



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO
PENITENCIARIO CALLAO, 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Bach. Gonzales Espinoza Magaly Evelyn

ASESOR:

Mg. Suárez Santa Cruz, Fernando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicología y Desarrollo de Habilidades

Pimentel, 18 de Octubre de 2016

**“Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en trabajadores administrativos
del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.”**

Aprobación de la Tesis

Mg. Fernando Suarez Santa Cruz
Asesor Metodológico

Mg. Blanca Mariana Rojas Jiménez
Presidente de Jurado de tesis

Lic. Carmen Gretel Bulnes Bonilla
Secretario(a) de Jurado

Lic. Adela Mariana Vargas Pérez
Vocal/Asesor de Jurado

DEDICATORIA

A mis hijos, "Todo es posible si quieres
creer"

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme cumplir mis sueños, a mis familiares, amigos y a mis maestros por su dedicación y esfuerzo dando lo mejor de sí.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación Problemática	13
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Delimitación de la Investigación	16
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	16
1.5. Limitaciones de la Investigación	18
1.6. Objetivos de la Investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de Estudios	20
2.2. Sistemas teórico Conceptuales	24
2.3. Definición de la terminología	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	47
3.2. Población y Muestra	48
3.3. Hipótesis	50
3.4. Variables	51
3.5. Operacionalización de variables	51
3.6. Abordaje metodológico, técnica e instrumentos	53
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	58
3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos	58

3.9. Principios Éticos	59
3.10. Criterios de Rigor Científico	59
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados en Tablas y Figuras	62
4.2. Discusión de Resultados	79
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	85
5.2. Recomendaciones	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	95

RESUMEN

El trabajo de investigación está orientado a descubrir la relación entre La Satisfacción Laboral y El Compromiso Organizacional, específicamente en trabajadores administrativos del establecimiento penitenciario del Callao. Para lograrlo, se realizó una muestra de 72 trabajadores. Por consiguiente, el estudio se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, así como también descriptivo, logrando establecer un corte transversal lo que permitirá obtener un diseño correlacional. El Instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) que es diseñada por la especialista Sonia Palma (2005) tal como lo señala la autora permite medir la variable satisfacción laboral e indicadores, para evaluar la evaluación del compromiso organizacional se aplicó el Instrumento de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1999). Los resultados con la correlación lineal de Pearson indicaron una directa y significativa relación entre las variables de estudio, por tanto, se establece a un mayor aumento de Satisfacción Laboral en un trabajador aumenta también el Compromiso Organizacional.

Palabras claves: Trabajadores Administrativos, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

Discover which is the relation between the working satisfaction and the organizational commitment on administrative workers in the penitentiary establishment of Callao, is the main goal in this study, the sample was conformed by 72 workers. This work is framed in a quantitative, so as descriptive, setting a cross-section that will allow get a correlational design. The toll used was the labor satisfaction scale (SL-SPC) which is design by the specialist Sonia Palma (2005) as the author points allows measure the labor satisfaction scale and indicators, to evaluate the organizational commitment test, the instrument of organizational commitment by Allen and Meyer (1999). The results with the line correlation of Pearson indicated a direct and meaning relation between study's variables, thus, establishes a greater increase of labor satisfaction in a worker also rises the organizational commitment.

Keywords: administrative workers, Job Satisfaction, Organizational Commitment,

INTRODUCCIÓN

La preocupación por identificar variables correlacionales que posibiliten incrementar la productividad de los trabajadores es una tarea permanente a nivel mundial, tanto como para la psicología organizacional como para la administración de empresas. El rendimiento en el desempeño laboral o el trabajo no puede ser desvinculado del grado de satisfacción que los trabajadores poseen dentro de las instituciones productivas o de servicios.

Todas las organizaciones formales, norman de manera explícita las funciones de cada uno de sus trabajadores, delimitando y hasta normando los comportamientos productivos que desean obtener de parte de sus colaboradores para el logro de sus metas institucionales.

Sin embargo, este nivel de la planificación estratégica, deja de lado muchas veces una variable de amplia relevancia: la satisfacción de los trabajadores con el oficio que realizan, en el lugar en que lo realizan, dejándose de lado la dimensión actitudinal y emocional de los trabajadores, disminuyendo así la posibilidad de incrementar su rendimiento y compromiso organizacional.

Se da con prevalencia que trabajadores satisfechos de su trabajo son quienes producen y rinden mucho más. Esto tiene que ver con la percepción de que se sienten mejores remunerados o que son tratados de manera positiva y amable. Esto también se puede percibir en trabajadores que ascienden o logran mayores aprendizajes. Por el contrario, aquellos trabajadores que se sienten mal remunerados, con poca consideración o maltrato e inmovilizados u obstruidos en tareas y actividades rutinarias, otros sin pocas oportunidades de desarrollarse tanto profesionalmente como en su escalamiento laboral, son quienes rinden poco, susceptibles de estresarse y de volcarse a ser meros actores improductivos.

Newstrom (2003) afirmó que la satisfacción es el conjunto de emociones y sentimientos que puedan ser positivos como negativos con los cuales los empleados perciben su trabajo”

(p.246). Por lo antes mencionado la satisfacción laboral es una actitud positiva frente al trabajo, a la misma que se le atribuye respuestas afectivas relacionadas con la labor que efectúa y en las condiciones en las cual realiza su actividad. Por tanto, la satisfacción o insatisfacción del empleado se torna compleja pues existen diversos factores que intervienen ya sean estos internos o externos inherente al trabajador.

Según, Robbins y Judge (2009) refieren que el compromiso organizacional se caracteriza por ser el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas y desea conservarse como miembro de esta. Es decir, esta variable tendría relación directa con el sentimiento de pertenencia de los trabajadores con la entidad que los emplea. Es por ello, que en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores y el compromiso organizacional existen muchas investigaciones, las mismas que han tratado de demostrar la relación existente entre estas variables.

Un estudio que nos muestra una gran correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral se puede encontrar en Zurita, Ramírez del Castillo, Quesada, Ruiz y Manzano (2014), cuya investigación se basó en una muestra de 80 trabajadores, todos ellos de los juzgados de Granada. Este estudio subyace un abanico de interpretaciones y análisis psicológicos. Con relación al género y su significancia se pudo conocer que las diferencias encontradas eran mínimas.

Basándonos, en lo anteriormente mencionado, es que la presente investigación estudia la satisfacción en el campo laboral y el compromiso con la organización de los trabajadores administrativos de un establecimiento penitenciario del Callao, el mismo que ha sido estructurado en cinco capítulos, a saber:

El Capítulo I, desarrolla el problema de investigación, justificación e importancia, limitaciones y objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, aborda lo relacionado al marco teórico, antecedentes de estudio, bases teórico-Científicas definiciones de términos básicos.

El Capítulo III, considera el marco metodológico, se identifican el tipo y diseño de investigación, hipótesis, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, Análisis estadístico e interpretación de los datos y criterios Éticos y de rigor científico.

En el Capítulo IV, se encuentra el análisis e interpretación de los resultados, tablas, figuras y discusión de resultados.

Finalmente, en el Capítulo V, presentamos las conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Situación Problemática

Actualmente el objetivo empresarial es lograr el éxito y ser competitivos. Por consiguiente, son las personas las que tienen la responsabilidad de convertir en exitosa a una organización. Toda vez que sean proyectadas las metas esperadas se inicia el largo camino de la consecución de estas a través de actividades y planes de reingeniería ejecutados. Es importante priorizar los recursos humanos, estableciendo estrategias que permitan a estos, sentirse satisfechos y mucho más valorados al momento de realizar su trabajo. Por ende, el trabajo será realizado en un ambiente de satisfacción, la misma que se produce a través de la evaluación del espacio en que se realiza el trabajo.

Según, Robbins y Judge (2009), un trabajador que tiene alta satisfacción en su centro laboral contiene sentimientos positivos de él. Al contrario, un trabajador con baja o poca satisfacción no tiene sentimientos positivos hacia su trabajo, y son los sentimientos negativos quienes no permiten una conexión afectiva con su empleo.

Asimismo, Robbins y Judge (2009), refieren que el compromiso organizacional tiene como característica diferenciar el nivel en que un empleado se identifica con una organización en particular, así como con sus metas y desea conservarse como miembro de esta. Es decir, el compromiso organizacional se relaciona con el sentimiento de pertenencia de los trabajadores con la institución que los emplea.

Al respecto la correlación entre dichas variables también fue objeto de estudios en diversos estudios que nos abren puertas a nuevas investigaciones en nuestro país.

Según, La Organización Supera (2014) en el Perú, que en abril y julio aplicó una encuesta a 1,500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo, logró recoger percepciones de estos con sus centros laborales. Es así que el estudio permitió conocer que el 71% de trabajadores de estos tres departamentos estudiados no se sentían valorados por su empresa. Se conoció, también, que aquellos colaboradores que no se sentían felices pertenecientes a la primera, segunda y tercera línea de los sectores de telecomunicaciones, banca, minería, retail, y servicios estaban representados por el 53%. El director gerente de la firma, José Luis Aliaga,

refirió que es la actitud donde se basa la falta de satisfacción y la actitud que muestra el colaborador frente a su propio trabajo. Ante eso, las empresas deben generar un clima laboral incluyente de las expectativas de los trabajadores. Aquellos que manifestaron que su centro de trabajo no le brinda lo suficiente para lograr los objetivos que se le asignan están representados por el 41% y quienes no tienen una adecuada comunicación con el jefe directo logran un valor porcentual de 52%. Por otro lado, la encuesta reveló que el ser reconocidos de manera permanente (52%), contar con capacitaciones recurrentes y sucesivas (49%) y una mejor comunicación (48%), serían factores que motivarían una mayor productividad.

El Establecimiento Penitenciario Callao, es una dependencia de la oficina regional Lima del INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO, el cual es un organismo que forma parte del sector justicia, ubicado en Prolongación Centenario S/N-Asentamiento Humano Acapulco Callao, que realiza diversas investigaciones sobre los distintos factores que influyen en los crímenes, aloja a personas privadas de su libertad mientras cumplen una condena específica.

El Establecimiento Penitenciario Callao es una entidad pública que se encuentra en proceso de mejora tanto en infraestructura como en el área de recursos humanos e involucra a que los trabajadores puedan lograr una mejora en la satisfacción laboral y por consecuencia tener un mayor compromiso con la entidad. Se considera el ámbito penitenciario un medio donde suelen haber gran cantidad de cambios intempestivos, no planeados y a su vez violentos, puesto que la población carcelaria varía constantemente, así como los altos cargos o gerencias que están dependientes de los cambios políticos dados en nuestro país, lo que genera inseguridad laboral en muchos de los trabajadores.

Se observa en los trabajadores del recinto penitenciario del Callao condiciones que no favorecen a la satisfacción en el ámbito laboral, esto principalmente porque no perciben ingresos que les permitan suplir de manera efectiva sus necesidades. Por el tipo de trabajo ellos se encuentran sujetos a cambios de turnos y horarios; así como también de exponer su integridad física y realizar actividades rutinarias. Las posibilidades de un mejor desarrollo a

nivel personal y profesionales son casi nulas, ya que las condiciones son poco favorables para el talento humano.

En tal sentido, nace la inquietud de estudiar esta población del Establecimiento Penitenciario en el análisis de las variables como son la satisfacción laboral y compromiso organizacional, en la medición, descripción y correlación de estas variables.

Por ello hemos llegado al siguiente planteamiento:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

1.2. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

1.2.1. Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015?
2. ¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?
3. ¿Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

4. ¿Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

5. ¿Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

1.3. Delimitación del Problema.

Delimitación espacial: la investigación se desarrolló en la Región Callao –Departamento de Lima.

Delimitación temporal: el estudio se realizó en el año, 2015

Delimitación conceptual o temática: ¿Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015?

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación nos permitirá determinar el nivel de satisfacción de un trabajador y el grado de compromiso que este puede alcanzar aun teniendo las condiciones desfavorables para su desempeño laboral y crecimiento personal, determinado el resultado el establecimiento podrá incorporar a su planificación estratégica, prácticas y políticas que permitan mejorar la relación entre una mejor satisfacción en el ámbito laboral y el compromiso con la organización.

Es importante que el estudio determine una mejor motivación y salud emocional al trabajador, lo que intrínsecamente conlleva un mejor rendimiento cuantitativo y cualitativo. Por ende, la satisfacción laboral y compromiso organizacional de nuestro objeto de estudio que son

los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario del Callao nos dará luces del estado situacional que comprenden estas variables.

En ese sentido, la presente investigación, estará basada en los resultados del estudio, los cuales permitirán contar con los antecedentes de la población trabajadora y conocer la problemática actual de los Establecimiento Penitenciarios del país. Esto significa que el resultado del estudio nos permitirá en un corto plazo plantear programas que fortalezcan la satisfacción laboral y el mejoramiento del compromiso organizacional.

La correlación de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, de acuerdo a nuestra formulación del problema es el punto central a develar. Es necesario enfatizar que la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la época actual determina de sobremanera en la identidad con su trabajo. Cada actividad que realiza, si le granjea una satisfacción laboral le permitirá contar con una realización personal, lo que equivaldría a incrementar en su compromiso organizacional. De tal modo que a mayor satisfacción laboral mayor debe ser el compromiso y viceversa, como en algunos estudios se ha planteado.

Una investigación debe su importancia cuando aporta al incremento del estudio de un fenómeno, más aún cuando está asociado a la relevancia de conocer la dinámica de relación entre los trabajadores y los altos mandos del Establecimiento Penitenciario. A su vez, la presente investigación da cuenta de la relación de las variables que en este estudio son evaluados y considerados claves para el mejoramiento y desarrollo del Establecimiento Penitenciario del Callao.

Es importante anotar que el estudio, conforme su objetivo, hará posible que se pueda ampliar en futuras investigaciones que busquen definir con mayor amplitud el tópico de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Cada dato obtenido servirá como antecedente para los estudios que se suscitarán.

Asimismo, en el campo de aplicación, la presente investigación se realizará en un contexto organizado, la misma que contribuirá al mejoramiento del desarrollo profesional del trabajador. Conforme a este escenario, se podrá lograr en el trabajador la satisfacción laboral y compromiso organizacional dentro del Establecimiento Penitenciario Callao.

Realizando dinámicas de motivación con el trabajador, lo que traerá como consecuencia un mejor desempeño laboral y por lo tanto alcanzar fidelizar a los trabajadores administrativos con la organización.

Demás está decir que habrá un aporte a los estudios científicos que tengan que ver con el análisis de la empresa en el ámbito de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se dará información específica sobre las percepciones de los trabajadores que fortalecerá la visión de relación de ambas variables.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones que hemos tenido para realizar la presente investigación fueron las siguientes:

En nuestro país existe poca información científica, estadística y documental que permite estudiar ampliamente, referente a la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

El limitado acceso a la información puesto que las bibliotecas de otras universidades tienen un horario restringido para la atención al público.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

1. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

1.6.2. Objetivos Específicos

1. Determinar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
2. Establecer los niveles de compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
3. Determinar la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
4. Establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
5. Determinar la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

A Nivel Internacional:

Para aproximarnos a la teoría del Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, nos situamos en los autores que han abordado estas investigaciones, primero, a nivel internacional y luego, a nivel nacional.

La investigación de trabajadores de los Juzgados de Granada en una muestra de 80 trabajadores, realizado por **Zurita, Ramírez del Castillo, Quesada, Ruiz y Manzano (2014)**, llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen una significativa correlación. Se pudo conocer que la condición de género no presenta diferencias en las variables estudiadas. Los hallazgos de esta investigación permiten confirmar los resultados en la contrastación de nuestras hipótesis planteadas y fortalecerá un sustento importante para establecer una generalización y hacer extensivo a otras investigaciones con características similares consideradas en la muestra de nuestro estudio.

El estudio sobre clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios que elaboró **Flores (2014)**, para optar el grado de licenciatura con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, aparte de plantear el objetivo de analizar la relación de las variables, buscó analizar varios tópicos que están inmersos en el estudio, como la identificación del tipo de compromiso de los docentes con las dimensiones del clima laboral. La investigación se basó en una muestra de 96 docentes. Finalmente, el estudio llegó a la conclusión de un bajo compromiso laboral de los docentes. Las correlaciones se vuelven significativas en la medida que haya compromiso en cuanto las relaciones interpersonales sean positivas, por ende habrá continuidad y mayor pertenencia.

Se realizó también un estudio sobre conflicto, cultura y compromiso organizacional de parte de **Cámara (2012)**. Este estudio buscó determinar la relación de las siguientes variables: a) cultura organizacional de las instituciones educativas; b) los conflictos intragrupal que han experimentado los profesores y c) nivel de compromiso organizacional.

El universo de estudio fue de seis mil cuatrocientos noventa y cuatro docentes de instituciones educativas estatales de la región Autónoma de Madeira.

Se estudió tres tipos de conflictos: conflicto de tarea, conflicto de proceso y conflicto de relación. De acuerdo al estudio se evidenció mayor recurrencia de conflictos de tarea y de proceso y menos de relación. Se desprendió del análisis que además de tener una prevalencia en un tipo de conflicto, los docentes interactúan estos tres tipos de conflictos.

Asimismo, el estudio de **Fuentes (2012)** enfatizó en la relación productividad y satisfacción laboral. El estudio con diseño experimental y de tipo descriptivo tuvo como fuente de estudio a veinte trabajadores de la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial. Una gran mayoría de los entrevistados (71%) manifestó sentirse siempre satisfecho con las actividades que realiza. Generalmente satisfecho (29%), aquellos que consideraron tener una buena y óptima relación con sus jefes y compañeros estuvieron representados por el 52%, una cifra representativa. Sólo un 5% manifestó que sólo a veces la relación laboral es agradable.

La principal premisa concluyente es que cada variable es independiente y ambas variables (satisfacción laboral y productividad) no dependen una de la otra.

En el estudio de **Angarita (2011)** se entrevistó a 60 empleados de COPETRAN Bucaramanga. El diseño del estudio fue no experimental con modalidad descriptiva correlacional. De acuerdo a sus conclusiones la mayoría de los trabajadores sienten confianza por parte de sus jefes para hacer una buena labor (97%). Asimismo, el 76% de los empleados tienen una gran satisfacción por los logros obtenidos en la empresa, es decir, un nivel alto. Aquellos que tienen bajos niveles de satisfacción están representados por el 5%.

El resultado de esta investigación permite ampliar los conocimientos empíricos muy valiosos para argumentar con mayor convicción sobre los factores

determinantes en la satisfacción laboral que no solo puede deberse al factor clima organizacional sino también la incidencia de otras variables como el compromiso organizacional.

Si revisamos el estudio de **Sánchez (2011)**, relacionado al estrés laboral, se identificará que esta afectación es alta, con relación a la satisfacción del trabajo y bienestar psicológico. Una muestra de 64 empleados de una industria cerealera indicó que los casos de estrés laboral son representativos, lo que a la vez da cuenta de incompatibilidad de tareas y otros. Por tanto, a mayor estrés menos satisfacción laboral y el bienestar económico se ven disminuido.

Por otro lado, los que no tienen estas dificultades su reacción es contraria.

A Nivel Nacional:

Por parte de Oyola (2014) se buscó conocer la relación de las variables compromiso organizacional y clima laboral del área de informática de una universidad de Lima. Por ende, el diseño fue correlacional, transversal y no experimental. Además, se tuvo como propósito reconocer las siguientes relaciones:

- a. Relación entre clima laboral y compromiso afectivo.
- b. Relación entre clima laboral y compromiso continuo y;
- c. Relación entre clima laboral y compromiso normativo.

El estudio reveló que existe un nivel “muy adecuado” de clima laboral (93.3%) y el indicador “siempre” de la variable compromiso organizacional está representado por el 86.7%. De tal modo que se evidencia una estrecha correlación entre las variables del estudio.

Asimismo, se identificó una relación directa entre las relaciones laborales y los tipos de compromiso señalados.

Estos resultados, nos van a permitir incrementar los conocimientos teóricos sobre el compromiso organizacional en las instituciones, así como también nos será

útil para corroborar la contrastación de hipótesis de nuestra investigación en relación a esa variable. Lo cual nos permitirá fortalecer dichos hallazgos y poder establecer proyectos de implementación de programas psicosociales orientadas al desarrollo personal de los trabajadores y lograr un mayor compromiso organizacional de parte de ellos en las organizaciones.

Igualmente se ha desarrollado un estudio con una muestra de 92 trabajadores 38 de ellos pertenecientes a una comunidad local de administración de salud y 54 a un policlínico. El estudio de **Díaz (2013)** busca conocer diferencias en los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout, una enfermedad asociada al estrés laboral. Los hallazgos permitieron evidenciar que el personal del policlínico y de la administración de salud cuenta con una satisfacción regular. Por tanto, no se hallaron mayores diferencias de satisfacción laboral ni de síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud; así mismo el nivel de satisfacción laboral es regular en ambos establecimientos y el nivel de las dimensiones de síndrome de burnout es bajo respecto al agotamiento emocional y despersonalización, es alto en la dimensión realización personal.

Igualmente se ha desarrollado un estudio sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de Gobierno Regional de Moquegua en el 2012, por parte de **Sotomayor (2013)**, para obtener el grado académico de licenciado. El objetivo consistió en conocer la relación existente entre ambas variables, la población a utilizar fue de ciento cincuenta trabajadores, la investigación tuvo un diseño no experimental y transversal. Los resultados evidencian que el 17,4% consideran el clima organizacional como nivel bajo, el 68,8% nivel medio y el 13,8% nivel alto; por otro lado el 34,9% evidencian que la satisfacción laboral nivel bajo, un 36,7% nivel medio y el 28,4% nivel alto. Llegando a la conclusión de que existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral; el clima organizacional los trabajadores lo califican como nivel medio la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en

la actitud y comportamiento de sus miembros, así mismo la satisfacción laboral es calificada como nivel medio manifestándose en la relación con sus superiores en los trabajadores.

2.2. SISTEMAS TEÓRICO CONCEPTUALES

2.2.1 Satisfacción Laboral

A. Definiciones

La Satisfacción Laboral, se ha convertido en un componente de vital importancia dentro de las organizaciones debido a que, al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa disminuye ciertas situaciones dañinas y, a su vez, busca favorecer a la satisfacción en el trabajo empleando herramientas que generan el incremento de esta.

Para Robbins (1999), la satisfacción en el trabajo es como una actitud positiva frente a este. El trabajo de una persona es más que las actividades obvias, los trabajos necesitan un buen nivel de interacción entre compañeros y los jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, así mismo lograr un nivel de desempeño ya estandarizado, es por eso que se depende de las condiciones de trabajo si este es ideal o será condicionante para que un empleado sea satisfecho o no. Se puede decir que evaluar la satisfacción o insatisfacción de un empleado debe basarse en criterios complejos del trabajo. A su vez, Davis y Newstrom (2003) afirman que “la satisfacción es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p.246).

Esta definición es más amplia que la anterior, ya que el sentir del trabajador puede considerarse en algún momento favorable o desfavorable.

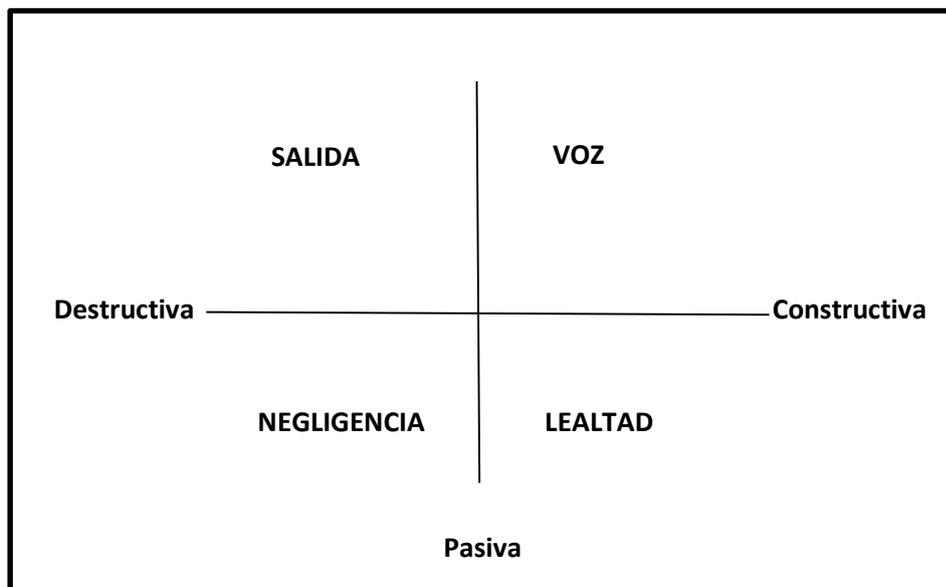
En tal sentido, se puede llegar a una conclusión: que existe una actitud positiva del trabajador frente a su centro laboral, representada como satisfacción laboral, la misma que está fundamentada en valores ante las respuestas afectivas de los diferentes factores del entorno laboral. Por ende,

relacionadas con la labor que realizan y las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por consiguiente, la evaluación de la satisfacción o insatisfacción del empleado se torna compleja por intervenir varios elementos internos o externos inherentes al trabajador.

B. El efecto de los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.

Se ha abordado y estudiado las categorías empleados insatisfechos y satisfechos. Conforme a lo señalado por Robbins y Judge (2009), cuando a los empleados les gusta o no les gusta su trabajo siempre van a aparecer consecuencias. Al respecto, las cuatro respuestas de insatisfacción del empleado se ilustran en la figura N°1.

Figura 1. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo.



Fuente: Robbins y Judge (2009).

Las respuestas de insatisfacción del empleado arriba mencionadas, se describen de la siguiente manera:

Salida: Comportamiento el cual consiste en abandonar la organización, en busca de una nueva oportunidad laboral.

Voz: Buscar de forma activa y constructiva la mejora de las condiciones, analizar los problemas con los encargados o formar algún tipo de actividad sindical.

Lealtad: Espera de forma optimista y paciente de una mejora de condiciones, inclusive teniendo un buen concepto de la organización ante críticas del exterior mostrando confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

Negligencia: Permitir pasivamente que no haya una mejora de las situaciones si no por el contrario, empeore, inclusive se da por la ausencia, impuntualidad, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

C. Fundamentos teóricos de la Satisfacción laboral

1. Teoría de la Equidad

Propuesta por Adams citado por (Vaughan y Hoog, 2010) y da cuenta de dos situaciones sociales significativas:

- a). Un intercambio mutuo de recursos
- b). Un intercambio donde deben distribuirse recursos concretos. En este escenario las personas pueden ser más felices al considerar que existe un intercambio: lo que da y lo que recibe está en una misma dimensionalidad.

Desde la perspectiva de Adams (1965), es un caso especial de la teoría del intercambio social que define una relación como equitativa cuando ambas partes consideran que la proporción aportes-resultados es la misma.

2. Teoría de Higiene Motivacional

A lo largo de los últimos 70 años, Frederick Irving Herzberg se convirtió en un psicólogo renombrado e influyente en la gestión administrativa de empresas. Su propuesta lo dividió en dos factores, los mismos que influyen en las personas: la satisfacción y la insatisfacción. Los denominados factores motivacionales, estos pueden pasar por un sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien hecha; logro o

cumplimiento y responsabilidad mayor¹.

Según Herzberg (1987), los elementos faltantes, que determinan la insatisfacción, se categorizan como factores de higiene y se encuentran en un espacio extrínseco al trabajo (sueldos, iluminación y temperatura adecuada, reglas de trabajo justas, supervisión, relaciones sociales, buenas condiciones de trabajo, entre otros).

3. Teoría del Ajuste en el trabajo

Cuando haya mayor relación de las aptitudes y habilidades de una persona, como su conocimiento o actitudes, con los requerimientos que su centro de trabajo le imponga en sus funciones, es potencialmente probable que su desempeño sea positivo y que el empleador lo considere como un buen elemento para su organización.

Dawes (2009) afirma que, desde esta teoría, el grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia:

- a) El nivel que posee la gente para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, podría denominarse el “resultado satisfactorio” desde el punto de vista laboral.
- b) El nivel en que el entorno de trabajo satisface de manera íntegra al personal, lo que logra la conformidad desde la perspectiva personal. Como se observa aquí, la satisfacción no es el resultado únicamente del grado en que se cubren las necesidades del personal, sino del nivel en que se encuentra el entorno laboral, aparte de estas, los valores de los trabajadores.

Una serie de estímulos relacionados mayormente con los valores que

1

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg, <http://www.ceolevel.com/herzberg>

un empleado espera gozar con los bienes de su trabajo, el cual incrementa sus niveles de confort, estatus e incluso altruismo hará, probablemente, sentir o percibir su trabajo de manera satisfactoria.

El concepto de valor de cada individuo podrá incrementar el nivel de satisfacción. Por ende, el juicio subyace a dos visiones: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

En este terreno, se ingresa a la perspectiva subjetiva de la valoración en torno a la labor que determinará una satisfacción laboral.

4. Teoría de los Eventos Situacionales

El trabajador siempre que acepta un trabajo ha considerado características situacionales relacionadas al salario, oportunidades de crecimiento profesional o buenas condiciones de trabajo. Pero durante el desempeño de su trabajo se suscitan eventos situacionales no percibidos o evaluados en el proceso de negociación.

Este es el análisis de Quarstein, McAfee, y Glassman (1992). Es importante anotar que los eventos situacionales pueden ser positivos o negativos, por ende, la satisfacción laboral será el corolario de las respuestas emocionales ante estos eventos.

5. Teoría de las características de la función

Cuando se analiza las características de la labor que el sujeto tiene que realizar en consonancia con la satisfacción en el trabajo, señalado por Hackman y Oldham (citado por Ollarves, 2006), se pueden sustentar que es posible organizar el trabajo bajo formas ideales, lo cual nos lleva a que este puede desarrollarse con el incremento de la identidad, aprehensión de tareas y funciones autónomas.

Así, el trabajador - manifiestan Hackman y Oldham- estará en capacidad de ser resolutivo frente a problemas que emerjan en el trabajo. Esto

le permitirá realimentarse (feedback) de las tareas efectuadas. Por ende, incrementará su motivación cuanto más satisfacción consiga al realizar su trabajo.

Es importante anotar que se puede provocar tres estados psicológicos en un ámbito laboral:

La variedad del trabajo, la identidad y la tarea. Esto puede determinar un alto significado que el trabajador otorga a su trabajo.

La autonomía. Este estado psicológico anima un sentido alto de responsabilidad personal frente al trabajo que realiza,

La retroalimentación. Permite fortalecer los conocimientos adquiridos como resultado de la actividad designada.

Asimismo, existen propuestas y aportes de diversos investigadores sobre la satisfacción desde la perspectiva de la psicología:

La satisfacción como bienestar psicológico, Casullo (2002), identificó que una gran cantidad de conceptos sobre la satisfacción en el entorno de está conformada por 3 elementos:

- a) Estados emocionales
- b) Afecto positivo y;
- c) Afecto negativo), un componente cognitivo (ideas y conocimientos) y vínculos sociales.

Siguiendo a lo señalado Campbell, Converse y Rodgers (1976, citados por Casullo, 2002) la satisfacción se postula como un juicio racional entre los logros alcanzados y las aspiraciones o expectativas obtenidas, por consiguiente, el acento está en el elemento cognitivo.

Para Evans (2001), se presentan diferencias importantes entre la alegría y la felicidad: siendo la alegría un estado efímero, mientras que la segunda es un estado de ánimo sostenido en un largo plazo. Además, es un estado

emocional que determina las reacciones dirigidas a la alegría o tristeza, elemento que configura las diferencias interpersonales.

De esta manera Evans (2001), sostiene que para conservarse felices es necesario desarrollar constantemente relaciones interpersonales constructivas y estrechas.

Según Cuadra y Florenzano (2003), afirman que el bienestar cuenta con 2 elementos importantes:

- a) Es un fenómeno subjetivo.
- b) Tiene una faceta emocional (estados de ánimo) y cognitiva (evaluación de la satisfacción de la propia vida).

La satisfacción en el ámbito de la psicología social, según Gordillo (1988), existen dos dimensiones que se encuentran en la satisfacción en el ámbito profesional: la dimensión personal y lo social. La primera se refiere a lo satisfactorio del trabajo desde un punto de vista individual, más que el estar situado en un alto nivel de profesiones. La segunda se refiere a la dimensión social que la constituyen las relaciones con el entorno y las interacciones sociales.

D. Dimensiones de la Satisfacción laboral

Según Locke (como se citó en Sotomayor 2013), fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

a) Eventos o condiciones de satisfacción laboral

Satisfacción en el trabajo: interés en el trabajo, la diversidad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: conformidad con la retribución económica,

la igualdad con respecto a lo mencionado o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

b) Agentes de satisfacción: Son aquellos que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Según Hackman y Oldham (como se citó en Sotomayor 2013), fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

a) Variedad de habilidades: el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por

parte del empleado.

b) Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

c) Significación de la tarea: el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

d) Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

e) Retroalimentación del puesto: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Según Palma (2005), la teoría del cual se basará la presente investigación, formula estos cuatro factores con respecto a la satisfacción laboral:

Factor I

Significación de tarea:

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ítem (4, 11, 21, 22, 23, 25).

Factor II

Condiciones de trabajo:

Evaluación del desempeño laboral de las actividades encomendadas en base a la existencia de disponibilidad de elementos o disposiciones reguladoras de las mismas. Ítem (1, 8,10, 12, 14, 15, 17, 20).

Factor III

Reconocimiento personal y/o social:

Evaluación del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ítem (6, 7, 8, 26, 27).

Factor IV

Beneficios económicos:

Aptitud frente al trabajo en función a retribuciones económicas como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ítem (2, 3, 9, 13, 16, 24).

E. Causas de la Satisfacción Laboral

Para Kreitner y Kinicki (1997), la Satisfacción Laboral no es un concepto unitario, ya que un individuo puede estar satisfecho con unos aspectos de su trabajo y con otros no, en función de esto nos plantea las siguientes causas:

Cumplimiento de necesidades: Kreitner y Kinicki (1997) mencionan que la satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permiten al individuo satisfacer sus necesidades personales.

Discrepancia: Se refiere al resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un empleo y lo que realmente recibe

Kreitner y Kinicki (1997).

Consecución de valores: para Kreitner y Kinicki (1997) es importante para el individuo tener la percepción que su trabajo es importante para la consecución de objetivos valiosos.

Equidad: La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros, Kreitner y Kinicki (1997).

Componentes genéticos/ rasgos: Las diferencias estables individuales son tan importantes para explicar a satisfacción laboral, como lo son las características del medio que los rodea.

F. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Según Kreitner y Kinicki (1997), la satisfacción tiene implicaciones importantes y sustanciales en el trabajo, según son:

Ausentismo: Falta de presencia de un empleado en su puesto asignado, la tardanza podría considerarse un ausentismo parcial de la jornada.

El ausentismo es poco rentable y los encargados siempre están buscando diferentes formas de evitarlo.

Movimiento de personal:

Con referencia al movimiento del personal, Kreitner y Kinicki, (1997), lo consideran importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Un meta análisis que comprendía 13.722 personas mostro una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de personal. (p. 173).

Conducta cívica organizativa: Son aquellas conductas que van más

allí del deber ser del complicado, es aquella actitud que le da valor al desempeño, pueden ser aportes relacionados, a su función, departamento o incluso en la organización. Los directivos pueden evaluar la frecuencia de dichas conductas incrementando así la satisfacción laboral, aumentando a su vez la productividad del empleado.

Compromiso Organizativo: Grado en el que un individuo se identifica con la organización y sus objetivos.

Implicaciones generales: La insatisfacción laboral está asociada con el aumento de enfermedades cardíacas, incremento del estrés y las depresiones.

2.2.2. Compromiso Organizacional

A. Definiciones

Es importante lo mencionado por Robbins y Judge (2013), cuando señalan lo siguiente: “En el compromiso organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella” (p.75). A este respecto, es preciso mencionar que gran parte de las investigaciones han analizado el apego emocional a la organización. Cuando se ha analizado y revisado los 27 estudios se concluyó que aquellos que tienen más experiencia en un trabajo tienen menos desempeño y, por ende, compromiso, con relación a los trabajadores nuevos.

Una definición de Mowday (citado en Ramos, Martínez y Maldonado, 2009), lo define como “la fuerza relativa de la identificación de un individuo con una organización particular”. Así, las personas a través del compromiso organizacional pueden establecer un estrecho vínculo con la organización a la que pertenecen.

Por su parte, Robbins (2004), lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse

en ella como uno de sus miembros”. (p.537).

En tal sentido, podemos presumir que nos encontramos frente a un estado en que el sujeto se siente parte de la organización que lo recibe. Una forma contractual que trasciende lo formal y lo legal. A esto se le denomina contrato psicológico. Un contrato en que es prevalente lo afectivo. Lo cual no condice necesariamente con los contratos formales

Sumándose a la variedad de fortalezas que involucra hacer gestión bajo la generación de un alto grado de compromiso organizacional, Chiavenato (2004) señala al respecto: “el compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone”. Este autor, también lo denomina “ciudadanía organizacional”.

Así mismo Chiavenato (2004), maneja el tema como variable dependiente en su modelo de comportamiento organizacional que junto a otras como la de productividad, ausentismo, rotación y satisfacción en el trabajo se complementan con las variables independientes distribuidas en el ámbito del sistema organizacional (diseño de la organización, cultura de la organización, procesos de trabajo), grupal (equipos y empowerment, cultura de la organización, dinámica de grupos y entre grupos) e individual (diferencias individuales, percepciones y atribuciones, satisfacción en el trabajo).

En la perspectiva de Davis y Newstrom (2003), el compromiso organizacional representa el nivel en el que un empleado se siente identificado con su centro de trabajo y participar activamente, esto se ve reflejado frecuentemente en empleados forman parte de equipos de trabajo entregados, que son parte ya durante varios años en la empresa y que han crecido en el ámbito laboral logrando en ellos éxito y satisfacciones personales.

Los modelos teóricos postulan que los empleados con mayor compromiso son menos propensos al aislamiento laboral, aun así, se sintiesen insatisfechos, ya que demuestran lealtad hacia la organización. No obstante, los empleados que no demuestran este compromiso, o que sientan menos lealtad hacia la empresa, tienden a mostrar niveles mayores de ausentismo laboral en general.

B. Fundamentos teóricos del Compromiso Organizacional

1. Teoría de Adhesión

Es importante que las capacidades personales y los factores organizacionales coincidan con las estrategias de las políticas de recursos humanos y, por ende, del negocio. Esto lograría fortalecer la identificación con los objetivos de la empresa e individualmente. Lo que, además, permitiría empoderar al individuo en la dimensión de la lealtad, corolario del compromiso que crea un vínculo con la organización.

De acuerdo al pensamiento de Capelli (2001), un trabajador identificado con su organización producirá más, tendrá mayor voluntad y entrega por los objetivos que se le dicten. Esto determinará un incremento de la productividad. Sin embargo, cuando no existe identificación del trabajador con la empresa el efecto es contrario y, consecuentemente, negativo.

2. Teoría de inclusión parcial

Katz y Kahn, 1978, citados en Álvarez (2008), en su análisis de la inclusión parcial, presenta a trabajadores pertenecientes a más de una organización, en donde asume roles y actividades diferentes y, por tanto, no homogéneas. Por la característica del trabajo parcial no rendirían igual como aquellos que sí se encuentran en un sistema laboral de tiempo completo.

Según Martin y Hafer, (1995); Wetzel, Soloshy y Gallagher (citado en Álvarez,

2008), este razonamiento ayudaría a justificar un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores a tiempo completo.

3. Teoría del Intercambio social

En la visión de Hall y Mirvis (1996) (citado en Álvarez (2008), la teoría del Intercambio Social plantea que si una persona o trabajador espera una recompensa por su trabajo puede determinar una complacencia que motive a una conducta positiva. El análisis del compromiso organizacional aborda la visión que los empleados pueden intercambiar su implicación por recompensas y beneficios.

4. Teoría de la Identidad Social

Los individuos pertenecientes a un grupo poseen alguna conciencia colectiva, diferenciada, en la cual se establecen cualidades identitarias, de acuerdo a Tajfel, (1978).

La identidad supone los seres humanos buscan elevar su autoestima vinculados a un grupo u organización. Por ende, supone un escenario de asociaciones positivas para un grupo conectado al individuo.

C. Dimensiones del Compromiso Organizacional

En esta dimensión existen diferentes propuestas, la mayoría de estas muestran discrepancias en los términos, sin embargo, presentan muchas similitudes en sus contenidos, siendo el más resaltante el modelo de los tres componentes, como uno de los modelos más divulgados en el ámbito del Compromiso Organizacional, elaborado por Meyer y Allen (1999) y que establece la existencia de los mismos:

Compromiso Afectivo:

Son aquellas conexiones en el ámbito emocional que son forjadas por las personas con la organización o empresa, representa el apego emocional sentir satisfacción de sus necesidades (psicológicas en su mayoría) y las metas que se proponen, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer

a la organización. Ítem (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

Compromiso de Permanencia:

Si una persona decide renunciar, inmediatamente puede reconocer los costos que esta decisión traerá. Así, se detendrá en el análisis del mercado laboral y la falta de oportunidades. Pero si recalamos en los costos se analizará que estos pueden ser de orden psicológico, físico o financiero. De modo que el empleado que busca renunciar tendría que reconsiderar el tiempo invertido, dinero y todo el esfuerzo y dedicación realizados. Por lo que una eventual renuncia implicaría perder todo lo realizado hasta el momento de su decisión de apartarse de la empresa.

Compromiso Normativo:

Esta visión destaca el compromiso normativo del empleado, forjado a través de la socialización que determina un sentimiento de lealtad al empleador. Es por eso que, con el tiempo, emerge un sentido de obligación de retribución con la empresa o empleador. Esta es la razón por que se permanece considerando un deber moral o un sentido de lo correcto.

D. DETERMINANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Marín (2003), clasifica a los determinantes del compromiso organizacional en dos grupos fundamentales: el primero de ellos relacionado a las características personales demográficas personales del individuo, en el segundo se consideran las características del puesto y condiciones laborales.

1. Características personales demográficas del individuo.

Según Marín (2003), de acuerdo a las conclusiones obtenidas en algunas investigaciones, la edad cumple un rol especial en el grado de compromiso a tal punto que correlaciona de manera significativa a los hombres mayores con relación a su identificación con la organización y el trabajo, lo cual estaban positivamente relacionados con el compromiso. En cambio, el inmovilismo o permanencia en el mismo puesto determina de manera negativa en los cambios organizacionales. Con respecto a la edad, el autor

menciona que se ve afectada directamente por el componente del afecto, ya que mientras más pasa el tiempo, los empleados comienzan a ver reducidas sus posibilidades de empleo en otros centros de trabajo y es más difícil dejar la organización. De igual manera, los trabajadores que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

Asimismo, Marín (2003) afirma que el efecto del sexo, por su parte, no ha sido claramente definido ya que se encuentran resultados de mayor grado de compromiso en mujeres como en hombres respectivamente, aunque en su estudio acabara mencionando que “los trabajadores de sexo femenino perteneciente a la empresa de sector petroquímico están presentando problemas tanto con el clima organizacional percibido como con el compromiso que poseen con la organización” (pág. 99). Lo cual supone que las variables de correlación varían conforme se van correlacionando otros análisis.

La visión Modway y otros (1979) consideran que trabajadores con mayor nivel educativo se diferencian de quienes no han logrado mayores conocimientos o especialidades en razón de que los primeros demandan mayores expectativas en el ámbito laboral, donde muchas veces la empresa no puede atender o cubrir.

El mismo estudio aborda la relación del estado civil y el número de hijos con el compromiso organizacional. Puede darse un mayor compromiso de una persona con sumas responsabilidades paternales o maternas, lo cual fortalece el vínculo con la empresa y por ende incrementa el grado de compromiso, aunque estos argumentos no han podido aún ser probados, por tanto, son especulaciones o teorías que ensayan un grado de compromiso sobre necesidades personales o responsabilidades civiles. Frente a eso, la autora toma como herramienta la teoría de inclusión parcial de Mathieu y Zajac (1990) que considera que los conflictos laborales y no laborales del

empleado, lo que podría traducirse como sujeto en dos espacios no integrados (trabajo y hogar), podrían afectar su compromiso organizacional.

Es entonces que los autores en la mayoría de sus estudios señalan que la percepción de una **cultura de apoyo** entre el ámbito laboral y su entorno familiar es probablemente el más importante en las actitudes dentro del entorno laboral con un alto compromiso afectivo, se reducen las intenciones de dejar el trabajo y menos conflicto trabajo-familia.

2. Características del puesto y condiciones laborales.

El liderazgo como una labor enriquecedora y a la vez productiva para generar más compromiso es la perspectiva de Marín (2003). Para este autor, el liderazgo es un determinante o predictor del compromiso organizacional. Por tanto, este factor contribuirá a que el entorno laboral sea más acogedor y además supervisará de manera eficiente los planes para el reforzamiento de una buena actitud.

Asimismo, Bayona y Goñi (2007) refieren que las variables relacionadas a las características del puesto tienen más significancia que las características del individuo.

Entonces es responsabilidad de los gerentes encargados, manejar de manera eficiente las variables organizacionales para potenciar los elementos que construyan un mayor grado de compromiso, lo que a su vez desestima algunos prejuicios sobre las características personales.

Por su parte, Mottaz (1988) nos brinda cinco directrices para afianzar el compromiso en la organización incluyendo los elementos determinantes de la misma: poner de manifiesto que los valores de las personas están primero, comunicar la misión institucional e involucrar a todos en ella, garantizar la justicia organizacional, generar un clima de comunidad y apoyar el desarrollo de los empleados.

2.3. DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGÍA

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral deriva de los lazos emocionales determinadas por elementos percibidos de la situación en el trabajo y los eventos que se enfrenta en la misma, conforme el análisis Palma (2005). Así, las características situacionales como la evaluación previa al puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior al puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan del estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo.

Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) refiere: el compromiso organizacional es como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (p. 11).

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Investigación Descriptiva Correlacional

Si analizamos lo señalado por Hernández, Fernández & Baptista (2014), sobre los estudios correlacionales, tal como el siguiente texto: “Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Por ejemplo, un investigador que desee analizar la vinculación entre la motivación laboral y la productividad, digamos, en varias empresas industriales con más de mil trabajadores de la ciudad de Santa Fe de Bogotá, Colombia, mediría la motivación y la productividad de cada individuo, y después analizaría si los trabajadores con mayor motivación son o no los más productivos”, tenemos muy claro la investigación descriptiva correlacional, donde se intenta predecir el valor de una variable en relación con otras variables.

Por consiguiente, nuestra investigación es descriptiva correlacional.

Diseño de la investigación

No Experimental

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), son estudios que se realizan sin la manipulación deliberadamente de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para analizarlos. (p.152)

Transversal

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), son investigaciones que recopilan datos en un momento único. (p.154).

Es decir, la presente investigación es descriptiva porque especifica características y perfiles de todo fenómeno susceptible de análisis; y es correlacional porque busca conocer o dilucidar la relación existente entre dos variables o categorías para poder predecir el valor de estas. Asimismo, y de acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández & Baptista, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, debido

a “que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es una búsqueda de análisis orientado a la observancia de fenómenos no alterados, hechos que han ocurrido y que sólo son analizados a través de la metodología. Luego, el objeto de análisis, como en nuestro caso los trabajadores del Establecimiento Penitenciario Callao serán escrupulosamente estudiados conforme se han sucedido sus hechos o acontecimientos.

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández & Baptista (2014), definen la población como: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

La población de estudio está conformada por 72 trabajadores de tratamiento del Establecimiento Penitenciario Callao, quienes se encargan de la atención a los privados de su libertad. Es por ello que se ha visto por conveniente trabajar con la población ya que brinda las condiciones necesarias para su resultado, debido a las facilidades para acceder al grupo población, el cual contiene las siguientes características:

Tabla 2: *Trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao por sexo.*

Masculino	50
Femenino	22
Total	72

FUENTE: Establecimiento penitenciario: Elaboración propia: Magaly Gonzales.

Tabla 3: *Trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao por estado civil.*

Soltero	34
Casado	29
Conviviente	07
Separado	01
Viudo	01
Total	72

FUENTE: Establecimiento Penitenciario: Elaboración propia: *Magaly Gonzales.*

Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2014), la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p.175)

En la presente investigación no se utilizó muestra debido a que se tiene acceso total a la población.

Muestra Probabilística

Hernández, Fernández & Baptista (2014), Sub grupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (p. 175). Dicha investigación no se utilizó muestreo debido a que se tiene acceso total a la población.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Trabajadores nombrados y contratados del Establecimiento Penitenciario Callao.

Trabajadores varones y mujeres del Establecimiento Penitenciario Callao.

Trabajadores que se hallan en el área administrativa del Establecimiento Penitenciario de Callao.

Criterios de exclusión

Trabajadores que se hallan en situación de periodo vacacional del Establecimiento Penitenciario Callao.

Trabajadores que se encuentren con un desajuste psicológico del Establecimiento Penitenciario Callao.

Trabajadores que se encuentren sancionados a nivel de institución del Establecimiento Penitenciario Callao.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General:

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

3.3.2. Hipótesis Específicos:

H₁: Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

H₂: Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₃: Si existe relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

H₀: No existe relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

3.4. Variables.

V1. Satisfacción Laboral

V2. Compromiso Organizacional

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a	La variable será evaluada mediante el instrumento de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma, 2005) tipo Likert.	Nivel de significado de tareas. Nivel de condiciones de trabajo.	

Satisfacción laboral	partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	Puntuación: Muy Satisfecho: 117 a más. Satisfecho: 103-116 Promedio: 89-102 Insatisfecho: 75-88 Muy insatisfecho: 74 a menos	Nivel de reconocimiento personal y/o social. Nivel de beneficios económicos.	Escalar
Compromiso organizacional	Es un estado psicológico que demuestra la correlación que existe entre una persona y una empresa y/u organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla (Meyer, 1999).	La variable será evaluada mediante el instrumento de Escala de Actitudes sobre compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1991), tipo Likert. Puntuación: Alto: 64 – 70 Medio: 53 – 63 Bajo: 33 – 52	Nivel de compromiso afectivo. Nivel de compromiso de permanencia. Nivel de compromiso normativo.	Escalar

FUENTE: Basado en datos de las escalas de Palma y Allen y Miller. Elaboración propia: Magaly Gonzales

3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos

3.6.1. Abordaje Metodológico

Método deductivo

Muñoz (1998) lo define como “el método de Razonamiento a través del cual...se obtienen conclusiones partiendo de lo general aceptado como válido, hacia aplicaciones particulares” (p.192).

3.6.2. Procedimientos para la recolección de datos

Escalamiento de Likert

Hernández, Fernández y Bautista (2014), conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238). De acuerdo a las características de la investigación se utilizaron la técnica psicométrica que tiene como objetivo recolectar datos o medir los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional los cuales han sido elaborados bajo criterios de validez, confiabilidad y normalización respectivamente.

Técnica de Observación

La técnica de Observación, fue aplicada en el momento de la medición de las variables.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Se emplearon los siguientes instrumentos:

A. Variable Satisfacción Laboral:

Ficha Técnica

Nombre original	: Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
Autor	: Sonia Palma Carrillo
Año	: 2005
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual o colectiva / Formato físico o Computarizado
Duración	: 15 minutos en formato físico, 5 minutos en formato computarizado
Grupos de aplicación	: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	: Computarizada
Significación	: Factor General Satisfacción Factores Componentes (04) 1. Significación de la tarea 2. Condiciones de trabajo 3. Reconocimiento personal y/o social 4. Beneficios económicos
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
Usos	Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	: 1058 trabajadores con dependencia Laboral de Lima Metropolitana
Baremos	: Baremos percentilares generales, para muestra total por sexo y grupo ocupacional. Puntuación "T" por factores
Materiales	: Manual / Cuestionario (formato físico) / Disquete Clave

Descripción de la prueba:

Los niveles de satisfacción laboral son compuestos por 04 factores y 27 ítems.

Validación y confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Según Palma (2005), la confiabilidad ha sido calculada a través del método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los coeficientes que han sido resultantes son los que afianzan la confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla N° 5: Confiabilidad Escala SL_SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia interna / Alfa de Cronbach	.84
Mitades / Guttman	.81

≤ 0.05

Fuente: Palma (2005).

Validez

Los datos de la versión de 27 ítems se aplicaron al test de alfa de Cronbach y mitades/Guttman donde se obtuvo un nivel de .84 lo que deja en evidencia la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

La validez del contenido se trabajó con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems se sometieron a las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas.

Tabla N° 6: Validez Escala SL_SPC

	Factor II	Factor III	Factor IV	Puntaje
	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Total
Factor I Significación Tarea	.418	.314	.158	.7850
Factor II Condiciones Trabajo	---	.227	.291	.799
Factor III Reconocimiento Personal y/o Social	---	---	.133	.538
Factor IV Beneficios Económicos	---	---	---	.543

≤0.05

Fuente: Palma (2005).

B. Variable Compromiso Organizacional:

Ficha Técnica

Nombre original	: Escala de Actitudes sobre compromiso organizacional
Autor	: Allen y Meyer
Año	: 1999
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo, aproximadamente de 20 a 25 min.
Aplicación	: Sujetos a partir de 18 años a más
Puntuación	: Calificación manual o computarizada

Estructuración	: Consta de 3 dimensiones
Usos	: Laboral, en lo que respecta al orden y organización además de la investigación. Los usuarios en su mayoría son profesionales que se dedican al desarrollo de las organizaciones en sus centros de trabajo.
Materiales	: Cuestionarios que contienen los ítems, hoja para anotar sus respuestas, platilla de corrección y hoja de resultados.

Descripción de la prueba:

El test de compromiso organizacional está cuenta con 3 factores y 18 ítems.

Confiabilidad

Según Oyola (2014), aplicó la encuesta la cual arrojó un coeficiente alfa de 0.909, lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto que realizó presenta un nivel aceptable de confiabilidad.

Así mismo, según Villafranca (2010) halló la confiabilidad con un valor de alfa de Cronbach de 0.822; la cual indica la buena consistencia del instrumento.

Validez

Con respecto a la validez de Constructo, Pérez (2013) mediante un estudio piloto en treinta sujetos en el cual realizó un análisis de ítems para cada dimensión del instrumento. Obteniendo como resultado de la consistencia interna, hallado mediante el análisis ítems-test corregida arrojó para la dimensión compromiso afectivo una correlación que van desde 0.661 hasta 0.880; para el compromiso de permanencia el resultado va desde 0.666 hasta 0.882 y por último para el compromiso normativo se observan correlaciones desde 0.445 hasta 0.714.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos.

En primer lugar, se solicitó el permiso del Director del Establecimiento Penitenciario del Callao para llevar a cabo la recolección de datos, así como también, se le comunicó sobre la investigación pertinente que se realizará.

Asimismo, se informó sobre su propósito, los aspectos éticos, de voluntariedad, confidencialidad y anonimato, así como la autorización correspondiente para realizar la aplicación de los instrumentos.

Los niveles de satisfacción en el ámbito laboral y el test de compromiso organizacional fueron administrados en forma individual o para grupos, para ello, se utilizaron los espacios administrativos para cada sector o pabellón donde se realizan las actividades administrativas.

Para certificar la aprobación del director en esta investigación, se le alcanzó el formato de consentimiento informado el cual se adjuntó al informe final.

Por último, la hoja informativa y de respuesta de las pruebas fue revisada y luego codificadas para la realización del análisis estadístico.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de datos

Para proceder a la tabulación de resultados de la aplicación de los instrumentos se elaboraron cuadros de doble entrada y para hacer un análisis de los datos, se lograron por medio de tablas y figuras, se elaborarán consolidados de resultados, según cada variable de estudio.

El análisis descriptivo, se realizó mediante los estadísticos de frecuencias y porcentajes con relación a las hipótesis descriptivas puras del estudio.

Se utilizaron gráficos e interpretación de los resultados con los estadísticos descriptivos.

Para la correlación de la Satisfacción Laboral y el compromiso organizacional se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo en cuenta las frecuencias,

medias y desvíos típicos, a un nivel de significancia de $\alpha= 0,05$ (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). Los datos se procesaron con el software estadístico SPSS v. 21.

Respecto a los gráficos se estructurarán por medio del procesador de gráficos de Excel.

Por lo tanto, con los datos adquiridos anteriormente, se podrá verificar la verdad de las hipótesis planteadas, a fin de que permitan hacer la discusión de los resultados hallados. Una vez obtenido la información se llevarán a cabo la corroboración o la contrastación de hipótesis y luego se analizarán los resultados sustentándose en el marco teórico y antecedentes de investigación; finalizando con la elaboración de conclusiones y las recomendaciones.

3.9. Principios éticos

Los trabajadores administrativos fueron informados antes de aplicarse los estudios, evitando que se tengas algún tipo de dificultad durante la recolección de datos. Para esto, en el ambiente se les dio varias facilidades para la resolución de los inventarios (implementos de oficina y mobiliario para buscar su comodidad), se les informo también que se resolverán cualquier duda o consulta necesaria. Para lograr esto se les proporcionó un consentimiento informado que fueron entregados al personal administrativo donde accedieron, bajo su propia voluntad, apoyar en la investigación. Además, se les informó que los cuestionarios que realizarán serán de forma completamente anónima, cuidando así la identidad de los participantes.

3.10. Criterios de rigor científico

Sobre los resultados y hallazgos encontrados y para comprender el status científico de rigor, con que se ha concretado la investigación. Se consideraron, algunos criterios básicos para alcanzar los propósitos científicos:

La Credibilidad, se refiere a la valoración de las situaciones en las cuales nuestra investigación pueda ser considerada como creíble, para ello usamos argumentos fiables

que pueden ser demostrados en los hallazgos del estudio desarrollado de acorde con el proceso ejecutado en la investigación.

Confirmabilidad corresponde a la habilidad de otro investigador de poder seguir la ruta de lo realizado por el investigador original. Aplicado al trabajo de investigación este criterio permitirá que otro investigador pueda ejecutarlo también, examinar los datos obtenidos llegando a las conclusiones iguales, siempre y cuando se tengan perspectivas iguales.

Transferibilidad, en el estudio se plasmó adecuadamente los resultados gracias a los datos verídicos que se logró recoger de las variables de estudio, para finalizar con la publicación de dicha investigación y permitir el acceso a otros investigadores de esta información. Convirtiéndose en referente para producir transferencias de los instrumentos y proceso de la investigación en otro contexto, sujeto a la condición o grado de intensidad al acercamiento en cuanto a la similitud del proceso desarrollado, de quien investiga.

Neutralidad, muestra que los resultados no son producto de la manipulación para fines de intereses personales de los investigadores.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en Tablas y Figuras

4.1.1. Relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015

Como se aprecia en la tabla 1, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,304$; Sig. = $0,005$) entre las variables de estudio satisfacción laboral y compromiso organizacional, es un valor débil, en opinión de Elorza (1987). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$. Asimismo, este resultado es indicador de que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la muestra investigada; es decir, mientras mayor es la puntuación en satisfacción laboral, mayor será la puntuación que obtengan los trabajadores administrativos en compromiso organizacional.

Tabla 1

Correlación de Pearson entre las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

		Compromiso organizacional
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,304**
	Sig. (unilateral)	0,005
	N	72

** Significativo al nivel de $p < 0,01$.

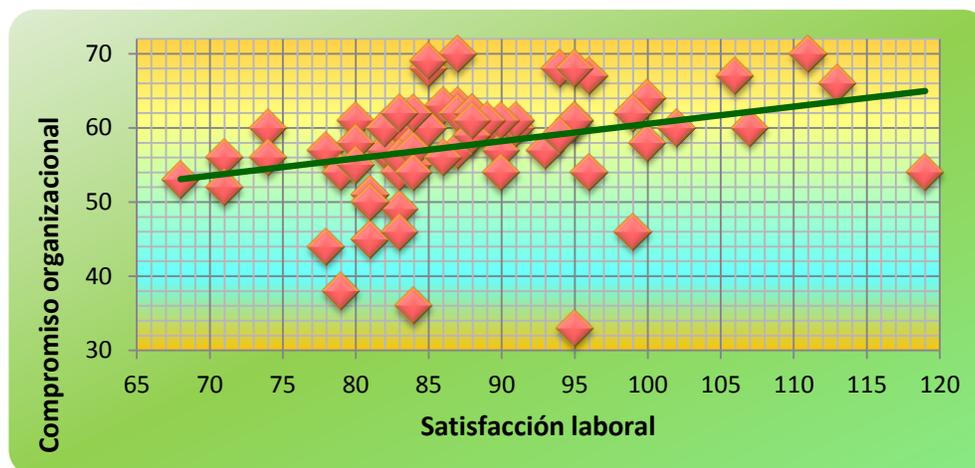


Figura 1. Diagrama de dispersión entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.2. Niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

Respecto a la significación de la tarea, el 44,4% se encuentra en nivel promedio de satisfacción; el 26,4% está satisfecho, aunque el 15,3% se halla insatisfecho.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Significación de la tarea en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	4,2%
Insatisfecho	11	15,3%
Promedio	32	44,4%
Satisfecho	19	26,4%
Muy satisfecho	7	9,7%
Total	72	100,0%

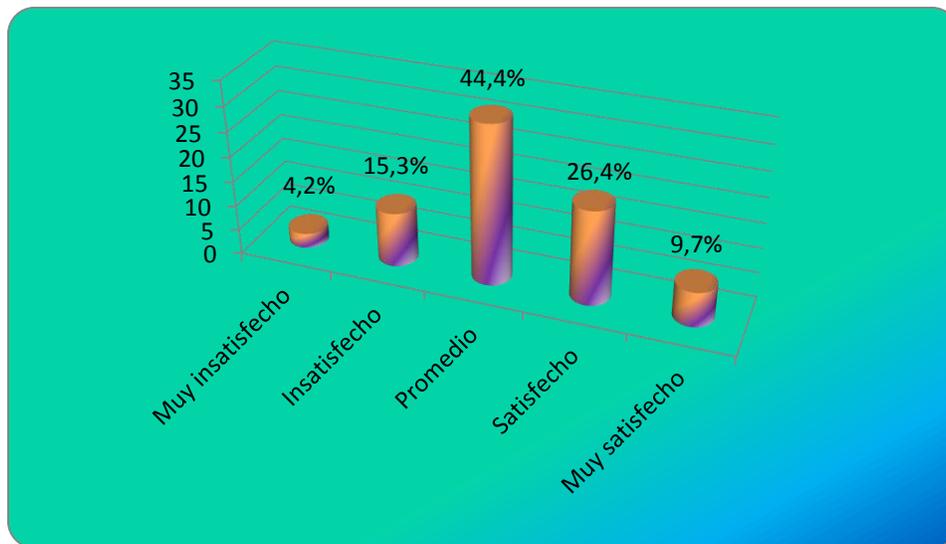


Figura 2. Distribución de los porcentajes en los niveles de la dimensión: Significación de la tarea en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

En cuanto a las condiciones de trabajo, el 51,4% se encuentra en nivel promedio de satisfacción; el 37,5% está insatisfecho, y el 9,7% se halla satisfecho.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Condiciones de trabajo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1,4%
Insatisfecho	27	37,5%
Promedio	37	51,4%
Satisfecho	7	9,7%
Total	72	100,0%

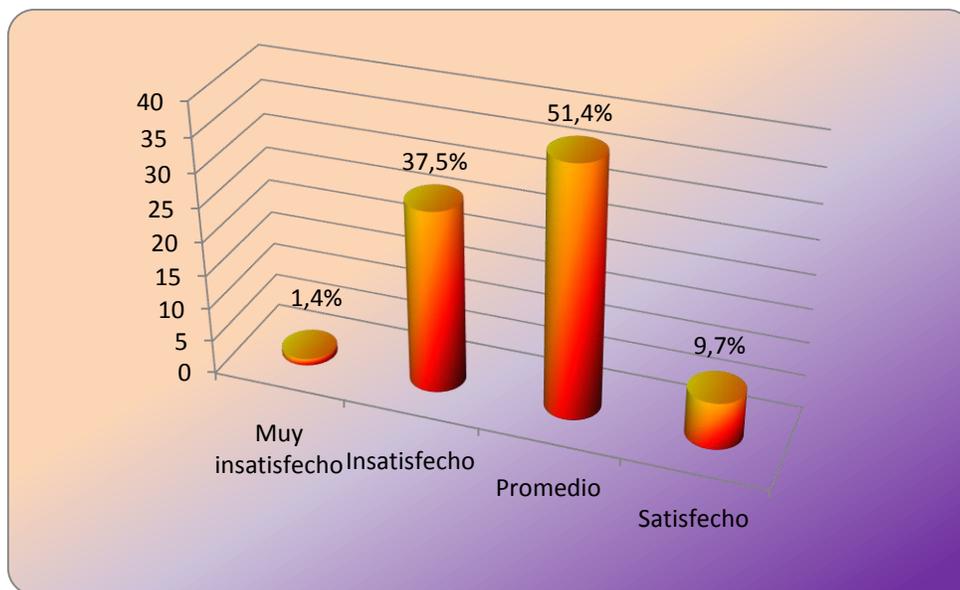


Figura 3. Distribución de los porcentajes en los niveles de la dimensión: Condiciones de trabajo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Con relación al reconocimiento personal y/o social, el 48,6% se encuentra en nivel de insatisfecho; el 22,2% está en nivel promedio de satisfacción, y apenas el 11,1% se halla satisfecho.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Reconocimiento personal y/o social en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	18,1%
Insatisfecho	35	48,6%
Promedio	16	22,2%
Satisfecho	8	11,1%
Total	72	100,0%

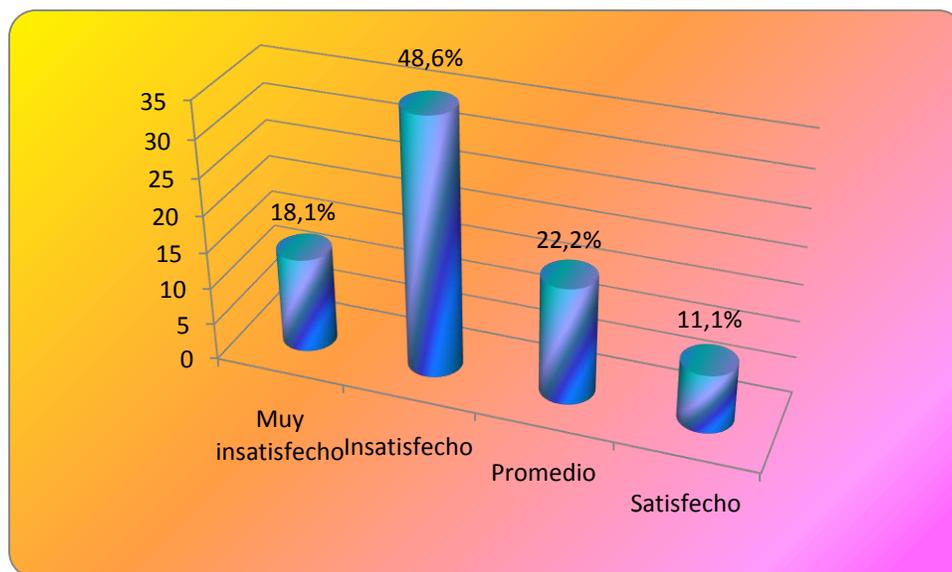


Figura 4. Distribución de los porcentajes en los niveles de la dimensión: Reconocimiento personal y/o social en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

En lo concerniente a los beneficios económicos, se observa que el 52,8% se encuentra en nivel promedio de satisfacción, mientras que el 23,6% se ubica como insatisfecho; y el 18,1%, como satisfecho.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes en la dimensión: Beneficios económicos en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1,4%
Insatisfecho	17	23,6%
Promedio	38	52,8%
Satisfecho	13	18,1%
Muy satisfecho	3	4,2%
Total	72	100,0%

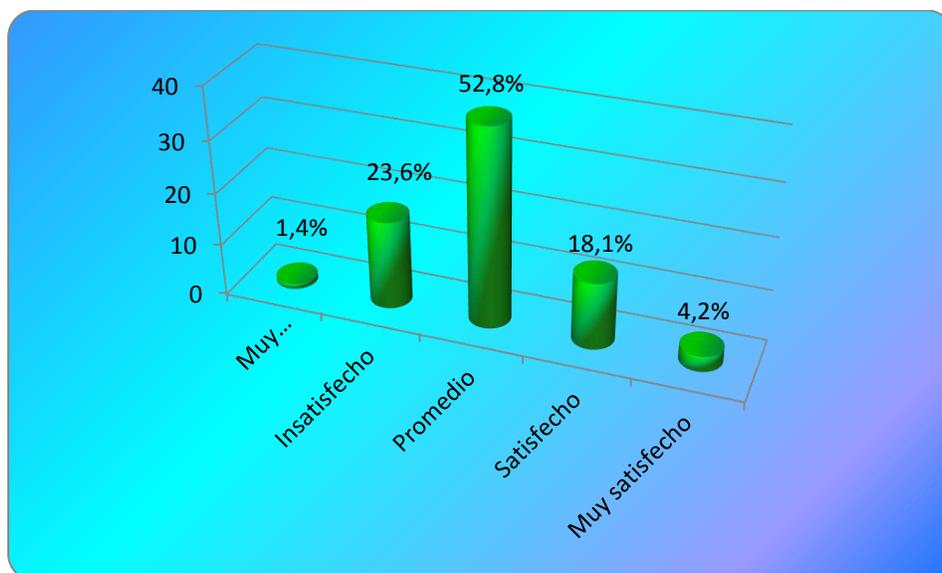


Figura 5. Distribución de los porcentajes en los niveles de la dimensión: Beneficios económicos en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Con referencia a la escala total de la variable satisfacción laboral, se puede observar que el 56,9% se encuentra insatisfecho, en tanto que el 29,2% se ubica en nivel promedio de satisfacción; y apenas el 6,9%, como muy insatisfecho.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable Satisfacción laboral en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	6,9%
Insatisfecho	41	56,9%
Promedio	21	29,2%
Satisfecho	4	5,6%
Muy satisfecho	1	1,4%
Total	72	100,0%

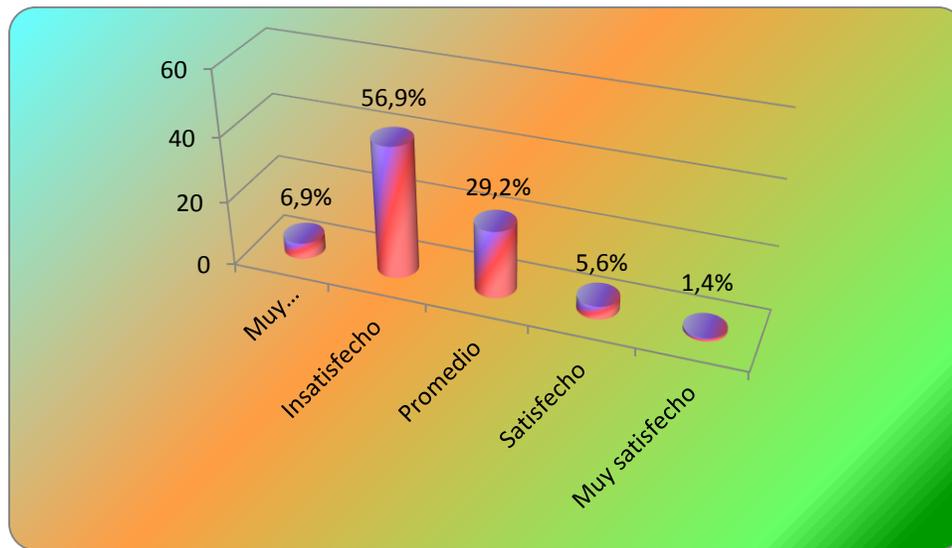


Figura 6. Distribución de los porcentajes en la escala total de la variable de estudio: Satisfacción laboral en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.3. Niveles de compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015

En el componente afectivo del compromiso organizacional, se aprecia que el 61,1% de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao presenta un nivel medio; el 20,8% se encuentra en nivel alto; y el 18,1%, en nivel bajo.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes en el componente: Afectivo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	18,1%
Medio	44	61,1%
Alto	15	20,8%
Total	72	100,0%

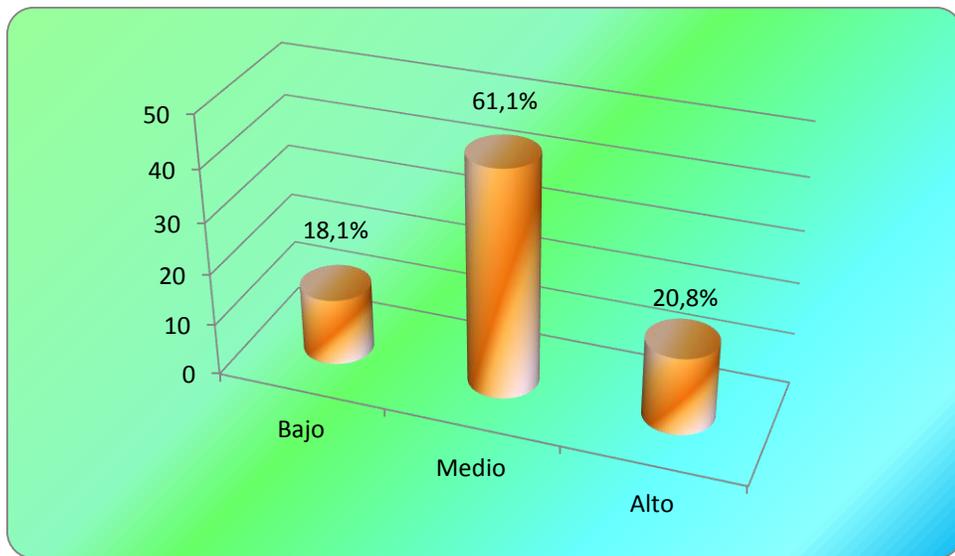


Figura 7. Distribución de los porcentajes en los niveles del componente: Afectivo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

En el componente de permanencia del compromiso organizacional, se observa que el 62,5% de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao presenta un nivel medio; el 23,6% se encuentra en nivel bajo; y el 13,9%, en nivel alto.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes en el componente: Permanencia en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	23,6%
Medio	45	62,5%
Alto	10	13,9%
Total	72	100,0%

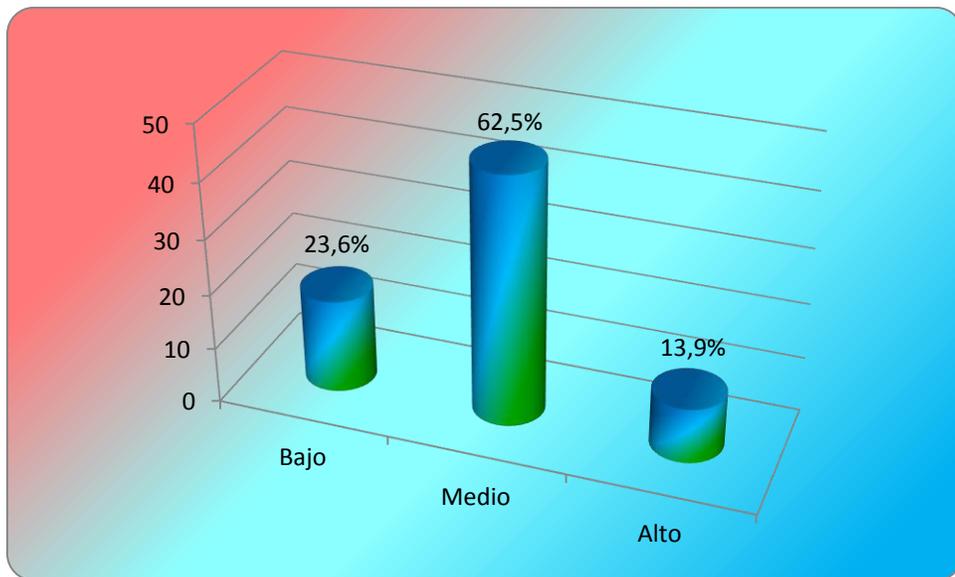


Figura 8. Distribución de los porcentajes en los niveles del componente: Permanencia en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

En el componente normativo del compromiso organizacional, se puede observar que el 62,5% de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao presenta un nivel medio; el 20,8% se encuentra en nivel bajo; y el 16,7%, en nivel alto.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes en el componente: Normativo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	20,8%
Medio	45	62,5%
Alto	12	16,7%
Total	72	100,0%

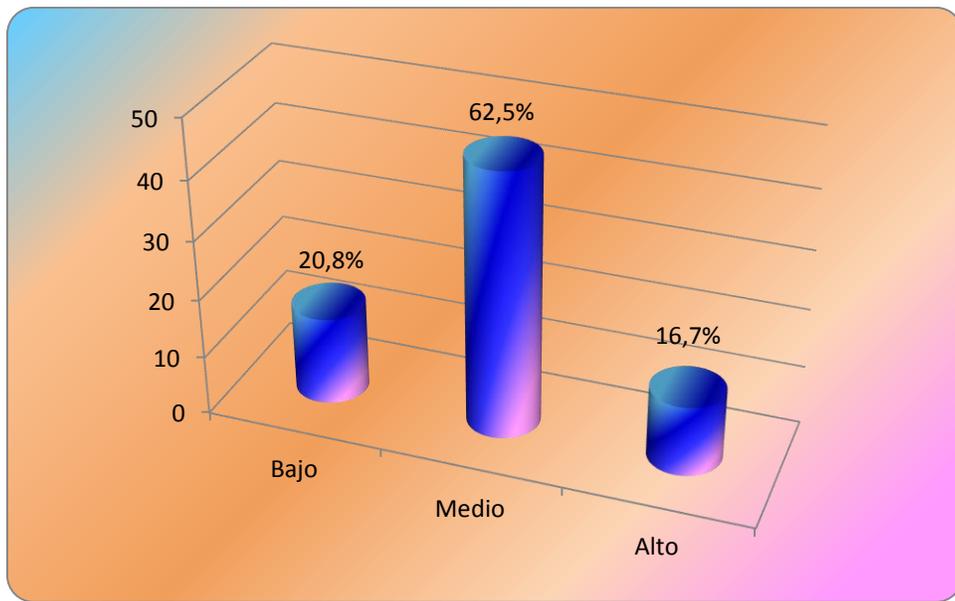


Figura 9. Distribución de los porcentajes en los niveles del componente: Normativo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

En cuanto a la escala total de la variable compromiso organizacional, se observa que el 70,8% de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao se encuentra en un nivel medio; el 15,3% se ubica en un nivel bajo, mientras que el 13,9%, en un nivel alto.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes en la escala total de la variable Compromiso organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	15,3%
Medio	51	70,8%
Alto	10	13,9%
Total	72	100,0%

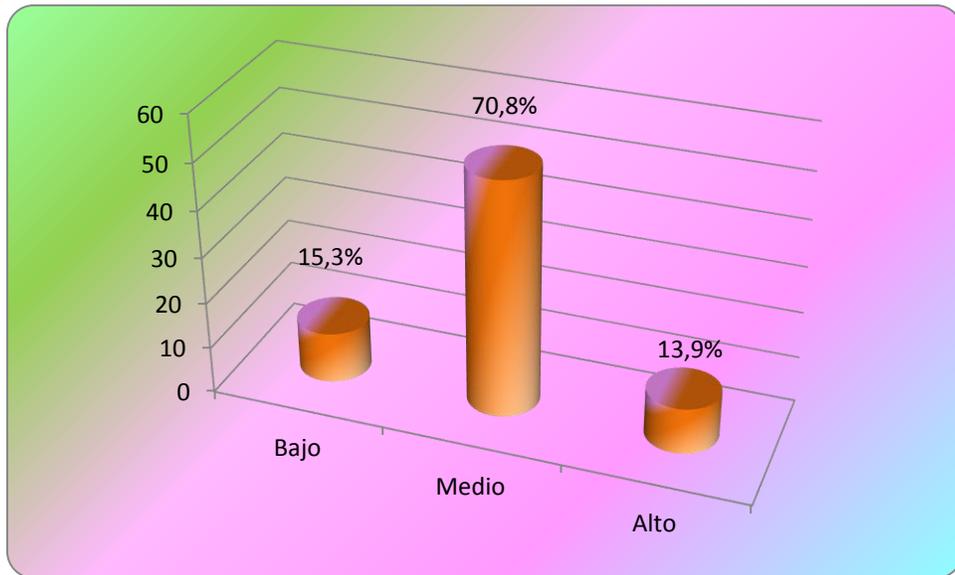


Figura 10. Distribución de los porcentajes en los niveles de la escala total de la variable de estudio: Compromiso Organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.4. Relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015

Como se puede observar en la tabla 11, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,223$; Sig. = $0,030$) entre la variable de estudio satisfacción laboral y el componente afectivo del compromiso organizacional, es un valor bajo, en opinión de Elorza (1987). Sin embargo, este resultado es estadísticamente importante para el nivel de $p < 0,05$. Además, este resultado es indicador de que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el componente afectivo del compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la muestra investigada; es decir, mientras mayor es la puntuación en satisfacción laboral, mayor será la puntuación que obtengan los trabajadores administrativos en el mencionado componente.

Tabla 11

Correlación de Pearson entre la variable Satisfacción laboral y el componente: Afectivo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

		Componente: Afectivo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,223*
	Sig. (unilateral)	0,030
	N	72

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

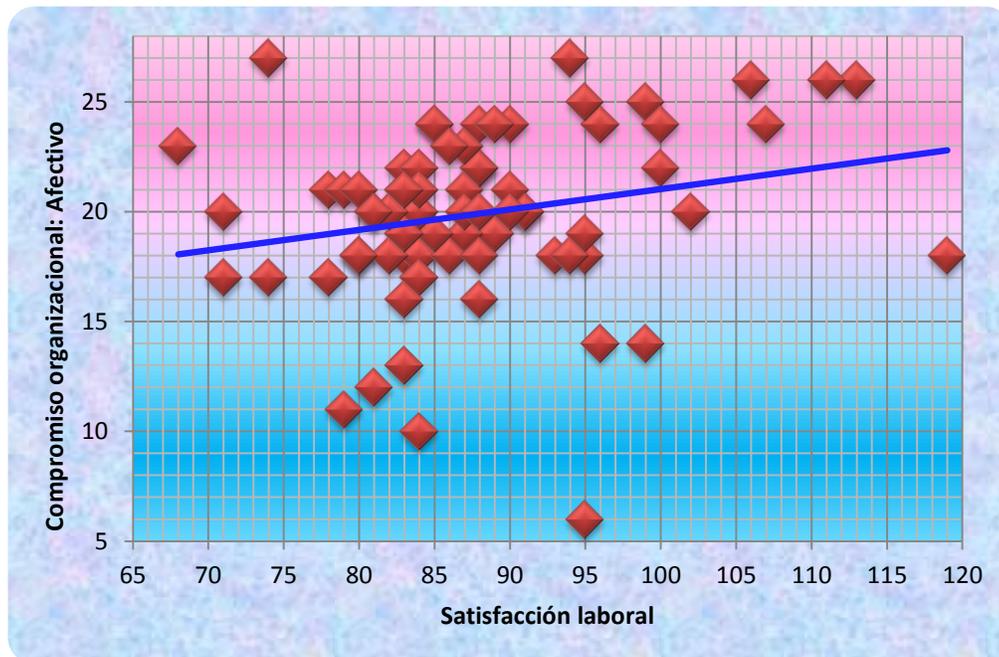


Figura 11. Diagrama de dispersión entre la variable de estudio Satisfacción laboral y el componente: Afectivo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.5. Relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

Como se puede observar en la tabla 12, el coeficiente de correlación resultante ($r = 0,024$; Sig. = 0,420) entre la variable de estudio satisfacción laboral y el componente de permanencia del compromiso organizacional, es un valor bajo, bajo los conceptos de Elorza (1987). Este resultado, además, no es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$. En tal sentido, se afirma que la satisfacción laboral no se relaciona directamente con el componente de permanencia del compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la muestra investigada.

Tabla 12

Correlación de Pearson entre la variable Satisfacción laboral y el componente: Permanencia en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

		Componente: Permanencia
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,024 (NS)
	Sig. (unilateral)	0,420
	N	72

NS No significativo al nivel de $p < 0,05$.

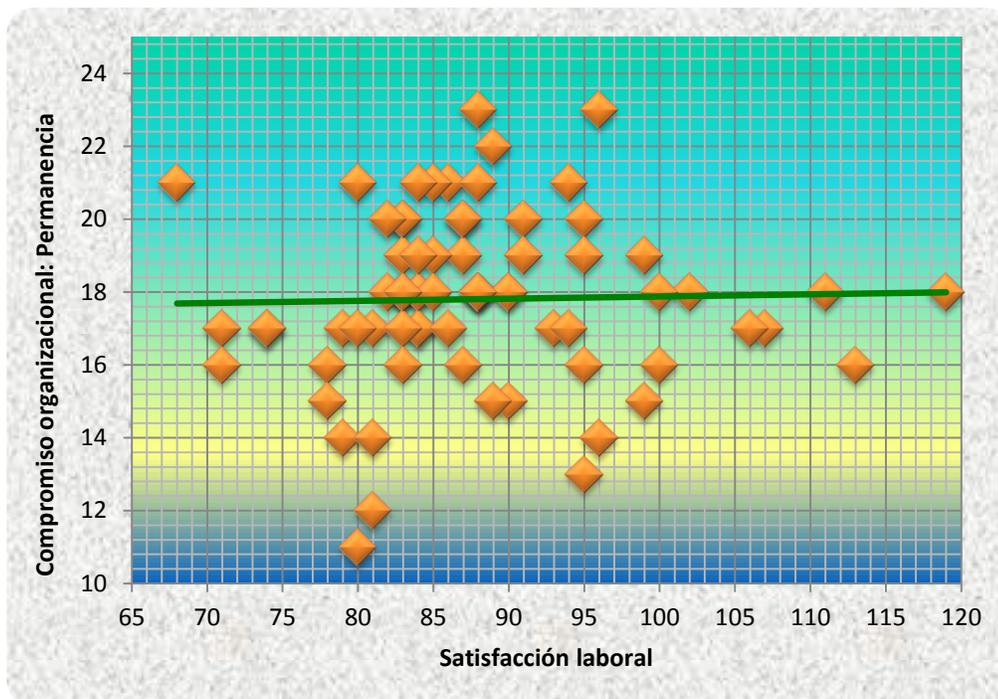


Figura 12. Diagrama de dispersión entre la variable de estudio Satisfacción laboral y el componente: Permanencia en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.6. Relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

Como se puede observar en la tabla 13, el coeficiente de correlación resultante ($r = 0,319$; $\text{Sig.} = 0,003$) entre la variable de estudio satisfacción laboral y el componente normativo del compromiso organizacional, es un valor bajo, según los conceptos de Elorza (1987). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,01$. Asimismo, este resultado es indicador de que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el componente normativo del compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la muestra investigada; es decir, mientras mayor es la puntuación en satisfacción laboral, mayor será la puntuación que obtengan los trabajadores administrativos en el mencionado componente.

Tabla 13

Correlación de Pearson entre la variable Satisfacción laboral y el componente: Normativo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

		Componente: Normativo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,319**
	Sig. (unilateral)	0,003
	N	72

* Significativo al nivel de $p < 0,01$.

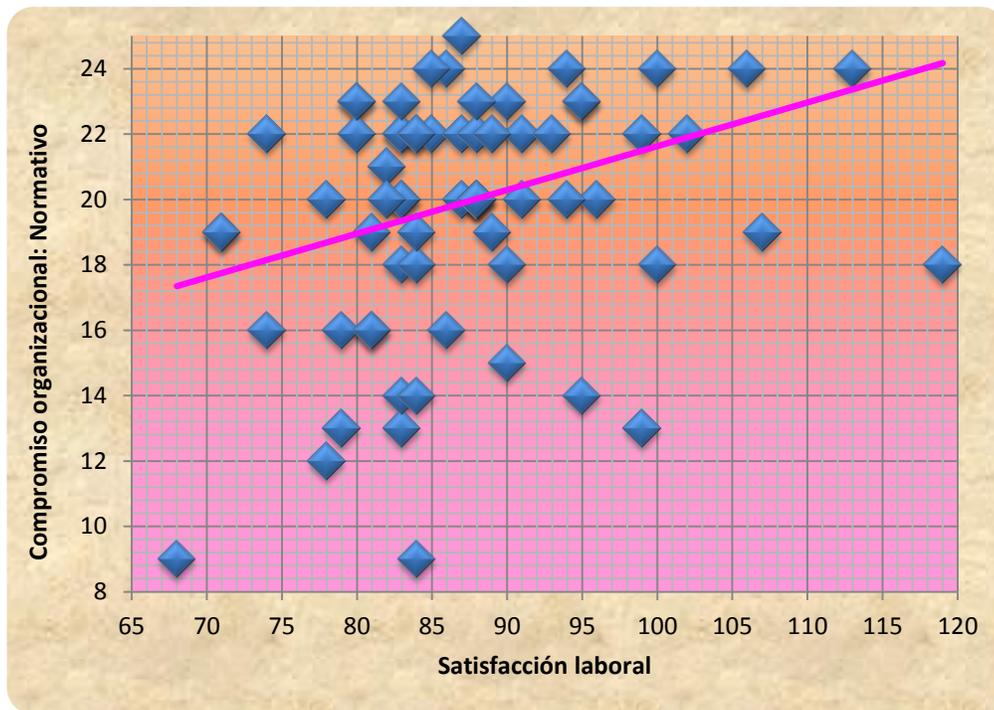


Figura 13. Diagrama de dispersión entre la variable de estudio Satisfacción laboral y el componente: Normativo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

4.1.7. Contrastación de Hipótesis

Se ha utilizado, para la contrastación de las hipótesis de investigación, la correlación lineal de Pearson como prueba estadística paramétrica, que permite determinar la relación entre las variables de estudio Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, así como entre la variable Satisfacción laboral y cada uno de los componentes de la variable dependiente Compromiso organizacional.

Contrastación de la Hipótesis General

H₁: Hay una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso en la organización por parte de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No se encuentra una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

Decisión: Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se opta por rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Contrastación de las Hipótesis Específicas

Primera hipótesis específica

H₁: Existe una relación directa sobre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento

Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No hay relación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

Decisión: Por consiguiente, estimando el resultado significativo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula de la primera hipótesis específica.

Segunda hipótesis específica

H₂: Existe relación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

H₀: No existe relación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.

Decisión: En consecuencia, al no encontrar resultado obtenido, se decide aceptar la hipótesis nula de la segunda hipótesis específica.

Tercera hipótesis específica

H₃: Existe una interacción directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

H₀: No existe relación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

Decisión: Por consiguiente, estimando el resultado significativo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula de la tercera hipótesis específica.

4.2. Discusión de Resultados

Los resultados a que se llegaron con la correlación lineal de Pearson manifiestan una significativa y directa relación entre los objetos de estudio (variables) satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao. Se evidenció que la correlación es débil, pero que, por los grados de libertad en función del tamaño muestral, mantiene una alta significación. Una investigación que confirma lo encontrado aquí entre las dos variables estudiadas, es la de Zurita (2014). En él se concluye la existencia de una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Dicha correlación permite comprender el nivel de desarrollo de una empresa o gestión cuando ambas variables son interdependientes.

Cabe mencionar que, en cuanto a la validez interna de este trabajo de investigación, se ha procedido a invalidar cada una de las posibles fuentes de invalidación interna, de manera que se puede afirmar que los resultados son válidos por las siguientes razones: Los instrumentos utilizados en la recogida de los datos sobre las variables de investigación presentan índices de validez y confiabilidad que indican que son idóneos para su aplicabilidad a la muestra de estudio; asimismo, en los procedimientos de selección de la muestra se decidió trabajar con todos los integrantes de la población accesible, es decir, con los 72 trabajadores administrativos del lugar del estudio, quienes están a cargo de brindar atención a la personas que han sido privadas de su libertad. Por esta razón ha sido productivo trabajar con la población, porque tiene las condiciones óptimas para los resultados, principalmente por la facilidad para acceder a dicho grupo poblacional; y en el tratamiento estadístico de los datos, específicamente en la

contrastación de las hipótesis de trabajo, se eligió la prueba inferencial adecuada, en este caso, la prueba de correlación lineal de Pearson, que viene a ser una prueba paramétrica y, por tanto, de mayor rigor estadístico, que garantiza una mayor precisión y confiabilidad en los resultados al momento de probar cada una de las hipótesis.

Con referencia a la validez externa, la significatividad de los resultados en la contrastación de las hipótesis permite establecer una generalización que se hace extensiva –como se trabajó con la población íntegra de trabajadores del Establecimiento Penitenciario Callao– a todos aquellos que se encuentran laborando en otros establecimientos penitenciarios de la región Callao, donde se mantienen similares organigramas, reglamentos y manuales de organización y funciones (MOF).

Asimismo, otro indicador de validez externa es que el presente trabajo de investigación cuenta con la información suficiente sobre la fundamentación teórica de las variables y acerca del diseño metodológico que se ha utilizado, que cualquier otro investigador tiene la posibilidad de replicar el estudio y encontrar similares resultados en otros establecimientos penitenciarios, donde los trabajadores reúnan las mismas características a las consideradas en este trabajo, como son: que estén laborando en un establecimiento de la región Callao, que sean de género masculino y femenino, que mayormente tengan instrucción superior técnica, etc., así como que se apliquen los mismos instrumentos y pruebas estadísticas. En otros términos, esta investigación cumple satisfactoriamente con los requisitos de replicabilidad y de descripción suficiente del marco teórico y de los procedimientos empleados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La correlación de magnitud débil que se observa en la contrastación de la hipótesis general, podría explicarse un poco en función de la contrastación, a su vez, de las hipótesis específicas, donde se encontró que la satisfacción laboral no correlaciona significativamente con la dimensión permanencia (o continuidad) de la variable: compromiso organizacional. Como lo expone el estudio de Flores (2014), las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad

son las que guardan correlaciones leves con las relaciones interpersonales, la pertenencia y los estilos de dirección. Sucede que en el mercado laboral, mayormente la duración de los empleos está supeditada a un tiempo determinado por el tipo de trabajo que se realiza o a las metas que se persiguen (si se trata de la ejecución de un proyecto, por ejemplo), tiempo que viene incluso consignado en el documento del contrato al momento de firmar. Esta característica le da al trabajo cierta inestabilidad e inseguridad al empleado, que está pendiente de su desempeño para lograr culminar su tiempo de trabajo en el plazo fijado, y tal vez con la esperanza de renovarlo.

En tal sentido, el compromiso de permanencia o continuidad al interior de una organización o empresa determinada no se encuentra muy consolidada en el trabajador, ni tampoco depende de cuán satisfecho se encuentre con su trabajo. Es lo que se encontró, pues, referente a la segunda hipótesis específica; en este caso no se establece correlación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de permanencia en el compromiso organizacional de la muestra de trabajadores del mencionado Establecimiento. En resumen, ambos constructos son independientes entre sí. Es posible, entonces, se da el caso, que el trabajador, esté satisfecho o insatisfecho con su empleo, se vea en la situación de permanecer en la organización debido a otros factores y no necesariamente a que tenga un sólido compromiso organizacional. Por ejemplo, la poca disponibilidad de trabajos para su calificación laboral, sueldos más bajos, etc. Incluso un trabajador satisfecho puede desear tener un sueldo más alto o mejores condiciones de trabajo (más cercano a su familia, mayor acceso a comodidades, etc.), y a la menor oportunidad opta por cambiarse a ese trabajo que le ofrece más, con mayor razón si está cercano el término de su contrato. Según Meyer y Allen (1984) señalan, en cuanto a la continuidad como componente del compromiso, que es esperable que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto y/o cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo. En ambos casos, el sujeto manifestará un alto nivel de compromiso de continuidad.

Con respecto a la primera hipótesis específica, así como en la tercera, se encontraron correlaciones altamente significativas. La primera hipótesis plantea establecer relación entre la

satisfacción laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional. En nuestro medio, Oyola (2014) llevó a cabo un trabajo sobre el clima en el aspecto laboral y el compromiso con la organización que existe en personal del área de informática de una universidad de Lima, llegando a la conclusión, entre otras de interés, de que hay una relación directa y significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo. Este resultado es similar al encontrado en este estudio, por cuanto la satisfacción laboral viene a ser una dimensión importante del clima laboral, y por ello esta variable, aunque más global, se relaciona significativamente con el compromiso laboral y con cada uno de sus componentes.

Referente a la tercera hipótesis, esta se formula buscando correlacionar entre la satisfacción laboral y la dimensión normativa del compromiso organizacional. Allen y Meyer (1990) refieren, en cuanto al componente normativo, que el empleado asume que tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral por parte del trabajador para continuar en la organización. El compromiso normativo implica que el empleado buscará cumplir con su organización no sólo porque está contratado, sino porque cree que esto es lo correcto. El empleado con alto compromiso normativo se enfocará a cumplir con las metas de la organización, pero también cree tener cierta responsabilidad hacia los demás, que lo lleva a cubrir los requerimientos que se le marcan para evitar la desaprobación social. En el compromiso normativo hay una obligación a ser leal, a diferencia del componente afectivo que expresa un deseo de serlo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. En términos generales, los resultados indican que *existe relación directa* entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
2. Asimismo, los resultados muestran que *existe relación directa* entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso afectivo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
3. Sin embargo, se encontró que *no existe relación directa* entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso de permanencia en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015.
4. Se encontró, además, que *existe relación directa* entre la variable satisfacción laboral y la dimensión: compromiso normativo en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario de Callao, 2015.

5.2. Recomendaciones

1. Implementar programas psicosociales orientadas el desarrollo personal y mejora de sus actitudes personales, propiciando un acompañamiento más efectivo del trabajador, y una mayor satisfacción laboral en los trabajadores.
2. Involucrar al trabajador en el análisis y discusión de los objetivos de la empresa, a fin de mejorar su intervención, en las diversas áreas.
3. Implementar talleres de motivación, trabajo y reuniones de equipo, brindando información de interés para los empleados, y hacer análisis periódicos del clima laboral, facilitando la participación activa de los trabajadores.

4. Realizar actividades orientadas del desarrollo personal y las relaciones sociales, o aquellas que favorecen los factores de condiciones físicas.

5. Llevar a cabo actividades orientadas a mejorar el conocimiento de las normas y metas organizacionales a todo el personal y así cada trabajador, supervisor, jefatura y/o dirección comprenda lo que se espera de ellos y se les reconozca su valor como individuos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adams, J. S. (1963) Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436
- Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parciales menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales* (18), 73-88. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE0808110073A/9307>
- Atencio, S. y Ortega, H (2009). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-09-02612.pdf>.
- Angarita, L. (2011). *Medición del clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de COPETRA Bucaramanga*. (Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia). Recuperado de http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1609/1/digital_21646.pdf
- Bayona, C. y Goñi, S. (2007). Compromiso organizacional. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/101968381.htm>
- Biblioteca de la Universidad de Lima (2014). *Citas y referencias:*

Recomendaciones y aspectos básicos del estilo APA. Recuperado de http://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/news/file/citas_referencias_apa.pdf

Cámara, S. (2012). *Conflicto, cultura y compromiso organizacional: Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la región autónoma de Madeira.* (Tesis de doctorado, universidad de Cádiz, Cádiz, España). Recuperado de http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=giyL_zSehc%3D&tabid=2817

Casullo, M. (2002). Evaluación del bienestar Psicológico. *Revista de Psicología*. XVIII, 2,37-68.

Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12 (1), 83-96.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.

Davis, K. y Nwestrow, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.

Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. *The Careers Group, University of London*. Recuperado de https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

Díaz Ruiz, S. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012.* (Tesis de licenciatura, Chiclayo, Perú). Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Evans, D. (2001). *Emoción: La ciencia del sentimiento*. Buenos Aires: Taurus.

Flores Rivero, Y. (2014). *Clima laboral y Compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis de licenciatura, Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela). Recuperado de <http://bibhum-artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, J Y Bràs, J. M. (2008). *Satisfacción profesional y compromiso*

Organizativo: un meta-análisis. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 17(3), 61-78. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/maritza/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-SatisfaccionProfesionalYCompromisoOrganizativo-2725458.pdf>

Gordillo, M.V. (1988). *Manual de orientación educativa*. Madrid:

Alianza.

Hernández S, R.; Fernández C, C., y Baptista L, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Hernández S, R.; Fernández C, C., y Baptista L, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (septiembre-octubre, 1987). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 9-12. Recuperado de <http://synchronit.com/downloads/freebooks/herzberg.pdf>

Hoog A, M., y Vaughan M, G. (2010). *Psicología social*. (5a ed.). Madrid: Médica Panamericana.

Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España. S.A.U.

Marín, M. (2003). *Relación entre el clima organizacional y Compromiso organizacional en una empresa del sector Petroquímico. Tesis para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.*

Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizationa commitment. *Psychological Boletin*, Vol.108, N° 02, pp. 171-194.

Meyer, J. Y Allen, N. (1999). *Commitment in the workplace, (theory, research and application)*. London: Sage publications.

Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1984). Testing the “side-best theory” of organization commitment: some methodological

considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.

Mottaz, C. (1988). Determinants of Organizational Commitment. *Human Relations*, Vol. 41, N° 06, pp. 467-482.

Mowday, R., Steers, R. y Porter, L.(1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, N° 14, pp.224-247.

Muñoz, C. (1998). Como elaborar una investigación de Tesis. México Printice-Hall Hispanoamérica S.A.

Ollarves Levison, Y. (junio, 2006). Cultura organizacional y propiedades motivantes del puesto de trabajo en una Institución de Educación Superior. *Scientific Electronic Library Online*. (21), 125-151. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-00872006000100006&script=sci_arttext

Organización Supera, (Setiembre 02, 2014). ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/crees-que-te-valoran-tu-trabajo-71-siente-que-no-noticia-1754224>

Oyola Cheje, K. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de informática de una Institución Universitaria de Lima*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad César Vallejo,

Lima, Perú.

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) manual*.

Lima, Perú: Cartolan EIRL.

Quarstein, V., McAffe, R., y Glassman, M. (1992).

The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806

Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. (Tesis de maestría, Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe, Argentina). Recuperado de http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Abel_Ramos_Madrigal.PDF

Ramos, A., Martínez, M., y Maldonado, G. (mayo-agosto, 2009) El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado. *Investigación y ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes* (44), 48-55. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67411476009#>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8a ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). México: Pearson.

Robbins P, S., y Judge A, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.

Robbins P, S., y Judge A, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15a ed.). México: Pearson Educación.

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sotomayor Quenta, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Recuperado de http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1

Zurita, M., Ramírez del Castillo, T, Quesada., M., Ruiz.

Y Manzano. (2014). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Revista Reidocrea*, 3(3) ,17-25. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Cuestionario para medir la satisfacción laboral SL-SPC (Sonia Palma Carrillo)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su satisfacción laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5	4	3	2	1
Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo

1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	5	4	3	2	1
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1
5	Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
6	Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”.	5	4	3	2	1
7	Me siento útil con la labora que realizo.	5	4	3	2	1
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	5	4	3	2	1

11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	5	4	3	2	1
12	Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	5	4	3	2	1
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	5	4	3	2	1
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	5	4	3	2	1
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	5	4	3	2	1
22	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	5	4	3	2	1
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
26	Me gusta la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

NO ESCRIBA SU NOMBRE, sus respuestas son confidenciales y quedarán en anonimato.

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (X) el número que corresponda a su opinión.

5	4	3	2	1
Total de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total en desacuerdo

1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización,	5	4	3	2	1
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	5	4	3	2	1
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	5	4	3	2	1
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.	5	4	3	2	1
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	5	4	3	2	1
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	5	4	3	2	1
7	Hoy sería muy difícil no permanecer en esta organización, inclusive si lo quisiera.	5	4	3	2	1
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	5	4	3	2	1
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	5	4	3	2	1

10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	5	4	3	2	1
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	5	4	3	2	1
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que presentan las alternativas disponibles.	5	4	3	2	1
13	No siento obligaciones algunas de permanecer en mi actual trabajo.	5	4	3	2	1
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	5	4	3	2	1
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	5	4	3	2	1
16	Esta organización merece mi lealtad.	5	4	3	2	1
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	5	4	3	2	1
18	Estoy en deuda con la organización.	5	4	3	2	1

Resultados Descriptivos de los Datos Personales

Se puede visualizar en la tabla 14, que el 33,3% de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao que sus edades se encuentran entre 23 y 30, mientras que el 23,6%, entre 31 y 40. Se aprecia un porcentaje acumulado de 56,9% que tienen edades entre 23 y 40 años.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes según el grupo etario en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
23 a 30 años	24	33,3%
31 a 40 años	17	23,6%
41 a 50 años	17	23,6%
51 a 60 años	11	15,3%
61 a 63 años	3	4,2%
Total	72	100,0%

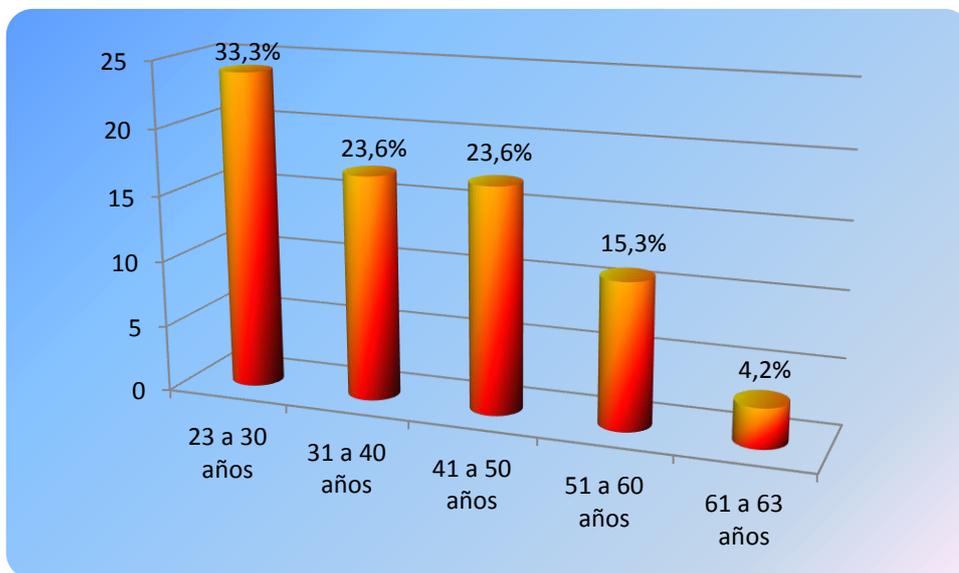


Figura 14. Distribución de los porcentajes de acuerdo al grupo etario en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Un gran porcentaje (69,4) de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao pertenece al sexo masculino; en tanto que el 30,6%, al sexo femenino.

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes según el sexo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	50	69,4%
Femenino	22	30,6%
Total	72	100,0%

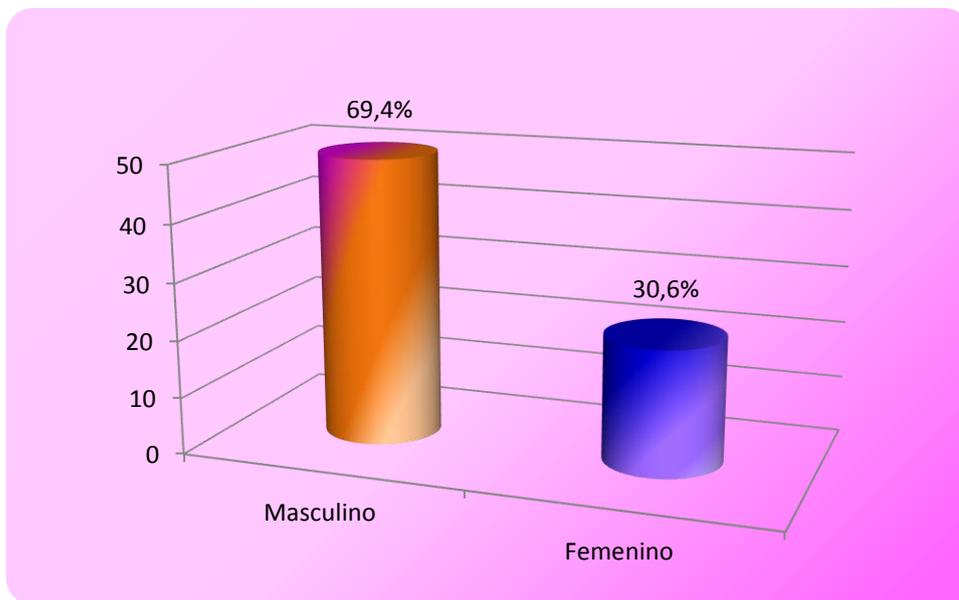


Figura 15. Distribución de los porcentajes de acuerdo al sexo en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Se observa que (70,8%) de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao alcanzan un grado de instrucción superior técnica, mientras que el 22,2%, se halla con 5to de secundaria; el 5,6%, con superior universitaria; y solo el 1,4%, con grado de instrucción primaria.

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes según el grado de instrucción en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	1,4%
5to de secundaria	16	22,2%
Superior técnica	51	70,8%
Superior universitaria	4	5,6%
Total	72	100,0%

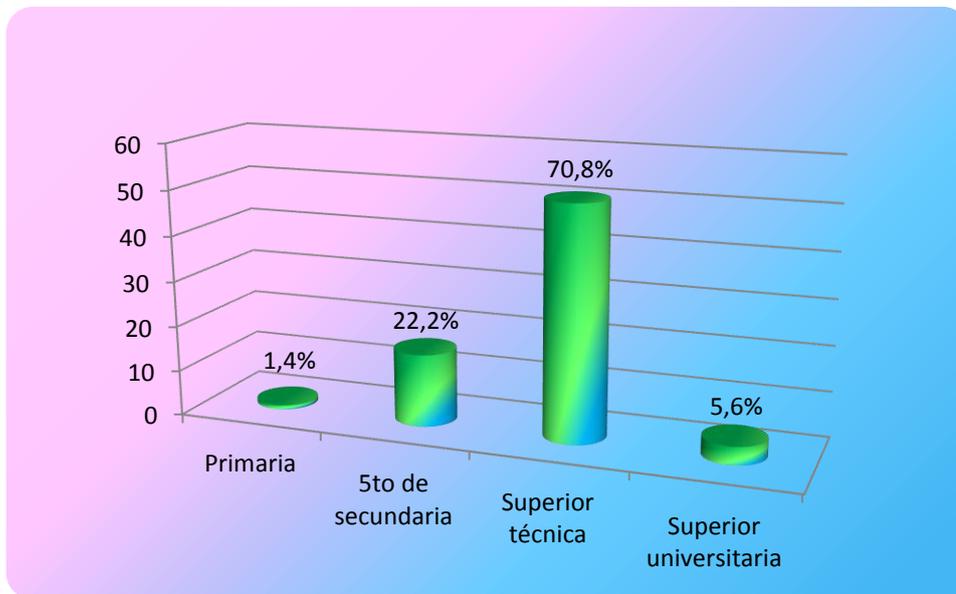


Figura 16. Distribución de los porcentajes de acuerdo al grado de instrucción en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Se contempla que (47,2%) de los trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao está en condición de soltero, en tanto que el 40,3% se encuentra como casado, y el 9,7%, como conviviente.

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes según el estado civil en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	34	47,2%
Casado (a)	29	40,3%
Conviviente	7	9,7%
Separado (a)	1	1,4%
Viudo (a)	1	1,4%
Total	72	100,0%

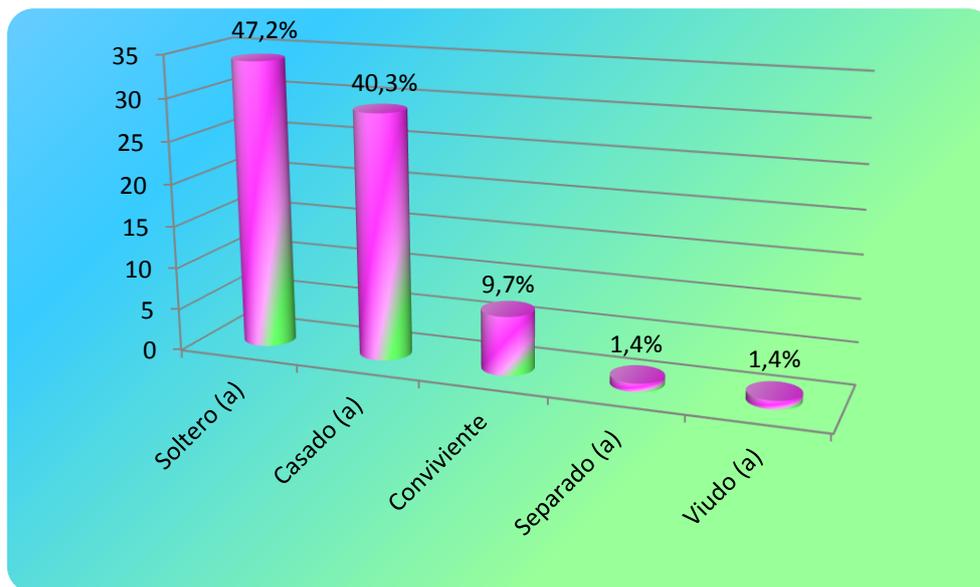


Figura 17. Distribución de los porcentajes de acuerdo al estado civil en la muestra de trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao

Cuadro de Correlación entre las Variables de Satisfacción Laboral y Dimensiones de Compromiso Organizacional

SATISFACCIÓN LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Dimensiones)		
	Compromiso Afectivo	Compromiso de Permanencia	Compromiso Normativo
Correlación de Pearson	0,223	0,024	0,319
Sig.(unilateral)	0,030	0,420	0,003
Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson 0,304		
	Sig. (Unilateral) 0,005		

N=72

No existe relación directa

Existe relación directa