



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA COURIER,
2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

AUTORA:

SANTOS YUPANQUI PAMELA JOANNE

ASESOR:

MG. KANEKO AGUILAR JUAN JOSÉ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dr. José Vallejos Saldarriaga
Presidente

Mg. Luis Barboza Zelada
Secretario

Mg. Juan José Kaneko Aguilar
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios por estar a mi lado en todo momento, por darme las facultades, fuerza y valor para lograr mis objetivos.

A mi padre, Walter Santos Chumpitaz, por ser mi modelo de esfuerzo, inspiración y tenacidad para no rendirme en ningún momento.

A mi madre, Alejandra Yupanqui Rojas, por estar a mi lado brindándome su amor, apoyo y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Magister Juan Kaneko por su asesoramiento y conocimientos fundamentales para el desarrollo de esta investigación, por su dirección, entrega y valiosos consejos para nuestra formación profesional.

Agradezco a la empresa SMP Courier, por la colaboración brindada para el desarrollo de esta Tesis.

Agradezco a la empresa ADL Estrategia Gerencial, por la confianza y el apoyo incondicional que me han brindado en el transcurso de esta investigación.

Un sincero agradecimiento a la familia Moquillaza, en especial a Gerson Moquillaza Alvarez, por brindarme su amor, apoyo constante y motivación para el término de esta investigación.

Agradezco a las Licenciadas Ana Cecilia Fonseca Porto Carrero y Jacquelin Pianezzi Meyer, por su comprensión, ayuda y entusiasmo para seguir desarrollándome profesionalmente.

A mis compañeros de estudios, con quienes aprendí mucho y compartimos grandes experiencias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Pamela Joanne Santos Yupanqui, identificada con DNI N°43091379, 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 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo, 2016

Pamela Joanne Santos Yupanqui

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 trabajadores del área operativa de una empresa Courier, 2105”, 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.

Pamela Joanne Santos Yupanqui

Índice

PAG

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XI
Abstract	XII

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación con el estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Tipo de estudio	34
2.3. Operacionalización de Variables	35
2.4. Población, muestra y muestreo	36
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.6. Métodos de análisis de datos	47
2.7. Aspectos éticos	47

III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	70

Índice de Tablas

	PAG
Tabla 1: Operacionalización de variables de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional	35
Tabla 2: Porcentaje de la población objetivo para la investigación (según sexo y edad)	37
Tabla 3: Categorías diagnósticas escala SL-SPC	40
Tabla 4: Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota	42
Tabla 5: Correlaciones ítem-puntaje total (α de Cronbach)	43
Tabla 6: Normas Percentilares Escala SL-SPC.	44
Tabla 7: Resultado estadístico de fiabilidad de Satisfacción Laboral	44
Tabla 8: Prueba binomial de Compromiso Organizacional	44
Tabla 9: Resultado estadístico de fiabilidad de Compromiso Organizacional	46
Tabla 10: Estadísticos descriptivos de Satisfacción laboral	48
Tabla 11: Nivel de satisfacción laboral	49
Tabla 12: Nivel del factor condiciones físicas y materiales	49
Tabla 13: Nivel del factor beneficios laborales y remunerativos	50
Tabla 14: Nivel del factor políticas administrativas	50
Tabla 15: Nivel del factor relaciones sociales	51
Tabla 16: Nivel del factor desarrollo personal	51
Tabla 17: Nivel del factor desempeño de tareas	52

Tabla 18: Nivel del factor relación con la autoridad	52
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de Compromiso organizacional	53
Tabla 20: Nivel de compromiso organizacional	54
Tabla 21: Nivel componente afectivo	54
Tabla 22: Nivel componente continuidad	55
Tabla 23: Nivel componente normativo	55
Tabla 24: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	56
Tabla 25: Correlación entre Satisfacción y Compromiso organizacional	57

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo analizar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área operativa de una empresa Courier, así mismo describir sus niveles y la correlación entre los factores y componentes de ambas variables. La muestra estuvo conformada por 123 trabajadores del área operativa. Se emplearon los instrumentos de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, para satisfacción laboral y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen para compromiso organizacional. Los resultados muestran que en ambas variables, el nivel fue promedio. Así mismo, se encontró que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Al analizar la relación entre los componentes, los resultados muestran que existe relación positiva entre el componente de continuidad y los factores políticas administrativas ($r=0.184$), desempeño de tareas ($r=0.246$) de la satisfacción laboral; el compromiso normativo correlaciona de manera negativa con los factores condiciones físicas y/o materiales ($r=-0.204$), relaciones sociales ($r=-0.286$) y por último el compromiso afectivo no correlaciona con ningún factor de la satisfacción laboral.

Se concluye, por tanto, que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, pero si entre sus componentes.

Palabras claves: *satisfacción laboral, compromiso organizacional, operarios.*

Abstract

This research aims to analyze the relationship between job satisfaction and organizational commitment in workers operating area of a company Courier, also describe their levels and the correlation between the factors and components of both variables. The sample consisted of 123 workers operating area. Job Satisfaction instruments Palma Sonia Carrillo, for job satisfaction and organizational commitment questionnaire Meyer and Allen were used for organizational commitment. The results show that in both variables was average level. Also, it was found that there is no relationship between the variables job satisfaction and organizational commitment. In analyzing the relationship between the components, the results show that there is a positive relationship between the component and the administrative policy continuity factors ($r = 0.184$), task performance ($r = 0.246$) job satisfaction; normative commitment negatively correlated with physical and / or materials ($r = -0.204$), social relationships ($r = -0.286$) and finally affective commitment does not correlate with any factor of job satisfaction factors.

We conclude, therefore, that there is no relationship between job satisfaction and organizational commitment, but between its components.

Keywords: *job satisfaction, organizational commitment, operator.*