



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en
colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Br. Cabanillas Chilón Sashenka Rosita

ASESORES

Dra. Karla Azabache Alvarado

Mgtr. Silvana González Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

Trujillo – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, por las innumerables bendiciones en cada paso que doy.

A mis abuelos, por su infinito amor y apoyo incondicional.

A mi madre Marisol, quien es para mí un ejemplo a seguir y quien ha sido mi guía siempre.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mi asesoras Dra. Karla Azabache Alvarado y Mgtr. Silvana González Rodríguez, por haberme brindado sus conocimientos y haber tenido la paciencia suficiente para guiarme durante el desarrollo de la presente tesis.

A los docentes de la carrera profesional de Psicología, quienes compartieron sus experiencias y enseñanzas, que contribuyeron al éxito de mi formación profesional.

A los colaboradores del Banco de la Nación y a todas las personas que de una u otra manera ayudaron en la elaboración de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciando en Psicología.

Trujillo, 11 de Febrero del 2018

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS | ii |
| PÁGINA DEL JURADO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | vi |
| PRESENTACIÓN | vii |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| 1.1. Realidad Problemática | 12 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 18 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 30 |
| 1.5. Justificación del estudio | 31 |
| 1.6. Hipótesis..... | 31 |
| 1.7. Objetivos..... | 32 |
| II. METODO | 33 |
| 2.1. Diseño de Investigación | 33 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 34 |
| 2.3. Población y muestra..... | 37 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 37 |
| 2.5. Método de análisis de datos..... | 46 |
| 2.6. Aspectos éticos | 47 |
| III. RESULTADOS | 48 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 52 |
| V. CONCLUSIONES..... | 56 |
| VI. RECOMENDACIONES | 57 |
| VII. REFERENCIAS | 58 |
| ANEXOS..... | 63 |

Índice de tablas

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 49 |
| Tabla 2..... | 50 |
| Tabla 3..... | 50 |
| Tabla 4..... | 51 |
| Tabla 5..... | 51 |
| Tabla 6..... | 52 |
| Tabla 7..... | 66 |

RESUMEN

La presente investigación consistió en un estudio correlacional cuyo principal objetivo fue explicar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores de dicha entidad, de ambos sexos mayores de 18 años. Además, se aplicó los cuestionarios: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá y Peiró, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991) para medir las variables de estudio. A partir de los datos obtenidos, se determinó que existe correlación la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con una relación directa de magnitud de efecto moderada ($r = .43$, IC 95%= .26- .58). De acuerdo al coeficiente de determinación, la satisfacción laboral explicaría el 18.7% de la variabilidad del compromiso organizacional. Las dimensiones que reportaron un valor de relación directa fueron: Satisfacción con la participación y Compromiso Afectivo- Normativo ($r = .48$), cuya variabilidad explicada de la relación de una variable sobre la otra es del 23%. La dimensión satisfacción con la supervisión y camaradería y el Compromiso Afectivo – Normativo ($r = .47$), también explicando el 23% de la variabilidad de la primera sobre la segunda y, Satisfacción Laboral general y el Compromiso Afectivo- Normativo ($r = .47$), cuya variabilidad explicada es del 22%. Con esto se llegó a determinar la relación que se establece entre la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional y los componentes que este tiene.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, variabilidad.

ABSTRACT

The present investigation consisted of a correlational study whose main objective was to explain the relationship between the Labor Satisfaction and the Organizational Commitment in collaborators of a Banking Entity of the province of Trujillo. The sample consisted of 100 employees of this entity, of both sexes over 18 years. In addition, the questionnaires were applied: Labor Satisfaction Questionnaire S21 / 26 (Meliá and Peiró, 1990) and the Organizational Commitment Scale (Meyer and Allen, 1991) to measure the study variables. Based on the data obtained, it was determined that there is a correlation between job satisfaction and organizational commitment with a direct relationship of moderate magnitude ($r = .43$, 95% CI= .26-.58). According to the coefficient of determination, job satisfaction would explain 18.7% of the variability of organizational commitment. The dimensions that reported a direct relation value were: Satisfaction with participation and Affective-Normative Commitment ($r = .48$), whose variability explained by the relationship of one variable over the other is 23%. The satisfaction dimension with supervision and camaraderie and the Affective-Normative Commitment ($r = .47$), also explaining 23% of the variability of the first over the second, and General Labor Satisfaction and the Affective-Normative Commitment ($r = .47$), whose explained variability is 22%. With this, the relationship established between the Labor Satisfaction with the Organizational Commitment and the components it has was determined.

Key words: Labor Satisfaction, Organizational Commitment, variability.