



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el
Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea
del Perú.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Rosa Maribel Cruz Meza
Br. Katharine Yudith Osores Villagaray

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Secretario
Estrella Esquiagola Aranda

Vocal
Mercedes Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

A nuestros queridos Padres, quienes nos inculcaron el espíritu de superación, y que con la perseverancia se logra todo en la vida. A nuestros esposos por el constante apoyo y estímulo.

Agradecimiento

A Dios por todas las bendiciones que derrama en nosotras permitiéndonos alcanzar nuestros objetivos.

A los Docentes de la Maestría por ser guías en la conquista de nuestra meta y en especial a nuestro asesor Dr. José Manuel Muñoz Salazar, quién fue nuestro guía en la elaboración de esta investigación.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores que hicieron posible la culminación de nuestra investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras, Rosa Maribel Cruz Meza y Katharine Yudith Osorez Villagaray, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI N° 40165294 y N° 10880552 con la tesis titulada: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura del Personal de la Fuerza Aérea del Perú-

Declaramos 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de julio del 2014.

Firma.....

ROSA M. CRUZ MEZA

DNI. N° 40165294

Firma.....

KATHARINE Y. OSORES VILLAGARAY

DNI. N° 10880332

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.

La investigación presenta como propósito, establecer la relación que se da entre dos variables (Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral), en función que, en la actualidad los trabajadores son el elemento más significativo que pueden tener las organizaciones, ya que las organizaciones de éxito dependen de las actitudes que puedan tener cada trabajador, el compromiso, la identidad con su propia organización, y definitivamente la satisfacción laboral, el sentir del trabajador frente a su propio trabajo.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presentan en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación, que de una u otra forma pretende contribuir con la mejora en establecer cambios a nivel de organización y potencializar el factor de la gestión del talento humano.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la Institución Castrense donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el presente trabajo de investigación habrá logrado su objetivo.

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Formulación del Problema	22
1.2.1 Problema General	22
1.2.2 Problemas Específicos	23
1.3 Justificación del Estudio	23
1.3.1 Justificación práctica	24
1.3.2 Justificación teórica	24
1.3.3 Justificación metodológica	24
1.4 Limitaciones	25
1.5 Antecedentes	25
1.5.1 Internacionales	26
1.5.2 Nacionales	30
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo General	35
1.6.2 Objetivos Específicos	35
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	36
2.1 Bases Teóricas de Compromiso Organizacional	37
2.1.1 Conceptos de Compromiso Organizacional	37

2.1.2	Enfoques Teóricos de Compromiso Organizacional	41
2.1.3	Componentes de Compromiso Organizacional	43
2.1.4	Dimensiones de Compromiso Organizacional	52
2.1.5	Teorías de Compromiso Organizacional	52
2.1.6	Determinantes de Compromiso Organizacional	53
2.2	Bases Teóricas de Satisfacción Laboral	56
2.2.1	Conceptos de Satisfacción Laboral	56
2.2.2	Enfoque Teórico de Satisfacción Laboral	58
2.2.3	Factores de Satisfacción Laboral	60
2.2.4	Dimensiones de Satisfacción Laboral	64
2.2.5	Teorías de Satisfacción Laboral	69
2.2.6	Determinantes de la Satisfacción Laboral	83
2.3	Definición de Términos Básicos	87
CAPITULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		90
3.1	Hipótesis de Investigación	91
3.1.1	Hipótesis General	91
3.1.2	Hipótesis Específicas	91
3.2	Variables	91
3.2.1	Definición conceptual	91
3.2.2	Definición operaciona	92
3.3	Metodología	97
3.3.1	Tipo de estudio	97
3.3.2	Diseño de Investigación	97
3.4	Población y Muestra	98
3.4.1	Población	98
3.4.2	Muestra	98
3.5	Método de Investigación	99
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	99
3.6.1	Instrumentos de Investigación	100
3.7	Procedimiento de recolección de datos	107
3.8	Métodos de análisis de datos	107

CAPÍTULO IV RESULTADOS	108
4.1 Descripción	109
4.1.1 Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones	109
4.1.1.1 Resultados para Compromiso Organizacional	109
4.1.1.2 Resultados de satisfacción laboral del personal civil	117
4.1.2 Prueba de normalidad	109
4.1.3 Resultados contrastación de hipótesis	135
4.1.3.1 Contrastación de hipótesis general	135
4.1.3.2 Contrastación de hipótesis específicas	136
4.2 Discusión	139
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	146
ANEXOS	149
Anexo 1: Instrumento de compromiso organizacional	
Anexo 2. Instrumento de satisfacción laboral	
Anexo 3. Matriz de consistencia	
Anexo 4. Ficha de validación	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6: Confiabilidad de las variables	
Anexo 7: Correlaciones de las variables	

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	94
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	96
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento compromiso organizacional y satisfacción laboral	102
Tabla 4. Confiabilidad por Alfa de Cronbach variable Compromiso Organizacional	104
Tabla 5. Confiabilidad por Alfa de Cronbach variable Satisfacción Laboral	106
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la variable Compromiso Organizacional en opinión del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú	109
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	111
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso continuo en opinión de personal civil en la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	113
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo en opinión de personal civil en la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	115
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en opinión de personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	117
Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	119
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	121
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la	

Fuerza Aérea del Perú	123
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	125
Tabla 15. Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	127
Tabla 16. Distribución de frecuencia de desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	129
Tabla 17. Distribución de frecuencia de la relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	131
Tabla 18. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable Compromiso Organizacional	133
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para satisfacción laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	134
Tabla 20. Interpretación de la correlación	135
Tabla 21. Correlación Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	136
Tabla 22. Correlación de la dimensión compromiso afectivo y la variable satisfacción laboral	137
Tabla 23. Correlación de la dimensión compromiso continuo y la variable satisfacción laboral	138
Tabla 24. Correlación de la dimensión compromiso normativo y la variable satisfacción laboral	139

Índice de Figura

Figura 1. Distribución de frecuencia de la variable compromiso organizacional en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	110
Figura 2. Compromiso afectivo en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	112
Figura 4. Distribución de frecuencia del compromiso normativo en opinión de personal civil en la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	116
Figura 5. Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción laboral en opinión de personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú	118
Figura 6. Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones físicas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	120
Figura 7. Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios laborales de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	122
Figura 8. Distribución de frecuencia de la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	124
Figura 9. Distribución de frecuencia de la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	126
Figura 10. Distribución de frecuencia de la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	128
Figura 11. Distribución de frecuencia de la desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.	130

Figura 12. Distribución de frecuencia de la relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en opinión del personal civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.

132

Resumen

El presente estudio de la Investigación fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú en Lima en el año 2014. Para lo cual se utilizaron dos instrumentos; uno sobre Compromiso Organizacional y otro para Satisfacción Laboral, instrumentos que fueron sometidos a los análisis correspondientes para revisar su validez y confiabilidad, siendo debidamente validados por expertos, los resultados indicaron que cumplen con su propósito y medidos dentro de los márgenes de error permitidos.

Dicho estudio empleo el tipo de investigación descriptiva correlacional, según el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2006), con un diseño no experimental correlacional. Se analizó a la muestra de 100 Empleados Civiles de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú. Los datos fueron recabados utilizando la Ficha de cuestionario de Compromiso Organizacional, creada por Meyer, Allen y Smith (1993) y la Ficha Técnica de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de Sonia Palma Carrillo (2000). El análisis de los resultados indica la existencia de correlaciones significativas entre las variables.

Los resultados determinan que el Compromiso Organizacional está relacionado directamente con la satisfacción laboral, según la correlación de Rho Spearman de 0,653 ($p < .005$) altamente significativo se confirmó la Hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras claves: Compromiso Organizacional – Satisfacción Laboral

Abstract

This research study was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the Civil Staff of the Chief of Staff of the Air Force of Peru in Lima in 2014 for which two instruments were used.; one on organizational behavior and one for job satisfaction, instruments that were subjected to the appropriate tests to check its validity and reliability, being duly validated by experts, the results indicated that fulfill their purpose and measured within the range of allowed errors.

This study use descriptive correlational type of research, according to the book of Hernandez Fernandez and Baptista (2006), with a correlational non-experimental design. We analyzed a sample of 100 employees of the Office of Civil Staff of the Air Force of Peru. Data were collected using questionnaire Listing Organizational Commitment, created by Meyer, Allen and Smith (1993) and the Summary of Work Satisfaction Scale SL-SPC, Palma Sonia Carrillo (2000). The analysis of the results indicate the existence of strong correlations between the variables.

The results determined that organizational commitment is directly related to job satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.653, $p < .005$) highly significant alternating hypothesis was confirmed and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Organizational Commitment - Job Satisfaction

Introducción

La investigación titulada, "Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura de Personal de la Fuerza Aérea del Perú.

El recurso humano en las organizaciones necesariamente se ven influenciados por una serie de aspectos ya sean internos y/o externos. El ámbito interno abarca: los sentimientos, las emociones, las percepciones y las actitudes, etc., y en el externo comprende al ámbito laboral, las relaciones con las autoridades y otros trabajadores, entre otros.

Al interior de las organizaciones el tema de las actitudes ha sido abordado como una verdadera disciplina que estudia al individuo en las organizaciones, y lo aborda desde la perspectiva de tres tipos de actitudes específicas (Robbins, 1999): la satisfacción laboral, el compromiso con el trabajo y el compromiso organizacional, entendiendo que estas actitudes son fundamentales para el desarrollo del trabajo de los empleados y el propio desarrollo de las organizaciones, en la medida que los trabajadores se han convertido en el activo más importante que tienen las organizaciones.

Una relación solidaria y productiva entre trabajadores y jefes, resulta primordial para el desarrollo organizacional, para ello requiere que se brinde las herramientas necesarias a los trabajadores y se impulse a trabajar; sin embargo para ello, es necesario tener claro la misión y la visión que la organización tiene, la cual debe ser conocida y aceptada por todos sus integrantes de la misma, para que tanto los jefes y trabajadores, busquen la concretación de los objetivos de la organización.

En un buen ambiente laboral, nos debe llevar a la satisfacción laboral. Durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo, es muy probable que para muchas personas esta afirmación parezca perfectamente lógica y normal, sin embargo y a pesar de los estudios que existen sobre satisfacción

laboral, la realidad es que hasta hoy, no existe publicación de corte científico que haya podido demostrar contundentemente esta relación.

Según los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones, la búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un colaborador, es, ha sido y será, una de sus principales líneas de investigación. Desde la perspectiva empresarial, esta búsqueda se transforma en la meta de todo director o gerente de que sus colaboradores tengan bien puesta la “camiseta” y que den todo por su empresa.

Los requerimientos del mundo contemporáneo exigen que las organizaciones optimicen los sistemas tecnológicos de productividad y fundamentalmente, del sistema humano y es aquí que ante esa necesidad las empresas que compiten día a día, tienen como prioridad mantener satisfechos a sus trabajadores, lo cual conlleva al cumplimiento de las expectativas de cada trabajador.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación, limitaciones, objetivos y antecedentes.

En el Capítulo II. Marco Teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas de cada variable.

En el Capítulo III, Marco Metodológico; se describen la hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El Capítulo IV, Presenta los resultados, la descripción y discusión.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones.