



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA DE CONCESIONES ALIMENTICIAS DEL DISTRITO
DE ATE. LIMA, 2016**

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

AUTORA:

PACHECO CAMPOS, PAOLA ROSA

ASESOR:

Mgtr. OLIVAS UGARTE, LINCOL ORLANDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2016

Página del Jurado

Mgr. Lincol Olivas Ugarte

Presidente

Mgr. Juan Caller Luna

Secretario

Dr. Ignacio de Loyola Pérez

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de llegar a este momento tan importante en mi vida.

A mis padres Honorata y Calixto, a mi hermana Milagros y a mi sobrina Nicole, por ser mi fuente de inspiración y fortaleza en este gran camino, así también por contar con su compañía y apoyo incondicional para lograr con éxito la culminación de esta faceta profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la gerencia general de la empresa “Concesiones y Servicio de Alimentación Rufina S.A.C”, por permitir la realización de la presente investigación; como también a los trabajadores de la empresa, por su participación y colaboración durante el desarrollo del mismo.

A mis docentes de la escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas a lo largo de estos cinco años y asesoramiento constante en mi formación profesional, así como en la culminación de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Paola Rosa Pacheco Campos, identificada con DNI N°48337622, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Psicología, Escuela de Humanidades, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se pone en evidencia en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 4 de octubre de 2016.

.....
Paola Rosa Pacheco Campos

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 trabajadores de una empresa privada de Concesiones Alimenticias del distrito de Ate. Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Paola Rosa Pacheco Campos

ÍNDICE

Páginas

CARATULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Capítulo I: Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Variable Satisfacción Laboral	21
1.3.1 Variable Compromiso Organizacional	31
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	42
Capítulo II: Método.....	43
2.1. Diseño de investigación	44

2.2. Variables, Operacionalización	45
2.3. Población y muestra	47
2.4. Criterios de selección.....	48
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.6. Métodos de análisis de datos	55
2.7. Aspectos éticos.....	55
Capítulo III: Resultados.....	57
Capítulo IV: Discusión.....	63
Capítulo V: Conclusiones.....	68
Capítulo VI: Recomendaciones	70
Capítulo VII: Referencias	72
Anexos	74
Anexo N° 1 Matriz de consistencia	80
Anexo N° 2 Escala de opiniones SL -SPC.....	81
Anexo N° 3 Cuestionario de compromiso organizacional – Pérez	83
Anexo N° 4 Cuestionario de compromiso organizacional - Argomendo	85
Anexo N° 5 Carta de autorización.....	87
Anexo N° 6 Carta de presentación	88
Anexo N° 7 Consentimiento informado.....	89
Anexo N° 8 Distribución de los participantes	90
Anexo N° 9 Análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos	94
Anexo N° 10 Base de datos.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Matriz de Operacionalización de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla N° 2	Matriz de Operacionalización del Compromiso Organizacional	46
Tabla N° 3	Distribución de la población.....	47
Tabla N° 4	Prueba de normalidad para las variables de estudio	58
Tabla N° 5	Correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional	59
Tabla N° 6	Correlación entre la significación de la tarea y el compromiso organizacional	60
Tabla N° 7	Correlación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional	60
Tabla N° 8	Correlación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional	61
Tabla N° 9	Correlación entre los beneficios económicos y el compromiso organizacional	62
Tabla N° 10	Distribución de la población según edad y sexo	90
Tabla N° 11	Distribución de la población según área de trabajo y cargo.....	91
Tabla N° 12	Distribución de la población según tiempo de servicio.....	91
Tabla N° 13	Nivel de satisfacción laboral	92
Tabla N° 14	Nivel de compromiso organizacional	93
Tabla N° 15	Análisis de consistencia interna de la escala satisfacción laboral mediante el alfa de cronbach	94
Tabla N° 16	Análisis de consistencia interna de la Escala satisfacción laboral por el método de dos mitades de Guttman	94
Tabla N° 17	Análisis de correlación ítem-test total	95
Tabla N° 18	Correlación inter.-escalas entre satisfacción laboral y sus dimensiones	96
Tabla N° 19	Prueba KMO y Test de Esfericidad de Bartlett	97
Tabla N° 20	Análisis de componentes principales con rotación Varimax.....	97

Tabla N° 21	Matriz de componentes rotados	98
Tabla N° 22	Análisis de fiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen por el método de equivalencia o formas paralelas.	99
Tabla N° 23	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional de Pérez (2014) mediante el alfa de cronbach	99
Tabla N° 24	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional de Argomendo (2013) mediante el alfa de cronbach	100
Tabla N° 25	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional mediante el alfa de cronbach.....	100
Tabla N° 26	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional por dos mitades de Guttman	101
Tabla N° 27	Análisis de correlación ítem-test total	102
Tabla N° 28	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional mediante el alfa de cronbach.....	103
Tabla N° 29	Análisis de consistencia interna del Cuestionario de compromiso organizacional por dos mitades de Guttman	103
Tabla N° 30	Correlación inter-escalas entre Compromiso organizacional general y sus dimensiones.....	104
Tabla N° 31	Prueba KMO y Test de Esfericidad de Bartlett.....	105
Tabla N° 32	Análisis de componentes principales con rotación Varimax.....	105
Tabla N° 33	Matriz de componentes rotados	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1 Nivel de satisfacción laboral.....	93
---	----

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Concesiones Alimenticias del distrito de Ate en la ciudad de Lima durante el año 2016. Se empleó un diseño no experimental con corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. Participaron 80 trabajadores, 50 de sexo masculino y 30 de sexo femenino, entre 18 y 66 años de edad. Se utilizaron dos instrumentos de medición: la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005), y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indican que sí existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($p < 0,05$, $r = 0.338$). Asimismo, se encontraron relaciones entre las dimensiones condiciones de trabajo ($p < 0.05$, $r = 0.253$), reconocimiento personal y/o social ($p < 0.05$, $r = 0.315$) y beneficios económicos ($p < 0.05$, $r = 0.364$) de la satisfacción laboral con respecto al compromiso organizacional; sin embargo, no se halló relación entre la dimensión significación de la tarea ($p > 0.05$, $r = 0.213$) de la satisfacción laboral y compromiso organizacional. En conclusión, hay evidencias suficientes para afirmar que aquellos trabajadores que presentan mayores niveles de satisfacción laboral mostrarán un mayor nivel de compromiso organizacional hacia la empresa.

Palabras claves: satisfacción laboral, compromiso organizacional, empresa privada.

ABSTRACT

The aim of this research was to identify the relationship between job satisfaction and organizational commitment in employees of a private company of food concessions of the district of Ate in Lima during 2016. A non-experimental design, with cross-sectional approach and descriptive correlational method, was used. This study involved 80 workers, 50 male and 30 female, between 18 and 66 years old. Two measuring instruments were used: the Job Satisfaction Scale of Sonia Palma (2005) and the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1991). Results show that there exists significant relationship between job satisfaction and organizational commitment ($p < 0.05$, $r = 0.338$). Likewise, relationships between the dimensions of working conditions ($p < 0.05$, $r = 0.253$), personal and/or social recognition ($p < 0.05$, $r = 0.315$) and economic benefits ($p < 0.05$, $r = 0.364$) of job satisfaction regarding to organizational commitment were disclosed; however, no relationship between the dimension of task significance ($p > 0.05$, $r = 0.213$) of job satisfaction and organizational commitment was found. To conclude, there is enough evidence to assert that those workers who have higher levels of job satisfaction will demonstrate a higher level of organizational commitment to their company as well.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, private company.