

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO
PENITENCIARIO DEL CALLAO, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Autores:

Marcos Ceron Flores
Seyyi Thalia Huaman Lopez

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios
<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>
Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RAÚL INJANTE MENDOZA	10747556
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	TANIA MARIN DE SALAZAR	08179761
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	RENZO MARTINEZ MUNIVE	41466055
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	19
1.4. Hipótesis	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.....	27
Tabla 2. Correlación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.....	27
Tabla 3. Correlación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral.....	28
Tabla 4. Correlación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral	29
Tabla 5. Análisis descriptivo de la escala de compromiso organizacional.....	54
Tabla 6. Análisis descriptivo del cuestionario de satisfacción laboral	56
Tabla 7. Análisis de confiabilidad de la escala de compromiso organizacional	58
Tabla 8. Análisis de confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral	59
Tabla 9. Validez basada en el criterio de la escala compromiso organizacional.....	60
Tabla 10 Validez basada en el criterio de el cuestionario satisfacción laboral	62
Tabla 11. Prueba de bondad de ajuste de las variables.....	64

RESUMEN

La finalidad del presente estudio es determinar si existe relación directa y significativa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021. La investigación cuenta una orientación cuantitativa, y presenta un alcance descriptivo – correlacional. La investigación estuvo conformada por 102 trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao. Por otro lado, para la recopilación de datos se empleó dos cuestionarios: la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997) y el Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Meliá, 1998). Posteriormente, al finalizar el trabajo de investigación se espera que exista relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en empleados de un establecimiento penitenciario en el Callao. Asimismo, se tuvo la expectativa que exista relación significativa entre sus tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo en relación con la satisfacción laboral en empleados de un establecimiento penitenciario en el Callao. Recolectada la información se procedió a analizar de manera cuantitativa, ingresando toda la información obtenida en el programa estadístico SPSS versión 23. Finalmente, se analizará las propiedades psicométricas; la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la muestra aplicada con el objetivo de comparar los resultados obtenidos con otros estudios.

PALABRAS CLAVES: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo.

ABSTRACT: The purpose of this study is to determine if there is a direct and significant relationship between organizational commitment and job satisfaction in employees of a penitentiary establishment in Callao, 2021. The research has a quantitative orientation, and presents a descriptive-correlational scope. The research consisted of 102 employees of a penitentiary establishment in Callao. On the other hand, two questionnaires were used for data collection: the Organizational Commitment Scale (Meyer and Allen, 1997) and the Job Satisfaction Questionnaire S21/26 (Meliá, 1998). Subsequently, at the end of the research work, it is expected that there is a significant relationship between organizational commitment and job satisfaction in employees of a penitentiary establishment in Callao. Likewise, it was expected that there would be a significant relationship between its three dimensions: affective commitment, continuous commitment and normative commitment in relation to job satisfaction in employees of a penitentiary establishment in Callao. Once the information was collected, it was analyzed quantitatively, entering all the information obtained in the statistical program SPSS version 23. Finally, the psychometric properties, validity and reliability of the instruments used in the sample applied will be analyzed in order to compare the results obtained with other studies.

KEY WORDS: Organizational commitment, job satisfaction, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Bravo, M. J; Peiro, J. M; y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. In Peiró, J.M. y Prieto, F (editores), *Tratado de psicología del trabajo volumen I: La actividad laboral en su contexto* (pp.343-394). Madrid: Editorial síntesis.
- Blanco-Álvarez, T. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36 (1). Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-29132017000100045
- Báez Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL (1), 14-23.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bell, J. (2005). Cómo hacer tu primer trabajo de investigación. (Roc Filella Escolá, trad.). México: Gedisa. (Trabajo original publicado en 1999). Recuperado de: <https://docs.google.com/file/d/0B3OsjO56MVyoNjNhaUJ4TEMtY2c/edit?resourcekey=0-1PEeMIA121qbN3QEeIhdsQ>
- Beltmont, I. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.
- Cárcamo, E.; Guarnizo, A.; Mendoza, M.; Pajares, C.; & Vignolo, G. (2015). Asociaciones público privadas en el sistema penitenciario. Una alternativa de solución para la inseguridad en el Perú Universidad ESAN

Carranza, E. (2012). Situación penitenciaria en América Latina y el Caribe ¿Qué hacer? *Anuario De Derechos Humanos*, (8), pág. 31 – 66.
<https://doi.org/10.5354/adh.v0i8.20551>

Carvacho, P., Cora Bogani, L., Fuchs, M. C., Del Solar Cortés, M. J., Diniz Junquera, G. O., Droppelmann, C., ... & Villegas Gutiérrez, A. F. (2021). *Sistemas Penitenciarios y Ejecución Penal en América Latina. Una mirada regional y opciones de abordaje*.

Cicchetti, D. V. (1994). Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standatized assesment in psychology. *Psychological Assessment*, 6(4), 284-29.
doi:1.1037/1040-359.6.4.284

Código de ética del investigador científico UPN 2016. Recuperado de:
<https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigador-cientifico-upn.pdf>.Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú
2018

Curo, W (2021) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos y de tratamiento del establecimiento penitenciario de Trujillo, 2020*.
Recuperado
de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46925/Curo_AW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davis, K., & Newstrom, J. W. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work*.
McGraw-Hill.

Del Perú, C. D. P. (2017). Código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú. Consejo Directivo Nacional. Recuperado de http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf.

Dominguez-Lara, S., Calderón-De la Cruz, G., y Arroyo-García, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/312277357_Cuestionario_de_Satisfaccion_S2126_analisis_psicometrico_preliminar_en_trabajadores_administrativo.

Ferrando, P. J. y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33

Guerra (2016). <https://repositorio.ucv.edu.pe>. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez , Recio, Avalos y Gonzales (2013). <https://dialnet.unirioja.es>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>

Gouldner, A.W. (1960). “The norm of reciprocity: a preliminary statement”, *American Sociological Review*,25, 161-178.

Hazathy, P., & Muller, M. (2016). The rebirth of the prison in Latin America: Determinant, regimes and social effects. *Crime, Law and Social Change*, 65, 113-135. <https://doi.org/10.1007/s10611-015-9580-8>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6to). México: McGRAW-HILL. Recuperado de:

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons. Recuperado de: http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf.

Illa Borda, I., & Pareja Delgado, L. S. (2021). Estrés y satisfacción laboral en el personal Policial de la Sección de Seguridad de Penales PNP Qencorro-Cusco–2020. Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/931>

Kline, P. (1995). *The handbook of psychological testing*. Londres: Routledge. Recuperado de: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315812274/handbook-psychological-testing-paul-kline>

Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-traba>

Llapa-Rodríguez, E., Trevisan, M., Shinyashiki, T. y Mendes, I. (2000). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. Universidad de Mursia. Recuperado de: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/75231>

Maslow, A. H. (1943). Preface to motivation theory. *Psychosomatic medicine*.

Meliá, J., Zornoza, A., Sanz, M., Morte, M. y González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral. *Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*, 287. Recuperado de: http://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987_Melia_Factores.pdf

Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., y Tomás J.M. (1990).

Recuperado de: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.

Meyer, J. y Allen, N. (1997). Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1), 61-89.

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.

Montoya Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.

O'Reilly, CA y Chatman, J. (1986) Compromiso organizacional y apego psicológico: los efectos del cumplimiento, la identificación y la internalización en el comportamiento. *Revista de psicología aplicada*, 71, 492-499. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>

Palma, C. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer, Región Callao, 2020. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Parsons, T (1960). *Structure and process in modern societies*. Glencoe, Ill.: Free Press.

Pérez, E. y Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66.

- Pérez, M. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10a. ed. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Salazar, P. (2018) Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Tacuri, F (2021) Nivel de conocimiento y prevalencia de la tuberculosis pulmonar en el Establecimiento Penitenciario de Tacna. Recuperado de: <https://orcid.org/0000-0002-2320-700X>
- Szmidt, E., & Kacprzyk, J. (2010). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets. *2010 5th IEEE International Conference Intelligent Systems*, 276-280. Recuperado de: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5548399>
- Tello Vasco, L. R. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).
- Vandenberghe, C. (1996). “Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model”, *Applied psychology: an international review*, 45, 371-386.

Vizcaíno Cruz, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).