



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES OPERARIOS DE  
UNA EMPRESA PRIVADA EN LOS DISTRITOS DE LIMA  
METROPOLITANA, 2015**

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

**AUTORA**

LIZZETH ANABELL JUÁREZ REYES.

**ASESOR:**

MG. AUGUSTO MESCUA FIGUEROA.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA-PERU**

**2015**

Juan Carlos Montero

---

Erika Estrada Alomías

---

César Manrique Tapia

---

Esta investigación está dedicada a mi familia, y en especial a mis padres por su apoyo incondicional.

Agradezco a mis profesores a quienes les debo  
gran parte de mis conocimientos, como también a mis  
asesores de investigación.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Lizzeth Anabell Juárez Reyes con DNI N° 72867154, 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.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Noviembre, 2015

**Lizzeth Anabell Juárez Reyes**

---

**Nombres y apellidos del tesista**

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 operarios de una empresa privada en los distritos de lima metropolitana, 2015", teniendo la realidad problemática, teorías relacionadas a las variables, como introducción, así mismo la metodología de investigación planteada es de muestreo probabilístico de tipo correlacional-descriptivo y de diseño no experimental-trasversal, donde la finalidad es demostrar sobre los factores sociales que fluyen en el ámbito laboral y de qué manera pueden influenciar en las masas de una empresa. Así mismo, someto a vuestra consideración la investigación y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología

Juárez Reyes Lizzeth Anabell

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Teoría Bifactorial de Herzberg	
1.3.2 Modelo de los 3 componentes del Compromiso Organizacional	
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	33
<b>II.MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	37
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	55

2.6 Aspectos éticos	56
III.RESULTADOS	58
IV.DISCUSIÓN	71
V.CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII.REFERENCIAS	79
ANEXOS	84
Instrumentos	
Consentimiento Informado	

## Índice de tablas

Tabla 1	
Operacionalización de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 2	
Operacionalización de la variable compromiso organizacional	40
Tabla 3	
Relación entre los niveles de la satisfacción laboral con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	59
Tabla 4:	
Relación entre los niveles del Factor I con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	60
Tabla 5:	
Relación entre los niveles del Factor II con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	61
Tabla 6:	
Relación entre los niveles del Factor III con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	62
Tabla 7:	
Relación entre los niveles del Factor IV con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	63

Tabla 8:	
Relación entre los niveles del Facto V con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	64
Tabla 9:	
Relación entre los niveles del Factor VI con los niveles del compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	65
Tabla 10:	
Relación entre los niveles del Factor VII con los niveles compromiso organizacional en trabajadores operarios de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015	66
Tabla 11:	
Prueba de normalidad – Kolmogorov - Smirnov	67
Tabla 12:	
Correlación entre satisfacción laboral general y compromiso general	68
Tabla 13:	
Correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional	69

## RESUMEN

El propósito del estudio es precisar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores operativos de una empresa privada en los distritos de Lima Metropolitana, 2015. La Satisfacción Laboral ha sido medida con la escala de SPC-SL, la cual considera siete factores materiales y/o físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; el compromiso organizacional ha sido evaluado con la escala del Compromiso Organizacional ECS (Meyer, Allen & Smith, 1993), sin embargo en esta investigación muestra que no hay presencia de correlación en ninguna de las variables estudiadas, ya que se considera que existen otros factores influyentes en el ambiente laboral que no generan la relación.. La muestra estuvo integrada por 156 trabajadores operativos de los distritos de Lima Metropolitana.

Palabras Clave: *Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional y dimensiones de la Satisfacción Laboral*

## ABSTRACT

The purpose of the study is to clarify the relationship between job satisfaction and organizational commitment in operational workers of a private company in the districts of Lima, 2015. Job satisfaction was measured with the scale of SPC-SL, which considers factors feels materials and / or physical, labor benefits and / or remunerative, administrative policies, social relationships, personal development, performance of tasks related to the authority; organizational commitment has been evaluated with the scale of Organizational Commitment ECS (Meyer, Allen & Smith, 1993), however in this research shows that no correlation is present in any of the variables studied, as it is considered that other factors influential in the workplace that do not generate the relationship .. the sample consisted of 156 workers operating in the districts of Lima.

*Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Satisfaction dimensions*