



FACULTAD DE HUMANIDADES

INFORME DE DESARROLLO DE TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL CIVIL  
DE UNA INSTITUCIÓN MILITAR DEACUERDO AL TIPO DE CONTRATO (CAS –  
PERMANENTE)

PRESENTADO POR:  
Roxana, Soriano Ojeda

ESCUELA:  
De Psicología

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:  
Salud Ocupacional

ASESOR(ES):  
Metodológico: William Cabanillas Rojas  
Temático: Juan José Kaneko Aguilar

LIMA-PERÚ

2011

A Dios y a mis padres,  
cuyo apoyo incondicional y constante  
me dieron la fuerza para  
Realizar esta investigación exitosamente.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas aquellas personas que han hecho posible realizar esta investigación. Una de las personas que me apoyo constantemente es mi asesor Juan Kaneko quien me brindo la orientación e información necesario en todo momento, conjuntamente a mi asesor metodológico, quienes han hecho posible gracias a sus criticas constructivas y sugerencias realizar exitosamente esta investigación.

A mis Padres que son un ejemplo seguir , Harold Soriano e Hilda Ojeda , que en paralelo a su apoyo económico para la realización de esta investigación su apoyo emocional ha sido reconfortante en todo momento, conjuntamente con mis hermanos, y gracias a ellos.

A todas las personas que me han aconsejado y han guiado de alguna manera la ejecución de este proyecto, muchas gracias por su contribución, en todas sus manifestaciones , ya que sin su apoyo y constancia no se hubiera podido haber realizado este material de investigación.

Finalmente, a los profesores encargados del seguimiento de la tesis quienes desde la escuela de Psicología nos han brindado las mayores facilidades para culminar este trabajo con éxito.

## **PRESENTACION**

La presente investigación es acerca de los niveles de satisfacción laboral en el personal civil de una institución militar según tipo de contrato CAS y Permanente, debido a que esta variable ha sido estudiada en distintas poblaciones pero muy pocas investigaciones existen en esta población. He aquí la importancia de este estudio que se presenta a continuación, donde se desarrolla aspectos relevantes que nos muestran la realidad de este grupo de personas desenvolviéndose en una institución castrense.

El desarrollo de este estudio ha sido dividido en tres capítulos, mostrándonos de manera detallada la secuencia y la relevancia del estudio de la satisfacción laboral desde una perspectiva diferente.

En el primer capítulo se dan a conocer aspectos teóricos como antecedentes, Teorías y conceptos básicos de la satisfacción laboral según diferentes enfoques, como segundo capítulo se desarrolla el aspecto metodológico relacionado a la variable, población , técnicas , instrumentos entre otros, y por último se da a conocer los resultados obtenidos después de la aplicación de la Escala de satisfacción elaborada por Sonia Palma, consecuentemente las conclusiones y recomendaciones mas resaltantes que aportaran de manera trascendental en el estudio.

# ÍNDICE GENERAL

Páginas preliminares	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice General.....	i
Índice de Tablas.....	ii
Índice de Gráficos.....	iii
Resumen en Español e Inglés.....	iv
Introducción.....	v

## Capítulo I

1. Planteamiento del problema.....	1
2. Formulación del problema.....	2
2.1. Objetivos.....	2
2.1.1. Objetivo General:.....	2
2.1.2. Objetivos Específicos: .....	2
2.1.3. Justificación .....	2
2.1.4. Limitaciones: .....	4
2.2. Delimitaciones: .....	4

## Capítulo II

2. MARCO TEORICO .....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas .....	9
2.2.1 t. satisfaccion laboral .....	9
2.2.1.1 Teoría bifactorial de herzberg .....	9
2.2.1.2 teoria del ajuste al trabajo.....	20
2.2.1.3 teoria de la discrepancia.....	21
2.2.1.3.1 teoria del grupo de referencia.....	21
2.2.1.4 teoria de las referencias sociales .....	22
2.2.1.5 enfoques de la Satisfaccion laboral.....	25
2.2.1.7 aproximacion dinámica de la Satisfaccion Laboral .....	25
2.2.2 Determinantes de la satisfacción laboral .....	29
2.2.3 Dimensiones de la sayisfaccion laboral.....	30
2.2.4 Importancia de la satisfacción laboral.....	30
2.2.5 formas de Insatisfaccion.....	33
2.3 Marco conceptual.....	34
2.3.1 Definiciones Satisfaccion Laboral enfoque de autores.....	35

## Capítulo III

3. MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1 Hipótesis general y específica .....	38
3.2 Variables: .....	39
3.2.1 Definicion conceptual .....	39
3.2.2 Definición Operacional: .....	39

3.2.3	Indicadores: .....	40
3.2.4	Variable Sociodemográficas: .....	40
3.3	Paradigma Metodológico .....	40
3.3.1	Tipo de estudio: .....	41
3.3.2	Nivel de investigación .....	41
3.3.3	Diseño de investigación:.....	41
3.4	Población, muestra y muestreo: .....	41
3.5	Método de Investigación: .....	43
3.6	Técnicas e instrumentos .....	44
3.6.1	ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SP .....	44
3.7	Métodos de análisis de datos: .....	49

#### Capítulo IV

4.1	RESULTADOS .....	51
4.1.1	ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE SATISFACCION LABORAL .....	51
4.1.2	ANALISIS DESCRIPTIVO POR CONTRATO CAS Y PERMANENTE .....	52
4.1.3	PRUEBA DE NORMALIDAD .....	53
4.1.4	COMPARACION SL Y AREAS SEGÚN TIPO DE CONTRATO.....	54
4.4	DISCUSIÓN.....	90

**CONCLUSIONES**

**SUGERENCIAS**

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>4.1 Tabla N°1 Estadístico descriptivo.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla N° 2 Análisis descriptivo de la satisfacción laboral según tipo de contrato CAS.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla N° 3 Análisis descriptivo de la satisfacción laboral según tipo de contrato Permanente .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla N° 4 Prueba de Normalidad .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla N° 5 Análisis comparativo .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla N° 6 Comparación de la Satisfacción laboral y áreas según tipo de contrato.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla N° 7 Niveles del factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales de la Satisfacción Laboral.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla N° 8 Niveles del factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla N° 9 Niveles del factor III: Políticas Administrativas.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla N° 10 Niveles del factor IV: Relaciones Sociales.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla N° 11 Niveles del factor V: Desarrollo Personal.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla N° 12 Niveles del factor VI: Desempeño de Tareas.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla N° 13 Niveles del factor VII: Relación con la Autoridad.....</b>	<b>78</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b> Teoría Bifactorial de Herzberg .....	10
<b>Gráfico N° 2</b> Perfiles de la satisfacción laboral según Lawler y Locke .....	23
<b>Gráfico N° 3</b> Niveles del factor I Condiciones Físicas y/o materiales.....	72
<b>Gráfico N° 4</b> Niveles del factor II beneficios laborales y/o remunerativos.....	73
<b>Gráfico N° 5</b> Niveles del factor III Políticas Administrativas.....	74
<b>Gráfico N° 6</b> Niveles del factor IV Relaciones Sociales.....	75
<b>Gráfico N° 7</b> Niveles del factor V Desarrollo Personal.....	76
<b>Gráfico N° 8</b> Niveles del factor VI Desempeño de Tareas.....	77
<b>Gráfico N° 9</b> Niveles del factor VII Relacion con la Autoridad.....	78

## **RESUMEN**

La presente investigación es de tipo descriptivo comparativo que tuvo como objetivo principal Determinar las diferencias que existen a nivel de satisfacción laboral en el personal civil de una institución militar según tipo de contrato: Cas y permanente.

Se planteó que el personal civil de una institución militar presenta satisfacción según su tipo de contrato Cas y Permanente , , se trabajo con una muestra de 100 trabajadores , se utilizo el test de Satisfaccion Laboral de Sonia Palma que cuenta con 36 Items, contenido en siete factores, algunos de los resultados mas relevantes fueron que el nivel de Satisfacción laboral encontrado en la muestra es Promedio, siendo el factor III Políticas administrativas, el más bajo y el mas alto la relación con la autoridad.

Concluyendo que los datos revelaron que el tipo de contrato no establece diferencias significativas en ninguno de los siete factores de la satisfacción laboral.

## **PALABRAS CLAVES:**

Satisfacción laboral, tipo de contrato

## **ABSTRACT**

Investigation of descriptive comparative type that had as principal aim Determine the differences that exist to level of labor satisfaction in the civil personnel of a military institution according to type of contract: Cas and permanent.

One raised that the civil personnel of a military institution presents satisfaction according to his type of contract Cas and Permanently, I work with a sample of 100 workers, I use the test of Sonia Palma's Labor Satisfaction that possesses 36 Articles, content in seven factors, some of the results mas relevant were that the level of labor Satisfaction found in the sample is Average, being the factor The Political administrative IIIrd, the lowest and the high mas the relation with the authority.

Concluding that the information revealed that the type of contract does not establish significant differences in any of seven factors of the labor satisfaction.

## **KEY WORDS:**

Labor satisfaction, type of contract