

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

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado a la memoria de todos los estudiantes que fenecieron en la pandemia y que no lograron alcanzar el objetivo de formarse como futuros profesionales. Asimismo, a todos los profesionales de la salud mental que partieron durante su labor en la búsqueda del bienestar emocional de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

Este estudio está dedicado a los docentes que han formado parte de nuestro desarrollo como futuros psicólogos, aquellos que se dieron la tarea de forjarnos con responsabilidad, ética; y profesionalismo.

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.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La característica general que comparten los sistemas penitenciarios en diferentes países de América Latina, son sus precarias y limitados espacios de sus instalaciones, y la falta de personal capacitado. Los sistemas penitenciarios de la región tienen desde hace muchos años graves deficiencias en ambos requisitos (Carranza 2012). Al igual que muchas otras instituciones estatales, las prisiones reflejan los desafíos que enfrenta la gestión pública a través de los niveles altos de sobrepoblación, déficit de personal, y actos de corrupción e informalidad (Hazathy y Muller, 2016).

El Instituto Nacional Penitenciario (INPE) es el organismo público descentralizado del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ente rector del Sistema Penitenciario Nacional, cuyo objetivo es la Reeducación, Rehabilitación y Reincorporación de la persona privada de su libertad; objetivo que responde al principio constitucional plasmado en el artículo 139° inciso 22 de la Constitución Política del Perú y es reconocido en el artículo II del Título Preliminar del Código de Ejecución Penal.

Según el Informe Estadístico del Instituto Nacional Penitenciario, en mayo del 2021 la población penitenciaria en el Perú supera la capacidad de albergue de los establecimientos penales con una sobre población del 112%. El hacinamiento, es un gran problema y es un factor de gran riesgo para desarrollar enfermedades infectocontagiosas (Tacuri, 2021). Situación que no es ajena, y a las que se encuentra expuesto a contraer el personal penitenciario.

Cabe resaltar, que, en promedio, en los penales se cuenta con un trabajador penitenciario por cada nueve internos, no obstante, las recomendaciones internacionales

señalan que la proporción debe ser de un trabajador por cada cuatro o cinco internos; en efecto, se necesitaría duplicar el número de personal en el sistema penitenciario. Asimismo, existen diferentes regímenes de contratación laboral dentro del Instituto Nacional Penitenciario, estos son: el Decreto Ley N.º 1057, (CAS); la Ley N.º 29709, el D.L N.º 276, el D.L. N.º 1153 y el D.L. N.º 1024. Esto implica una desigualdad en las escalas de remuneraciones. (Carvocho et al.2021).

De acuerdo con lo señalado, esto no solo trae consigo consecuencias en el bienestar de las personas privadas de su libertad, sino que paralelamente en los trabajadores penitenciarios. Conjuntamente, existen otros factores y condiciones a las que se encuentran expuestos los trabajadores de los establecimientos penales y que tienen efectos negativos que ponen en riesgo su salud física y mental (Tacuri, 2021; Borda y Pareja, 2020; Blanco, 2017).

El compromiso organizacional se considera como un vínculo entre la organización y los empleados (Báez et al.2019). El compromiso organizacional se limita a partir de las diversas acciones y actitudes que el trabajador manifiesta frente a la organización donde labora; es decir, es el grado en el que el empleado se muestra identificado con la organización, lo cual influye satisfactoriamente en su desempeño laboral (Llapa-Rodríguez et al, 2000).

En este sentido, es una obligación para las organizaciones identificar los niveles de compromiso de sus trabajadores respecto a su labor, puesto que, la productividad y la identificación del trabajador con la organización depende de su motivación (Meyer y Allen, 1997). Es de suma importancia que las empresas se inclinen por realizar acciones de mejora con el fin de generar el sentido de pertenencia del colaborador en la organización. La satisfacción laboral es un enfoque que trasluce el bienestar de los colaboradores con su organización; en consecuencia, el individuo experimenta diversas emociones, esto obedece al

puesto laboral que desempeña el trabajador (satisfacción intrínseca), así como de los aspectos generales y contextuales de la organización (satisfacción extrínseca), que determinan su bienestar, compromiso con su desempeño y productividad laboral (Herzberg 1959; Meliá et al. 1987; Newstrom y Davis 1993; Bravo et al. 1996).

La Satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. Robbins (2004) señala que la satisfacción en el ámbito laboral es una disposición generalizada que presenta el empleado respecto a su trabajo. Por lo tanto, quien posee un nivel alto de satisfacción laboral generará sentimientos favorables hacia su trabajo, por el contrario, el individuo que presenta un nivel bajo de satisfacción laboral desarrollará sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2009).

Dentro de este orden de ideas, las organizaciones deben tener en cuenta que los empleados satisfechos laboralmente serán empleados comprometidos, lo cual incrementará la producción de la empresa y la eficacia de los trabajadores. (Herzberg, 1959).

Por otro lado, después de la revisión de antecedentes sobre la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, se menciona lo siguiente:

Dentro de las investigaciones internacionales tenemos un estudio realizado por Vizcaíno (2020) en el que se tuvo como objetivo analizar e identificar la correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El estudio estuvo conformado por 100 colaboradores. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la escala de compromiso de Meyer, Allen y Smith (1993). Se concluyó que las variables satisfacción laboral

y compromiso organizacional presenta una correlación fuerte rho 0.638. Esto quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional.

Tello (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. El estudio fue de carácter cuali-cuantitativo descriptivo- correlacional. La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores de la Empresa de Calzado Mil Boots de la ciudad de Ambato, Ecuador. Para medir el compromiso organizacional se utilizó una encuesta con el cuestionario de Allen y Meyer (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral de Coexphal-Euroempleo. Los resultados demostraron que el coeficiente de Spearman rho = -,108 indica correlación inversa muy baja de las variables. El valor de significancia ,401 o sea un valor de p ($> 0,05$) demuestra que no existe relación lineal entre las variables.

Salazar (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional, en empleados que laboran en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Para reunir los datos se utilizaron los cuestionarios de satisfacción laboral S20/23 Meliá y Peiró (1989), en tanto que, para la medición del compromiso se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). La muestra estaba conformada por 290 participantes. Por otra parte, al calcular el coeficiente de correlación de las dos variables se obtiene como resultado un valor de rho=0,51 lo cual indica la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Gómez et al. (2013) realizaron un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional en el que tuvieron como objetivo identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en trabajadores de las organizaciones de

Rioverde, San Luis de Potosí, México. La muestra estuvo compuesta por 196 trabajadores. Para la recolección de los datos se emplearon los cuestionarios de satisfacción laboral de Melia y Peiró (1989) y el cuestionario de Meyer et al, (1993). Los resultados obtenidos de la correlación entre las dimensiones de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional oscilan entre $\rho = 0.205^*$, siendo la correlación más débil y $\rho = 0.554$, la más alta. En conclusión, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Asimismo, dentro en los antecedentes nacionales tenemos un estudio realizado por Curo (2020) en el que planteó como objetivo determinar si existe relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo y de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Trujillo. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo-correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó la Escala de satisfacción laboral (SL – SPC) de Sonia Palma (2005) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores del área administrativa y de tratamiento. En los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente Tau-b de Kendall es $Taub = 0.381$ (muestra baja relación positiva), que muestra un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$).

Es decir, existe una relación significativa entre ambas variables en el personal que labora en el penal de Trujillo.

Palma (2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional en el personal que labora en el Centro Emergencia Mujer en el Callao. La investigación fue de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 80 trabajadores. Se emplearon los

cuestionarios de satisfacción laboral de Sonia Palma y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) para la recolección de los datos. Los resultados nos indicaron que existe un nivel de correlación alto entre las variables (Rho 0,617). El estudio concluyo con la existencia de una correlación alta entre las variables de estudio.

Pérez (2018) realizo un estudio cuyo objetivo fue conocer la relación entre la variable compromiso y la satisfacción laboral en los empleados del Hospital Nacional Dos de Mayo. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo. Fueron 179 trabajadores quienes formaron parte de la muestra, y estos, a su vez, fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico e intencional. Para la recopilación de los datos, se empleó los cuestionarios de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y el de satisfacción laboral de Sonia Palma (2005). Los resultados concluyeron que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre las variables de este estudio. En efecto, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

Guerra (2016) realizo una investigación la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la VII Dirección Territorial Policial (DIRTEPOL) en Lima. La investigación es enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 90 trabajadores de la DIRTEPOL. Para la recolección de la información se aplicaron las encuestas de satisfacción laboral de MINSA 2012 y la encuesta de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993). Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.825 indica que existe relación positiva entre las variables.

Definiciones conceptuales y marcos teóricos pertinentes. Para conceptualizar el compromiso organizacional, Becker (1960) refiere que el compromiso organizacional, Becker (1960) refiere que el compromiso es el lazo generado entre el empleado y su organización. Asimismo, es el resultado de las acciones y cambios realizados con el trabajador a lo largo de su estadía en la organización.

Por otro lado, O'Reilly y Chatman (1986) precisan que el compromiso es un lazo psicológico sentido por el trabajador hacia la institución donde trabaja, donde refleja el nivel con el cual la persona interioriza perspectivas positivas de la organización.

De igual forma, Meyer y Allen (1997) definieron el compromiso como un estado emocional del trabajador hacia la organización que pertenece, en consecuencia, esto será determinante para que el empleado tome la decisión de continuar o renunciar a la organización en la que labora.

Dentro de las teorías del compromiso organizacional, tenemos la Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen. De acuerdo con los autores, el compromiso organizacional está integrado por tres componentes: a) el afectivo, se refiere al vínculo emocional que el empleado establece con la organización; b) el de continuidad, hace referencia a los costos percibidos por el trabajador que implica dejar la organización; c) el normativo, que hace alusión al deber moral del empleado con su organización por las prestaciones recibidas por esta, supeditando así, una correspondencia.

La particularidad de estas tres dimensiones es la relación del empleado con la organización y, la implicancia que tiene para el trabajador de tomar la decisión de abandonar o permanecer dentro de ella, es decir, cuando se cumple esta teoría, se determina el compromiso

del colaborador hacia la organización, teniendo como consecuencia que él empleado tome la decisión de continuar trabajando o renunciar a la organización (Meyer y Allen, 1997).

En resumen, Meyer y Allen (1997) delimitaron el compromiso organizacional como un vínculo psicológico que establece la relación del trabajador con la organización donde labora, y el resultado de dicha relación es la disposición de continuar o renunciar a esta. Asimismo, sostienen que esta teoría consta de tres componentes: aspiración personal (compromiso afectivo), permanencia laboral (compromiso de continuidad) y responsabilidad (compromiso normativo); cada componente tiene diferentes características en el entorno laboral. Esta percepción fue empleada por varios autores en estudios relacionados al compromiso organizacional, debido a su sencillez y a su alto grado de correlación, consideramos que esta propuesta es la ideal para la base teórica de nuestra variable en estudio.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, según Newstrom y Davis (1993) refieren que la satisfacción en el ámbito laboral es un conjunto de emociones y sentimientos generadas por el individuo que pueden ser percibidas como beneficiosas o perjudiciales.

A su vez, Bravo et al. (1996), describen la satisfacción laboral como una disposición generada por el empleado respecto a su situación laboral, y esta disposición puede estar relacionada con el trabajo en general o específico en el que se desempeña el empleado.

De acuerdo con Meliá et al (1987), la satisfacción que tiene una persona respecto a su trabajo puede ser influenciada por factores como la satisfacción con la supervisión y la aportación en el trabajo, el entorno físico, los recursos logísticos y remuneraciones adicionales, la satisfacción intrínseca, los haberes y prestaciones básicas, la estabilidad laboral, y la satisfacción con los integrantes de la organización.

Del mismo modo, para la variable satisfacción laboral tenemos la Teoría de la motivación e higiene de Herzberg (1959). El autor plantea la existencia de dos elementos que desarrollan insatisfacción en los empleados son de naturaleza completamente distinta de los factores que generan la satisfacción. Este modelo propone la presencia de dos factores que orientan el comportamiento del individuo en su entorno laboral, los cuales son:

Factores intrínsecos o motivacionales: Estos están relacionados con los logros, el reconocimiento, la responsabilidad, la autonomía laboral y el crecimiento profesional. Por tal motivo, están bajo el control del trabajador. Este conjunto de factores está asociado directamente con la satisfacción que tiene el empleado con el puesto de trabajo.

Factores extrínsecos o higiénicos: Se conocen así porque producen insatisfacción, debido a que esta se encuentra en el entorno físico que rodea a los empleados. Estos factores son: Los beneficios sociales, estipendio, el entorno material, políticas de la organización, seguridad laboral. Por esta razón, se encuentran fuera del dominio del trabajador, ya que estas condiciones, son administradas por los empleadores. Este conjunto de factores no genera satisfacción directa en el empleado a la hora de laborar, y está ligada con la insatisfacción.

Asimismo, Maslow (1943) plantea la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades conocida como la jerarquía de las necesidades humanas. El autor señala que, al satisfacer las necesidades primordiales, existe un incremento en las necesidades y deseos complejos. Son cinco los niveles que constituyen la pirámide de Maslow; de la primera a la cuarta son las necesidades de deficiencia y las necesidades de autorrealización se encuentran en el nivel cinco consideradas como las de motivación de crecimiento o necesidad de ser. Si se satisface las primeras en la necesidad del ser existe una fuerza impelente y continua. Al ser satisfechas las

necesidades inferiores de la pirámide entonces tendremos más atención en las necesidades superiores.

Respecto a lo antes mencionado, el principal problema de los establecimientos penitenciarios en el Perú está conformada principalmente por el exceso de población y el hacinamiento. Además, de otros problemas que surgen a partir de la sobrepoblación penitenciaria como por ejemplo el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), la rápida propagación y contagio de enfermedades respiratorias, tuberculosis, hepatitis (Cárcamo et. al,

2015). Situación que también comparten los trabajadores penitenciarios. Por otro lado, debido a la coyuntura de la pandemia por el SARS-CoV-2 los establecimientos penitenciarios se han convertido en un foco infeccioso, agudizando los problemas ya mencionados, convirtiendo así en un ambiente laboral que no garantiza el bienestar físico y mental del trabajador.

Por esta razón, es importante poder justificar mediante la presente investigación a nivel teórico, que a través de la información recolectada se pueda obtener un conocimiento más amplio, claro y preciso sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores penitenciarios. A nivel práctico, los resultados obtenidos de esta investigación permitirán a los representantes del Instituto Nacional Penitenciario tomar más atención a las variables estudiadas, asimismo, tomar acciones que permitan mantener en niveles altos dichas variables. A nivel metodológico, resulta fundamental adjuntar una data estadística mediante la aplicación de cuestionarios que han sido sometidos a criterios de validez y confidencialidad antes de ser administrados. Al mismo tiempo, esta investigación será de gran utilidad como marco de referencia para otras investigaciones que guarden relación con estas variables y la población estudiada.

1.2. Formulación del problema

Luego del análisis de la realidad problemática se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021? Seguidamente se formularon las preguntas específicas:

1. ¿Existe relación significativa y directa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021?.
2. ¿Existe relación significativa y directa entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021?.
3. ¿Existe relación significativa y directa entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar si existe relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

Objetivos específicos

1. Determinar si existe relación significativa y directa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.
2. Determinar si existe relación significativa y directa entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

3. Determinar si existe relación significativa y directa entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

H_a Existe relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H_o No existe relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

Hipótesis específicas

H_a Existe relación significativa y directa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H_o No Existe relación significativa y directa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H_a Existe relación significativa y directa entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H_o No Existe relación significativa y directa entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H_a Existe relación significativa y directa entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

H₀ No Existe relación significativa y directa entre compromiso normativo y la satisfacción
laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio es de alcance correlacional, pues busca explorar y explicar características significativas que relacionen a ambas variables, para así determinar el grado de asociación entre ambas variables de estudio, compromiso organizacional y satisfacción laboral. Esta investigación tiene un diseño no experimental, debido a que no se manipuló ninguno de los resultados para conseguir el objetivo. Asimismo, es de corte transversal, debido a que la información se recolectará en un solo momento y en un único tiempo. Finalmente, se considera de enfoque cuantitativo, puesto que la recopilación de información es aritmética con fundamento en su medición y análisis estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población estuvo conformada por 170 trabajadores del área de seguridad y administrativo de un establecimiento penitenciario en el Callao. La muestra fue electa por un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, que, según Hernández et al. (2014) reside en elegir a los individuos que mejor se adapten a la investigación e incorporarlos a la muestra. La muestra estuvo establecida por 110 participantes, se descartaron 8 pruebas que fueron invalidadas debido a que no llenaron el consentimiento informado, obviaron sus datos sociodemográficos, respuestas con una marcada tendencia, es decir, haber realizado sus respuestas en una sola columna. Por lo tanto, el muestreo final de nuestra investigación se ajustó a 102 empleados distribuidos en 95 hombres y 7 mujeres con un rango de edad de 25 a 61 años.

Para nuestra investigación la técnica usada fue la encuesta. Qué según Bell (2005) afirma que es un procedimiento importante durante la investigación, puesto que, tiene como

objetivo conseguir información que se pueda explorar, extraer modelos y hacer comparaciones.

En la recolección de los datos se consideraron algunos criterios de inclusión: Se incluyó en la muestra a trabajadores del área de seguridad y administrativo (dirección, oficina de recursos humanos, área de administración). Además, trabajadores activos, trabajadores de ambos sexos, trabajadores nombrados y contratados; y trabajadores de un rango de edad de 25 a 61 años. De igual forma, para los criterios de exclusión no se tomaron en cuenta a los trabajadores del área de salud, trabajadores del área legal, trabajadores del área de tratamiento, trabajadores del área de mantenimiento, trabajadores que se encuentran de licencia, trabajadores que encuentran de vacaciones, trabajadores que se encuentran realizando trabajo remoto y trabajadores que vienen laborando un periodo menor a tres meses.

Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron; la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997) adaptado en Perú por Elizabeth M. Montoya. (2014). Y el segundo fue el Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Meliá et al., 1990) adaptado en Perú por Domínguez, Calderón y Arroyo (2016).

La Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) evalúa el compromiso del individuo con su organización. Está compuesta por 18 reactivos distribuidos en tres dimensiones. El componente afectivo que consta de 6 reactivos, el componente continuo que consta de 6 reactivos y el componente normativo que consta de 6 reactivos. La forma de aplicación es individual y colectiva a partir de los 17 años de edad. Dicha escala es de tipo Likert, por lo que las respuestas se valoran en base a los niveles de aprobación las cuales son: En fuerte acuerdo (nivel 7), en moderado acuerdo (nivel 6), en ligero acuerdo (nivel 5), indiferente (nivel 4), en ligero desacuerdo (nivel 3) y en moderado desacuerdo (nivel

2) y en fuerte desacuerdo (nivel 1).

El instrumento fue validado en Perú mediante un análisis factorial exploratorio, respecto a la confiabilidad del instrumento, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.925, representando así, una excelente confiabilidad y consistencia interna de la prueba. Asimismo, se evaluó la consistencia interna de cada dimensión. El Compromiso Afectivo obtuvo un alfa de Cronbach 0.897, el Compromiso de Continuidad obtuvo un alfa de Cronbach 0.774 y el Compromiso normativo obtuvo un alfa de Cronbach 0.827, estos resultados representan una alta confiabilidad (Montoya, E. 2014). Probando así, que esta prueba es la apropiada para la población estudiada.

La variable satisfacción laboral fue medida con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990). Dicho instrumento tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una organización. Está constituido por 26 ítems distribuidos en seis dimensiones. El formato de respuesta es tipo Likert por lo que las respuestas se valoran en base a los niveles de aprobación que va del 1 al 5; 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. La confiabilidad de la escala que se obtuvo es de un $\alpha = 0.90$, la cual es indica que es muy satisfactorio (Meliá et al., 1990). La forma de aplicación es individual y colectiva a partir de los 18 años en adelante.

Por otro lado, la versión validada en Perú por Domínguez, Calderón y Arroyo (2016), compuesta por 20 ítems, con un formato de respuesta tipo Likert. Además, únicamente se consideran cuatro dimensiones: La satisfacción Intrínseca, que está compuesta por los ítems 1; 2; 3; 4; 5, que miden la satisfacción que produce el trabajo por sí mismo; la satisfacción con la Supervisión, que está conformada por los reactivos 13; 14; 15; 16; 17, que mide la

satisfacción con el apoyo brindado por los superiores y las relaciones personales para con ellos; la satisfacción con la Calidad de Producción, compuesta por los ítems 23; 24; 25; 26, que evalúa la satisfacción con los materiales y las condiciones de su entorno laboral, además, de los resultados alcanzados; y la última dimensión, Satisfacción con la Participación, que está conformado por los ítems 10; 11; 19; 20; 21; 22 que evalúa la satisfacción con las oportunidades para tomar decisiones y la igualdad y justicia de trato recibido en la organización.

El instrumento fue validado en Perú mediante un análisis factorial exploratorio, se obtuvo una matriz de correlaciones significativa ($p < .01$); un KMO de .759. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue evaluada por medio del coeficiente α y ω , y las magnitudes halladas ($> .70$). Además, las dimensiones alcanzan valores que oscilan entre $\alpha = .75$ y $.85$.

En referencia al proceso de recolección de datos, antes de la aplicación de los instrumentos se realizó una previa reunión con el jefe de Recursos Humanos del establecimiento penitenciario, donde se le explicó los objetivos de la investigación, los instrumentos que se utilizarán, los aspectos éticos, y que, una vez, completado el estudio se le proporcionarán los resultados obtenidos para los fines pertinentes.

Posteriormente a la selección de los dos instrumentos ambos validados en Perú, se inició con la aplicación del consentimiento informado, donde se detalla la finalidad de la investigación y la reserva de sus respuestas. Seguidamente se entregó los instrumentos en forma física y se precisó, que el consentimiento entregado deberá ser leído y aceptado para poder continuar y resolver los instrumentos. Asimismo, se les mencionó a los participantes que no existen respuestas buenas o malas y, por último, se informó que la duración para desarrollar las pruebas será de aproximadamente 15 minutos.

Una vez obtenida una muestra mayor a 100 con la finalidad de disminuir el error del muestreo (Pérez y Medrano, 2010) se procedió a depurar las pruebas que no cumplían con los criterios: (1) instrumento incompleto (menos del 80% de ítems respondidos) y (2) marcada tendencia de respuesta, es decir, haber realizado sus respuestas en una sola columna para el análisis de los datos se usó el programa estadístico SPSS versión 23. Mediante este software se pudo obtener una evidencia detallada de los resultados y la correlación de las variables de estudio (compromiso organizacional y satisfacción laboral). Seguidamente, se realizó la prueba de bondad mediante el coeficiente Kolmogorov Smirnov el cual reveló la no-normalidad de las dimensiones. Por ello, se utilizó la prueba no paramétrica de correlación Spearman (ρ) para hallar el nivel de correlación entre las dos variables.

Dentro de los aspectos éticos de acuerdo con los estándares universales en la investigación, Belmont (1979) postula tres aspectos básicos para la investigación con seres humanos, estos son: *El respeto por las personas*, este principio postula la autonomía de la persona y en el derecho a decidir por sí mismo, además, de su protección si es incapaz de deliberar por sí mismo; *La beneficencia*, se refiere a reducir todo riesgo que implique a los sujetos de estudio y maximizar los beneficios que genere la investigación; *La justicia*, este principio propone la equidad de los beneficios de los implicados en la investigación.

Continuando con los aspectos éticos, esta investigación también busco ceñirse a los Artículos: 22°; 23°; 24°; 25°; 26° en el que se señala el respeto por la normativa internacional y nacional y que el profesional de la salud mental debe de tener en cuenta. Además, que todo proceso de investigación debe de contar con el consentimiento informado de los individuos comprendidos. Asimismo, todo proceso de investigación debe de anteponer la salud psicológica de los involucrados en el estudio antes que los intereses de la ciencia y la

sociedad. Lineamientos establecidos por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú 2018.

La presente investigación también está sujeta a los lineamientos del Código de ética del investigador científico UPN, 2016, en donde se señalan como principio el respeto por la propiedad intelectual, el respeto por los derechos y la libertad de los sujetos de estudio.

Asimismo, la reserva y la confidencialidad de las personas que participan en la investigación, así como en la administración de la información, análisis y en la difusión de sus resultados obtenidos. Por último, el respeto por la propiedad intelectual de otros investigadores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Hipótesis general

Tabla 1

Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso organizacional	.448**	.000

Nota. Sig. menor a 0.05 (Significativo: hay relación)

La tabla 1 manifiesta la relación existente entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Se puede apreciar que el compromiso organizacional mantiene una relación directa con la satisfacción laboral, es decir, el Rho Spearman obtiene un símbolo positivo. Por tanto, los trabajadores con alto nivel de compromiso organizacional también mantienen un alto nivel de satisfacción laboral. A nivel inferencial el valor de la significancia (.000) confirma que sí existe una relación dado que el valor calculado es menor que el valor teórico esperado (.05). En este sentido, podemos testificar que existe una relación entre las dos variables, además, la fuerza de la relación es moderada (.448). (Szmidt y Kacprzyk 2010).

Contraste de hipótesis específica 1

Tabla 2

Correlación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso afectivo	.521	.000

Nota. Sig. menor a 0.05 (Significativo: hay relación)

La tabla 2 manifiesta la relación existente entre las variables compromiso afectivo y satisfacción laboral. Se puede apreciar que el compromiso afectivo mantiene una relación directa con la satisfacción laboral, es decir, el Rho Spearman obtiene un símbolo positivo. Por tanto, los trabajadores con alto nivel de compromiso afectivo también mantienen un alto nivel de satisfacción laboral. A nivel inferencial el valor de la significancia (.000) confirma que sí existe una relación dado que el valor calculado es menor que el valor teórico esperado (.05). En este sentido, podemos testificar que existe una relación entre las dos variables, además, la fuerza de la relación es moderada (.521). (Szmidski y Kacprzyk 2010).

Contraste de hipótesis específica 2

Tabla 3

Correlación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso continuo	.332	.001

Nota. sig menor a 0.05 (Significativo: hay relación)

La tabla 3 muestra la relación existente entre las variables compromiso continuo y satisfacción laboral. Se puede apreciar que el compromiso continuo mantiene una relación directa con la satisfacción laboral, es decir, el Rho Spearman obtiene un símbolo positivo. Por tanto, los trabajadores con alto nivel de compromiso continuo también mantienen un alto nivel de satisfacción laboral. A nivel inferencial el valor de la significancia (.001) confirma que sí existe una relación dado que el valor calculado es menor que el valor teórico esperado (.05). En este sentido, podemos testificar que existe una relación entre las dos variables, sin embargo, la fuerza de la relación es baja. (.332). (Szmidt y Kacprzyk 2010).

Contraste de hipótesis específica 3

Tabla 4

Correlación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso normativo	.319	.001

Nota. sig menor a 0.05 (Significativo: hay relación)

La tabla 4 manifiesta la relación existente entre las variables compromiso normativo y satisfacción laboral. Se puede apreciar que el compromiso normativo mantiene una relación directa con la satisfacción laboral, es decir, el Rho Spearman obtiene un símbolo positivo. Por tanto, los empleados con alto nivel de compromiso normativo también mantienen un alto nivel de satisfacción laboral. A nivel inferencial el valor de la significancia (.001) confirma

que sí existe una relación dado que el valor calculado es menor que el valor teórico esperado (.05). En este sentido, podemos testificar que existe una relación entre las dos variables, sin embargo, la fuerza de la relación baja. (.319). (Szmidt y Kacprzyk 2010).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, el cual es determinar si existe relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021. Los hallazgos indican una correlación positiva moderada con un coeficiente, $r = ,448$ aceptándose la hipótesis que existe una relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao. Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por (Palma, 2020) quien comprobó que existe una relación positiva alta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal que

labora en el Centro Emergencia Mujer en el Callao $r = 0,617$ $p\text{-valor} = 0,000$ ($p < 0,05$). En ese sentido, se deduce, que en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral (Vizcaíno, 2020; Pérez, 2018)

Esto se puede deber a que la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones de trabajo, deseos y expectativas satisfechas. El compromiso afectivo radica en la satisfacción que genera la organización, al cubrir necesidades y expectativas de índole afectivo; esto contribuye al apego emocional del empleado hacia la empresa (Robbins y Judge, 2009). El nivel de satisfacción no tiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la empresa; sin embargo, el compromiso organizacional sí. Por ello, se afirma la Teoría de la motivación e higiene de Herzberg (1959). Donde el factor intrínseco o motivacional es la satisfacción que tiene el empleado con el puesto de trabajo. Por tal motivo, las organizaciones deben tener en cuenta que los empleados satisfechos laboralmente serán empleados comprometidos, lo cual incrementará la producción de la empresa y la eficacia de los trabajadores.

En cuanto al primer objetivo específico de determinar si existe relación entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, los hallazgos indican una relación positiva moderada con un $r = .521$ y un nivel de significancia $p\text{-valor} = .000$ ($p < 0,05$) entre las variables, aceptando la hipótesis específica que existe relación entre la dimensión compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario. Estos resultados son similares a los encontrados por (Curo 2020), en el que halló una alta relación positiva entre la dimensión compromiso afectivo y la satisfacción laboral con una población similar en el establecimiento Penitenciario de Trujillo. El coeficiente Tau-c = 0.638 indica que existe una alta relación significativa y con un nivel de significancia menor a 1% ($p < 0.01$), lo que significa que, la variable satisfacción laboral se relaciona con la dimensión compromiso afectivo.

Esto se debe a que el compromiso afectivo hace que los colaboradores se sienten integrados con la organización, se reconocen como parte fundamental de esta y consideran su grupo de trabajo como su familia. No obstante, habrá que tener en cuenta que el compromiso afectivo depende de los valores que trae consigo el trabajador. No todos se motivan con el mismo estímulo y, por lo tanto, el nivel de integración y adhesión también será variable. (Báez et al. 2019). Estar satisfecho hace que se fortalezca el compromiso afectivo, pero para que se presente esta condición la organización deberá identificar parámetros exactos que describan los aspectos que les resultan fuente de motivación y satisfacción al trabajador, ya que estos suelen ser diferentes. Un trabajador para llegar a obtener logros y éxitos en el trabajo que desempeña estaría directamente unido a la productividad, así como al bienestar personal. (Meyer y Allen, 1997).

En cuanto al segundo objetivo específico de determinar si existe relación entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, los hallazgos indican una relación positiva baja con un $r = .332$ y un nivel de significancia $p\text{-valor} = .001$ ($p < 0,05$); aceptando la hipótesis específica que existe relación, entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario. Estos resultados concuerdan con los hallados por (Pérez, 2018), en el que halló una relación alta y directa entre la dimensión compromiso continuo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo con un $r = .804$ y un nivel de significancia $p < 0,01$. Es decir, que la variable satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión compromiso continuo.

Esto significa que el costo de oportunidad que trae consigo para los trabajadores permanecer vinculados a la organización, asumiendo y acatando las normas establecidas dentro de esta a cambio de percibir una contraprestación económica, posee una relación con la satisfacción laboral. Además, puede suponerse que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarreará un mayor compromiso de continuación (Vandenberghe, 1996). Este hecho representa un papel a favor de la organización, puesto que verán que su personal reflexionaría antes de abandonar su trabajo.

En cuanto al último objetivo específico de determinar si existe relación entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, los hallazgos indican una relación positiva baja con un $r = .319$ y un nivel de significancia $p\text{-valor} = .001$ ($p < 0,05$) correspondiendo una relación positiva baja entre las variables, aceptando la hipótesis específica que existe relación entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento

penitenciario. Estos resultados se sustentan en la investigación de (Guerra 2016), en el que halló una relación positiva alta entre la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la VII Dirección Territorial Policial en Lima, con un $r= 0.845$ indicando que existe relación entre las variables, además, con un nivel de significancia $p=0.000<0.01$. Es decir, la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad.

De acuerdo con ello se puede inferir que los sentimientos de obligación moral de permanencia en la organización que el empleado vivencia (Meyer y Allen, 1991) se relaciona con la satisfacción que percibe en su entorno laboral. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) encaminado a un sentido del deber proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960).

En cuanto a las implicancias, la presente investigación presenta a nivel teórico, a través de la información recolectada, se pueda obtener un conocimiento más amplio, claro y preciso sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores penitenciarios. A nivel práctico, los resultados obtenidos de esta investigación permitirán a los representantes del Instituto Nacional Penitenciario tomar más atención a las variables estudiadas, asimismo, tomar acciones que permitan mantener en niveles altos dichas variables. A nivel metodológico, resulta fundamental adjuntar una data estadística mediante la aplicación de cuestionarios que han sido sometidos a criterios de validez y confidencialidad antes de ser administrados. Al

mismo tiempo, esta investigación será de gran utilidad como marco de referencia para otras investigaciones que guarden relación con estas variables y la población estudiada.

Conclusiones:

Respecto al objetivo General de la investigación; se encontró que existe relación positiva moderada; Puesto a que el p-valor= 0,000 ($p < 0,05$) aceptando la hipótesis y afirmando que sí existe relación significativa y directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se determinó una relación significativa positiva moderada. aceptando la hipótesis específica y afirmando que, sí existe relación entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa positiva baja. Aceptando la hipótesis específica y afirmando que, sí

existe relación entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa positiva baja. Aceptando la hipótesis específica y afirmando que, sí existe relación entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Callao, 2021.

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).

ANEXOS

ANEXO N°1. **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

ESTIMADO(a) PARTICIANTE:

Somos Seyyi Thalia, Huamán Lopez y Marcos Cerón Flores estudiantes de la carrera de psicología, de la Universidad Privada del Norte. Nos encontramos realizando un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento penitenciario Callao. Mediante la presente, usted ha sido invitado a colaborar de este estudio. Su participación es totalmente voluntaria, contribuyendo en esta investigación de forma activa. Este estudio preserva la confidencialidad de su identidad, su nombre no aparecerá en ninguna base de datos o documento de la institución y se usarán los datos con propósitos estrictamente académicos. Esto tomara aproximadamente 5 a 10 minutos de su tiempo.

Su participación es importante, el proceso completo consiste en la aplicación de dos cuestionarios. Este estudio me permitirá obtener el grado de psicólogo. Gracias de antemano por su colaboración con esta investigación.

¿Deseas participar voluntariamente con tus respuestas?

Acepto

No acepto

ANEXO N°2. MATRIZ 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia							
Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021?	Objetivo General: Determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.	Variable 1: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
			Compromiso Afectivo Compromiso Continuo	- Satisfacción por permanencia en la institución. - Identificación con la problemática de la institución.	Consta de 18 ítems organizados en tres dimensiones Para el compromiso afectivo los ítems son: 6, 9, 12, 14, 15,18.	Escala Ordinal Likert las respuestas se valoran en base a los grados de aceptación:	Los niveles se trabajaron con mediciones aritméticas y teniendo como referencia una escala de medición de valores del 1

Problemas	Objetivos	Hipótesis					
<p>específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un</p>	<p>específicos:</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre</p>	<p>específicas:</p> <p>- Existe relación significativa entre compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de</p>	<p>Compromiso Normativo</p>	<p>- Sentimiento de pertenencia hacia la organización.</p> <p>- Necesidad y deseo de permanencia en la organización.</p> <p>- Reconocimiento por la labor realizada.</p> <p>- Confianza depositada en la organización.</p>	<p>Para el compromiso continuo, los ítems son: 1, 3, 4, 5, 16,17.</p> <p>Y para el compromiso normativo, los ítems son: 2, 7, 8, 10, 11,13</p>	<p>En fuerte acuerdo = 7</p> <p>En moderado acuerdo = 6</p> <p>En ligero acuerdo = 5</p> <p>Indiferente = 4</p> <p>En ligero desacuerdo = 3</p> <p>En moderado desacuerdo = 2</p>	<p>al 7 que se considerarán de la siguiente manera:</p> <p>Alto entre 5,5 hasta 7 que refleja un nivel muy intenso de identificación con la organización.</p> <p>Medio entre 2,5 hasta 5,4 denota un nivel leve</p>

<p>establecimiento penitenciario en el Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021?</p>	<p>compromiso continuo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p> <p>- Determinar si existe relación significativa entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p>	<p>un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en el Callao, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación interna y moral para permanecer en la institución. - Sentimiento de lealtad hacia la organización. - Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución. <p>y en fuerte desacuerdo = 1</p> <p>de identificación con la organización</p> <p>Bajo entre 1 hasta 2,4 en este nivel no se encuentra identificación con la organización</p>				
<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>							
			<p>Satisfacción con la supervisión</p>	<p>- Satisfacción por</p>	<p>Comprende 26 ítems organizados en cuatro dimensiones</p>	<p>Escala Ordinal Likert</p>	<p>Los niveles se trabajaron con una escala</p>

			<p>Satisfacción intrínseca con el trabajo</p>	<p>permanencia en la institución.</p> <p>- Identificación con la problemática de la institución.</p> <p>- Sentimiento de pertenencia hacia la organización.</p> <p>-Justicia del trato recibido.</p>	<p>Para la Satisfacción con la supervisión, los ítems son: 13,14,15,16 y 17</p> <p>Para satisfacción</p>	<p>las respuestas se valoran en base a los grados de aceptación:</p> <p>Totalmente en desacuerdo= 0;</p> <p>En desacuerdo= 1; Ni acuerdo, ni en desacuerdo= 2; De acuerdo=3; Totalmente de acuerdo=4</p>	<p>nominal dicotómica.</p> <p>Alta satisfacción con la organización</p> <p>Media satisfacción con la organización</p> <p>Baja satisfacción con la organización</p>
--	--	--	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>-Formación recibida</p> <p>-Participación en las decisiones del servicio</p> <p>-Respecto al trabajo por sí mismo.</p> <p>-Oportunidades que ofrece el trabajo.</p> <p>-Hacer aquello que gusta</p> <p>-Capacidad para decidir aspectos del trabajo.</p>	<p>intrínseca los ítems son:</p> <p>4, 9, 10, 12,14 y 23</p> <p>Para Satisfacción intrínseca con el trabajo, los ítems son:</p> <p>1, 2, 3, 4 y 5</p>		
			Satisfacción con la				

			<p>participación</p> <p>-Grado de participación.</p> <p>-Relaciones con los compañeros de trabajo.</p> <p>-Apoyo recibido por los Superiores.</p> <p>Satisfacción con la calidad de producción</p> <p>-Medio materiales que están a disposición para trabajar.</p>	<p>Para Satisfacción con la participación, los ítems son: 11 19 20 21 22</p> <p>Para Satisfacción con la calidad de producción, los ítems son: 23 24 25 26 y 10</p>		
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

				-Calidad final del producto.			
--	--	--	--	------------------------------	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Técnicas e instrumentos
Enfoque: Cuantitativo	Variable 1: Compromiso organizacional Autor: Meyer y Allen (1997) Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Nivel: Descriptivo correlacional	
Diseño: No experimental	Variable 2: Satisfacción Laboral Autor: J.L. Meliá (1998) Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Corte: Transversal	

ANEXO N°3. MATRIZ 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Matriz de operacionalización de la variable: Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Escala y valores
Compromiso Afectivo			Escala Ordinal	Los niveles se trabajaron con mediciones aritméticas y teniendo como referencia una escala de medición de valores del 1 al 7 que se considerarán de la siguiente manera:
Es el vínculo emocional que sienten las personas hacia la organización, los trabajadores creen en los valores de la empresa, continúan trabajando porque quieren hacerlo y se sienten orgullosos de pertenecer a la misma. (Meyer y Allen 1991)	- Satisfacción por permanencia en la institución. - Identificación con la problemática de la institución. - Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	Para el compromiso afectivo los ítems son: 6, 9, 12, 14, 15,18.	Likert las respuestas se valoran en base a los grados de aceptación En fuerte acuerdo = 7 En moderado acuerdo = 6	Alto entre 5,5 hasta 7 que refleja un nivel muy intenso de

Compromiso

Continuo

Es la conciencia del costo (tiempo, esfuerzo, dinero) que el trabajador tendría que asumir si decidiera dejar la organización. Se relaciona con las pocas oportunidades que tiene el trabajador de encontrar otro empleo. (Meyer y Allen 1991)

Compromiso

Normativo

Es el grado en el que el colaborador se siente obligado a continuar en la organización, por todo lo que la misma le ha dado; que le hacen sentir al colaborador una sensación de reciprocidad o deuda con la organización. (Meyer y Allen 1991)

- Necesidad y deseo de permanencia en la organización.

- Reconocimiento por la labor realizada.

- Confianza depositada en la organización.

- Motivación interna y moral para permanecer en la institución.

- Sentimiento de lealtad hacia la organización.

- Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la institución.

Para el compromiso continuo, los ítems son: 1, 3, 4, 5, 16,17.

Y para el compromiso normativo, los ítems son: 2, 7, 8, 10, 11,13

En ligero acuerdo = 5

Indiferente = 4

En ligero desacuerdo = 3

En moderado desacuerdo = 2

y en fuerte desacuerdo = 1

identificación con la organización.

Medio entre 2,5 hasta 5,4 denota un **nivel leve de identificación** con la organización

Bajo entre 1 hasta 2,4 **en este nivel no se encuentra identificación** con la organización

ANEXO N°4. MATRIZ 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Satisfacción con la supervisión Se refiere a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia en la que supervisan sus tareas realizadas, la frecuencia en la que se da apoyo y la igualdad de trato que se recibe en la organización (Meliá et al., 1990)	-Supervisión de los superiores -Relación con los superiores -Frecuencia de la supervisión -Justicia del trato recibida -Cumplimiento de los convenios laborales	Para la supervisión, los ítems son: 13,14,15,16 y 17	Escala Ordinal Likert las respuestas se valoran en base a los grados de aceptación: Totalmente en desacuerdo= 0; En desacuerdo=1; Ni	Grado de satisfacción laboral Alta:> 16 puntos Media: 8-16 puntos Baja: <8 puntos

Satisfacción intrínseca con el trabajo	-Respecto al trabajo por sí mismo.	Para Satisfacción intrínseca con el trabajo, los ítems son:	acuerdo, ni en desacuerdo=2; De acuerdo=3; Totalmente de acuerdo=4
Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo (Meliá et al., 1990).	-Oportunidades que ofrece el trabajo.	1, 2, 3, 4,5	
	-Hacer aquello que gusta		
	-Capacidad para decidir aspectos del trabajo.		
Satisfacción con Participación El involucramiento que puedan tener las decisiones de la	-Grado de partición. -Relaciones con los compañeros de trabajo.	Para la Satisfacción con la participación los ítems son: 11 19 20 21 22	

organización, tareas
trabajo, etc.
(Meliá et al., 1990).

-Apoyo recibido por
los Superiores.

**Satisfacción con la
calidad de producción**

Se refieren a los medios
materiales de los que el
trabajador dispone para
realizar su trabajo y la
calidad final del mismo
(Meliá et al., 1990).

-Medio materiales que
están a disposición
para trabajar
-Calidad final del
producto.

Satisfacción con la
calidad de
producción en el
trabajo, los ítems
son:

23 24 25 26 y 10

ANEXO N° 5. TABLA DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 5

Análisis descriptivo de la escala de compromiso organizacional (N = 102)

Ítem	Media	DE	Asimetría	Curtosis
1	3.66	1.937	.324	-1.355
2	3.75	1.833	.071	-1.512
3	4.56	1.727	-.501	-.928
4	3.71	2.071	.260	-1.436
5	4.43	1.911	-.352	-1.148
6	3.84	1.887	.366	-1.305
7	4.66	1.715	-.447	-.851
8	4.51	1.806	-.479	-.879
9	4.26	1.824	.087	-1.231
10	5.20	1.522	-.957	.129
11	4.15	1.720	-.113	-.921
12	4.00	1.723	-.213	-1.076
13	4.11	1.985	-.082	-1.350
14	4.99	1.697	-.505	-.852
15	3.87	1.988	.010	-1.361
16	4.41	1.952	-.362	-1.212
17	4.39	1.701	-.070	-1.384

18	4.71	1.896	-.375	-.990
----	------	-------	-------	-------

Nota. DE (desviación estándar)

En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo de los ítems para la escala de compromiso organizacional, por ello se examinó la media, desviación estándar, asimetría y curtosis de cada uno de ellos (ver Tabla 5). Se constató que estos presentan indicadores de asimetría y curtosis adecuados, dentro del rango +/- 1.5 (Pérez y Medrano, 2010; Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010). No fue detectada la presencia de puntajes extremos y de multicolinealidad. Por otro lado, la desviación estándar oscila entre 1.522 y 2.071, la media varía 3.66 y 5.20.

ANEXO N° 6. TABLA DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 6

Análisis descriptivo del cuestionario de satisfacción laboral (N = 102)

Ítem	Media	DE	Asimetría	Curtosis
1	3.91	.945	-1.042	.967
2	2.93	1.196	.170	-1.157
3	3.44	1.247	-.644	-.730
4	2.74	1.289	.369	-.966
5	3.63	.843	-.512	-.291
6	2.78	1.011	.272	-.729
7	3.64	.973	-.660	.200
8	3.45	1.001	-.527	-.157
9	2.41	1.111	.536	-.691
10	3.25	.992	-.162	-.890
11	3.29	.960	-.214	-.980
12	2.94	.973	-.078	-.744
13	2.78	1.030	.225	-1.014
14	3.47	1.132	-.469	-.827
15	3.32	.892	-.946	-.011
16	3.88	.762	-1.032	2.088

17	2.59	1,102	.201	-1.068
18	2.52	.898	.275	-.755
19	3.10	1,048	-.357	-.677
20	3.55	1,011	-.517	-.495

Nota. De (desviación estándar)

En segundo lugar, se realizó el análisis descriptivo de los ítems para el cuestionario de satisfacción laboral, por ello se examinó la media, desviación estándar, asimetría y curtosis de cada uno de ellos (ver Tabla 6). En relación con esto, el ítem 16 presenta una curtosis con un valor fuera del rango +/- 1.5 (Pérez y Medrano, 2010; Ferrando y Anguiano-Carrasco, 2010). Lo cual puede generar una distorsión en el análisis del instrumento, Por otro lado, la desviación estándar oscila entre .762 y 1.289, la media varía entre 2.41 y 3.91.

ANEXO N° 7. TABLA DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de la escala de compromiso organizacional

Media	Desviación estándar	Coefficiente alfa de Cronbach
77.20	18.340	.869

Nota. Los coeficientes han sido calculados con 18 ítems

La tabla 7, muestra el análisis del coeficiente alfa de Cronbach para la variable compromiso organizacional. El valor del coeficiente de alfa de Cronbach (.869) se considera muy bueno (Cicchetti, 1994). La medida de este coeficiente nos permite concluir que la media de dicha variable es consistente.

ANEXO N° 8. TABLA DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 8

Análisis de confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral

Media	Desviación estándar	Coefficiente alfa de Cronbach
63.64	10.199	.838

Nota. Los coeficientes han sido calculados con 20 ítems

La tabla 8, muestra el análisis del coeficiente alfa de Cronbach para la variable satisfacción laboral. El valor del coeficiente de alfa de Cronbach (.838) se considera muy bueno (Cicchetti, 1994). La medida de este coeficiente nos permite concluir que la media de dicha variable es consistente.

ANEXO N° 9. TABLA DE VALIDEZ BASADA EN EL CRITERIO SOBRE LA ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 9

Validez basada en el criterio sobre la escala compromiso organizacional (N = 102)

Ítems	Correlación ítem-test
1	.443
2	.493
3	.656
4	.416
5	.406
6	.658
7	.653
8	.487
9	.429
10	.609
11	.471
12	.605
13	.343
14	.452
15	.536
16	.564
17	.182
18	.327

Una estrategia para garantizar la estructura interna del test es emplear los indicadores estadísticos de la correlación ítem-test; a partir de este criterio, todo el ítem una puntuación por encima de .20 se considera aceptable (Kline, 1995). En cuanto al análisis de homogeneidad del test, en la Tabla 9, podemos observar que, de los 18 ítems analizados de la Escala de compromiso organizacional, solo uno tuvo una correlación ítem-test menor (.182). Los 17 restantes tuvieron una correlación ítem-test mayor de .20 (Kline, 1995)

**ANEXO N° 10. TABLA DE VALIDEZ BASADA EN EL CRITERIO SOBRE EL
 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**

Tabla 10

Validez basada en el criterio sobre el cuestionario satisfacción laboral (N = 102)

Ítems	Correlación ítem-test
1	.278
2	.504
3	.377
4	.291
5	.428
6	.424
7	.430
8	.509
9	.638
10	.513
11	.499
12	.372
13	.418
14	.474
15	.399
16	.320
17	.341
18	.185

19	.457
20	.419

En cuanto al análisis de homogeneidad del test, podemos observar que, de los 20 ítems analizados del Cuestionario de satisfacción laboral, podemos observar en la Tabla 10 que, solo uno tuvo una correlación ítem-test menor (.185). Los 19 restantes tuvieron una correlación ítem-test mayor de .20 (Kline, 1995)

ANEXO N° 11. TABLA DE EVALUACIÓN DE LA NORMALIDAD

Evaluación de la normalidad

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste de las variables

Variables	Media	DE	Kolmogorov – Smirnov	Sig.
Compromiso organizacional	77.01	18.334	.055	.200
Satisfacción laboral	63.97	10.497	.127	.000

Nota. Los coeficientes han sido calculados con una muestra de 102

La tabla 11 resume el comportamiento de los datos recolectados de las variables de estudio (compromiso organizacional y satisfacción laboral) en relación con la distribución de la curva normal. Observamos que, en la variable compromiso organizacional, el valor de la significancia (Sig.) es .200 siendo mayor del valor esperado (.05), por lo tanto, esta variable tiene un comportamiento que se ajusta a la curva normal. Sin embargo, en la variable satisfacción laboral, el valor de la significancia (Sig.) es .000 siendo menor del valor esperado (.05), por lo tanto, la segunda variable tiene un comportamiento que no se ajusta a la curva normal, en consecuencia, dado que una de las variables no se ajusta se utilizará un coeficiente de correlación no paramétrica en este caso Spearman.