

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FIAL AYACUCHO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN
CON EL COMPROMISO LABORAL EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO
REGIONAL DE AYACUCHO - AÑO 2014.”**

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Presentado por:

Bach. Adm. YUSHNI GOMEZ GARCIA

Asesor:

Lic. DAVID BALVÍN RAMÍREZ

AYACUCHO – PERÚ

2015

~ i ~

DEDICATORIA

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres por darme la vida, una maravillosa formación, por su ternura y todo su amor.

YUSHNI GOMEZ GARCIA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, *alma máter*, por permitirme crecer personal y profesionalmente.

A la Escuela de Formación Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por la oportunidad de cristalizar este singular anhelo.

A los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por ser excelentes maestros y amigos.

Al señor Gobernador del Gobierno Regional de Ayacucho, por las facilidades brindadas para acceder a la muestra en estudio.

A los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, por su participación en la presente investigación.

YUSHNI GOMEZ GARCIA

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, en el año 2014. La investigación correlacional de diseño transversal se realizó sobre una muestra sistemática de 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho de una población de 344 (100%). La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto que los instrumentos, la escala de satisfacción laboral y escala de compromiso laboral. Los resultados de la investigación determinaron que el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio y, coincidentemente, todos ellos presentan un compromiso laboral de nivel medio. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 33% presenta un compromiso laboral de nivel bajo y 5,5% medio. Se deduce que a mayor nivel de satisfacción es mayor el compromiso laboral, porque la conformidad con el desarrollo profesional, la interrelación con el jefe inmediato y los compañeros como la sensación de bienestar con la permanencia y condiciones físicas de la institución fortalece el compromiso con la organización. En conclusión, el nivel de satisfacción se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$).

Palabras clave. Nivel de satisfacción y el compromiso laboral.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the relationship between the level of job satisfaction and commitment to public servants of the Regional Government of Ayacucho in 2014. The cross-sectional correlational research was conducted on a systematic sample of 182 (52.9%) public servants of the Regional Government of Ayacucho of a population of 344 (100%). The data collection technique was the survey; while the instruments, the scale of job satisfaction and work commitment scale. The research results found that 41.8% expressed satisfaction at medium and coincidentally they all have a work commitment average. 38.5% expressed a low level of satisfaction, of which 33% have an employment commitment to low and average 5.5%. It follows that the higher the level of satisfaction is higher work commitment, for compliance with professional development, the interaction with the immediate boss and peers like the feeling of being with the permanence and physical conditions of the institution strengthens the commitment to organization. In conclusion, the level of satisfaction directly and significantly related to job commitment ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$).

Key words. Satisfaction and work commitment.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
INDICE	vi
INTRODUCCION	viii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1.1. Problema general	11
1.1.2. Problemas específicos	11
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.2.1. Objetivo general	12
1.2.2. Objetivos específicos	12
1.3. HIPÓTESIS	12
1.3.1. Hipótesis general	12
1.3.2. Hipótesis específicas	12
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1. Justificación teórica	13
1.4.2. Justificación práctica	13
1.4.3. Justificación metodológica	14
1.4.4. Limitaciones de la Investigación	14
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	15
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	16
2.2. MARCO CONCEPTUAL	20
2.2.1. Satisfacción Laboral	20
2.2.2. Compromiso Laboral	23
2.2.3. Definición de Términos Básicos	30
III. MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31
3.2. OPERACIONALIDAD DE VARIABLES	31
3.3. METODOLOGÍA	32
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.5. DISEÑO	32
3.6. POBLACIÓN	32
3.6.1. Población	32
3.6.2. Muestra	33
3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.8. ANÁLISIS DE DATOS	34

IV.	RESULTADOS	35
4.1.	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	36
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	40
V.	DISCUSIÓN	44
	CONCLUSIONES	46
	RECOMENDACIONES	47
	BIBLIOGRAFÍA	48
	ANEXO: Matriz de consistencia	50

INTRODUCCIÓN

Las características personales de los empleados pueden explicar y predecir su desempeño y comportamiento en el trabajo. De allí, que el nivel de satisfacción y el compromiso laboral sean considerado indicadores de la calidad del ambiente laboral.

Para Guedez (1998)¹, el compromiso laboral al igual que la satisfacción laboral, son condicionantes en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, lo cual determina en las personas un enraizamiento, arraigo y permanencia. De acuerdo con Valle (1995)², estas variables están directamente implicadas en la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación. Por consiguiente, es un tema que ha interesado desde hace más de cuatro décadas a directivos e investigadores del comportamiento humano en las organizaciones.

La presente investigación correlacional se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, en el año 2014, sobre una muestra sistemática de 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, administrando la escala de satisfacción laboral y escala de compromiso laboral.

Los resultados de la investigación develan que el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio y coincidentemente todos ellos presentan un compromiso laboral de nivel medio. Es decir, cuanto mayor es nivel de

¹ Guedez, V. (1998) *Gerencia, cultura y educación*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

² Valle, R. (1995) *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estado Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.

satisfacción es mayor el compromiso laboral, estableciéndose una correlación directa y significativa ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$).

La presente investigación se ha estructurado en cinco capítulos: I. Planteamiento del problema, constituido por la caracterización del problema, objetivos, hipótesis, justificación de la investigación y limitación. II. Marco teórico, integrado por los antecedentes a nivel internacional y nacional como el marco conceptual. III. Marco metodológico, que alude a la identificación y operacionalización de variables, metodología, tipo de investigación, diseño, población y muestra; técnicas de recolección y análisis de datos. IV. Resultados, que presenta la descripción y prueba de hipótesis. V. Discusión, para comparar los hallazgos con el marco referencial y teórico disponible. Finalmente, se consignan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativas individuales³.

El grado de satisfacción laboral en el personal administrativo de las instituciones públicas y privadas, es uno de los elementos más importantes asociados al buen desempeño. Aunque se cuestiona su relación directa sobre la calidad de servicios que proveen, nadie discute que un profesional insatisfecho y escasamente comprometido puede interferir en la imagen corporativa de la institución.

Para Simbrón⁴ (2010), los empleados con un alto grado de compromiso laboral, se preocupan permanentemente por la buena marcha de la institución, pues se identifican con ella y contribuyen al fortalecimiento de la buena imagen institucional. Los profesionales comprometidos se desempeñan mejor, están contentos en sus trabajos y muestran satisfacción con la institución.

³ Chiavenato, I. (1998) *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

⁴ Simbrón, M. (2010) *Clima organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes* (informe docente del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales). Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Sin embargo, los empleados no comprometidos, antes de orientar sus esfuerzos en pro de la institución, la desprestigian o no se identifican con ella, motivo por el cual, la reputación corporativa disminuye. Los profesionales que no están comprometidos con la institución, trabajan a presión o perciben que no son valorados por sus servicios.

El Gobierno Regional de Ayacucho, es la entidad gubernamental de mayor representación de la región; sin embargo, también es una de las entidades más cuestionadas por la población. El inadecuado servicio que prestan sus empleados, que va desde una escasa relación interpersonal con los usuarios hasta la provisión de información parcial, apresurada y poco amable es motivo frecuente de quejas y reclamos, originándose de este modo el interés de responder a las siguientes interrogantes:

1.1.1. Problema general

¿Cómo el nivel de satisfacción se relaciona con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014?

1.1.2. Problemas específicos:

- a) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la lealtad de los servidores públicos?
- b) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la identificación de los servidores públicos?
- c) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la participación de los servidores públicos?

- d) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

1.2.2. Objetivos específicos:

- a) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la lealtad de los servidores públicos.
- b) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la identificación de los servidores públicos.
- c) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la participación de los servidores públicos.
- d) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos.

1.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

1.3.2. Hipótesis específicas:

- a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la lealtad de los servidores públicos.

- b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la identificación de los servidores públicos.
- c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la participación de los servidores públicos.
- d) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación amplía el marco teórico y empírico sobre la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho. Por consiguiente, los resultados de la investigación se incorporan al cuerpo del conocimiento administrativo y científico; asimismo, constituye la plataforma para las próximas investigaciones; tales como fuentes y antecedentes.

1.4.2. Justificación práctica

Los resultados obtenidos aportan información confiable y actualizada a las autoridades del Gobierno Regional para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional de esta entidad gubernamental. Por esta razón, el estudio cobra importancia debido a la necesidad de incidir en el comportamiento de los servidores públicos para acrecentar los niveles de satisfacción y compromiso laboral. Del mismo modo, se pretende despertar la toma de conciencia sobre la gestión apropiada del talento humano, como medio para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

1.4.3. Justificación metodológica

El desarrollo de la investigación ameritó la adaptación de instrumentos de medición para medir el nivel de satisfacción y el compromiso laboral, sometidas a pruebas de confiabilidad y validez para ser utilizadas en futuras investigaciones.

1.4.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones durante el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

- Escasas referencias de investigaciones relacionadas con el problema abordado, por la falta de sistematización de estos documentos en las bibliotecas de las diferentes universidades, que fueron superadas con la visita personal a estas instituciones.
- Falta de instrumentos estandarizados para determinar el nivel de satisfacción y el compromiso laboral. Por esta razón, se adaptaron instrumentos de medición para la obtención de resultados válidos y confiables.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Martín⁵ en la investigación “*Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*”, España, partiendo del Modelo de las carencias del trabajador (Herzberg, 1959) sobre una muestra intencional de ochenta sujetos pertenecientes al Personal de Administración y Servicios de una Universidad pública, utilizando el cuestionario de satisfacción en el trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979), determinó que los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino. Se concluye que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas. Se hacen necesarias acciones concretas para mejorar la comunicación vertical.

⁵ Martín, P. (2008) *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. España. Rev. psicol. trab. organ.; 24 (1).

Chiang⁶, en la investigación “*Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*”, Chile, sobre una muestra de quinientos cuarenta y siete trabajadores, miembros de cuarenta y cuatro grupos de trabajo y de seis organizaciones, aplicando una escala de medición para clima organizacional de Koys & Decottis (1991) y los cuestionarios S21/26 (1990), determinaron que el instrumento para medir clima organizacional y satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems. Respecto del instrumento para medir satisfacción laboral, el análisis factorial muestra seis factores con un coeficiente de fiabilidad alto (entre 0,8 y 0,9). En conclusión, las correlaciones entre ambos tipos de variables, de *clima organizacional* y de *satisfacción laboral*, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Hernández⁷, en la tesis denominada “*Inteligencia emocional y su relación con el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de*

⁶ Chiang, M. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Chile: Revista Universum; 23 (2):66-85.

⁷ Hernández, I. (2008) *Inteligencia emocional y su relación con el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga* (tesis de maestría). Ayacucho: Universidad Alas Peruanas.

Huamanga”, desarrollada en el año 2008, sobre una muestra al azar simple de doscientos cinco docentes nombrados de las diez Facultades de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, aplicando el Test de Inteligencia Emocional y la Escala del Grado de Compromiso Laboral, llegó a los siguientes resultados: Del 100 % (205) de docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el 47.8 % tiene un nivel de inteligencia emocional promedio; de los cuales, 35.1 % presenta un grado de compromiso laboral regular, 9.8 % óptimo y 2.9 % mínimo. El 31.7 % tiene un bajo nivel de inteligencia emocional, de quienes, el 16.1 % presenta un grado de compromiso laboral regular y 15.6 % mínimo. En conclusión, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga ($\chi^2_c > \chi^2_t$; $p < 0.05$); estableciéndose una correlación directa media según el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.53$), que nos indica: a mayor inteligencia emocional es mayor el grado de compromiso laboral.

Simbrón⁸, en la investigación correlacional denominada “*Clima organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes*”, llevada a cabo en el año 2009, en una muestra probabilística al azar simple de 235 (38.9 %) docentes, empleando un cuestionario de evaluación del clima organizacional y escala del grado de compromiso laboral, determinó que el 58.3 % de los docentes percibe un clima organizacional negativo en la

⁸ Simbrón, M. (2010) *Clima organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes* (informe docente del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales). Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y el 47.7 % posee un grado de compromiso laboral medio. En conclusión, el clima organizacional incide directamente en el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga ($\rho < 0.05$; $r = 0.37$).

Simbrón⁹, en la investigación "*Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH, Ayacucho – 2011*", sobre una muestra al azar simple de doscientos veinte y uno docentes, de una población de 516. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, de donde se evalúa la cultura organizacional; y un instrumento denominado cuestionario, del cual se evalúa el grado de compromiso laboral. Para el contraste de las hipótesis, se emplearon las pruebas de "U" de Mann – Whitney y el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman, al 95 % de confianza. Los resultados de la investigación determinaron que el 55,2 % de docentes percibe una cultura organizacional fuerte y un 67,4 % expresa un compromiso laboral de nivel medio. En conclusión, la cultura organizacional incide directa y significativamente en el grado de compromiso laboral de los docentes ($r_s = 0,606$; $p < 0,001$).

Bendezú¹⁰, en la investigación "*Factores asociados al grado de satisfacción laboral de los empleados del Gobierno*

⁹ Simbrón, M. (2014) *Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH, Ayacucho – 2011* (tesis de maestría). Ayacucho: UNSCH.

¹⁰ Bendezú, J. (2014) *Factores asociados al grado de satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Regional de Ayacucho, 2007* (tesis de maestría). Ayacucho: UNSCH.

Regional de Ayacucho, 2007”, sobre una muestra de 180 empleados de una población de 335 (100%), por selección aleatoria simple, aplicando el cuestionario, determinó que el 37.8% de empleados del Gobierno Regional de Ayacucho expresa satisfacción laboral parcial. Por desagregado, predomina la insatisfacción por el desarrollo profesional (44.4%), la relación con el jefe (42.2%) y las condiciones físicas (40%); mientras que, satisfacción parcial por la relación con los compañeros (46.7%), permanencia (37.8%) y desarrollo de la función (35.6%). Contrastando la hipótesis se concluye que: la edad, el sexo, tiempo de servicio, grupo ocupacional, condición laboral, nivel remunerativo y funcionalidad familiar son factores biológicos, laborales y sociales asociados significativamente al grado de satisfacción laboral ($p < 0.05$).

Heredia y Delgado¹¹, en la investigación “*Grado de satisfacción laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014*”, sobre una muestra sistemática de 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho de una población de 344 (100%), aplicando la escala de satisfacción laboral de los empleados (ESLE), determinó que el grado de satisfacción bajo caracterizó a las dimensiones: desarrollo profesional (47,3%), relación con el jefe inmediato (42,8%) y condiciones físicas (40,7%); mientras que la satisfacción de grado medio se situó en las dimensiones: relación con los compañeros (48,3%), desarrollo de su función (35,2%) y permanencia (38,5%). En conclusión, el 40,6% del personal de la sede del

¹¹ Heredia, G. y Delgado, A. (2014) *Grado de satisfacción laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014* (tesis de maestría). Ayacucho: UCV.

Gobierno Regional de Ayacucho presentó un grado de satisfacción laboral medio.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción en el trabajo es la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo, el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto a la forma como asuntos como desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de la función permanencia laboral y condiciones físicas de trabajo.

Según Robbins¹² como Feldman y Arnold¹³ la satisfacción en el trabajo está determinada por las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo a las que los empleados están expuestos. Además afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña de igual manera intervienen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace.

¹² Robbins, P. (1994) *Comportamiento Organizacional* (sexta edición). México: Prentice-Hall.

¹³ Feldman, D. & Arnold, J. (1995). *Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model*. Canadian: Journal of Administrative Science. Canadá.

Del mismo parecer son Feldman y Arnold¹⁴ quienes afirman que si la personalidad concuerda con la vocación elegida hay una mayor posibilidad de tener sujetos satisfechos.

Por su parte O'Reilly¹⁵ dice que la satisfacción y el compromiso iniciales de un empleado hacia su trabajo están asociados con las características intrínsecas extrínsecas del trabajo así como con las decisiones basadas en las preferencias internas.

Robbins¹⁶ apela a la intuición para señalar que a medida que el tamaño del grupo aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen así como la capacidad de la persona para identificarse con los objetivos del grupo. De la misma manera las probabilidades de conflicto intergrupales se incrementan, así como la posibilidad de que se formen subgrupos que dividan el conjunto.

a) Teoría de la aproximación bifactorial

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”, fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus

¹⁴ Feldman, D. & Arnold, J. (1995). *Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model*. Canadian: Journal of Administrative Science. Canadá.

¹⁵ O'Reilly, C., Chatman, J. & Caldwell, D. (1991) *People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit*. Washington: Academy of Management Journal.

¹⁶ Robbins, P. (1994). *Comportamiento Organizacional* (sexta edición). México: Prentice-Hall.

trabajos?”. Estas respuestas se tabularon y se separaron por categorías.

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”. Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores – por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado— causaría insatisfacción. Su mejoramiento- aumento de sueldo-eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral.

b) Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; es más, Dawis y Lofquist (1984) señalan que la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

c) Teoría del grupo de referencia social

Hulen (1966) se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

d) Teoría de la discrepancia

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1984), parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido, argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

2.2.2. COMPROMISO LABORAL

El esfuerzo por observar y medir el grado de compromiso de los profesionales respecto a su trabajo surge como una necesidad en una época en que se valora el papel de las personas en el desarrollo y éxito de una empresa. Blau y

otros¹⁷, así como Gordon y otros¹⁸, se encuentran entre quienes han hecho esfuerzos por encontrar significado y forma al hecho de medir el compromiso, sea con la carrera o el trabajo que se desempeña.

Según Porter¹⁹, el compromiso se define por tres aspectos: un fuerte deseo de permanecer siendo un miembro de la organización, una disposición de hacer grandes esfuerzos a favor de la organización y una creencia sólida en la aceptación de los valores y objetivos de la organización. El nivel de compromiso se ve reflejado en varios aspectos de la vida laboral, a saber, la calidad, el rendimiento, la asistencia y permanencia.

Según Gordon²⁰, hay cuatro factores que explican el compromiso: lealtad, responsabilidad, disposición hacia el trabajo y convicción o fe en la unidad. El compromiso es observado en esta escala desde una perspectiva diferente, pero con elementos equivalentes como lealtad, participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se consideran, de esta manera, porque implican una observación desde la perspectiva de las actitudes del empleado y no de una conducta observada.

¹⁷ Blau, G. et al. (1993) *On developing a general index of work commitment*. Journal of Vocational Behavior; 42 (1). Washington.

¹⁸ Gordon, M. et al. (1980) *Commitment to the union: development of a measure and a examination of its correlates*. Journal of Applied Psychology Mongraph; 65 (4). Washington.

¹⁹ Porter, L. & Smith, F. (1979) *The etiology of the initial stages of employee-organizational reactions*. Unpublished manuscript. Graduate School of Administration, California: University of California at Irvine.

²⁰ Gordon, M. et al. (1980). *Commitment to the union: development of a measure and a examination of its correlates*. Journal of Applied Psychology Mongraph; 65 (4). Washington.

a) Lealtad

Una de las formas pasivas en que el empleado muestra su compromiso es mediante la lealtad o la negligencia. Robbins²¹ se refiere a la lealtad en los siguientes términos, relacionándola con la satisfacción: "La lealtad: La espera pasiva, pero optimista para que la institución mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo conveniente".

Castro²² señala que, debido a que las empresas han demostrado menos entrega a los empleados, ha traído como consecuencia que estos últimos demuestren menos entrega a las empresas.

Aunque los niveles recíprocos de lealtad han disminuido, pareciera ser que las organizaciones aprecian mucho más a los empleados que están de acuerdo con la empresa. Es más, en algunas organizaciones, si se corre la voz de que un empleado está buscando la posibilidad de empleo en otra empresa, el empleado puede ser catalogado de desleal y quedar excluido de toda posibilidad de progreso en el futuro²³.

La negligencia viene a ser lo contrario de la lealtad, ya que es considerada como una actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo, retrasos crónicos, disminución de

²¹ Robbins, S. (1994) *Comportamiento organizacional* (6ª ed). México: Prentice-Hall.

²² Castro, J. (1989) *Were did the Gung-Ho go?* Washington: Time International.

²³ Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.

esfuerzos y aumento del porcentaje de errores²⁴. Al respecto, se dice que el mundo occidental ha desarrollado una cultura empresarial en la que los sentimientos de solidaridad y responsabilidad hacia la organización con la cual trabaja han sufrido una serie de cambios negativos en el curso de los últimos años²⁵.

Werther y Davis señalan que los empleados se sienten excluidos de las organizaciones a las cuales prestan sus servicios. Por lo general, los ejecutivos de las grandes empresas tienden a considerar a sus empleados con la misma actitud que consideran la decisión de adquirir nuevos equipos o vender los inservibles. La empresa occidental promueve muy poco la adhesión de sus empleados, por lo que la rotación es muy alta. Muy distinto es en las empresas orientales, donde el sentimiento es de intensa adhesión y lealtad a la empresa donde trabaja, se observa muy poca rotación o esta es prácticamente nula.

Una de las formas de ganar la lealtad y obtener compromiso es manteniendo a los empleados accesibles a los planes institucionales. El plan estratégico, normalmente, no es algo que deba mantenerse bajo candado y llave, al cual solo algunos elegidos tengan acceso; puede ser una herramienta poderosa para ganar lealtad y obtener compromiso de todos aquellos que puedan contribuir a hacer que los planes se conviertan en realidad²⁶.

²⁴ Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.

²⁵ Werner, W. & Davis, K. (1995) *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill Interamericana.

²⁶ Morrisey, G. (1996) *Planeación táctica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

La lealtad por parte del empleado incluye defender a la organización ante las críticas externas, confiando pacientemente y con optimismo en que la administración de la institución haga lo que corresponde; se sienten seguros en sus trabajos. En forma contraria, la deslealtad o negligencia involucra una actitud pasiva en espera de que las situaciones empeoren. Esto incluye ausencias, retrasos crónicos, disminución de esfuerzos, aumento de errores, inseguridad.

b) Participación

Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe asumir la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o su nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral. El interés, la motivación, la moral se ven fortalecidos, lo que los lleva a disfrutar de su vida laboral.

El respecto, Robbins²⁷ refiere que la participación permite que los empleados impliquen en las decisiones que les afectan. Los empleados pueden contribuir a una serie de decisiones que les perjudiquen: establecer metas laborales, elegir sus propios paquetes de prestaciones; seleccionar los horarios de trabajo que prefieran y demás. Esto puede aumentar la productividad de los empleados, la dedicación a las metas laborales, la motivación y la satisfacción laboral.

Quienes propician la participación señalan que hay una serie de ventajas entre las cuales se encuentran las siguientes:

²⁷ Robbins, S. (1994) *Comportamiento organizacional* (6ª ed.) México: Prentice-Hall.

cuando a la gente se le da la oportunidad de ejercer alguna influencia sobre lo que se haga, se desarrolla un espíritu de compromiso con los fines de la organización. Por el contrario, las personas se sienten con menos poder cuando no se les permite influir sobre los hechos, y se reduce su sentido de compromiso. El empleado que está más involucrado y tiene mayor participación aumenta la comprensión de los fines y objetivos organizacionales; también, genera una mayor apreciación por el interés común y la interdependencia mutua. La participación conduce, entonces, a un mejor clima de relaciones industriales y a una fuerza laboral más cooperativa; se reduce la relación nosotros versus ellos²⁸.

c) Identificación

Los empleados comprometidos están dispuestos a identificarse firmemente con la institución, desean trabajar por los objetivos y la misión institucionales, se adhieren a ella. Sienten que su trabajo y su contribución son importantes para alcanzar los objetivos y la misión institucionales. Buscan nuevos retos, desafíos con entusiasmo y cooperación. Pero, a medida que la organización crece, disminuye la capacidad de las personas para identificarse con los logros del grupo²⁹.

La identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los

²⁸ Saunders, G. (1991) *El compromiso empresarial*. Colombia: Fondo Editorial LEGIS.

²⁹ Robbins, S. (1994) *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.

objetivos y la misión institucionales, sienten a la institución como algo propio, donde su trabajo es una contribución importante, se siente orgulloso de ella, comenta a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento.

d) Pertenencia

El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría; ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defenderla, se siente partícipe y comprometido.

Conforme el tamaño aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen, al igual que la capacidad de los miembros para identificarse con los logros del grupo. Al mismo tiempo, el hecho de tener más miembros también propicia la disensión, el conflicto y la formación de subgrupos, que hacen que pertenecer al grupo resulte menos agradable³⁰.

La sensación de que la empresa es parte del empleado y el empleado parte de la empresa se desarrolla cuando este tiene la oportunidad de participar en la planeación y la toma de decisiones. Al respecto, White refiere que los dirigentes deben desarrollar responsabilidades sobre otros, y permitirles planear y ejecutar proyectos para que puedan

³⁰ Robbins, S. (1994) *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.

obtener experiencia. Darles una palabra de consejo cuando sea necesario, pero no quitarles el trabajo, porque se piensa que los hermanos cometen equivocaciones.

2.2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Compromiso laboral.** Implicación intelectual y emocional de éstos con la organización.
- **Satisfacción laboral.** Actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo.
- **Identificación.** Apropiación de objetivos y valores de la organización.
- **Pertenencia.** Involucramiento o inmersión psicológica en las actividades del propio trabajo.
- **Participación.** Acción y efecto de participar para el logro de los objetivos y metas de la organización.
- **Lealtad.** Expresión de unión y afecto hacia la organización.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- **Compromiso laboral.** Implicación intelectual y emocional de éstos con la organización.
- **Nivel de satisfacción laboral.** Actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo.

3.2. OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Valores
Nivel de satisfacción laboral	Desarrollo profesional	22 – 51 pts.	Ordinal	Baja
	Relación con el jefe	52 – 81 pts.		Media
	Relación con los compañeros	52 – 110 pts.		Alta
	Desarrollo de la función			
	Permanencia			
	Condiciones físicas			
Compromiso laboral.	Participación	23 – 30 pts.	Ordinal	Alto
		15 – 22 pts.		Medio
		06 – 14 pts.		Bajo
	Identificación	23 – 30 pts.	Ordinal	Alto
		15 – 22 pts.		Medio
		06 – 14 pts.		Bajo

	Pertenencia	19 - 25 pts. 12 - 18 pts. 05 – 11 pts.	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Lealtad	16 - 20 pts. 10 - 15 pts. 04 – 09 pts.		Ordinal

3.3. METODOLOGÍA

La investigación asume la metodología cuantitativa, porque la información es organizada, presentada e interpretada estadísticamente.

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es correlacional. Su propósito es medir la relación y el grado de correlación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.5. DISEÑO

El diseño de investigación es transversal, porque la información será acopiada en un solo corte de tiempo.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. POBLACIÓN

La población estuvo constituida por 344 (100%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, distribuidos del siguiente modo:

Condición laboral	Nº	%
Contratado por CAS	105	30,5

Contratado (Régimen 276)	55	16,0
Nombrados	184	53,5
Total	344	100,0

Fuente. Nómina de personal (2014).

3.6.2. MUESTRA

La muestra sistemática estuvo integrada por 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, determinada con la siguiente fórmula estadística.

$$n \geq NZ_{\alpha/2}^2 pq / \{ [E^2 N - 1] + [Z_{\alpha/2}^2 pq] \}$$

Donde:

- n : Tamaño de muestra
- z : Nivel de confianza del 95% (1,96)
- p : Proporción de éxito del 50% (0,5)
- q : 1 – p (0,5)
- e : Error muestral del 5% (0.05)
- N : Población (344).

La distribución muestral será como sigue:

Condición laboral	p	Nº	%
Contratado por CAS	0,529	56	30,8
Contratado (Régimen 276)	0,529	29	15,9
Nombrados	0,529	97	53,3
Total	0,529	182	100,0

Fuente. Nómina de personal (2014).

3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. TÉCNICAS

La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

3.7.2. INSTRUMENTOS

- a) Escala de satisfacción laboral
- b) Escala de compromiso laboral

3.8. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos fueron procesados con el paquete estadístico IBM-SPSS versión 22,0, con el cual se elaboraron tablas y figura estadísticas, haciendo uso de las frecuencias absolutas y relativas simples. A nivel inferencial se aplicó el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman, al 95% de nivel de confianza, en razón a que las variables tienen escala ordinal.

IV. RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 01

Nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Nivel de satisfacción		Compromiso laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	N°	60	10	0	70
	%	33,0	5,5	0,0	38,5
Medio	N°	0	76	0	76
	%	0,0	41,8	0,0	41,8
Alto	N°	0	4	32	36
	%	0,0	2,2	17,6	19,8
Total	N°	60	90	32	182
	%	33,0	49,5	17,6	100,0

Fuente. Aplicación de instrumentos.

En el presente cuadro se observa del 100% (182) de servidores públicos el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio y coincidentemente todos ellos presentan un compromiso laboral de nivel medio. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 33% presenta un compromiso laboral de nivel bajo y 5,5% medio.

Se deduce que a mayor nivel de satisfacción es mayor el compromiso laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, porque la conformidad con el desarrollo profesional, la interrelación con el jefe inmediato y los compañeros como la sensación de bienestar con la permanencia y condiciones físicas de la institución fortalece el compromiso con la organización.

Tabla 02

Nivel de satisfacción y la lealtad de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Nivel de satisfacción		Nivel de lealtad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	N°	59	11	0	70
	%	32,4	6,0	0,0	38,5
Medio	N°	5	68	3	76
	%	2,7	37,4	1,6	41,8
Alto	N°	0	9	27	36
	%	0,0	4,9	14,8	19,8
Total	N°	64	88	30	182
	%	35,2	48,4	16,5	100,0

Fuente. Aplicación de instrumentos.

Del 100% (182) de servidores públicos el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio, de los cuales, 37,4% presenta una lealtad laboral de nivel medio, 2,7% bajo y 1,6% alto. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 32,4% presenta una lealtad laboral de nivel bajo y 6% medio.

Se deduce que a mayor nivel de satisfacción laboral es mayor la lealtad de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, porque se sienten parte de la institución.

Tabla 03

Nivel de satisfacción y la identificación de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Nivel de satisfacción		Nivel de identificación			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	N°	62	8	0	70
	%	34,1	4,4	0,0	38,5
Medio	N°	5	71	0	76
	%	2,7	39,0	0,0	41,8
Alto	N°	0	3	33	36
	%	0,0	1,6	18,1	19,8
Total	N°	67	82	33	182
	%	36,8	45,1	18,1	100,0

Fuente. Aplicación de instrumentos.

Del 100% (182) de servidores públicos el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio, de los cuales, 39% presenta una identificación laboral de nivel medio y 2,7% bajo. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 34,1% presenta una identificación laboral de nivel bajo y 4,4% medio.

Se deduce que a mayor nivel de satisfacción laboral es mayor la identificación de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, porque la institución forma parte de su proyecto laboral.

Tabla 04

Nivel de satisfacción y la participación de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Nivel de satisfacción		Nivel de participación			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	N°	56	14	0	70
	%	30,8	7,7	0,0	38,5
Medio	N°	7	69	0	76
	%	3,8	37,9	0,0	41,8
Alto	N°	0	10	26	36
	%	0,0	5,5	14,3	19,8
Total	N°	63	93	26	182
	%	34,6	51,1	14,3	100,0

Fuente. Aplicación de instrumentos.

Del 100% (182) de servidores públicos el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio, de los cuales, 37,9% presenta una participación laboral de nivel medio y 3,8% bajo. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 30,8% presenta una participación laboral de nivel bajo y 7,7% medio.

Se deduce que a mayor nivel de satisfacción laboral es mayor la participación de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, porque se encuentran a gusto trabajando en la institución.

Tabla 05

Nivel de satisfacción y el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Nivel de satisfacción		Nivel de sentimiento de pertenencia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	N°	62	8	0	70
	%	34,1	4,4	0,0	38,5
Medio	N°	5	71	0	76
	%	2,7	39,0	0,0	41,8
Alto	N°	0	12	24	36
	%	0,0	6,6	13,2	19,8
Total	N°	67	91	24	182
	%	36,8	50,0	13,2	100,0

Fuente. Aplicación de instrumentos.

Del 100% (182) de servidores públicos el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio, de los cuales, 39% presenta un sentimiento de pertenencia de nivel medio y 2,7% bajo. El 38,5% expresa un nivel de satisfacción bajo, de los cuales, 34,1% presenta un sentimiento de pertenencia de nivel bajo y 4,4% medio.

Se deduce que a mayor nivel de satisfacción laboral es mayor el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, porque se encuentran están comprometidos con los objetivos y metas institucionales.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.

Rho de Spearman		Compromiso laboral
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,924
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	182

$H_0: r_s = 0$

$H_i: r_s \neq 0$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación de Spearman (0,000) es menor al valor crítico ($\alpha = 0,05$). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula porque: el nivel de satisfacción se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$).

4.2.2. Hipótesis específicas:

- a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la lealtad de los servidores públicos.

Rho de Spearman		Nivel de lealtad
Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	0,852
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	182

$H_0: r_s = 0$

$H_i: r_s \neq 0$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación de Spearman (0,000) es menor al valor crítico ($\alpha = 0,05$). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula porque: el nivel de satisfacción se relaciona directa y significativamente con la lealtad de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,852$; $p < 0,05$).

- b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la identificación de los servidores públicos.

Rho de Spearman		Nivel de identificación
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,907
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	182

La significación asociada al Coeficiente de Correlación de Spearman (0,000) es menor al valor crítico ($\alpha = 0,05$). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula porque: el nivel de satisfacción se relaciona directamente y significativamente con la identificación de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,907$; $p < 0,05$).

- c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la participación de los servidores públicos.

Rho de Spearman	Nivel de participación

Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,823
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	182

La significación asociada al Coeficiente de Correlación de Spearman (0,000) es menor al valor crítico ($\alpha = 0,05$). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula porque: el nivel de satisfacción se relaciona directamente con la participación de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,823$; $p < 0,05$).

- d) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos.

Rho de Spearman		Nivel de sentimiento de pertenencia
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,870
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	182

La significación asociada al Coeficiente de Correlación de Spearman (0,000) es menor al valor crítico ($\alpha = 0,05$). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula porque: el nivel de satisfacción se relaciona directamente con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,870$; $p < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación trata sobre la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, sobre una muestra de estratificada de 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho de una población de 344 (100%). Los resultados contrastados con el marco empírico y teórico se muestran a continuación:

Los resultados de la investigación determinaron que en el Gobierno Regional de Ayacucho el 41,8% expresa un nivel de satisfacción medio y coincidentemente todos ellos presentaron un compromiso laboral de nivel medio. Similares resultados fueron reportados por Heredia y Delgado (2014)³¹ en la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, al señalar que el 40,6% del personal presentaba un grado de satisfacción laboral medio. Bendezú (2007), ocho años antes estableció que el 37,8% de empleados expresaban una satisfacción laboral parcial o de grado medio.

Significa que de la fecha (2007) a la actualidad, no ha habido cambios importantes para mejorar las condiciones laborales de los empleados, quienes muestran cierto grado de inconformidad con las condiciones físicas de la institución, el desarrollo profesional, la interrelación con el jefe

³¹ Heredia, G. y Delgado, A. (2014) *Grado de satisfacción laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014* (tesis de maestría). Ayacucho: UCV.

inmediato y los compañeros, aspectos que estarían incidiendo en su desempeño.

Analizando ambas variables, se constató que el nivel de satisfacción se relacionó directa y significativamente con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$). Similares resultados fueron reportados al correlacionar el nivel de satisfacción con cada una de las dimensiones del compromiso: lealtad ($r_s = 0,852$; $p < 0,05$), identificación ($r_s = 0,907$; $p < 0,05$), participación ($r_s = 0,823$; $p < 0,05$) y el sentimiento de pertenencia ($r_s = 0,870$; $p < 0,05$).

Según Heredia y Delgado (2014)³², la insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los directivos de las organizaciones públicas y privadas. Cada vez es más importante preocuparnos para eliminar las fuentes de insatisfacción laboral para evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la organización, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enriquecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad.

Podemos agregar que el impacto de la escasa satisfacción y del compromiso laboral es doble en el comportamiento de los empleados, no sólo porque no se sienten a gusto con el clima que proyecta la institución, sino porque muestran desarraigo o sentimientos de no formar parte de ésta. Es estas condiciones, el desempeño laboral como como la productividad de los empleados decae, por la sensación de trabajar a presión o cumplir las actividades por cumplir.

³² Heredia, G. y Delgado, A. (2014) *Grado de satisfacción laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014* (tesis de maestría). Ayacucho: UCV.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción se relacionó directa y significativamente con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,924$; $p < 0,05$).
2. El nivel de satisfacción se relacionó directa y significativamente con la lealtad de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,852$; $p < 0,05$).
3. El nivel de satisfacción se relacionó directamente y significativamente con la identificación de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,907$; $p < 0,05$).
4. El nivel de satisfacción se relacionó directamente con la participación de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,823$; $p < 0,05$).
5. El nivel de satisfacción se relacionó directamente con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos, estableciéndose un grado de correlación alto ($r_s = 0,870$; $p < 0,05$).

RECOMENDACIONES

1. Al señor Gobernador del Gobierno Regional de Ayacucho, gestionar mejoras en la infraestructura física y fortalecer la orquestación entre las diferentes gerencias y unidades.
2. Al señor Gobernador del Gobierno Regional de Ayacucho, promover el reconocimiento de logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal como profesional.
3. Al señor Director de la Oficina de Recursos Humanos, implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar, innovar, incrementar nuevos conocimientos orientados para efectivizar el cumplimiento de su función.
4. Al señor Director de la Oficina de Recursos Humanos, realizar convenios con instituciones de educación superior de la Región, para el desarrollo del potencial humano mediante diplomados, especializaciones y maestrías que incrementen el grado de satisfacción y compromiso laboral.
5. Continuar con la investigación del nivel de satisfacción y compromiso laboral empleando diseños experimentales que evalúen la eficacia de los programas de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- Bendezú, J. (2014) *Factores asociados al grado de satisfacción laboral de los empleados del Gobierno Regional de Ayacucho, 2007* (tesis de maestría). Ayacucho: UNSCH.
- Blau, G. et al. (1993) *On developing a general index of work commitment*. Journal of Vocational Behavior; 42 (1). Washington.
- Castro, J. (1989) *Were did the Gung-Ho go?* Washington: Time International.
- Chiang, M. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal* (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Chile: Revista Universum; 23 (2):66-85.
- Chiavenato, I. (1998) *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw-Hill
- Feldman, D. & Arnold, J. (1995). *Personality types and career patterns: some empirical evidence on Holland's Model*. Canadian: Journal of Administrative Science. Canadá.
- Gordon, M. et al. (1980) *Commitment to the union: development of a measure and a examination of its correlates*. Journal of Applied Psychology Mongraph; 65 (4). Washington.
- Heredia, G. y Delgado, A. (2014) *Grado de satisfacción laboral del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014* (tesis de maestría). Ayacucho: UCV.
- Hernández, I. (2008) *Inteligencia emocional y su relación con el grado de compromiso laboral de los docentes de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga* (tesis de maestría). Ayacucho: Universidad Alas Peruanas.

- Martín, P. (2008) *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. España. Rev. psicol. trab. organ.; 24 (1).
- Morrisey, G. (1996) *Planeación táctica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- O'reilly, C., Chatman, J. & Caldwell, D. (1991) *People and organizational culture: A profile comparison approach to assesing person-organization fit*. Washington: Academy of Management Journal.
- Porter, L. & Smith, F. (1979) *The etiology of the initial stages of employee-organizational reactions*. Unpublished manuscript. Graduate School of Administration, California: University of California at Irvine.
- Robbins, P. (1994). *Comportamiento Organizacional* (sexta edición). México: Prentice-Hall.
- Saunders, G. (1991) *El compromiso empresarial*. Colombia: Fondo Editorial LEGIS.
- Simbrón, M. (2010) *Clima organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes* (informe docente del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales). Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Simbrón, M. (2014) *Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes*. UNSCH, Ayacucho – 2011 (tesis de maestría). Ayacucho: UNSCH.
- Werner, W. & Davis, K. (1995) *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill Interamericana.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, 2014

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	UNO	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014	El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el compromiso laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, 2014.	Satisfacción laboral: - Desarrollo profesional - Relación con el jefe - Relación con los compañeros - Desarrollo de la función - Permanencia - Condiciones físicas	El tipo de investigación será correlacional. Su propósito es medir la relación y el grado de correlación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). DISEÑO El diseño de investigación fue transversal, porque la información será acopiada en un solo corte de tiempo.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS	DOS	POBLACIÓN
a) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la lealtad de los servidores públicos? b) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la identificación de los servidores públicos? c) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con la participación de los servidores públicos?	a) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la lealtad de los servidores públicos. b) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la identificación de los servidores públicos. c) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la participación de los servidores	a) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la lealtad de los servidores públicos. b) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la identificación de los servidores públicos. c) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con la participación de los servidores	Compromiso laboral: - Lealtad - Pertenencia - Identificación - Participación	La población estará constituida por 344 (100%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho. MUESTRA La muestra sistemática estará integrada por 182 (52,9%) servidores públicos del Gobierno Regional de Ayacucho, TÉCNICAS La técnica de recolección de datos

<p>d) ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos?</p>	<p>públicos. d) Identificar la relación entre el nivel de satisfacción y el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos.</p>	<p>públicos. d) El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos.</p>		<p>será la encuesta. INSTRUMENTOS a) Escala de satisfacción laboral b) Escala de compromiso laboral TRATAMIENTO ESTADÍSTICO Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman,</p>
---	--	--	--	---

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) señor (a):

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución, le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal.

I. DATOS GENERALES

1.1. Edad: _____ años 1.2. Sexo: Masculino () Femenino

1.3. Tiempo de servicio: _____ años 1.4. Condición laboral: _____

II. DATOS ESPECÍFICOS

Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. Marque con un aspa (X) en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

Nº	DECLARACIONES	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Trabajar en esta institución me provee la oportunidad de perfeccionarme.					
2	Trabajar en esta institución me permite progresar y/o tener un mejor estatus.					
3	Mi trabajo me mantiene al día respecto a mi profesión.					
4	Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones.					
5	El control que ejerce mi jefe me hace sentir incómodo.					

6	Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mí no tienen sentido.					
7	Mi jefe es comprensible y/o amigable.					
8	Mi jefe alaba el trabajo bien hecho.					
9	He hecho amistades duraderas entre mis colegas.					
10	Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas.					
11	Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo.					
12	Me agradan las personas con quienes trabajo.					
13	Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar.					
14	Por lo general las actividades que desarrollo me aburren.					
15	Mi trabajo me permite la alegría de servir al pueblo.					
16	Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente.					
17	La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad.					
18	Desarrollo este trabajo porque no he podido encontrar una vacante en el área de mi interés.					

19	Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo.					
20	Me siento inseguro(a) en mi trabajo.					
21	Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas.					
22	El entorno físico es seguro.					

Gracias

ESCALA DE EVALUACION DEL GRADO DE COMPROMISO LABORAL

Estimado (a) señor (a):

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en esta institución, le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal.

I. DATOS GENERALES

1.1. Edad: _____ años 1.2. Sexo: Masculino () Femenino

1.3. Tiempo de servicio: _____ años 1.4. Condición laboral: _____

II. DATOS ESPECÍFICOS

Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. Marque con un aspa (X) en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

DECLARACIONES	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- En esta institución toman muy en cuenta mis opiniones					
2.- Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.					
3.- Cuando se presenta algún problema en mi departamento se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa de solución.					
4.- Aquí en esta institución no se consulta nuestra opinión.					
5.- Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.					
6.- Existe mucha cooperación entre los docentes.					

7.- Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa.					
8.- Fue una buena decisión trabajar en esta institución.					
9.- Encuentro que mis valores y los valores de la institución son muy similares.					
10.- Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar.					
11.- Con gusto uso o usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a esta institución.					
12.- Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de esta institución.					
13.- No tengo la sensación de pertenecer a la institución.					
14.- Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte.					
15.- Siento que no soy parte de la institución.					
16.- Si pudiera no elegiría esta institución para trabajar.					
17.- En el momento que entre a trabajar en esta institución me sentí defraudado.					
18.- Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.					
19.- Para mí esta es una de las mejores instituciones posibles para trabajar.					
20.- Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar que los autoridades hagan lo que deben.					
21.- Anheo tener un trabajo diferente.					

Gracias