



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
Trabajadores de una Entidad Pública – Sector Salud 2015”**

**PARA OBTENER EL GRADO:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. SANDRA CARPIO CARPIO

**ASESORA:**

DRA. GALIA SUSANA LESCANO LÓPEZ

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## Lista de jurados

---

PhD. Oscar Rafael Guillen Valle  
Presidente

---

Dra. Ana María Boy Barreto  
Secretaria

---

Dra. Galia Susana Lescano López  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente,

A mis padres, hermanos y mi hijo Bryan, quienes con su apoyo, estímulo y cariño han hecho posible la culminación de este trabajo, gracias a ellos.

### **Agradecimiento**

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como Magister, a la Universidad César Vallejo por brindarme todas las facilidades necesarias para el enriquecimiento de nuestro conocimiento en Gestión Pública.

De igual forma a la escuela de Postgrado y coordinación del programa de maestría por la eficiencia mostrada con que se lleva a cabo todos estos procedimientos de estudios de postgrado mencionados.

A todos mis compañeros de trabajo por su participación en la presente investigación.

### **Declaración Jurada**

De Sandra Beatriz Carpio Carpio, con DNI N° 07243708; estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de entidad pública - Sector Salud 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 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, 03 julio de 2015

-----  
DNI: 07243708

## **Presentación**

**Señor Presidente**

**Señores Miembros del Jurado**

Ponemos a vuestra consideración la tesis titulada “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de entidad pública - Sector Salud 2015”; con la finalidad de determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una entidad pública del sector salud.

La presente investigación constituye una contribución a las autoridades de las Instituciones públicas y privadas, en el cual se demuestra que existe relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad pública del sector salud 2015.

El Objetivo de describir una correlación entre el Compromiso Organizacional y la satisfacción Laboral, expresado en una correlación positiva, donde queda evidenciado que estos aspectos responden de manera directa uno sobre el otro dentro de una organización. Razón por la cual ambas variables se encuentran ligadas dentro de la problemática que nos ocupa.

## Contenidos

Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenidos	vii
Lista de tablas	viii
Lista de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentos teórico	20
1.3 Justificación	27
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Hipótesis	34
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	38
2.4 Tipos de estudio	38
2.5 Diseño	39
2.6 Población, muestra y muestreo	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	47
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de los resultados	49
3.2 Resultados de la prueba de Normalidad	55
3.3 Prueba de Hipótesis	56
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>60</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>67</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>69</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>72</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de variables	37
Tabla 2.	Análisis Ítems Compromiso Organizacional	43
Tabla 3.	Estadísticos descriptivos Compromiso Organizacional	44
Tabla 4.	Baremo para Compromiso Organizacional	44
Tabla 5.	Análisis de Ítems para Satisfacción Laboral	46
Tabla 6.	Estadístico Descriptivos Satisfacción Laboral	47
Tabla 7.	Baremo para Satisfacción Laboral	47
Tabla 8.	El compromiso organizacional y la satisfacción laboral	49
Tabla 9.	Niveles de Compromiso Organizacional	50
Tabla 10.	Niveles de Satisfacción Laboral	51
	La dimensión afectiva del compromiso organizacional y la	
Tabla 11.	satisfacción laboral	52
	La dimensión normativa del compromiso organizacional y la	
Tabla 12.	satisfacción laboral.	53
	La dimensión continua del compromiso organizacional y la	
Tabla 13.	satisfacción laboral.	54
Tabla 14.	Prueba de Normalidad	55
	Correlación de la dimensión afectiva del compromiso	
Tabla 15.	organizacional y la satisfacción laboral	56
	Correlación de la dimensión normativa del compromiso	
Tabla 16.	organizacional y la satisfacción laboral.	57
	Correlación de la dimensión continua del compromiso	
Tabla 17	organizacional y la satisfacción laboral.	58
	Correlación del compromiso organizacional y la satisfacción	
Tabla 18.	laboral	59

## Lista de Gráficos

Figura1:	Diagrama de diseño correlacional	39
Figura 2.	Niveles de Compromiso Organizacional	49
Figura 3.	Niveles de Satisfacción Laboral	50
Figura 4.	Diagrama del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.	51
Figura 5.	La dimensión afectiva del compromiso organizacional y la satisfacción laboral	52
Figura 6.	Correlación de la dimensión normativa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.	53
Figura 7.	Correlación de la dimensión continúa del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.	54

## Resumen

El propósito de este estudio fue el determinar el Compromiso organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una entidad pública - Sector Salud. La población comprende a más de 200 personas, cuya muestra está representada por funcionarios, personal profesional y técnico, ubicados en la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Salud.

El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por un grupo de control de 132 personas. El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta destinada a obtener información sobre Compromiso organizacional y la Satisfacción Laboral dentro de la organización.

Para medir la variable de Compromiso Organizacional fue utilizada el instrumento de Allen y Meyer, que subdivide a las variables en tres dimensiones: Afectiva, Normativa y Continúo; por otra parte para medir la variable de satisfacción Laboral fue utilizada el instrumento Mélia y Peiro. Ambos instrumentos se respondieron es una escala de respuesta Liker.

Entre los hallazgos se demuestra que existe relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en una entidad pública del sector salud 2015; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.706, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables; siendo además, el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

**Palabras clave:** Compromiso Organizacional - Satisfacción laboral

## Abstract

The purpose of this study was to determine the organizational commitment and job satisfaction of employees of a public body - Sector Health. The population comprises more than 200 people, whose sample is represented by officials, professional and technical personnel, located in the Central Management of Health Benefits Health Social Security.

The research design used was descriptive correlational. The sample consisted of a control group of 132 people. The data collection instrument used was a survey to obtain information on organizational commitment and job satisfaction within the organization.

To measure the variable Organizational Commitment was used the instrument of Allen and Meyer, who divided the variables in three dimensions: emotional, continuous and regulations; on the other hand to measure job satisfaction variable was used Melia and Peiro instrument. Both instruments are answered is a response scale Liker.

Among the findings it shows that there is a direct and significant relationship between organizational commitment and job satisfaction in a public entity 2015 health sector; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.706, which represented a high level of association between the variables; well being, the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.05$ , which led to reject the null hypothesis and accept the general hypothesis.

**Keywords:** Organizational Commitment - Job Satisfaction.