen una imagen negativa a nivel nacional. Tal es así, que de manera indirecta se beneficiará a los usuarios De dichas instituciones de nuestra región puesto que servidores públicos con mejor compromiso y satisfacción laboral en su puesto de trabajo, generan servicios más eficientes y efectivos.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio es un ejemplo de investigación aplicada, que se utiliza para tratar de establecer y definir un fenómeno específico. En consecuencia, este tipo de estudio se distingue por el hecho de que comienza y permanece dentro de un marco teórico, trata de ampliar el conocimiento científico, pero no lo contrasta con ningún componente práctico. (Muntane, 2010).

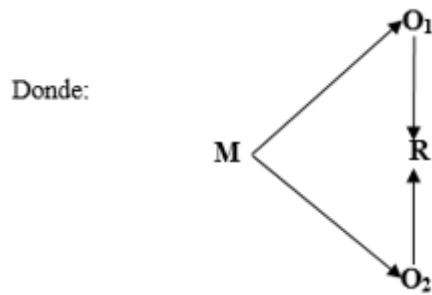
Se trata de un estudio descriptivo correlacional; descriptivo porque explica el tema de investigación así como sus características y atributos; y correlacional porque el estudio considera dos variables: el compromiso y la satisfacción laboral.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades y características de personas, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

“La presente investigación está enmarcada según el diseño no experimental de corte transversal, se considera transversal por la recolección de datos en un solo momento. Se considera investigación no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables en estudio” (Hernández, et al, 2014, p.128).

Cabe señalar que el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, debido a que las variables solo serán medidas y tomadas una sola vez, y las variables no serán manipuladas en ningún momento; solo se recogerá información sobre compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.

Esquema de investigación

**Donde:**

M= Muestra

O1= Compromiso

R= Relación entre ambas variables

O2= Satisfacción laboral

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Definen a la población como un conjunto de elementos e individuos, que puede cuantificarse para un determinado estudio integrado; también indica que es el conjunto de todas las unidades de muestreo, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer un estudio” (p.219). La población del presente estudio está constituida por 300 empleados de la municipalidad de Cajamarca, 2021.

Según Bernal (2010), “la muestra es la porción de la población que se elige para adquirir información para la creación de la investigación y para medir y observar las variables objeto de estudio”. (p. 161).

De acuerdo a lo investigado por Bernal, en la presente investigación, debido a las limitaciones de coste y tiempo, a las dificultades de aplicar la encuesta a los distintos socios y al estado actual de nuestra región, la muestra será no probabilística, utilizando el enfoque de conveniencia.

La muestra para esta investigación estará conformada por 25 colaboradores y colaboradoras de la región Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se señalan a continuación, indicando que se tomará una muestra representativa.

A efectos de este estudio, sólo se tendrán en cuenta a colaboradores de las unidades de registro de predios, unidad de licencias y autorizaciones, unidad de fiscalización tributaria y unidad de cobranza ordinaria que se encuentran dentro del área de Administración Tributaria. Se detalla los rasgos de nuestra muestra:

- Colaboradores con contrato administrativo de servicios (CAS).
- Colaboradores nombrados.
- Sub gerente del área
- Jefes encargados y supervisores.

Para la presente Investigación no se tomará en cuenta a colaboradores que estén realizando practicantes temporalmente en las diferentes unidades, asimismo en el estudio no se tomará en cuenta a trabajadores de otras áreas de una Municipalidad de Cajamarca.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Los señalan que la técnica de recolección de datos se realiza mediante los instrumentos de medición, estos deben representar eficazmente a las variables de la investigación, con el fin de tener información clara, precisa y cuyas respuestas se codifican y transfieren a una matriz o base de datos y se preparan para

un análisis estadístico” (p.217). En este estudio se utilizó el enfoque de encuesta para conocer el pensamiento de los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca.

Hernández, et al. (2010) Señalan que “un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Algunos de los instrumentos para recabar información son, el cuestionario, la guía entrevista, las pruebas objetivas, los test y las escalas de actitudes. Para el recojo de la información la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario tanto para la variable compromiso como para la variable satisfacción laboral, con una escala likert la primera variable con Veinte ítems y la segunda con diecisiete ítems, con su respectiva escala de medición”. A continuación, se detalla los instrumentos aplicados en esta investigación:

Para evaluar la variable Compromiso, se utilizó como instrumento el cuestionario Utrecht Work Compromiso Scale, con una escala de Likert; trabajado en su investigación de Silupu (2017), se desarrolló a partir de la teoría de las necesidades y recursos laborales, en la que se evalúan las siguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción, siempre que el UWES 17 conste de 6 ítems de la dimensión Vigor, 5 ítems de la dimensión Dedicación y 6 cosas de la dimensión Absorción.

La Validez del instrumento (UWES-17), que será aplicado fue evaluada en la investigación de Silupu (2017), mediante el análisis factorial confirmatorio se obtienen valores superiores a .65, y la correlación entre variables muestra un intervalo entre .80 y .90. Las conclusiones revelan que la estructura tridimensional supera a un único factor en las distintas muestras analizadas.

Para calcular la fiabilidad de un instrumento, ésta se evalúa mediante la consistencia interna, utilizando el alfa de Cronbach; así, para interpretar los resultados obtenidos en el alfa de Cronbach, cabe señalar que un valor superior a 0,75 indica una fiabilidad aceptable, y un valor superior a 0,90 indica una fiabilidad alta. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 302).

En la investigación de Silupu (2017), se evaluó la fiabilidad del instrumento de compromiso a través del Alfa de Cronbach de consistencia interna cuyos valores son .80 y .93, que superan el valor crítico de .70, y también se evaluó la fiabilidad por estabilidad, obteniéndose correlaciones muy significativas entre aplicaciones sucesivas.

En cuanto a la variable Satisfacción laboral, se empleó como instrumento el cuestionario “Escala Satisfacción Laboral (SL SPC)”, con escala de Likert; trabajado en su investigación de Alvarado (2019), fue creado en base a la teoría de Higiene-Motivacional, la cual está compuesta por 27 ítems, cada pregunta se asigna a uno de los cuatro aspectos especificados, donde se examinan los siguientes factores: relevancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y ventajas económicas.

La validez de la escala SL - SPC de 27, que será aplicado al estudio, fue sometida en la investigación de Alvarado (2019), a la evaluación de tres especialistas con doctorado y magíster; quienes determinaron la aplicabilidad del instrumento.

Con respecto a la fiabilidad el instrumento de satisfacción laboral, en la investigación de Alvarado (2019), fue evaluado mediante la consistencia interna Alpha de Cronbach.

Tabla 1.*Estadística de fiabilidad Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	20

Nota :(Tomado de Investigación de Alvarado ,2019)

Según la tabla, el valor Alfa de Cronbach hallado para el instrumento de satisfacción laboral es de 0,90, lo que indica que es fiable.

Las preguntas de ambos instrumentos fueron codificadas utilizando una escala tipo Likert, con los siguientes criterios:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3= A veces

4=Casi siempre

5= Siempre

Para iniciar el procedimiento de recolección de datos del personal de la Municipalidad de Cajamarca, se obtuvo la autorización pertinente de la entidad pública y se proporcionó información explícita sobre el trabajo de estudio que se realizaría en sus instalaciones. Además, se sincronizaron las fechas para el despliegue de los dos dispositivos de recolección de datos, a fin de minimizar los problemas durante el recojo de información de los colaboradores de la Administración Tributaria. Para ello se procedió a seleccionar los instrumentos de investigación a utilizar con su respectiva validez y confiabilidad, por lo que para esta investigación se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, donde como procedimiento final se utilizaron los dos instrumentos, para lo cual se visitó el área de Administración Tributaria en días específicos y con previa coordinación, y se explicó claramente a los colaboradores sobre esta investigación, asimismo, se les dio las indicaciones para llenar las encuestas y ser recogidas en un tiempo de 20 minutos.

Para el análisis de información obtenida se procedió a codificar las respuestas en un software estadístico. Para ello se construyó una base de datos en Microsoft Excel, y posteriormente se analizaron los datos en el software estadístico SPSS 25, y se confeccionaron tablas y figuras con los resultados para su mejor comprensión e interpretación. De este modo, el comportamiento y las dimensiones de las variables objeto de investigación se expresan en forma de comparación mediante tablas y gráficos. Para constreñir las hipótesis correlacionales se utilizó el estadístico de Pearson, que permite analizar el vínculo entre dos variables registradas a nivel de intervalo o razón.

Tabla 2.

Significado de los valores “r” de Pearson

Valo r	Relación
-1,00	= Correlación negativa perfecta
-0,90	= Correlación negativa muy fuerte
-0,75	= Correlación negativa considerable
-0,50	= Correlación negativa media
-0,25	= Correlación negativa débil
-0,10	= Correlación negativa muy débil
0,00	= No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	= Correlación positiva muy débil
+0,25	= Correlación positiva débil
+0,50	= Correlación positiva media
+0,75	= Correlación positiva considerable
+0,90	= Correlación positiva muy fuerte
+1,00	= Correlación positiva perfecta

Nota: (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De acuerdo a las particularidades de la investigación, se examinaron los elementos éticos esenciales; así, la investigación contó con la autorización pertinente de una

Municipalidad de Cajamarca y la participación voluntaria de cada colaborador de la región Administración Tributaria. Cabe resaltar que en todo momento se preservará la privacidad de cada participante y el respeto a la persona evaluada antes, durante y después del procedimiento. Asimismo, los resultados podrán ser difundidos si la empresa lo autoriza; de lo contrario, la investigación se mantendrá en secreto.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para cumplir con este capítulo, a continuación se muestran en tablas y gráficos estadísticos los resultados de cada una de las correlaciones entre los factores de compromiso y sus dimensiones con la satisfacción laboral.

Objetivo general

Determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Tabla 3.

Nivel de compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	12.0
Medio	9	36.0
Alto	13	52.0
Total	25	100.0

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores del área Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca.

En la tabla 3 se muestra que de los 25 colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca que participaron en la encuesta, se evidencia que el 52,0% tienen un alto compromiso laboral en sus actividades, permitiendo una buena satisfacción laboral y por ende brindar una buena calidad de servicio al usuario y un 36,0% de los encuestados manifiestan que tiene un nivel medio de compromiso en sus actividades diarias. Mientras que un 12% un nivel bajo.

Por lo tanto, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria en un porcentaje importante demuestran que tienen compromiso laboral, sin

embargo, precisan que la satisfacción laboral se podría mejorar en algunos aspectos como valorar el esfuerzo que cada colaborador pone en sus actividades; además, cuando se les asigne otras actividades que no forman parte de sus funciones, se les debe realizar una capacitación previa para que puedan desarrollar de manera óptima, en cuanto a las horas extras que realizan eventualmente se les debe recompensar de alguna manera para que no se genera una insatisfacción laboral.

Objetivo específico 1

Identificar el nivel de compromiso en los colaboradores del Área Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

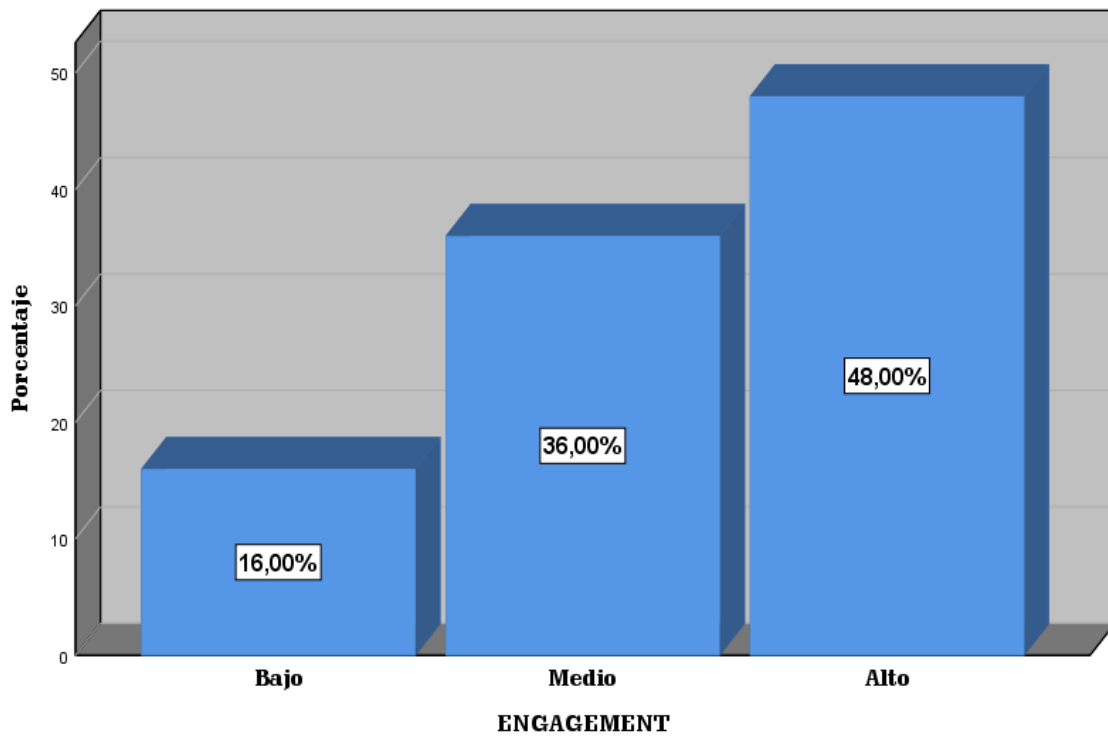
Tabla 4.

Nivel de compromiso en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16.0
Medio	9	36.0
Alto	12	48.0
Total	25	100.0

Nota: Datos obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria

Figura 1: Nivel de compromiso de los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca2021.



Elaboración propia (2021)

La Tabla 4 y la Figura 1 demuestran que, de un total de 25 trabajadores encuestados en el área de Administración Tributaria, el 48,00% tiene un nivel de compromiso alto, el 36,00% tiene un nivel medio y el 16,00% tiene un nivel bajo.

De manera que, los resultados determinan que los colaboradores de administración tributaria con un porcentaje mayor tienen altos niveles de compromiso, y esto se debe porque los colaboradores consideran que “siempre” tiene ganas de trabajar, su trabajo es significativo, sienten orgullo por lo que hacen; además, consideran que siempre realizan sus actividades a pesar de las dificultades, por lo que el compromiso en cada uno de los

colaboradores es fundamental para que puedan realizar sus actividades diarias y de esta manera cumplir con sus objetivos.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Área Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Tabla 5.

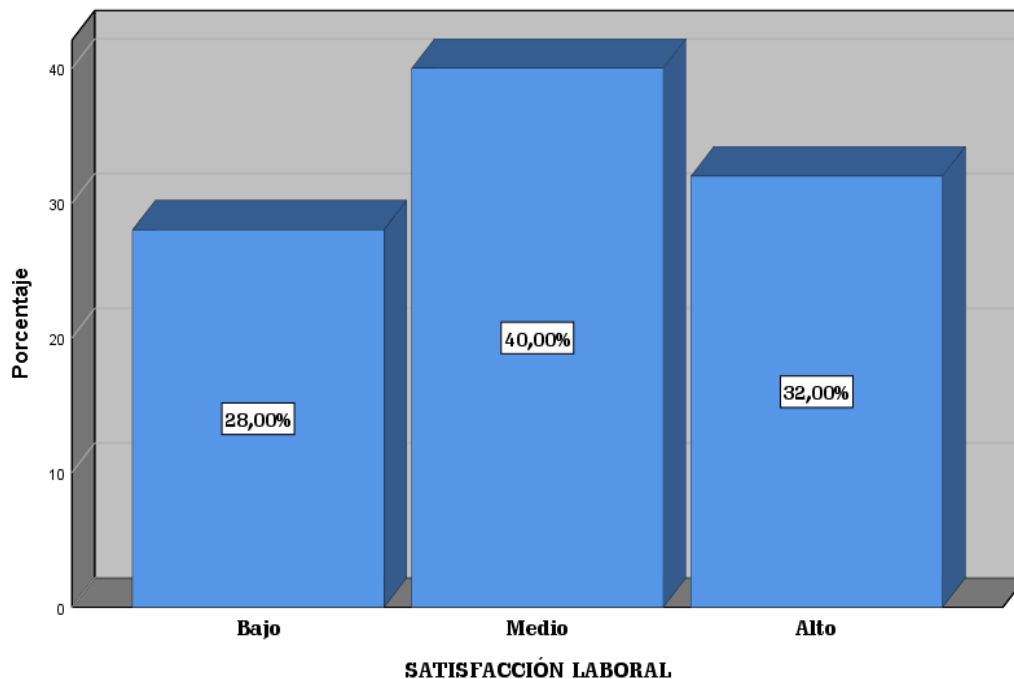
Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28
Medio	10	40
Alto	8	32
Total	25	100

Nota: Datos obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria

Figura 2:

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.



SATISFACCIÓN LABORAL
Elaboración propia (2021)

En la tabla 5 y figura 2, se observa que, de un total de 25 colaboradores encuestados del área de Administración Tributaria, el 40.00% de colaboradores muestra un nivel medio de satisfacción laboral, y un 32.00% se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral, y un porcentaje considerable del 28.00% de colaboradores encuestados muestran un nivel de satisfacción bajo.

Entonces, el resultado muestra con un porcentaje mayor de colaboradores del área de administración tributaria, que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, y esto se debe porque los colaboradores consideran que su jefe a cargo “a veces” valora el esfuerzo que cada colaborador pone en su trabajo; además, muchas veces les disgusta cuando les asignan otras actividades que no son de su área. Por otro lado, consideran que los sueldos pagados en el área son muy bajos para las actividades que realizan; cabe mencionar que todos los colaboradores consideran que la distribución del área de administración tributaria no es apropiada para cumplir con sus actividades, por lo que la satisfacción laboral en el área es básica para que los colaboradores puedan prestar un servicio de calidad.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

TABLA 6.

Nivel de dimensión vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8
Medio	11	44
Alto	12	48
Total	25	100

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca.

La tabla 6 muestra 25 colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca que participaron en la encuesta, donde se observa que el 48,0% de colaboradores manifiestan alto nivel de energía basándose en el vigor en sus actividades, lo mismo que les permite tener una buena satisfacción laboral dentro del área y sus actividades y un 44,0% de los encuestados manifiestan un nivel medio de vigor en sus actividades. Por otro lado, un 8,0% de colaboradores señalan un nivel bajo, opinan que nunca ha tenido satisfacción laboral en el área y en sus actividades diarias.

Por lo tanto, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria demuestran que tienen vigor para desarrollar sus actividades, esto se debe porque siempre están con energía e identificados con sus actividades y se esfuerzan para seguir trabajando aun cuando la situación es complicada, pero sería fundamental mejorar los aspectos débiles de la satisfacción laboral, dado que un porcentaje menor de colaboradores que no se sienten satisfechos en el área de investigación.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Tabla 7.

Nivel de dimensión dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20
Medio	9	36
Alto	11	44
Total	25	100

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca.

La tabla 7 muestra 25 colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca que participaron en la encuesta, donde se evidencia que el 44,0% y el 36,0% de los colaboradores muestran tener un nivel alto y medio respectivamente basado en la dedicación a sus actividades; es decir, entusiasmo, inspiración, orgullo con lo que hacen, las misma que les permite tener un buena satisfacción laboral y un 20,0% de los encuestados manifiestan que casi nunca tuvieron una conexión fuerte con su trabajo, manifiestan que la satisfacción laboral de los colaboradores no es un punto fuerte del área en estudio.

De modo que, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria en un porcentaje importante demuestran dedicación constante en sus obligaciones, esto se debe porque consideran que su trabajo está lleno de significado y propósito, están orgullosos de su trabajo que realizan y de esta manera pueden cumplir con sus objetivos anuales, con el fin de poder conseguir incentivos; es por ello que la satisfacción laboral es muy importante para que todos los colaboradores del área demuestren dedicación en sus actividades.

Objetivo específico 5

Establecer la relación entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Tabla 8.

Nivel de dimensión absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20
Medio	12	48
Alto	8	32
Total	25	100

Nota: Datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca.

La tabla 8 muestra 25 colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca que participaron en la encuesta, donde se observa que el 32,0% de colaboradores señalan un nivel alto de absorción esto determina que a veces tienen un alto nivel de concentración al realizar sus tareas laborales y pierden la noción del tiempo por encontrarse felices con las actividades que realizan, punto que ayuda a la satisfacción laboral de los colaboradores, así también un porcentaje importante de 48,0% de tienen un nivel medio de satisfacción laboral muy buena y 20,0% nunca percibieron satisfacción laboral en el área y en sus actividades.

Por tanto, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria demuestran absorción al momento de realizar sus actividades, dado que, son felices con lo que hacen, están inmersos en sus obligaciones y sienten que el tiempo pasa de manera rápida cuando están realizando su actividades, de manera que, se debe trabajar con el fin de que todos los colaboradores del área en estudio tengan un buen índice de satisfacción laboral y de esta manera se logrará que los colaboradores este absortos en sus actividad y viceversa.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Normalidad

Dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50, utilizaremos la prueba de Shapiro-Wilks para determinar qué tipo de distribución siguen los datos y, en consecuencia, si pueden emplearse pruebas (paramétricas o no) para realizar el contraste estadístico.

Tabla 9.

Estadístico de prueba de shapiro– Wilks

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Compromiso	0.163	25	0.084	0.938	25	0.131
Satisfacción Laboral	0.138	25	0.200	0.971	25	0.659
Vigor	0.150	25	0.180	0.942	25	0.133
Dedicación	0.100	25	0.081	0.926	25	0.129
Absorción	0.131	25	0.200	0.946	25	0.202

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria

La prueba de normalidad para las variables y dimensiones consideradas figura en el cuadro 7. Dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50, se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Por lo tanto, la decisión se tomará en función del nivel de significación, si el valor p (sig) 0,05 la distribución no es normal, si el valor p (sig) 0,05 la distribución es normal, entonces el nivel de significación es superior a 0,05 en los hallazgos obtenidos. En consecuencia, deducimos que las distribuciones de los datos recogidos en las encuestas son normales. A este respecto, los resultados recomiendan que hagamos un estudio de correlación paramétrica con el coeficiente de correlación de Pearson.

Hipótesis General

Hi: Existe relación directa entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.

Ho: No existe relación directa entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 10.

Resultado de la prueba de hipótesis entre compromiso y satisfacción laboral

		Compromiso	Satisfacción Laboral
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria

El nivel de correlación entre las variables compromiso y satisfacción laboral en los Colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca es ($r=.670$), indicando un vínculo positivo significativo. Además, debido a que el valor de p 0,000 0,05 es menor al umbral de significación del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que implica que se acepta la hipótesis de trabajo (H_i).

Como resultado, se evidencia estadísticamente que existe una asociación directa y muy significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca, 2021 ($p= 0.000$ 0.05).

H_i: Existe relación directa entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

H_o: No existe relación directa entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 11.

Resultado de la prueba de hipótesis entre vigor y satisfacción laboral

		Vigor	Satisfacción Laboral
Vigor	Correlación de Pearson	1	,562**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,562**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	25	25

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria.

El nivel de asociación entre la dimensión vigor y la variable satisfacción laboral entre los colaboradores cajamarquinos de la región Administración Tributaria es (r=.562), indicando un vínculo positivo significativo. Además, debido a que el valor de p 0.003 0.05 es menor al umbral de significación del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula (H0), lo que implica que se acepta la hipótesis de trabajo (Hi).

Como resultado, se evidencia estadísticamente que existe una asociación directa y significativa entre el vigor y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca, 2021 (p= 0.003 0.05).

Hipótesis Específicas 2

Hi: Existe relación directa entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Ho: No existe relación directa entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 12.

Resultado de la prueba de hipótesis entre dedicación y satisfacción laboral

		Dedicación	Satisfacción Laboral
Dedicación	Correlación de Pearson	1	,428*
	Sig. (bilateral)		0.033
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,428*	1
	Sig. (bilateral)	0.033	
	N	25	25

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria.

The degree of correlation between the devotion dimension and the job satisfaction variable among employees of a region of the Tax Administration of the Municipality of Cajamarca is (r428), indicating a positive association on average. In addition, because the result of $p = 0.033 < 0.05$ is less than the significance level of the maximum permissible error, the null hypothesis (H_0) is rejected, which implies that the working hypothesis (H_1) is accepted (H_1).

Como resultado, existe evidencia estadística de que existe una asociación directa y sustancial entre la devoción y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Municipio de Cajamarca, 2021 ($p = 0.033 < 0.05$).

Hipótesis Específicas 3

Hi: Existe relación directa entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

H₀: No existe relación directa entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H₀

Sig > 0.05, se acepta H₀

Tabla 13.

Resultado de la prueba de hipótesis entre absorción y satisfacción laboral

		Absorción	Satisfacción Laboral
Absorción	Correlación de Pearson	1	,567**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,567**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	25	25

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración Tributaria.

El grado de vinculación entre la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca es (r=.567), indicando una vinculación positiva significativa. Además, debido a que el valor de p 0.003 0.05 es menor al umbral de significación del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis nula (H₀), lo que implica que se acepta la hipótesis de trabajo (H_i).

Como resultado, se evidencia estadísticamente que existe una asociación directa y significativa entre la absorción y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad de Cajamarca, 2021 (p= 0.003 0.05).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad, respecto a esto, mediante la correlación de Pearson se puede ver que el compromiso y la felicidad laboral tienen un vínculo claro y significativo, debido a que los resultados muestran un $r=0.670$; donde el p-valor es igual a 0.000 menor a 0.05. Además, se encuentra que del 100% de encuestados, un 44 % tienen un buen compromiso laboral. Asimismo, el 40 % de los colaboradores consideran que siempre están satisfechos laboralmente. Por lo tanto, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria en un porcentaje importante demuestran que tienen compromiso laboral y están satisfechos en sus puestos de trabajo. Estos importantes descubrimientos coinciden con lo expuesto por Medina (2021) en su estudio de “Compromiso en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina”, quien concluye que existe una relación positiva y significativa entre compromiso y satisfacción laboral, obteniendo como resultados un valor de Person de $r=0,699$; y un nivel de significancia $p=0.000$, por debajo de $p=0.05$. Además, determina que el 92,1% del personal se siente satisfecho en la entidad pública; y un 73,1% en encuentran con un buen compromiso laboral. Por consiguiente, el compromiso y satisfacción laboral se vinculan de manera directa, por lo que se debe trabajar en mejorar estos aspectos, con el fin de tener colaboradores con compromiso y satisfechos en las entidades públicas, con el propósito de que los servidores públicos puedan prestar un servicio de calidad.

De igual forma, tiene relación con el estudio de Ríos (2021) en su estudio de “Compromiso y satisfacción laboral en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de San Martín”, quien concluye mediante la correlación de Spearman que con un valor de $Rho=.327$ y un nivel de significancia de 0.01 hay una relación significativa y directa entre el compromiso y la satisfacción laboral. Asimismo, establece que, de un total de encuestados, el 61% de ellos tienen un buen compromiso laboral y un porcentaje igual de 61 % de los colaboradores están satisfechos en la unidad en estudio. En efecto, los estudios muestran que el compromiso de los empleados y la felicidad en el trabajo son determinantes importantes de su desempeño en las entidades públicas analizadas es bueno, pero se deben enfocar en el porcentaje menor que aún no logran desarrollar de manera adecuada estos importantes factores, y analizar que estrategias tomar con el fin de que se logre servidores públicos comprometidos y satisfechos. Desde el punto teórico de acuerdo a lo expuesto por Vargas & Estrada (2016) se puede señalar que el compromiso es fundamental para que un colaborador de una empresa se encuentre motivado y feliz realizando sus tareas diarias. De manera que, se esfuerce en sus actividades aun cuando existan dificultades, demostrando alto grados de vitalidad y disfrute de lo que hace. Por otro lado, tomando lo referido por Porras (2021) se puede decir que satisfacción laboral tiene un impacto positivo en el colaborador, dado que influye en el desarrollo de sus tareas diarias, bienestar mental y físico. Por lo tanto, estos dos factores son parte fundamental para que las entidades puedan lograr un impacto positivo al momento de prestar sus servicios.

A la hora de determinar el grado de dedicación de los colaboradores de la Municipalidad. Se encuentra que, el 48 % tienen un alto nivel de compromiso; y un 36 % tienen en un nivel

medio. De manera que, los colaboradores del área de administración tributaria con un porcentaje mayor tienen altos niveles de compromiso, y esto se debe porque los colaboradores consideran que su trabajo es significativo, dado que están orgullosos por lo que hacen; además, consideran que siempre realizan sus actividades a pesar de las dificultades que se vive actualmente. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Medina (2021) en su estudio “Compromiso en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina”, quien determina que los colaboradores encuestados en un 73,1% tienen un compromiso promedio y un 19,2% se sienten con altos niveles de compromiso, de tal manera, se puede evidenciar que dichos colaboradores tienen buen compromiso laboral para desarrollar sus actividades. Asimismo, esta obtención de datos tiene relación con el estudio realizado por Herrera & Álvarez (2019) titulado “El compromiso en las organizaciones de un Municipio en Ecuador”, demuestra que un 62% de entrevistados mantienen un nivel medio de compromiso laboral. Además, indica que el compromiso en las organizaciones públicas no es una tarea fácil debido que se mantiene en un cambio constante de gestión, pero sería muy importante que establezcan estrategias con el fin de lograr que todos los colaboradores sin importar el género, contrato, edad, salario tengan altos niveles de compromiso.

Respecto a identificar el nivel de satisfacción laboral en los entrevistados de la municipalidad. Se determina que, el 40% de colaboradores muestra una satisfacción laboral de nivel medio, el 32% tienen un nivel alto de satisfacción laboral, y un porcentaje considerable del 28.00% de entrevistados tiene una satisfacción laboral de nivel bajo. De manera que, los resultados muestran con un porcentaje mayor de entrevistados del área de administración tributaria están satisfechos de manera regular en la entidad pública, y esto se debe porque los entrevistados evidencian que su jefe a veces valora los esfuerzos que

cada colaborador pone en su trabajo y sienten que los sueldos pagados en el área son muy bajos para las actividades que realizan. Estos resultados son comunes a los expuesto por Quiso (2019) en su estudio “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal” Nieto; Moquegua”, llegaron a la conclusión que el 41,7% de los encuestados tiene un nivel regular de satisfacción laboral, mientras que el 35% tiene un alto grado de satisfacción laboral. Como resultado, es claro que la satisfacción laboral de los colaboradores de las entidades del sector público estudiadas en general es adecuada, pues los servidores públicos están satisfechos con el trabajo que realizan, sus compañeros de trabajo, la institución y la gestión que se maneja en las diversas áreas de la empresa.

Respecto a la correlación existente del vigor y la satisfacción laboral en los entrevistados de la Municipalidad, mediante la correlación de Pearson se aprecia que hay relación directa y muy importante entre vigor y satisfacción laboral, debido a que los resultados muestran un $r=0.562$; donde el p-valor es igual a 0.003, menor a 0.05. Además, se encuentra que, del total de encuestados en el área de administración tributaria, un 48 % y un 32% de colaboradores siempre y casi siempre tienen un elevado nivel de energía basándose en el vigor en sus actividades, lo mismo que les permite tener una buena satisfacción laboral dentro del área. Asimismo, se encontró que un 40 % de colaboradores consideran que están satisfechos laboralmente. Por lo tanto, se puede señalar que los colaboradores del área de administración tributaria demuestran que tienen vigor para desarrollar sus actividades, dado que siempre están con energía e identificados con sus actividades y con la entidad pública.

Los hallazgos tiene relación a lo concluido por Huapaya (2017) en su investigación “Relación entre el Compromiso y satisfacción laboral en Instituciones Públicas del Distrito de Nuevo Chimbote”, quien determina mediante la correlación de Pearson donde muestra que la energía y la satisfacción laboral tienen una relación directa y sustancial con un $r=0,538$ y un valor p inferior a $0,01$. También revela que el $36,3\%$ de los encuestados están satisfechos con su trabajo, y un 23.1% se encuentran en un nivel satisfecho. De tal manera, se determina que los trabajadores de la institución pública en estudio se encuentren satisfechos realizando sus actividades. Además, estos resultados coinciden con lo expuesto por Medina (2021) en su estudio de “Compromiso en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina”, quién determina que hay relación positiva e importante entre vigor y satisfacción laboral, obteniendo como resultados un valor de Person de $r=0,665$; y un nivel de significancia $p=0.000$, por debajo de $p=0.05$. Además, determina el 44.4% de colaboradores tienen una satisfacción laboral media y un $33,3\%$ de energía media en sus actividades. Por los tanto, el vigor de los servidores públicos de las entidades analizadas es bastante bueno, pero se debe trabajar es los aspectos que llevarían a todos los trabajadores a tener esa energía en sus actividades; dado que en algunas entidades públicas tiene exceso de actividades, por lo que los colaboradores deben trabajar horas extras; estas situaciones tienen un impacto negativo con sus niveles de energía, generando estrés laboral y altos niveles de insatisfacción laboral.

Respecto a determinar el vínculo entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad, la relacion de Person reveló que existe una relación directa y sustancial entre dedicación y satisfacción laboral, debido a que los resultados muestran un $r=0.428$; donde el p -valor es igual a 0.033 , menor a 0.05 . Además, del 100%

de encuestados, un 44,0% de colaboradores muestran tener siempre conexión con su trabajo basado en la dedicación a sus actividades; es decir, entusiasmo, inspiración, orgullo con lo que hacen, las misma que les permite tener una buena satisfacción laboral. Por otro lado, un 40,0% de encuestados siempre están satisfechos laboralmente. De modo que, los entrevistados del área de administración tributaria en un porcentaje importante demuestran dedicación constante en sus obligaciones, esto se debe porque el trabajo que ellos realizan tiene un gran significado y propósito. Estos resultados encontrados tienen cierto grado de similitud con lo expuesto por Medina (2021) en su investigación de “Compromiso en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina”, quién determina cierta relación positiva y trascendental entre dedicación y satisfacción laboral, obteniendo como resultados un valor de Person de $r=0,611$; y un nivel de significancia $p=0.000$, por debajo de $p=0.05$. Además, determina que un 66,7 % de colaboradores muestran dedicación en sus actividades, y un 55,6% están satisfechos laboralmente. Por lo tanto, se aprecia que la dedicación de los colaboradores tiene que ver mucho con la satisfacción laboral que puedan tener en su centro de labores. A nivel teórico, tomando lo referido por Vargas & Estrada (2016) se puede señalar que la dedicación se refleja en un colaborador mediante la conexión que tiene con sus actividades laborales; es decir, el entusiasmo, inspiración, orgullo que siente por lo que hace.

Respecto a determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en los entrevistados de la Municipalidad, mediante la correlación de Pearson se aprecia de la existencia significativa de una relación entre absorción y satisfacción laboral, debido a que los resultados muestran un $r=0.567$; donde el p-valor es igual a 0.003, menor a 0.05. Además, se encuentra que, del total de encuestados, un 48 % de ellos casi siempre tiene

absorción y un 32% de siempre tienen absorción, esto determina que al realizar sus tareas diarias pierden la noción del tiempo por encontrarse felices con las actividades que realizan, punto que ayuda a la satisfacción laboral de cada uno de los encuestados, asimismo hay un porcentaje importante de 40,0% están satisfechos laboralmente. Por tanto, se puede señalar que los colaboradores del área en estudio muestran absorción al momento de realizar sus actividades, dado que, son felices con lo que hacen y están inmersos en sus obligaciones. Estos datos muy relevantes tienen similitud a lo expuesto por Huapaya (2017) en su estudio titulado “Relación entre el Compromiso y satisfacción laboral en Instituciones Públicas del Distrito de Nuevo Chimbote”, quien determina mediante la correlación de Pearson la existencia de la relación significativa y directa entre absorción y satisfacción laboral teniendo un $r=0.479$, donde el $p\text{-valor}=0.000$, es menor que 0.01. Además, determina que un 36.3% de los entrevistados con respecto a la satisfacción laboral presentan un nivel promedio. De tal manera, la absorción se vincula positivamente a la satisfacción laboral, por lo que se debe enfocar en lograr que todos los trabajadores tengan altos nivel de absorción y satisfacción laboral, con el fin de lograr entidades públicas al servicio de los contribuyentes. En función al marco teórico, tomando lo referido por Vargas & Estrada (2016) se puede señalar que la absorción en un colaborador tiene alto nivel de inmersión y concentración en sus actividades laborales, de manera que el colaborador parece perder la noción del tiempo porque disfruta de sus tareas diarias.

Se determino la existencia de la relación directa y significativa entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Se determino que existe un nivel alto compromiso, esto se debe a que los encuestados del área de administración tributaria sienten que su trabajo es significativo, sienten orgullo por lo que hacen y siempre realizan sus actividades a pesar de las dificultades para el logro de sus objetivos.

Se determino que existe un nivel medio de satisfacción laboral, debido que los colaboradores sienten que su jefe inmediato a veces reconoce la eficiencia y esfuerzo en desarrollar cada una de sus actividades, y sienten que los sueldos pagados en el área son muy bajos para las actividades que realizan.

Se determino que existe relación significativa y directa entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Se determino que existe relación significativa y directa entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Se determino que existe relación significativa y directa entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, Cajamarca 2021.

Referencias

- Alvarado, K. (2019). *Compromiso Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En Docentes De La Institución Educativa María Negrón Ugarte, Trujillo 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37852?locale-attribute=en>
- Chuquipoma, O., & Mendo, L. (2018). *Relación entre clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús- 2017*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/685>
- Cortez, I. (2016). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/135>
- Delgado, S., & Velasquez, K. (2018). *Influencia del compromiso en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2018*. Universidad Católica San Pablo. Obtenido de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP>.
- Deloitte University Press. (2016). *Tendencias globales en capital humano 2016. La nueva organización: un diseño diferente*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam>.
- García, M. (2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Huaura, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/4540>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL.
- Herrera, R., & Álvarez, W. (2019). El compromiso en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *MAPA*, 6(16), 89-107.

- Huapaya, K. (2017). *Compromiso y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/404>
- Lafuente, M., & Manning, N. (2016). *Liderazgo y desarrollo de capacidades de los directivos del sector público: Resumen de la Segunda Cumbre de Conocimiento y Políticas entre China y América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17059/liderazgo-y-desarrollo-de-capacidades-de-los-directivos-del-sector-publico>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>
- Medina, R. (2021). *Engagment en la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, Periodo 2020*. Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Obtenidode https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_7f818886ad.
- More, J., & Terán, K. (2018). *La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_937005e52fcf.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33(3), 221 - 227.
- Porras, L. (2021). *Compromiso y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59133>
- Quiso, E. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; Moquegua, 2018*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UJCM_6bb3a255b48f0b8f33e352c9da892f8c

- Ríos, J. (2021). *Compromiso y satisfacción laboral en la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de San Martín - 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66618>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Saravia, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, 1(2), 143 - 161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Silupu, S. (2017). *Compromiso y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10742>
- Vargas, L., & Estrada, W. (2020). El compromiso: teoría y nociones. *Revista Científica Valor Agregado*, 3(1), 35- 46. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

Anexos

A ANEXO 1: Operalización de variables

Matriz de operalización de la variable compromiso

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso	El compromiso es un estado de realización positivo, caracterizado cuando el trabajador se encuentra motivado, inmerso y feliz realizando sus actividades diarias. Además, siente que el tiempo pasa rápido Vargas, et al.(2016)	El compromiso medirá mediante la Escala UWES-17, conformada por 17 ítems con opciones de respuesta tipo Likert.	Vigor	Ítems 1,2,3,4,5,6	Ordinal
			Dedicación	Ítems 7,8,9,10,11	
			Absorción	Ítems 12,13,14,15,16,17	

Matriz de operalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo que surge de la experiencia laboral de una persona (Sánchez Y Vargas, 2017).	La satisfacción laboral se medirá mediante la Escala SL – SPC, conformada por 27 ítems, con opciones de respuesta tipo Likert.	Significación de Tareas	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	Ítems 8,9,10,11,12,13,14	
			Reconocimiento personal y social	Ítems 15,16,17,18,19,20, 21,22	
			Beneficios Económicos	Ítems 23,24,25,26,27	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Relación entre Compromiso y satisfacción laboral de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre Compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, 2021.</p>	<p>Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo- correlacional Diseño: No experimental, transversal</p>	<p>Población: Conformada por 300 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias. Muestra: Constituida por 25 colaboradores del Área de Contabilidad.</p>	<p>Técnica : Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos específicos: O1: Determinar el nivel de compromiso en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. O2: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. O3: Determinar la relación entre vigor y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca,2021. O4: Determinar la relación entre dedicación y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021. O5: Determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Administración Tributaria de una Municipalidad de Cajamarca, 2021.</p>			
Variable1:	Dimensiones	Ítems	Escala Tipo Likert	
Compromiso	<p>1.Vigor 2.Dedicación 3.Adsorción</p>	<p>P1, p2, P3, P4, P5, P6 P7, P8, P9, P10, P11 P12,P13,P14,P15,P16,P17</p>	<p>1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces,4= Casi siempre,5= siempre</p>	
Variables 2:	Dimensiones	Ítems		
Satisfacción Laboral	<p>1.Significación en la tarea 2.Condiciones de trabajo 3.Reconocimiento personal y/o social 4.Beneficios económicos</p>	<p>P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14 P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22 P23, P24, P25, P26, P27</p>	<p>1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces,4= Casi siempre,5= siempre</p>	

ANEXO 3: Cuestionarios

CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LAS VARIABLES: COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Edad: -----

Género: Femenino- Masculino

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo analizar y determinar la relación que existe entre compromiso y satisfacción laboral de una Municipalidad Distrital de Cajamarca, se le pide objetividad en sus respuestas. Se le agradece su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 44 ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta, lea cuidadosamente cada ítem y marque con un(x) en el recuadro que corresponde según su apreciación.

La escala de valoración de Likert es la siguiente:

INSTRUMENTO DE COMPROMISO

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	COMPROMISO					
	Vigor					
1	¿En su trabajo se siente lleno de energía?					
2	¿Usted es fuerte y vigoroso en su trabajo?					
3	¿Cuándo te levantas por las mañanas tienes ganas de ir a trabajar?					
4	¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?					
5	¿Es muy persistente en su trabajo?					
6	¿Incluso cuando las cosas no andan bien, continúa trabajando?					
	Dedicación					
7	¿Su trabajo está lleno de significado y propósito?					
8	¿Usted está entusiasmado sobre su trabajo?					
9	¿La inspiración que le provoca su trabajo le ayuda a cumplir los objetivos al finalizar la jornada?					
10	¿Está orgulloso del trabajo que hace?					
11	¿Considera que su trabajo es retador?					
	Absorción					
12	¿Considera que el tiempo pasa rápido cuando está trabajando?					
13	¿Cuándo está trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted?					
14	¿Es feliz cuando está absorto en su trabajo?					
15	¿Usted está inmerso en su trabajo?					
16	¿Se “deja llevar “por su trabajo?					

17	¿Le es difícil “desconectarse” de su trabajo?					
----	---	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre

SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
Significación en la tarea						
1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
2	Me siento útil con la labor de realizar.					
3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
4	Me complace los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo					
7	Me gusta la actividad que realizo.					
Condiciones de trabajo						
8	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
9	El ambiente donde trabajo es confortable.					
10	Me disgusta mi horario.					
11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
12	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
13	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
14	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Reconocimiento personal y/o social						
15	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
16	Siento que recibo de parte de la empresa “maltrato”.					
17	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando					
18	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
19	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
21	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
22	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
Beneficios económicos						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
27	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					

ANEXO 4: Base de datos

Variable compromiso

ITEM_V1_P1	ITEM_V1_P2	ITEM_V1_P3	ITEM_V1_P4	ITEM_V1_P5	ITEM_V1_P6	ITEM_V1_P7	ITEM_V1_P8	ITEM_V1_P9	ITEM_V1_P10	ITEM_V1_P11	ITEM_V1_P12	ITEM_V1_P13	ITEM_V1_P14	ITEM_V1_P15	ITEM_V1_P16	ITEM_V1_P17
4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	2	1	2	1	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4
3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3
1	5	5	1	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	3
4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	3	1	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5

Variable satisfacción laboral

ITEM_V2_P1	ITEM_V2_P2	ITEM_V2_P3	ITEM_V2_P4	ITEM_V2_P5	ITEM_V2_P6	ITEM_V2_P7	ITEM_V2_P8	ITEM_V2_P9	ITEM_V2_P10	ITEM_V2_P11	ITEM_V2_P12	ITEM_V2_P13	ITEM_V2_P14	ITEM_V2_P15	ITEM_V2_P16	ITEM_V2_P17	ITEM_V2_P18	ITEM_V2_P19	ITEM_V2_P20	ITEM_V2_P21	ITEM_V2_P22	ITEM_V2_P23	ITEM_V2_P24	ITEM_V2_P25	ITEM_V2_P26	ITEM_V2_P27
5	4	1	4	5	4	4	3	3	1	2	1	3	4	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5
4	4	1	4	3	5	4	2	2	1	2	2	4	4	2	1	1	1	4	1	4	4	2	1	4	4	4
4	5	1	5	4	4	4	2	2	1	2	1	4	4	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5
4	4	1	4	3	3	3	4	4	1	1	2	3	4	3	1	1	1	4	1	5	4	1	1	5	5	5
5	5	1	5	4	4	3	3	3	1	2	2	5	4	3	1	1	1	5	1	4	4	1	1	5	5	5
5	4	1	4	2	4	3	2	2	1	2	1	5	4	4	1	1	1	4	1	4	4	1	1	5	5	5
3	3	1	4	3	4	3	2	2	2	2	1	4	5	2	1	2	1	5	1	5	4	1	1	4	4	5
4	5	1	5	5	5	4	2	3	2	3	2	4	4	2	1	1	1	4	1	5	4	1	1	5	5	5
4	4	2	4	3	2	4	3	3	1	2	2	4	4	2	1	1	1	4	1	5	5	1	1	4	5	5
4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	1	4	4	3	1	2	1	5	1	4	5	2	2	4	5	5
4	5	1	4	5	3	3	2	2	1	3	1	3	4	2	1	2	1	5	1	4	5	2	2	5	4	5
5	2	1	4	5	4	4	3	3	1	3	1	4	4	3	1	1	1	4	1	5	5	1	2	5	4	5
5	5	1	4	2	4	2	3	3	1	1	1	5	4	2	1	1	1	5	1	5	3	1	2	5	5	5
5	5	1	5	3	4	4	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	5	1	5	4	1	1	4	5	5
5	4	2	5	5	4	4	2	3	1	1	1	4	3	3	1	1	1	4	1	5	4	2	1	5	5	5
4	4	1	5	4	4	3	2	3	1	1	1	4	4	4	1	1	1	5	1	5	5	2	2	4	5	5
5	5	1	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	4	1	1	1	4	1	5	4	1	1	5	5	5
4	5	1	5	2	5	5	4	3	2	2	2	4	4	4	1	1	1	5	1	5	5	2	1	5	5	5
2	5	1	5	5	4	4	5	2	1	1	2	4	5	3	1	1	1	5	1	5	5	2	1	5	5	5
5	5	1	4	5	4	2	3	2	3	3	2	5	3	2	1	1	1	5	1	5	5	2	1	5	5	5
5	4	1	5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	1	1	1	4	1	5	5	1	2	5	4	5
4	3	1	3	3	4	4	3	3	1	2	1	5	4	4	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5
4	2	1	4	4	5	5	2	3	3	2	1	5	4	4	1	1	1	5	1	4	5	1	1	5	5	5
3	5	1	4	5	5	4	4	2	2	2	1	4	3	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5
5	2	1	4	5	4	4	2	2	2	2	1	4	4	3	1	2	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5