

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



T003_31189764_M

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2016**

Tesis presentada por:

Br. Edwin Reynaldo Quispe Carrión

Para optar al grado académico de
Maestro en Administración, mención en
Gestión Pública y Desarrollo
Empresarial.

ASESOR:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2017

RESUMEN

La presente investigación titulada *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016*, pretende indagar sobre ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016?, con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016.

Esta investigación se fundamenta en la investigación básica de tipo descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal; además, la investigación se ha enmarcado en el método hipotético deductivo. Se trabajó con una población de 292 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Andahuaylas, con una muestra significativa de 128 encuestas del personal administrativo, seleccionadas a través de las técnicas estadísticas; y, para la recopilación de la información se utilizaron las técnicas de observación directa, la encuesta y la revisión documentaria, priorizando la apreciación y valoración de los propios actores de las institución.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r = 0,654$ y $P = 0,000$), es decir a mayor satisfacción laboral hay mayor compromiso organizacional y/o a menor satisfacción laboral, menor compromiso organizacional. b) al efectuar la correlación de la dimensión con el componente afectivo y la satisfacción laboral en personal administrativo de la

municipalidad provincial de Andahuaylas, nos muestra que existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en personal administrativo ($r= 0,557$ y $P = 0,000$); es decir que la mejora o empeoramiento de estos factores podrían influir en el compromiso organizacional y viceversa. c) Existe una correlación significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión componente continuidad del compromiso organización y las dimensiones de la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,679$ y $P = 0,000$), es decir que la mejora de estas dimensiones estarán vinculadas a la satisfacción laboral y viceversa. d) Existe una relación significativa entre el componente normativo y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Es decir, al mejorar los niveles del componente normativo (sentido de obligación, y lealtad), se mejora la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad. Por ello, es el valor de equipo el que más se comparte en personal administrativo de la municipalidad, que alcanzan una relación directa significativa con la correlación de Pearson ($r = 0,568$) y con nivel de significancia ($P=0,000$). e) En relación al compromiso organizacional se evidencia niveles de promedio alto de esta variable. La dimensión que predominó fue la de compromiso de continuidad lo que podría significar una preocupación con respecto a los costos financieros y físicos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo. f) En nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Andahuaylas, es regular. La apreciación del personal administrativo en su mayoría está medianamente satisfecha. Considerando que esto no denota satisfacción ni insatisfacción, se hallaron porcentajes correspondientemente elevados de insatisfacción en los factores de los beneficios laborales y remuneración, políticas administrativas, y relación con la autoridad lo que podría explicar una cierta evaluación negativa de la relación con sus jefes y entre el personal administrativo de la municipalidad.