



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción Laboral y su relación con el compromiso
organizacional en el Área Médica de la Empresa Rímac
Seguros .Lima.2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGÍSTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br. Mengoa Castañeda Helen Margiori

Br. Pretel Vergel Carlos Eduardo

ASESOR:

Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en servicios en salud

PERÚ – 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas

Presidente

Mgtr. Jesus Nuñez Untiveros
Secretario

Mgtr. Carlos Ruiz Orbegoso
Vocal

Dedicatoria

Con mucho cariño a mi familia por el apoyo y comprensión que me han brindado, y la paciencia que nos han tenido .

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Mgtr. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por su asesoría; y a los trabajadores del Area Medica de la Compañía de Seguros Rimac .Lima. 2014; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración jurada

Nosotros Br. Helen Margiori Mengoa Castañeda y Br. Carlos Eduardo Pretel Vergel, estudiantes del Programa. Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados Helen con DNI 40857660 y Carlos con DNI 40337287 con la tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en el área médica de la Empresa Rímac Seguros. Lima. 2014, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Julio de 2014.

Firma.....

Helen Margiori Mengoa Castañeda

DNI: 40857660

Firma.....

Carlos Eduardo Pretel Vergel

DNI 40337287

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores en el área médica de la Empresa Rímac Seguros. Lima. 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Los Autores.

Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	16
1.2	Formulación del problema	20
1.3	Justificación	21
1.4	Limitaciones	23
1.5	Antecedentes	23
1.6	Objetivos	35
1.6.1	General	35
1.6.2	Específicos	35

MARCO TEÓRICO

2.1	Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	37
2.1.1	Concepto de satisfacción laboral	37

2.1.2	Factores que inciden en la satisfacción laboral	38
2.1.3	Efecto de la satisfacción laboral	39
2.1.4	Satisfacción laboral y productividad	40
2.1.5	Mejoría de la satisfacción laboral	41
2.1.6	Teorías de la satisfacción laboral	42
2.1.7	Dimensiones de la satisfacción laboral	48
2.2	Bases teóricas de la variable compromiso organizacional	55
2.2.1	Concepto del compromiso organizacional	55
2.2.2	Importancia del compromiso organizacional	57
2.2.3	Enfoques conceptuales de compromiso organizacional	57
2.2.4	Perspectivas del compromiso organizacional	59
2.2.5	Teorías de compromiso organizacional	60
2.2.6	Dimensiones del compromiso organizacional	61

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	65
3.2	Variables	65
3.2.1	Definición conceptual de la variable 1 satisfacción laboral	65
3.2.2	Definición operacional de la variable 2 compromiso organizacional	66
3.3	Metodología	67
3.3.1	Tipo de estudio	67
3.3.2	Diseño de estudio	68
3.4	Población y muestra	69
3.5	Método de investigación	70
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.7	Validez y Confiabilidad	71

RESULTADO

4.1	Descripción de resultados	78
4.2	Prueba de hipótesis general y específica	84
4.3	Discusión	90

CONCLUSIONES	94
---------------------	----

SUGERENCIAS	95
--------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
-----------------------------------	----

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	103
Anexo 2. Instrumentos	106
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	111
Anexo 4. Base de datos	132
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	148
Anexo 6. Artículo científico	149

Lista de Tablas

Tabla 1	Definición operacional de la variable 1 satisfacción laboral	66
Tabla 2	Definición operacional de la variable 2 compromiso organizacional	67
Tabla 3	La satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el área médica de la empresa rímac Seguros 2014	78
Tabla 4	La satisfacción laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en el área médica de la empresa rímac 2014	80
Tabla 5	La satisfacción laboral y la dimensión de continuación del compromiso organizacional en el área médica de la empresa rímac seguros 2014	81
Tabla 6	La satisfacción laboral y la dimensión normativa del compromiso organizacional en el área médica de la empresa rímac seguros 2014	83
Tabla 7	Correlación satisfacción laboral y compromiso organizacional	85
Tabla 8	Correlación satisfacción laboral y la dimensión afectiva	86
Tabla 9	Correlación satisfacción laboral y la dimensión de continuación	88
Tabla 10	Correlación satisfacción laboral y la dimensión normativa	89
Tabla 11	Validez del Instrumento	72
Tabla 12	Confiabilidad cuestionario de compromiso organizacional	72
Tabla 13	Confiabilidad cuestionario de satisfacción laboral	73
Tabla 14	Niveles y rangos de satisfacción laboral	74
Tabla 15	Niveles y rangos del compromiso organizacional	75

Lista de Figuras

Figura 1 Componentes del compromiso organizacional	61
Figura 2 Diagrama de columnas 3D de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional	79
Figura 3 Diagrama 3D de la satisfacción laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional	80
Figura 4 Diagrama de columnas 3D de la satisfacción laboral y la dimensión de continuación del compromiso organizacional	82
Figura 5 Diagrama de columnas 3D de la satisfacción laboral y la dimensión normativa.	84

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar qué relación existe entre la Satisfacción laboral el compromiso organizacional en el área médica de la empresa Rímac Seguros. Lima. 2014

La población constituida por trabajadores del área médica de la empresa de Seguros Rímac, San Isidro 2014, la muestra no probabilística considero a 150 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional. El método empleado en la investigación fue descriptivo correlacional . Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción Laboral, el cual estuvo constituido por 53 preguntas en la escala de Likert (Muy poco, Poco, Medio, Bastante y Mucho) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional , el cual estuvo constituido por 18 preguntas en la escala de Likert (Muy poco, Poco, Medio, Bastante y Mucho), que brindaron información acerca de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso organizacional , a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Compromiso organizacional en los trabajadores del Área Médica de la Compañía de Seguros Rímac. San Isidro. Lima 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.809 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta lo que representa un nivel de correlación moderada.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional

Abstract

This research had as general objective, Determine what relationship there is between the organizational commitment job satisfaction in the medical area of the company Rimac Seguros. Lima. 2014

The population formed by workers of the Area medical of the company's insurance Rimac, San Isidro 2014, sample not probabilistic consider 150 workers, in which the variables were used: job satisfaction and organizational commitment. The method used in the research was descriptive correlational. This research not experimental design of correlational cutoff level transactional, that collected information in a specific period, which was developed by applying the instruments used for its intended purpose: job satisfaction, which was made up of 53 questionnaire questions in Likert scale (very little, little, medium, quite and much) and organizational commitment, which was made up of 18 questionnaire questions in Likert scale (little)(, Little, medium, quite and lot), which provided information about job satisfaction and its relationship with organizational commitment, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that: job satisfaction is related significantly organizational commitment in workers in the Area medical of the company's insurance Rimac. San Isidro. Lima 2014; Having determined a Spearman Rho correlation coefficient 0.809 indicates that there is positive relationship between the variables is also located in high correlation level which represents a moderate correlation level.

Key words: job satisfaction, organizational commitment