



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROTECT GROUP.**

LIMA, 2016

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

AUTORA:

SILVERA GALLARDO, YERÍS ALITHÚ

ASESOR:

Mgtr. OLIVAS UGARTE, LINCOL ORLANDO

LINEA DE INVESTIGACION:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERU

2016

Página del Jurado

.....

Mgtr. Lincol Olivas Ugarte
Presidente

.....

Mgtr. Juan Caller Luna
Secretario

.....

Dr. Ignacio de Loyola Pérez
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por la fortaleza brindada y a mi mamá ya que gracias a ella logre concretar la carrera, gracias a su apoyo incondicional y sus buenos deseos. Asimismo a las personas que confiaron en mí y en especial a mi abuelo Luis que en paz descansa, este logro también es para él.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por todo el conocimiento y aprendizaje adquirido. A mis asesores quienes me brindaron parte de su tiempo para lograr pulir dicha investigación.

Finalmente, a la Empresa Protect Group quien me facilito los medios y materiales donde se pudo llevar a cabo mi trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yerís Alithú Silvera Gallardo, identificada con DNI N° 73874523, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, 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 presenta en este informe de tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Octubre del 2016

Yerís Alithú Silvera Gallardo

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 agentes de Seguridad de la empresa Protect Group. Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Psicología.

Yerís Alithú Silvera Gallardo

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
Resumen.....	ix
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	i
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables y Operacionalización	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Criterios de selección	34
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.6. Métodos de análisis de datos	39
2.7. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
3.1. Prueba de Normalidad.....	42
3.2. Contrastación de hipótesis	43
3.2.1 Hipótesis general.....	43

3.2.2 Hipótesis específica 01.....	44
3.3.3 Hipótesis específica 02.....	45
3.3.4 Hipótesis específica 03.....	46
3.3.5 Hipótesis específica 04.....	47
IV. DISCUSION.....	48
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	.65
ANEXO 01.....	66
ANEXO 02.....	68
ANEXO 03.....	72
ANEXO 04.....	80
ANEXO 05.....	81
ANEXO 06.....	82
ANEXO 07.....	83
ANEXO 08.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1 Cuadro de Operacionalizacion de Variables.....	31
Tabla Nº 2 Poblacion total de la empresa Protect Group.....	32
Tabla Nº 3 Muestra total.....	32
Tabla Nº 4 Poblacion de Damas y Varones de la sede Olivos.....	33
Tabla Nº 5 Poblacion de Damas y Varones de la sede Ate Vitarte.....	33
Tabla Nº 6 Prueba Binomial de Compromiso Organizacional.....	38
Tabla Nº 7 Prueba de Normalidad – Kolmogorov Smirnov.....	42
Tabla Nº 8 Correlacion entre Satisfaccion Laboral y Compromiso Organizacional.....	43
Tabla Nº 9 Correlacion entre el Factor Significacion de la tarea y Compromiso Organizacional.....	44
Tabla Nº 10 Correlacion entre el Factor Condiciones de trabajo y Compromiso Organizacional.....	45
Tabla Nº 11 Correlacion entre el Factor Reconocimiento personal y/o social y Compromiso Organizacional.....	46
Tabla Nº 12 Correlacion entre el Factor Beneficios economicos y Compromiso Organizacional.....	47

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los agentes de seguridad de la empresa Protect Group, dicha investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal, participaron 162 trabajadores del turno diurno y nocturno de las sedes de los Olivos y Ate Vitarte, cuya edad fluctúa entre los 19 a 55 años, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados obtenidos indican evidencias suficientes de relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional ($p < 0.05$, $r = 0,359$), por lo tanto, a mayor satisfacción laboral mayor compromiso organizacional o a menor satisfacción laboral menor compromiso organizacional. Asimismo en los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos ($p < 0.05$), en relación a la variable compromiso organizacional.

Palabras claves: satisfacción laboral, compromiso organizacional y agentes de seguridad.

Abstract

This aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment to the security of the company Protect Group, this research is correlational descriptive with a transverse non-experimental design, involving 162 workers from the day shift and night the headquarters of Olives and Ate Vitarte, whose age ranges from 19 to 55 years who were administered the Scale Job Satisfaction Sonia Palma (2005) and Questionnaire of Organizational Commitment Allen and Meyer (1991). The results show sufficient evidence of a relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment ($p < 0.05$, $r = 0,359$), therefore, to greater job satisfaction and greater organizational commitment to low job satisfaction lower organizational commitment. Also on the factors of significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social and economic benefits ($p < 0.05$), in relation to organizational commitment variable.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment and security agents.