

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud  
que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2022**

**TESIS PARA OPTAR OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Gabino Candia, Rosalinda**

**ASESORA:**

**Dra. Salcedo Cancho, Julia Cristina**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme el don de vivir quien siempre me acompaña y me guía en los momentos tristes y felices de mi vida.

En memoria a mi madre **Eduarda** por el Apoyo incondicional que me brindó siempre. Con profunda gratitud a mi padre **Antonio** por su constante apoyo.

Con cariño para mi hijo **Eduardo** por brindarme su alegría en todo momento.

Rosalinda.

## **Agradecimientos**

A nuestra alma mater la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga quien nos acogió durante todos dos años.

A la escuela de post grado y a su plana docente por sus enseñanzas que brindan conocimientos necesarios para formar profesionales capaces de enfrentar nuevos retos.

A mi asesora Dra. Julia Cristina salcedo Cancho quien me apoyó incondicionalmente en la elaboración y conclusión del presente trabajo.

A los miembros del jurado por brindarnos orientación y dedicación en el presente trabajo de investigación.

Al personal que labora en el “Hospital de Apoyo Jesús nazareno” por su contribución en el trabajo de investigación.

## Índice General

Agradecimientos .....	iii
Índice General.....	iv
Índice De Tablas .....	viii
Índice De Anexos .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I El Problema .....	14
1.1.    Planteamiento del problema. ....	14
1.2.    Formulación del problema .....	16
1.2.1.  Problema general .....	16
1.2.2.  Problemas específicos.....	16
1.3.    Objetivos de la investigación: .....	17
1.3.1.  Objetivo General:.....	17
1.3.2.  Objetivo Específicos:.....	17
1.4.    Importancia y Justificación .....	18
1.5.    Limitaciones de la investigación.....	18
Capítulo II Marco Teórico.....	19
2.1.    Antecedentes .....	19
2.1.1.  Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2.  Antecedentes nacionales .....	21

2.1.3.	Antecedentes locales – regionales .....	23
2.2.	Base Teórica Científica .....	24
2.2.1.	Definición y clasificación internacional .....	24
2.2.2.	Dimensiones del compromiso organizacional: .....	26
	Compromiso afectivo. ....	26
	Compromiso de continuidad.....	26
	Compromiso normativo.....	27
	Importancia del Compromiso Organizacional.....	27
2.2.3.	Satisfacción Laboral: .....	28
	Satisfacción Laboral: Bases teóricas. ....	30
	Factores Higiénicos o Extrínsecos.....	30
	Factores Motivacionales o Intrínsecos. ....	30
	Importancia de la Satisfacción Laboral. ....	32
	Variable Satisfacción Laboral: Dimensiones .....	32
2.3.	Hipótesis.....	34
2.3.1.	Hipótesis general: .....	34
2.3.2.	Hipótesis específicas:.....	34
2.4.	Definición conceptual y operativa de términos.....	35
2.4.1.	Compromiso organizacional .....	35
2.4.2.	Satisfacción laboral.....	35
2.4.3.	Trabajador de salud.....	35

2.4.4. Compromiso Afectivo.....	35
2.4.5. Compromiso de Continuación .....	35
2.4.6. Compromiso Normativo .....	36
2.4.7. Condiciones físicas .....	36
2.4.8. Remuneración y beneficios laborales .....	36
2.4.9. Relaciones interpersonales.....	36
2.4.10. Desarrollo personal .....	36
2.4.11. Desempeño de tareas .....	37
2.4.12. Relación con el equipo de gestión .....	37
2.5. Variables de estudio .....	37
2.5.1. Compromiso Organizacional .....	37
2.5.2. Satisfacción laboral.....	37
Capítulo III Materiales y Métodos.....	38
3.1. Enfoque del Estudio. ....	38
3.2. Tipo de investigación .....	38
3.3. Diseño de investigación. ....	38
3.4. Población y muestra: .....	39
3.4.1. Población .....	39
3.4.2. Muestra .....	39
3.4.3. Tipo de muestreo .....	39
3.5. Criterios de inclusión .....	40

3.6.	Criterios de exclusión.....	40
3.7.	Técnica de recolección de datos.....	40
3.8.	Instrumentos de recolección de datos.....	40
3.9.	Procedimiento: .....	40
3.10.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	41
3.11.	Aspectos éticos.....	41
	Capítulo IV Resultados.....	42
	Capítulo V Discusión .....	48
	Conclusiones.....	52
	Recomendaciones .....	53
	ANEXOS .....	62
	Ayacucho ,10 de enero de 2022.....	63

## Índice De Tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. ....	42
<b>Tabla 2</b> Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. ....	43
<b>Tabla 3</b> Relación entre dimensión afectivo del compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.....	44
<b>Tabla 4</b> Relación entre la dimensión de compromiso de continuación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.....	45
<b>Tabla 5</b> Relación entre la dimensión de compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. ....	46
<b>Tabla 6</b> Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. ....	47

## Índice De Anexos

<b>Anexo 1</b> Solicitud de permisos (1).....	63
<b>Anexo 2</b> Solicitud de permisos (2).....	64
<b>Anexo 3</b> “Instrumento para medir compromiso organizacional” cuestionario la variable compromiso organizacional. ....	65
<b>Anexo 4</b> “Instrumento para medir satisfacción laboral” cuestionario la variable satisfacción laboral.....	67
<b>Anexo 5</b> Consentimiento informado Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Escuela de post grado.....	69
<b>Anexo 6</b> Operacionalización de variables.....	70
<b>Anexo 7</b> Matriz de consistencia.....	71

## Resumen

El compromiso organización se entiende como el vínculo inequívoco con la institución donde labora, y la satisfacción laboral como el estado subjetivo del trabajador en el desarrollo de sus funciones. **Objetivo:** Determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. **Metodología:** Estudio de tipo cualitativo, correlacional y aplicado. Se utilizó la encuesta y dos cuestionarios como técnica e instrumentos respectivamente para la recolección de datos. La muestra fue 110 profesionales de salud. Se utilizó Rho de Spearman para hallar la correlación entre las variables en estudio. **Resultados:** El 57.3% indiferente, y 25.4% comprometido y 17.3%, sin compromiso; el 59,1% están medianamente satisfechos, 25,5% satisfecho y 15,4% insatisfechos. El 38.2% presentan compromiso afectivo indiferente y están medianamente satisfechos y 3.6% señalan que no tienen compromiso con la institución y están medianamente satisfechos y existe relación positiva débil entre ambas variables ( $Rho = 0,264$ ;  $p=0,005$ ); el 40,9% tienen compromiso indiferente y se encuentran medianamente satisfechos y 9,1% manifiestan que no tienen compromiso de continuación y existe relación positiva débil ( $Rho = 0,267$ ;  $p=0,005$ ); El 32,7% tienen compromiso normativo indiferente y están medianamente satisfechos, existe relación positiva baja entre ambos variables ( $Rho = 0,321$ ;  $p=0,001$ ). **Conclusiones:** Existe una relación positiva entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, compromiso organizacional, trabajadores de salud

## Abstract

The organizational commitment is understood as the unequivocal link with the institution where he works, and job satisfaction as the subjective state of the worker in the development of his duties. **Objective:** To determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction of health workers who work in the different services of Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. **Methodology:** Qualitative, correlational and applied study. The survey and two questionnaires were used as technique and instruments respectively for data collection. The sample was 110 health professionals. Spearman's Rho was used to find the correlation between the variables under study. **Results:** 57.3% indifferent, and 25.4% committed and 17.3%, without commitment; 59.1% are moderately satisfied, 25.5% satisfied and 15.4% dissatisfied. 38.2% present indifferent affective commitment and are moderately satisfied and 3.6% indicate that they have no commitment to the institution and are moderately satisfied and there is a weak positive relationship between both variables ( $Rho = 0.264$ ;  $p=0.005$ ); 40.9% have indifferent commitment and are moderately satisfied and 9.1% state that they have no commitment to continue and there is a weak positive relationship ( $Rho = 0.267$ ;  $p=0.005$ ); 32.7% have indifferent regulatory commitment and are moderately satisfied, there is a low positive relationship between both variables ( $Rho = 0.321$ ;  $p = 0.001$ ). **Conclusions:** There is a positive relationship between the variable's organizational commitment and job satisfaction of the employees of the Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, health workers.

## Introducción

Dentro del ambiente laboral existen variables psicológicas que relacionan al trabajador con el desarrollo de la organización. Dentro de las variables, se puede mencionar el compromiso organizacional y satisfacción laboral, donde la relevancia radica en la predicción relacionada en la eficacia de la institución. Asimismo, esta última debe considerar que la satisfacción de sus trabajadores implica en un mayor compromiso de los mismos ayudando por tanto a la organización tanto productiva y eficazmente (1).

Se puede conceptualizar a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes respecto del trabajo, que desarrollaría un comportamiento según la disposición mental de la persona como positiva o negativa (2). En suma, se puede describir como la aptitud psicológica de la persona respecto de su trabajo suponiendo actitudes diversas como resultado de la interacción entre el trabajador y su entorno (2), por tanto, la definición de satisfacción laboral tiene diversas variables (3).

Herzberg (1), destaca en su Teoría de los dos factores sobre satisfacción laboral señala: factores extrínsecos, que tienen una tendencia a la reducción de la insatisfacción, como: ambiente, sueldo, seguridad laboral, supervisión o la política de la empresa. Factores intrínsecos con influencia en la satisfacción, como: logros, reconocimiento, responsabilidad, interés y promoción.

Respecto al compromiso organizacional, se fundamenta en la creencia y aceptación por parte de la organización, el impulso de hacer actividades en favor de la empresa, así como del deseo de permanencia en ella (4). Se puede decir la existencia de una relación entre la persona y la empresa, respecto de la permanencia o no en ella (5).

En consecuencia, sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, existen muchos trabajos de investigación; se tienen estudios en: el cuerpo de bomberos (6); cultura de grupos (7); un meta análisis en diferentes contextos (8); donde la satisfacción laboral

pronostica el compromiso de los trabajadores (9), donde se observa una correlación positiva entre estas variables.

Principales resultados de la investigación:

Las dimensiones afectivas, de continuación y normativo de la variable compromiso organización guardan una relación directa con la variable satisfacción laboral, teniendo valores del estadístico Rho de Spearman de 0,264,  $p=0,005$ ; 0,267,  $p=0,005$  y 0,321,  $p=0,001$  respectivamente.

## Capítulo I

### El Problema

#### 1.1. Planteamiento del problema.

Durante los últimos años, la administración del personal toma relevancia para las empresas, especialmente para los servicios estatales. Por tanto, establecer el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa (pública o privada) orientada a brindar servicios para maximizar eficiencia y eficacia ha hecho que surja la interrogante de realizar este estudio (10).

Los procesos que precisan el compromiso laboral introducen una variación planteada a nivel de actitudes, conductas y comportamientos, como en la estructura institucional (11).

Inicialmente los estudios acerca del compromiso institucional fueron llevados a cabo por Kurt Lewin por los años de 1930, donde surgió el concepto “atmósfera psicológica”, como una verdad práctica, pero demostrable como un hecho físico (12).

El compromiso organizacional básicamente es la percepción de las mismas personas que la integran, debido a ello se deben tomar diversos orígenes de información. Sobre la satisfacción laboral, hay diversos conceptos que han evolucionado hasta denominarse clima organizacional.

Palma, hace referencia a que la actitud del empleado hacia su propia labor y en función de algunos aspectos relacionados y estos pueden ser posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas de la institución, relaciones con otros miembros de la organización (relaciones interpersonales) y relaciones con la autoridad (relación con el jefe inmediato), condiciones físicas (estado físico del trabajador) y materiales que faciliten su tarea (equipamiento biomédico en este caso) y desempeño de tareas (13).

Asimismo, cuando los niveles de satisfacción laboral son altos se traducen en una mayor eficacia y eficiencia, un adecuado trabajo en equipo, por tanto, una interacción armónica entre las diversas áreas; como los indicadores de calidad que tienen como finalidad la satisfacción del usuario (14).

La satisfacción se puede describir como la sensación que experimenta la persona al obtener el equilibrio al reducir las necesidades que tiene, también es la actitud del empleado hacia su trabajo y desenvolvimiento en el mismo. Esta actitud es personal basado en sus creencias y valores que amplía dentro de su ambiente laboral apoyadas por el lugar o puesto de trabajo (15).

Tanto el compromiso organizacional y satisfacción laboral guardan relación con la comodidad personal repercutiendo tanto en su calidad y calidez laboral, y consecuentemente afectan su desempeño, este razonamiento trata de conocer de como estas variables atribuibles al personal de salud y tienen un gran valor e importancia ya que pueden permitir tomar estrategias de corrección en fin de la satisfacción plena de la usuaria (10).

El compromiso organizacional es la percepción de los que integran una organización, y la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función a algunos aspectos que se encuentran propios a las condiciones físicas, remuneración y beneficios laborales, relaciones interpersonales, desarrollo personal (10).

En el contexto de la globalización, en estos últimos tiempos, se ha prestado cuantiosa atención y se incrementa el interés de quienes conducen las organizaciones por enfocar un esmerado cuidado en el capital humano los comúnmente llamados trabajadores. Progresivamente, se ha creado conciencia que no solo la remuneración es importante sino también prestar atención a los múltiples apoyos en torno a las decisiones para mejorar las oportunidades de desarrollo personal a los empleados (16).

La problemática expuesta plantea la necesidad de realizar investigaciones que permitan conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral a fin de alcanzar los niveles más altos de calidad para la satisfacción plena del usuario.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cuál es la relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno de Ayacucho, 2022?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿Cuál el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022?

¿Cuál será la relación que existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Nazareno de Ayacucho, 2022

¿Cuál será la relación que existe entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Nazareno de Ayacucho, 2022?

¿Cuál será la relación que existe entre compromiso de normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de los diferentes servicios que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación:**

#### ***1.3.1. Objetivo General:***

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.

#### ***1.3.2. Objetivo Específicos:***

- a. Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022
- b. Determinar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.
- c. Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Nazareno de Ayacucho, 2022
- d. Determinar la relación que existe entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Nazareno de Ayacucho, 2022
- e. Determinar la relación que existe entre compromiso de normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de los diferentes servicios que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022

- f. Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.

#### **1.4. Importancia y Justificación**

La investigación que a continuación se presenta, es relevante debido a que proveerá de información imparcial y reciente acerca del compromiso organizacional y la satisfacción laboral completando los huecos del conocimiento de la realidad en los servicios brindados por el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, identificando el o los factores que provocan insatisfacción. Comprendiendo la magnitud que acarrea la insatisfacción laboral, se puede deducir como afecta a la productividad, ausentismo y rotación. Por tanto, será útil para entender los resultados, logrando ser un punto referencial para otras investigaciones.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La carencia de antecedentes regionales o locales sobre investigaciones referentes.

Limitada accesibilidad para la elaboración de instrumentos en la escala Likert.

Limitada disponibilidad de tiempo a dedicación exclusiva por parte del investigador.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Peña y Toro, (2016).** Estudiaron con el **objetivo de** “caracterizar el compromiso y satisfacción laboral que establecen los colaboradores”. **Metodología:** Investigación descriptiva y muestra de 21 trabajadores. La variable compromiso organizacional y satisfacción laboral tuvieron tres y catorce dimensiones respectivamente. **Resultados:** Respecto del compromiso afectivo los encuestados se sintieron altamente ligados con la misma; apropiándose e involucrándose con los diversos problemas de la institución, sintiéndose y reconociéndose parte de la misma, además de considerarse parte del grupo de trabajo y a ellos como familia, y por tanto su arraigo con la institución. Así también, manifiestan que la unión laboral, no obedece a una oferta externa o necesidad de mejora ni por el conocimiento y tiempo invertido ni las menores oportunidades fuera de la institución. La permanencia dentro de la institución tampoco se asocia al lado moral con esta y con sus compañeros (17).

**Barahona, (2015)** “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze”, “Universidad Internacional SEK de Quito, Ecuador”. **Objetivo:** Determinar la relación entre “satisfacción laboral y compromiso organizacional”. **Metodología:** Investigación cuantitativa y correlacional, muestra de 52 trabajadores. Para la satisfacción laboral y compromiso organizacional se utilizaron los instrumentos Job Descriptive Index (JDI) y el Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) respectivamente. Concluyeron que existe relación directa entre ambas variables. Además, mencionan sobre los factores relacionados a la satisfacción laboral y compromiso organizacional fueron bastante altos, debido a que los encuestados manifiestan amor propio

por el lugar donde trabajan y una buena disposición para seguir trabajando para la institución (18).

**Gallardo y Sandoval, (2014)** “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”, fue llevado a cabo en la “Universidad del Bio Bio de Concepción, Chile”. **Objetivo:** “Determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional”. **Metodología:** Investigación Correlacional, no experimental; la muestra estuvo conformada por 85 trabajadores de organizaciones tanto públicas como privadas. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen de 1991 y para satisfacción laboral el propuesto por Herzberg en 1959. **Conclusión:** Respecto al compromiso organizacional, alto compromiso afectivo, compromiso de continuidad bajo y compromiso normativo regular. En los encuestados se percibe una buena satisfacción debido al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, además, de disfrutar su estadía en la institución. También, se estableció que los trabajadores de la educación estatal muestran un menor compromiso respecto de los trabajadores de instituciones privadas, esto se refleja en la calidad de educación que ambas instituciones ofrecen (19).

**Hurtado, (2014)** “Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá”, efectuado en la “Universidad Católica de Colombia de Bogotá, Colombia”. **Objetivo:** “Determinar la relación entre la percepción de justicia organizacional, compromiso organizacional y la satisfacción laboral”. **Metodología:** Investigación cuantitativa y correlacional. La muestra estuvo conformada por 110 docentes universitarios. Los instrumentos utilizados fueron “la escala de justicia organizacional de Colquitt” (2001), el “Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen” (1994) y la “Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989)”. **Conclusión:** Existe correlación

positiva entre las variables, cuando la percepción de justicia se incrementa la satisfacción laboral (20).

**Frías (2014)** “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación”, realizado en “Universidad de Chile de Santiago de Chile”. **Objetivo:** “Establecer la relación entre las percepciones de satisfacción y el nivel de compromiso”. **Metodología:** Estudio descriptivo, de corte transversal, muestra de 35 trabajadores. **Conclusión:** La permanencia en la organización depende en parte del tipo de trabajo, revaloración a la persona y sentido de contribución por parte del empleado (21).

### *2.1.2. Antecedentes nacionales*

**Portilla (2017)** “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental desarrollada en Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas”. **Objetivo:** “estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional”. **Metodología:** Estudio cuantitativo y correlacional, con una muestra de 200 empleados del Hospital. Los instrumentos fueron “Cuestionario de satisfacción laboral S21/26” (Meliá, 1990) y la “Escala de compromiso organizacional” (Meyer y Allen, 1997). **Conclusión:** “Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional” (22).

**Ajahuana y Guerra (2017).** “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud ampliación Paucarpata de Arequipa” desarrollado en la “Universidad Nacional de San Agustín”. **Objetivo:** “Determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral”. **Metodología:** Estudio cuantitativo, diseño transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta de 58 trabajadores quienes completaron la “Escala de compromiso organizacional” y “Escala de satisfacción laboral”. **Conclusión:** “Existe una correlación significativa positiva de nivel medio entre el

compromiso organizacional y satisfacción laboral”, cuanto mayor es la satisfacción laboral mayor es el compromiso organizacional (23).

**Abanto (2017)** “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana” desarrollada en la “Universidad Privada Antenor Orrego”. **Objetivo:** “Establecer si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud”. **Metodología:** Estudio descriptivo y diseño correlacional. La muestra fue de 151 empleados a quienes se les aplicó el “Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen” (1997) y la “Escala de satisfacción laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta” (2013). **Conclusión:** “Existe correlación directa y significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral” (24).

**De la Puente (2017).** “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, desarrollada en la “Universidad César Vallejo”. **Objetivo:** “Establecer la relación entre compromiso organizacional y motivación de logro”. **Metodología:** Estudio cuantitativo, diseño Correlacional de corte transversal, siendo la muestra conformada por 108 empleados. **Conclusión:** Existe correlación positiva entre “compromiso organizacional y motivación de logro”, donde la relación más fuerte se observa en el “compromiso afectivo y la motivación de afiliación” (25).

**Luna (2016)** “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente en una universidad privada de Lima” desarrollada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, **Objetivo** determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. **Metodología:** Diseño del estudio transversal y correlacional, con una muestra de 125 docentes universitarios escogidos de manera no probabilística. Los instrumentos fueron la “Escala de Satisfacción de Palma” y el “cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen”. **Conclusión:** Existe relación significativa entre “las

dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global”. En la “dimensión afectiva y la satisfacción laboral global hay correlación significativa y alta; pero, moderada en la dimensión normativa y de continuidad” (26).

### **2.1.3. Antecedentes locales – regionales**

**Yupanqui (2018)** “Correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018” desarrollada en la “Universidad Cesar Vallejo”, **Objetivo**, “Determinar la relación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018”, **Metodología** diseño correlacional y transversal, la población y muestra fue de 35 (100%) trabajadores del área de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. La técnica de recolección de datos y el instrumento fueron la encuesta y la escala compromiso laboral respectivamente. **Conclusión**, hay relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral (Kendall: 0,549;  $p < 0,05$ ) (27).

**De la Paz (2017)**. “Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017”, desarrollada en la “Universidad Cesar Vallejo”, **Objetivo**, “Analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, Ayacucho 2017”. **Metodología**: Cuantitativa no experimental, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud de Miraflores, La técnica de recolección de datos y el instrumento fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. **Conclusión**, existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Miraflores (28).

Ledesma (2014). “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014”, desarrollada en la “Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga” **Objetivo:** “Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bauta- Ayacucho”, **Metodología:** tipo aplicado descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal, población y muestra fue de 102 trabajadores, muestreo probabilístico. El Instrumento de recolección de datos fue la encuesta y la escala de compromiso. **Conclusión;** existe una relación directa entre el compromiso y la satisfacción laboral del personal de salud (29).

## **2.2. Base Teórica Científica**

### **2.2.1. Definición y clasificación internacional**

Griffin & Moorhead (2010) Afirma “la existencia de diversas definiciones del compromiso organizacional sin embargo esta se contrarresta por la similitud de sus afirmaciones. Las primeras investigaciones sobre el compromiso organizacional datan de la década de los sesenta y da como precursor a Becker” (30).

Fiorito, Bozeman, Young, & Meurs (2011) Entre los años 1970 y 1990, este constructo tomó énfasis pues se desarrollaron 500 estudios tomando como eje central al compromiso organizacional. Siendo natural que en los siguientes años el bagaje literario aumentara progresivamente consumándose en un apogeo cuantioso (31).

Meyer & Allen (1991). El compromiso organizacional “es una actitud positiva del trabajador hacia la institución donde labora, es el convenio psicológico enmarcado por la relación entre la institución y el trabajador, que influye al momento de tomar la decisión de continuar permaneciendo o retirarse de esta”. Si el apego es mayor el trabajador no se retira y como consecuencia dará más de lo esperado” (5).

Robbins, Decenzo, & Coulter (2013). Mencionan sobre “el compromiso organizacional” es una actitud laboral. Su definición “es más que el entusiasmo y el

involucramiento que presentan los trabajadores cuando están en la empresa. El compromiso organizacional es la conexión, la lealtad, la satisfacción y la identificación del trabajador con la empresa”. Cuando los empleados se sienten comprometidos, “los costos de incorporación y elección disminuyen, pues estos trabajadores permanecen laborando más años que los trabajadores que no están comprometidos”. También, los empleados comprometidos generan dos veces más productos que un trabajador no comprometido. Los empleados comprometidos se sienten inmersos en la institución, hablan bien y quieren permanecer en ella, cuando se refieren a la empresa los trabajadores lo hacen grupalmente o en conjunto, por ejemplo; “Nosotros nos esforzamos para conseguir los resultados óptimos”. Para obtener empleados comprometidos ellos deben estar motivados mediante “bonos, seguros, mejores sueldos y estos representan mayores costos a la empresa”, aun así, la organización es la más beneficiada al tener empleados reconocidos y satisfechos deseosos de seguir perteneciendo a ella. Por tanto, ambos (trabajador y organización) se sienten unidos recíprocamente. “El compromiso organizacional es el anhelo de la prolongación del vínculo laboral, la adhesión y compenetración de los intereses a la organización por parte del trabajador”. Los trabajadores que se encuentran comprometidos tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, en tanto los no comprometidos se alejan del grupo. Es conocido también que, empleados que tienen jefes que aplazan o no cumplen lo que ofrecieron, entregan malos resultados por el quiebre en la confianza. Los empleados recientes poseen un gran compromiso con respecto a los trabajadores antiguos (32).

Meyer & Allen (1991). “Los tres componentes del compromiso organizacional” son: “compromiso afectivo; expone el apego emotivo del trabajador con la institución, compromiso normativo; declara el apego a interiorizar y aplicar las normas de la institución y compromiso de continuidad; presenta la decisión del trabajador por continuar vinculado a la institución” (5).

**García R., Luján L., Martínez C. (2007).** Satisfacción laboral del personal de salud. “La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4,8%, con puntuaciones que van desde 5,3% para el servicio de nutrición y dietética, y 5,2% para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas, hasta puntuaciones de 4,4% para inhalo terapeutas y 4,1% para terapeutas”. Las mayores puntuaciones se ubicaron en la dimensión intrínseca y la menor en la extrínseca. Para valorar el nivel de satisfacción laboral son necesarias intervenciones que promuevan el desarrollo organizacional con resultado final en la atención al usuario (33).

### **2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional:**

**Compromiso afectivo.** Meyer & Allen (1991) “El compromiso afectivo es querer permanecer en la institución, se determina por las experiencias vividas de los trabajadores durante las horas de trabajo”.

Por ejemplo, si los empleados sufren un percance y la empresa lo apoya, este se sentirá muy agradecido, reconocido y en deuda con la institución. Asimismo, cuando los trabajadores se sienten apreciados por la empresa al incentivarlos mediante bonos o reconocimientos, en ellos se observa que realizan mayores aportes. También el “apego emocional que los colaboradores sienten durante su desempeño en la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización” (5).

**Compromiso de continuidad.** Meyer & Allen (1991) “El trabajador tiene consideración con respecto al interés de la empresa como son el esfuerzo, el tiempo y la inversión que los directivos perderían en caso de este dejara la empresa” (5).

**Compromiso normativo.** Guizar (2013) “La creencia del trabajador del ser leal a su centro de labores, puede ser porque la empresa le brinda algunos beneficios adicionales como diplomados gratuitos, o capacitaciones continuas, esto logra en el trabajador un sentido de reciprocidad porque el trabajador se siente en deuda con la empresa: por tal motivo el trabajador contribuirá en esfuerzo el apoyo que se brindó por parte de la empresa”. Muchas investigaciones aseveran que la “productividad y el compromiso organizacional presentan una asociación positiva”. Por tal tanto, podemos aseverar que “las instituciones consideran que el aumento del compromiso organizacional genera mayores ganancias” (34).

**Importancia del Compromiso Organizacional.** Nieto en 2017, (p. 27). Las empresas de hoy persisten en fortalecer a su personal creando herramientas útiles con la finalidad de motivar a sus colaboradores un mayor compromiso y desempeño. Esta variable, el “compromiso organizacional resulta ser muy estudiada, ya que permite a las empresas analizar y evaluar el grado de fidelidad y vínculo que los empleados tienen con la organización donde laboran” (35).

Arciniega, 2002. Se centra en las interrelaciones del empleado, su mundo interior vinculados al apego que puede sentir por la empresa donde desarrolla sus actividades, además de los factores que inciden en el para continuar en la misma ya sea por los vínculos con sus compañeros o la misma empresa durante el tiempo de permanencia en la misma. De la misma manera, menciona que aquellas empresas donde sus integrantes tienen un alto compromiso registran mayores niveles de desempeño y productividad laboral y menores índices de ausentismo (36).

Según Hellriegel y cols, 1999. Para las empresas, el vínculo de unión entre el compromiso organizacional y rotación del personal es muy importante, debido al compromiso que el trabajador haya obtenido el trabajador durante el tiempo de permanencia en la empresa, lo cual hace poco probable la renuncia. Asimismo, un alto compromiso se

correlaciona de manera inversa con el ausentismo y de manera directa con la productividad. La asistencia del empleado al trabajo visto como puntualidad y eficiencia generalmente es mayor en aquellos trabajadores con un alto compromiso organizacional. Aún más, en los trabajadores comprometidos se observa frecuentemente la identificación hacia el cumplimiento de las metas y menos pérdida de tiempo durante el trabajo, con una mejora en los indicadores comunes de productividad laboral (37).

Según Claire y Böhr, 2004. Los directivos que gestionan el área de Recursos Humanos tienen como reto crear herramientas, ambientes, condiciones y entornos favorables para que el personal se sienta comprometido con los objetivos de la empresa, generando además lealtad, vinculación e integración hacia y con la empresa. Por tanto, un alto compromiso organizacional permitirá el mantenimiento de capacidades grupales tendiendo a la conformación de equipos fuertemente unidos con obvias ventajas constantes y sostenibles producto de trabajo de la empresa sobre el trabajador (38)

### **2.2.3. Satisfacción Laboral:**

Rodríguez, et al, 2009. Organizacionalmente, una actitud es definida como “los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento”. Cuando una persona expresa sentimientos, pensamientos o emociones positivas sobre determinadas situaciones personas u objetos, inconscientemente tiende a mostrar una actitud favorable hacia ellos (39).

Para Kaliski, 2007 (p. 125), satisfacción laboral es cuando un trabajador obtiene logros y éxitos en su trabajo, unido directamente a su productividad, y al bienestar personal que este experimenta. La satisfacción laboral, por tanto, implica “hacer el trabajo que a uno le gusta, hacerlo bien y ser recompensado por los esfuerzos dados”. También el entusiasmo y felicidad con las labores realizadas. Además de ser la clave conducente al reconocimiento,

ingresos y cumplimiento de las metas que provocan sentimientos al trabajador de consagración (40).

Para George, 2008. El concepto de satisfacción laboral “es el conjunto de sentimientos y creencias que el trabajador sostiene con respecto a su trabajo”. La satisfacción laboral tiene niveles que se pueden alcanzar por las personas como el máximo grado de satisfacción y su extremo. Los empleados, por tanto, “pueden tener actitudes diversas acerca de los diferentes aspectos de su labor, como el tipo de trabajo, sus compañeros, supervisores y su salario”. De la misma manera, menciona que “la satisfacción laboral es la combinación de situaciones psicológicas,

fisiológicas y medioambientales que hacen a un trabajador vivenciar satisfacción por su trabajo” (41). Basado en ello, la satisfacción laboral a pesar de tener muchos factores externos no deja de tener factores internos que ayudan a su determinación.

Por otro lado, Vroom, 1964, menciona que “la satisfacción laboral se basa en el rol que el trabajador asume en su puesto de trabajo” (42). Según él asevera, la satisfacción es conceptualizada como la orientación afectiva del individuo dada las labores que realiza durante su trabajo.

Para Locke, 1976, la satisfacción laboral es "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo" (43).

Según Weinert, 1985, mencionado por Gargallo 2008, “la satisfacción laboral involucra una serie de reacciones, sensaciones y sentimientos que el trabajador experimenta con relación a su trabajo” (44). Para él, la satisfacción muestra una diferencia con respecto a la motivación porque el compromiso se observa como una actitud de la persona.

Sin embargo, para Palma 2005, “la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (45).

**Satisfacción Laboral: Bases teóricas.** “La teoría de los dos factores” de Herzberg, 1977 fue formulada con la finalidad de determinar el efecto del comportamiento de las personas en entornos de trabajo. Esta teoría solo distingue dos necesidades que se relacionan al comportamiento humano, que son: “las higiénicas y las motivacionales” (1).

**Factores Higiénicos o Extrínsecos.** González, 2006. Estos factores tienden a “satisfacer las necesidades primarias de los trabajadores”, es decir, “hacen referencia al contexto del trabajo en el que se encuentran los trabajadores y que muchas veces generan insatisfacción en los mismos provocando que exista falta de motivación para la realización de sus tareas” (46). Estos factores pueden ser remunerativos, entorno laboral, seguridad, nivel, condiciones laborales, por mencionar algunos.

**Factores Motivacionales o Intrínsecos.** Están relacionadas al aspecto psicológico del trabajo o interno del trabajador, permitiendo que esté logre alcanzar sus carencias de autorrealización, influyendo también en el cumplimiento de sus labores eficazmente. Pero, estos factores se diferencian de los factores higiénicos, por estar relacionados con la satisfacción del empleado, debido al control que tiene sobre los mismos. Los estudios de Herzberg (1976) señalan que los factores motivacionales afectan el comportamiento de los empleados siendo más arraigado y constante.

Normalmente, los puestos de trabajo y prestaciones se elaboraban debido al requerimiento de eficacia y eficiencia por parte de la empresa pensando muy poco en el efecto motivacional sobre el trabajador. Suprimiendo el efecto de aspectos importantes como son la innovación y creatividad. Por tanto, “lo que causa motivación y por tanto

satisfacción no es el hecho concreto sino el significado psicológico que construye cada trabajador con respecto a las acciones que realiza y el contexto en el que ocurre” (1).

Lawler y Porter, 1967, mencionan “la satisfacción del trabajador está en función del valor que atribuye a su trabajo y las recompensas que se recibe por el trabajo ejecutado y considera que esta es justo lo que considera que debería recibir” (47). La teoría de la expectativa se basa en la relación entre recompensas extrínsecas e intrínsecas, siendo un factor preponderante del esfuerzo y consiguientemente del desempeño laboral. A su vez, “es uno de los determinantes del nivel de desempeño, debido a su influencia sobre el valor de las recompensas” (47). Por tanto, la satisfacción laboral se forja por medio de percepciones subjetivas del empleado y no debido a la realidad de la empresa.

Sobre estas teorías, Palma (2005), nace su teoría de satisfacción laboral. Para ella, “existen elementos del contexto laboral que inciden en la motivación del trabajador ya sea desde el aspecto extrínseco (la característica de la situación) o intrínseco (la percepción de dichas características) y su arraigo positivo genera satisfacción en el trabajador, estas situaciones del contexto son las condiciones físicas en las que el trabajador labora, los beneficios que percibe por ello, las políticas que regulan su tarea, las relaciones que se establecen con compañeros, el desarrollo personal que cree alcanzar como consecuencia de la tarea que realiza, el nivel de desempeño reconocido, y las relaciones que le es posible alcanzar con sus superiores” (45). Para ella, la satisfacción laboral según la revisión de la literatura especializada es la conclusión afectiva o emotiva al trabajo, también la actitud frecuente hacia el trabajo, los factores dependientes de éste y finalmente la evaluación del mismo; por tanto, el concepto debe apuntar a su definición como la disposición o preferencia casi constante hacia el trabajo, en función a las creencias y valores formados inicialmente por la experiencia laboral.

**Importancia de la Satisfacción Laboral.** La satisfacción laboral constituye, por tanto, el avance y logro de una empresa, considerándose una variable relevante. Sobre los beneficios obtenidos producto de la satisfacción laboral se puede mencionar a la productividad.

Según Fuentes, 2012, existe mayor productividad cuando un empleado es feliz es más productivo, y sus condiciones laborales son provechosas y además tiene herramientas favorables para el desarrollo de labores, logrando la reducción del índice de ausentismo del trabajador, y un menor número de rotaciones, también favorecerá las relaciones entre compañeros de trabajo debido a que experimentan confort psicológico, logrando empleados comprometidos y motivados con las metas y objetivos de la empresa (48).

#### **Variable Satisfacción Laboral: Dimensiones**

**Condiciones Físicas.** Según Palma, 2005. “los materiales o a la infraestructura donde se desarrolla las labores cotidianas de trabajo y se configura como un medio facilitador del desempeño de las actividades, donde el trabajador debe sentirse cómodo y asequible con el entorno del trabajo” (45).

Para Rodríguez y col., 2004. “Son los materiales que ayudan en el trabajo cotidiano lo cual facilitan el desempeño, en las condiciones físicas se considera el bienestar, condiciones de comodidad que ofrece una organización como: la ambientes ventilados, iluminados, limpios y orden del ambiente de trabajo, infraestructura, mobiliario. etc.” (49).

**Remuneración y Beneficios Laborales.** Para Palma 2005, mencionado por Delgado 2017 (p .30). “El grado de complacencia en relación con el incentivo económico es fundamental para como compensación al esfuerzo para realizar sus actividades y es una compensación por el trabajo realizado” (45). Para Quispe 2016 (p.143).

“Se reconoce que los sueldos son factores significativos, aunque cognitivamente complejos de satisfacción laboral, donde el dinero contribuye a que las personas logren

satisfacer sus necesidades vitales y otras de nivel superior, y el significado que da el trabajador al salario es la magnitud con la que la organización lo valora” (50).

***Políticas Administrativas.*** Palma, 2005, citado por Delgado 2017, (p. 31). “El grado de consenso con respecto a directivas o normas institucionales enfocadas a regular las relaciones laborales y se asocia en forma directa con la forma en que el trabajador, comparte la misión y visión organizacional” (45).

***Relaciones Interpersonales.*** Para Palma 2005, mencionado por Delgado 2017 (p. 33). “Es el nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales que se establecen con otros integrantes de la institución y con quienes se comparte actividades cotidianas” (45).

Casana (2015) menciona “las relaciones de orden interpersonal son la base del éxito de toda organización, sin embargo, dichas relaciones requieren capacidad para establecer lazos de confianza y reciprocidad; es decir, para que las relaciones sean efectivas, se requiere poseer capacidades para expresarse con claridad y precisión, enfrentar positivamente los conflictos e intercambiar información de la manera más eficiente y ágil” (51).

Por otro lado, Barner 2002 (p.30), refiere que “las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”, donde, “la satisfacción se alcanza cuando las relaciones se desarrollan de manera responsable y comprometida” (52).

***Desarrollo Personal.*** Según menciona Palma 2005 (p.34) “el desarrollo personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores), también hace mención que las buenas relaciones interpersonales mejoran la confianza, credibilidad, responsabilidad y empatía y principalmente la comunicación, para el crecimiento del trabajador” (45).

***Desempeño de Tareas.*** Para Palma 2004, es “la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores” (45). Según Quispe (2016), (p.143). “Un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción” (53)

***Relación con la Autoridad.*** Para Palma 2005, “es la apreciación que realiza el trabajador de su relación con su jefatura directa y respecto a sus actividades cotidianas), además es la valoración que tiene el trabajador con sus tareas diarias en la organización, es necesario también hacer uso de habilidades y capacidades que el puesto requiere para mejorar en el desarrollo de sus funciones.

Al mismo tiempo es, la aptitud para desarrollar obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante el desarrollo de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión, para desempeñar las labores no solo se necesita de habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; sino de la voluntad y la intención de ejecutar el trabajo” (45).

### **2.3. Hipótesis.**

#### **2.3.1. Hipótesis general:**

Hi: Existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2022.

Ho: No existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2022.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas:**

Existe relación entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2022.

Existe relación entre el compromiso de continuación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.

Existe relación entre el compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.

## **2.4. Definición conceptual y operativa de términos**

### **2.4.1. *Compromiso organizacional***

Es la conexión, lealtad, satisfacción e identificación del empleado con la empresa. Cuando se alcanza el compromiso, los costos de elección e incorporación de personal disminuyen, mejorando la productividad de los trabajadores.

### **2.4.2. *Satisfacción laboral***

Es la actitud del empleado sobre las labores que realiza vinculados con aspectos como posibilidades de mejora personal, mejores condiciones laborales e incremento remunerativo, entre otras que son bien recibidas por el empleado.

### **2.4.3. *Trabajador de salud***

Personas cuyo cometido es proteger y mejorar la salud en sus respectivas comunidades

### **2.4.4. *Compromiso Afectivo***

“Es una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellas” (53).

### **2.4.5. *Compromiso de Continuación***

“Conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización, reflejando

un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización” Meyer y Allen, 1991 (5).

#### **2.4.6. *Compromiso Normativo***

“Es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica al individuo con la organización, lo que, a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento emocional que muestra éste para con su organización” Meyer y Allen, 1991 (5).

#### **2.4.7. *Condiciones físicas***

“Se refiere a los materiales o a la infraestructura donde se desarrolla las labores cotidianas de trabajo y se configura como un medio facilitador del desempeño de las actividades, donde el trabajador debe sentirse cómodo y asequible con el entorno del trabajo” Palma, 2005 (45).

#### **2.4.8. *Remuneración y beneficios laborales***

“Grado de complacencia en relación con el incentivo económico es fundamental para como compensación al esfuerzo para realizar sus actividades y es una compensación por el trabajo realizado” Palma 2005 (45).

#### **2.4.9. *Relaciones interpersonales***

“Es el nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales que se establecen con otros integrantes de la institución y con quienes se comparte actividades cotidianas” Palma 2005 (45).

#### **2.4.10. *Desarrollo personal***

“Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores, también hace mención que las buenas relaciones interpersonales mejoran la confianza, credibilidad, responsabilidad y empatía y principalmente la comunicación, para el crecimiento del trabajador” Palma 2005 (45).

#### **2.4.11. Desempeño de tareas**

“Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores” Palma 2005 (45).

#### **2.4.12. Relación con el equipo de gestión**

“Apreciación que realiza el trabajador de su relación con su jefatura directa y respecto a sus actividades cotidianas, a la valoración que tiene el trabajador con sus tareas diarias en la organización, es necesario también hacer uso de habilidades y capacidades que el puesto requiere para mejorar en el desarrollo de sus funciones, para desempeñar las labores no solo se necesita de habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; sino de la voluntad y la intención de ejecutar el trabajo” Palma 2005 (45).

### **2.5. Variables de estudio**

#### **2.5.1. Compromiso Organizacional**

- Compromiso afectivo
- Compromiso Normativo
- Compromiso de continuidad

#### **2.5.2. Satisfacción laboral**

- Condiciones físicas
- Remuneración y beneficios Laborales
- Relaciones interpersonales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación en el equipo de gestión

## Capítulo III

### Materiales y Métodos

#### 3.1. Enfoque del Estudio.

De tipo cualitativo, “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población y, confía en la medición de variables e instrumentos de investigación con el uso de la estadística descriptiva (54).

#### 3.2. Tipo de investigación

La investigación es aplicada porque busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (54).

Está orientada a resolver objetivamente los problemas de los procesos de producción. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

#### 3.3. Diseño de investigación.

Fue correlacional de corte transversal haciendo uso de recolección de datos con la finalidad de comprobar la hipótesis, haciendo uso de técnicas estadísticas donde los resultados se muestran en tablas y gráficos,

Popper, 1980, (p. 81,82). “El método fue hipotético-deductivo el cual es el procedimiento mediante el cual, a partir de la y luego se verifica a través del razonamiento deductivo comparando los hallazgos con la experiencia” (55).

### 3.4. Población y muestra:

#### 3.4.1. Población

Constituida por 150 trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

#### 3.4.2. Muestra

Constituida por trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. El muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple.

El tamaño de la muestra es hallado mediante la siguiente fórmula Cochran, 1990 (56):

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{150 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (150-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 110$$

Dónde:

N = 150 personas

Z = 1.69

p = 50%

q = 50%

d = error máximo = 5%

n = 110 trabajadores

#### 3.4.3. Tipo de muestreo

El muestreo fue de tipo aleatorio. Para ello se codificó a cada participante con un número y se utilizó muestra aleatoria del software Excel.

### **3.5. Criterios de inclusión**

- Personal Asistencial del Hospital Apoyo “Jesús Nazareno” bajo la modalidad de contrato administrativos de servicios, nombrados y destacado.
- Personal asistencial con una permanencia mayor a 6 meses

### **3.6. Criterios de exclusión**

- Personal asistencial itinerante o rotado
- Personal administrativo
- Personal de servicio

### **3.7. Técnica de recolección de datos**

Pérez 2001 (57). La técnica de recolección de datos recomendada fue la encuesta que es un grupo de preguntas diseñadas para el participante, constituyendo información primaria necesaria según los objetivos planteados.

### **3.8. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de recolección obtuvo un valor de fiabilidad de 0.862 y 0.758 utilizando para ello el estadístico de alfa de Cronbach para las variables compromiso organización y satisfacción laboral respectivamente (Ver anexos).

El instrumento de investigación fue revisado por tres (03) expertos quienes calificaron como excelente (ver anexos).

Según Malhotra 2004 (58) El instrumento recomendable para la recolección de datos fue el cuestionario, estructurado por un conjunto de interrogantes sobre una o más variables.

El cuestionario frecuentemente cuenta con opciones de respuestas politómicas.

### **3.9. Procedimiento:**

Primero. Se solicitó la autorización al director ejecutivo del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno a través de un documento informado para la ejecución del trabajo de investigación

“compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazarenas Ayacucho 2022”

Segundo. Se coordinó con el director ejecutivo del Hospital de Apoyo Jesús de Nazarenas para aplicación de las encuestas.

Tercero. Se realizó la encuesta al profesional de la salud posterior al término de su turno.

Cuarto. Se codificó la información para su procesamiento en el programa estadístico SPSS.

### **3.10. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó el software Word para la redacción tanto del proyecto y otros documentos. Para la elaboración de la base de datos y tablas de frecuencia se utilizó el software Excel. El tamaño de muestra a tratar se calculó mediante el programa Excel. Para verificar la correlación entre variables se utilizó el estadístico Rho de Spearman mediante el software SPSS con un valor de alfa de 0,05.

### **3.11. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó según las normas nacionales e internacionales sobre investigación en humanos, así como las reglamentaciones vigentes en bioseguridad. Asimismo, se garantizó el anonimato de los participantes del estudio, así la confidencialidad de sus datos personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Cada participante firmó un consentimiento informado

## Capítulo IV

### Resultados

**Tabla 1**

*Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

Compromiso organizacional	fi	%
Sin compromiso	19	17.3
Indiferente	63	57.3
Comprometido	28	25.4
Total	110	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

Se observa que el 57,3% de personal asistencial que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno es indiferente o no tiene compromiso organizacional y solo el 25,4% manifiesta compromiso organizacional.

**Tabla 2**

*Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

Satisfacción laboral	fi	%
Insatisfecho	17	15.4
Medianamente satisfecho	65	59.1
Satisfecho	28	25.5
Total	110	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

Se observa que el 59,1% personal asistencial que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno medianamente satisfecho, el 25,5% manifiesta satisfacción labora y 15,4% de están insatisfechos.

**Tabla 3**

*Relación entre dimensión afectivo del compromiso afectivo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

Compromiso afectivo	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Sin compromiso	5	4,6	4	3,6	2	1,8	11	10,0
Indiferente	9	8,2	42	38,2	12	10,9	63	57,3
Comprometido	3	2,7	19	17,3	14	12,7	36	32,7
Total	17	15,5	65	59,1	28	25,4	110	100,0

*Fuente: elaboración propia.*

$$\text{Rho} = 0,264 \quad \text{p} = 0,005$$

Se muestra que el 57,3 % de los encuestados manifiestan un compromiso afectivo indiferente, de ellos, 38,2% se encuentran medianamente satisfechos, 10,9% satisfechos y 8,2% insatisfechos. El 32,7% tienen un compromiso afectivo comprometido, estando los 17,3% medianamente satisfechos, 12,7% satisfechos y solo el 2,7% insatisfecho. El 10% no manifiestan compromiso, y de ellos, el 4,6%, 3,6% y 1,8% se encuentran insatisfechos, medianamente satisfechos y satisfechos respectivamente.

EL valor estadístico Rho de Spearman fue 0,264, sugiriendo la relación directa entre la dimensión compromiso afectivo y satisfacción laboral, mientras el compromiso afectivo sea mayor, mayor será la satisfacción laboral.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión de compromiso de continuación y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

Compromiso de continuación	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Sin compromiso	5	4,6	10	9,1	0	0,0	15	13,7
Indiferente	8	7,3	45	40,9	17	15,4	70	63,6
Comprometido	4	3,6	10	9,1	11	10,0	25	22,7
Total	17	15,5	65	59,1	28	25,4	110	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

$$\text{Rho} = 0,267 \quad \text{p} = 0,005$$

Se muestra que el 63.6 % manifiestan que tienen compromiso de continuación indiferente, de ellos, 40,9% se encuentran medianamente satisfechos, 15,4% satisfechos y 7,3% insatisfechos. El 22,7% tienen compromiso afectivo comprometido, donde el 9,1% se encuentran medianamente satisfechos, 10,0% satisfecho y solo el 3,6% insatisfecho. El 13,7% sin compromiso de ellos 4,6% se encuentra insatisfecho, 9,1% medianamente satisfecho.

El estadístico Rho de Spearman fue de 0,267 indica la relación directa entre el compromiso de continuación y satisfacción laboral, cuando el compromiso organizacional es mayor, mayor será la satisfacción laboral.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión de compromiso normativo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

Compromiso Normativo	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Sin compromiso	6	5,5	11	10,0	0	0,0	17	15,5
Indiferente	8	7,3	36	32,7	14	12,7	58	52,7
Comprometido	3	2,7	18	16,4	14	12,7	35	31,8
Total	17	15,5	65	59,1	28	25,4	110	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

$$\text{Rho} = 0,321 \quad \text{p} = 0,001$$

Se observa que el 52,7 % manifiestan que tienen compromiso afectivo indiferente, de ellos el 32,7% se encuentran medianamente satisfechos, 12,7% satisfechos y 7,3% insatisfechos. El 31,8% tienen compromiso afectivo comprometido, de las cuales, 16,4% se encuentran medianamente satisfechos, 12,7% satisfecho y solo el 2,7% insatisfecho. El 15,5% sin compromiso, de ellos 2,7% se encuentra insatisfecho, 16,4% medianamente satisfecho y 12,7% satisfecho; respectivamente.

Sometido al estadístico Rho de Spearman el resultado fue 0,321, en consecuencia, existe relación directa entre la dimensión compromiso normativo y satisfacción laboral.

**Tabla 6**

*Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.*

		Compromiso organizacional			Total
		Sin compromiso (18-53 puntos)	Indiferente (54-72 puntos)	Comprometido (73-90 puntos)	
Satisfacción laboral	Insatisfacción (25-75 puntos)	7	8	2	17
	Medianamente satisfecho (73- 91 puntos)	12	37	16	65
	Satisfecho (92-125 puntos)	0	18	10	28
Total		19	63	28	110

*Fuente: Elaboración propia.*

Rho = 0,305

p = 0,01

De acuerdo con el estadístico Rho de Spearman cuyo valor refleja la existencia de una relación entre las variables cuando el valor de p es menor a 0.05, y a su vez es directa por el valor positivo de Rho, pero débil por ser menor de 0.7, en consecuencia, existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

## Capítulo V

### Discusión

El compromiso organizacional en nuestro trabajo de investigación se observó que solo el 25.4% de trabajadores están comprometidos con la organización, el restante manifiesta no compromiso o indiferencia (Tabla 4.1). Un mal compromiso de los trabajadores hacia la institución donde laboran o prestan servicios también se ha observado en el trabajo de Esquerre y col. (59) y niveles de compromiso moderados como reporta Romero (60), sin embargo, en las investigaciones de Ajahuana y Marquina (23,61) se observa altos compromisos organizacionales, ello indica el entendimiento de cada trabajador respecto del concepto de compromiso organizacional.

En cuanto a la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, se observó que solo el 15,4% manifiesta insatisfacción laboral. La distribución de frecuencias apunta a una diferencia entre las mismas por la gran cantidad de trabajadores en el grupo medianamente satisfechos y satisfechos. El pequeño porcentaje de trabajadores con la condición de insatisfacción se ha mostrado en los trabajos de Ajahuana y Molina (23,62), sin embargo, Esquerre y Romero relatan altos niveles de insatisfacción (59,60), esta diferencia puede radicar en el cuestionario y escala de medición de las respuestas, o la valoración subjetiva de las respuestas dadas por los participantes.

La satisfacción laboral es fruto de las expectativas cubiertas, sea esta debida a la condición laboral o la significancia de trabajar en una determinada institución como señala Molina (62). Entonces, se puede decir que la satisfacción laboral está relacionada también con las actitudes y conductas de los trabajadores desde el punto de vista de este último, sin embargo, no necesariamente deben concordar con la realidad.

Según los datos del presente trabajo de investigación, respecto de la hipótesis planteada, sobre la existencia de relación entre el compromiso organizacional y satisfacción

laboral se obtiene un valor de Rho de Spearman mayor a 0.26 en sus dimensiones de compromiso afectivo, normativo y de continuación significando la existencia de una relación entre estas variables. Se debe entender que la parte psicológica característica en la relación del binomio trabajador y organización son afectados fuertemente para que este último decida abandonar la organización como menciona Meyer y Allen (5), donde las creencias, disposición y valores de los trabajadores se relacionan con la satisfacción que les brinda la organización laboral según Palma (45). El compromiso organizacional y la satisfacción laboral son variables relacionadas de manera directa donde el aumento de una de ellas repercute de manera positiva en la otra como informan Abanto, Molina, Pérez, Izquierdo y Arque (24,60-65).

El compromiso organización en este trabajo de investigación se agruparon en las dimensiones normativa, afectiva y de continuación como se dijo anteriormente.

Respecto a la relación entre la dimensión afectiva y la satisfacción laboral, el estadístico Rho de Spearman es igual a 0,264, y ello significa una relación débil pero directa entre las variables. El componente afectivo denota la existencia de uniones emocionales que los trabajadores tienen con la institución donde trabajan como indica Meyer y Allen (5). Nuestros resultados concuerdan con Peña y Toro (17) y Pérez (63) quienes mencionan que los empleados que poseen un compromiso afectivo se involucran con los diferentes problemas de la institución, se sienten partes de ella y consideran al equipo de trabajo como su familia. También pueden experimentar motivación como señala De La Puente (25) o involucramiento como señala Gallardo (19); sin embargo, este componente depende mucho de los valores del propio trabajador lo que conlleva a que existan trabajadores que no manifiesten la afectividad de la misma manera e intensidad y por ende será variable el compromiso del personal. En ese sentido, Kaliski (40) menciona que un empleado llegara a obtener logros y éxitos mejorando su productividad y bienestar personal. La satisfacción

laboral fortalecerá el compromiso afectivo, pero se deberá identificar parámetros que puedan describir los aspectos que mejoran la motivación y satisfacción al empleado, pues muchas veces suelen ser desiguales.

Por otra parte, el nivel de relación para la dimensión compromiso de continuidad y la satisfacción laboral evaluado por Rho de Spearman fue igual a 0,267, lo que significa que existe una relación débil pero positiva entre ambas variables. Como señala Meyer y Allen (5) el trabajador valora la experiencia y beneficios obtenidos en la institución lo cual se manifiesta en la satisfacción hacia su entorno laboral. Nuestro trabajo concuerda con lo reportado por Peña y Toro (17) y Pérez (63), el compromiso de continuidad en la organización se no solo se asocia a la obligación moral y al afecto a sus compañeros sino también al bienestar en la organización y con sus compañeros. La continuidad en muchos casos se asocia al salario percibido según Gallardo (19) y, por tanto, la motivación puede ayudar a la permanencia del trabajador como expresa Abanto (24). Actualmente, en el contexto peruano la inestabilidad laboral juega un papel preponderante dentro de la organización, un trabajador pensara mucho el abandonar su puesto de trabajo. Es importante señalar, que la experiencia, el nivel de autonomía, la carga familiar y las expectativas son variables muy relacionadas a la continuidad del personal dentro de la organización. La relación de las recompensas externas e internas, denominada teoría de la expectativa determina el esfuerzo y por consiguiente el desempeño laboral según relata Lawler (66)

Mientras tanto, la dimensión compromiso normativo y la satisfacción laboral el estadístico Rho de Spearman fue de 0,321, significa que existe una relación débil pero positiva entre estas variables. La obligación moral de permanencia se relaciona con la satisfacción laboral según Meyer y Allen (5). La ligación o unión a la organización no solo se relaciona a la inestabilidad laboral sino también a la lealtad que experimenta el trabajador a la misma como indican Peña y Toro y Pérez (17,63), contrariamente, si el trabajador

percibe que la organización no valore su trabajo ya sea porque no invirtió en él o que impidió su desarrollo el trabajador no manifiesta lealtad según Gallardo (19). La lealtad a la organización puede ser influenciada por el tiempo de permanencia en la organización según Pérez (67). Por último, Robbins señala que el compromiso normativo implica la permanencia en la organización por motivos morales o éticos considerando el beneficio económico ya sea por lealtad a la organización o reciprocidad hacia esta (68).

Por último, el compromiso organizacional y satisfacción laboral el estadístico Rho de Spearman fue de 0,305, significa que existe una relación débil pero positiva entre estas variables.

### Conclusiones

- 1) El 17.3% (19) de trabajadores de salud no expresan compromiso organizacional dentro de los servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho.
- 2) El 84.6 % (93) de trabajadores de salud expresan un nivel de satisfacción laboral medio a alto dentro de los servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho.
- 3) Existe relación directa ( $Rho = 0,264$ ;  $p = 0,005$ ) entre la dimensión afectivo del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.
- 4) Existe relación directa ( $Rho = 0,267$ ;  $p = 0,005$ ) entre la dimensión continuación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2022.
- 5) Existe relación directa ( $Rho = 0,321$ ;  $p = 0,001$ ) entre la dimensión normativo del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes Departamentos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.
- 6) Existe relación directa ( $Rho = 0,305$ ;  $p = 0,01$ ) entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes Departamentos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.

### **Recomendaciones**

- 1) Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno que realice actividades para mejorar el compromiso organización de sus trabajadores para con la institución.
- 2) Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, que continúe con la implementación de estrategias a fin de incrementar la satisfacción laboral de sus trabajadores considerando planes de capacitación para la mejora de las destrezas profesionales, actitudinales inicialmente.
- 3) Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno realizar actividades para fortalecer la dimensión afectiva del compromiso organizacional mediante reuniones de confraternidad, juegos deportivos entre otros a favor de los trabajadores de la institución.
- 4) Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno mejorar las condiciones laborales a fin de incrementar la dimensión de continuación del compromiso organizacional mediante capacitaciones, reconocimientos en beneficio de los trabajadores de la institución.
- 5) Al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno mejorar las relaciones personales de la dimensión normativa del compromiso organizacional a fin de generar condiciones de identificación de los trabajadores con la institución.

### Referencia Bibliográfica

1. Herzberg, FI. Orthodox job enrichment: A commonsense approach to people at work. *Defense Management Journal*, 1977, April, 21-27.
2. Schultz-Duane, P. *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill, 1991.
3. Cruz, J. *Autoestima y Gestión de la Calidad*. México: Grupo Editorial Iberoamérica, 1997.
4. Mathieu, J. y Zajac, D. A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 1990, 108 (2), pp.171-194.
5. Meyer, J. y Allen, N. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1991, 1, 6198.
6. Atencio, S., & Ortega, H. *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos (Tesis de grado)* Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela, 2009.
7. Topa Cantisano, G., Lisbona, A, Palací, F. y Morales, F. Percepción de ruptura de contrato psicológico y burnout en funcionarios de instituciones penitenciarias españolas: mediación de variables personales y organizacionales. 8º Congreso Nacional de Psicología Social. Torremolinos. España, 2003.
8. García del Junco, J.; Brás, J.M. Satisfacción profesional y compromiso organizativo: un meta-análisis. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 17, núm. 3, 2008, pp. 61-78.
9. Mañas-Rodríguez, MA, Salvador, C, Boada J, González E, Agulló E. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema* [en línea]. 2007, 19(3), 395-400 [fecha de Consulta 23 de octubre de

- 2022]. ISSN: 0214-9915. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719306>
10. Goncalves, AP., Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), 1997.
  11. Palma-Carrillo S. Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Rev Fac Psicol 1999.
  12. Gamboa, E. J. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com, 2010,12(16).  
<https://psicolcient.me/x4kok>
  13. Oswaldo-Pérez N, Rivera-Cardozo T. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013, Iquitos – Perú, 2015.
  14. Goncalves, AP, Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad, 2000.
  15. Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 2018, 34(146), 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
  16. Ñaupas Paitán H, et.al. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis / Humberto Ñaupas Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado - 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018
  17. Peña, M. y Toro, L. Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales. (Tesis de especialización). Universidad de Manizales. Manizales, Colombia, 2016.

18. Barahona, P. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador, 2015.
19. Gallardo, N. y Sandoval, M. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada. (Tesis de Maestría). Universidad del Bio Bio. Concepción, Chile, 2014.
20. Hurtado, L. Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia, 2014.
21. Frías, P. Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile, 2014.
22. Portilla, R. Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú, 2017.
23. Ajahuana, K. y Guerra, B. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud ampliación Paucarpata de Arequipa (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú, 2017.
24. Abanto Ancajima Susan del Carmen. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, 2017.
25. De la Puente, L. Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú, 2017.

26. Luna, M. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente en una universidad privada de Lima. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú, 2016.
27. Yupanqui, M. Correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú, 2018.
28. De La Paz, G. Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Miraflores. Ayacucho 2017 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú, 2017.
29. Ledesma, N. Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. Revista Médica Basadrina (2)2017: 11-19.
30. Griffin, R., & Moorhead, G. Comportamiento organizacional. En R. Griffin, & G. Moorhead, Comportamiento organizacional, 2010, 9 ed., págs. 68-70).
31. Fiorito, Jack;Bozeman, Dennis P. Young A, Meurs J. A Journal of Managerial Issues. Organizational Commitment, Human Resource Practices, and Organizational Characteristics. Revista de Cuestiones Gerenciales tomo XIX, 2007, número 2. pág. 186-207
32. Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. Fundamentos de administración. En S. Robbins, D. Decenzo, & M. Coulter, Administración de empresas, 2013, 8 ed., págs. 222-225). México D.F.: Pearson Education.
33. García, M, Luján, ME. y Martínez, MA. Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2009, 15(2), 63-72

34. Guizar R. Desarrollo organizacional. En R. Guizar, Recursos humanos, 2013, 4 ed., págs. 444-446). México D.F.: McGraw-Hill Education.
35. Nieto-Hidalgo, EE. Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, Bachelor's thesis, PUCE, 2017.
36. Arciniega, L. Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? México: Ed. Limusa, 2002.
37. Hellriegel D., Slocum, J., Woodman R. Comportamiento organizacional. México: International Thomson Editores, 1999.
38. Claire-Rocha, M; Bohrt-Pelaez, MR. Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Ajayu, La Paz, v. 2, n. 1, p. 77-83, marzo 2004 Disponible en [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&Ing=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&Ing=es&nrm=iso)
39. Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. Psicología del trabajo. Madrid: Psicología. Pirámide, 2009.
40. Kaliski, B. Encyclopedia of business and finance. Detroit: Thompson Gale, 2007.
41. George, J. y Jones, G. Understanding and managing organizational behavior. New Jersey: Pearson educación, 2008.
42. Vroom, V. Work and motivation. New York: John Wile and Sons, 1964.
43. Locke, E. What is Job Satisfaction? OB and Human Performance, 1969, 4, 309336
44. Weinert, A. Manual de psicología de la organización. Barcelona: Herder, 1985.
45. Palma, S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL, 2005.
46. González, M. (2006). Habilidades Directivas. Málaga: INNOVA.

47. Lawler, E. y Porter, L. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations*, 221-268.
48. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango.
49. Rodríguez A, Díaz F, Fuentes F, Martín M, Montalbán M, Sánchez E, y Zarco V. *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC, 2004.
50. Quispe-Montoya ED. Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2017.
51. Casana, M. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, 2015, Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re\\_psicologia\\_clima.organicional.satisfacci%c3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucarera\\_tesis.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/re_psicologia_clima.organicional.satisfacci%c3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucarera_tesis.pdf)
52. Barner. A. Factores de Satisfacción Laboral. 2002. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci_arttext)
53. Dubrin, A. (2003). “Breve Historia del Comportamiento Organizacional e Importancia del Comportamiento Organizacional en Fundamentos del Comportamiento Organizacional”. Thomson, México, pp.2 y 6.
54. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México D.F.: McGraw-Hill, 2014,

55. Popper, KR. La lógica de la investigación científica. Traducido por Sánchez de Zavala, Victor, Editorial Tecnos, 1980.
56. Cochran, W.G. *Técnicas de muestreo*. Edit. CECSA, México, 1990.
57. Pérez, G. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos. Madrid: La Muralla, 2001a.
58. Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico*. (4ª ed.). México: Prentice-Hall.
59. Esquerre-Rebaza, GM y Ruiz-Chávez, MN. Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Educativa. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración de la Educación Universidad Cesar Vallejo, 2017.
60. Romero-Villanueva, MN. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte, Tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Cesar Vallejo, 2016.
61. Marquina-Vergara, CF. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 2018 6(1). <https://doi.org/10.17162/rccs.v6i1.998>
62. Molina-Cruz, DN. Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del centro de salud Edificadores Misti. Arequipa, 2020. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humano. Universidad Católica de Santa María, Perú, 2020.
63. Pérez-Cubas M. Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2018. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2018.

64. Izquierdo-Chauca, KE y Zapata-Valle, LG. Satisfacción y compromiso laboral en personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2019.
65. Arqque-Mena, DE. Satisfacción laboral relacionada al compromiso organizacional del personal centro médico especializado del riñón, Huancayo 2021, Tesis para optar título profesional de licenciada en sociología, Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú, 2021.
66. Lawler, E. y Porter, L. The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations*, 1967, 221-268.
67. Robbins, S. y Judge, T. *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Addison-Wesley, 2013.
68. Pérez-Bilbao J, Fidalgo M. *Job satisfaction: Overall job satisfaction scale*. Barcelona: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo; 1995.

**ANEXOS**

**Anexo 1**

*Solicitud de permisos (1).*

**Solicito: Carta de Presentación para  
Recolectar datos.**

DR.....

DIRECTOR

Escuela De Post Grado

Presente.

De mi mayor consideración:

Yo, **GABINO CANDIA ROSALINDA** estudiante de la **Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga**, con DNI N° a 42934251, solicito una Carta de Presentación dirigido a LIC. JULIO RONDINEL GARCIA **Director del Hospital Apoyo Jesús Nazarenas de Ayacucho** para acceder a la respectiva institución y recolectar datos de mi proyecto de tesis para obtener el título de “compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en Hospital de Apoyo Jesús de Nazarenos Ayacucho 2022” cuyo Objetivo general es Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes Departamentos de hospital de Apoyo Jesús Nazarenas

**Ayacucho ,10 de enero de 2022**

Atentamente,

---

GABINO CANDIA ROSALINDA

**Anexo 2**

*Solicitud de permisos (2).*

SOLICITO INGRESO A LA  
INSTITUCIÓN PARA  
RECOLECTAR DATOS PARA  
TESIS DE MAESTRÍA

Sr(a)

JULIO RONDINEL GARCIA

DIRECTOR EJECUTIVO

Hospital Regional De Apoyo Jesús Nazareno

Presente.

De mi mayor consideración:

Yo, **GABINO CANDIA ROSALINDA** estudiante de la **Escuela de post grado de la Universidad NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**, con DNI N° a 42934251, solicito me permita recolectar satos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de maestría, cuyo Objetivo general es Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes Departamento del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. Recolección de dato consiste en la aplicación de una encuesta al personal de los diferentes servicios.

**Atentamente,**

---

GABINO CANDIA ROSALINDA

### Anexo 3

*“Instrumento para medir compromiso organizacional” cuestionario la variable compromiso organizacional.*

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario consta de preguntas acerca del compromiso organizacional y satisfacción laboral con 18 y 26 interrogantes respectivamente. Debe, leer con paciencia tomándose el tiempo necesario para contestarlas todas.

Marque con un aspa (X) según el casillero que representa su respuesta.

Si tiene una duda no dude en preguntar al encuestador.

#### RECUERDE: SÓLO NOS INTERESA SU OPINIÓN

##### Escalas:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	"Tengo confianza en los valores de la Institución"					
2	"Siento apego emocional a la institución"					
3	"Me he integrado plenamente a la institución"					
4	"Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución"					
5	"Esta institución tiene un gran significado para mi"					
6	"Cuento con diversas opciones de trabajo"					
7	"Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades"					
8	"Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo"					
9	"Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución"					

ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
10	“Tengo una sensación de deuda con esta institución”					
11	“Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución”					
12	“Sería duro para mí dejar esta institución si así lo quisiera”					
13	“Soy leal a mi centro de labores”					
14	“He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o a esta institución”					
15	“Otras personas dependen de mis ingresos por ende de mi trabajo en esta institución”					
16	“Si no me hubiese sacrificado en esta institución sería fácil considerar otra opción de trabajo”					
17	“Pertenecer a esta institución es una necesidad y orgullo”					
18	“Existen circunstancias que estrechen mi relación laboral con la institución”					

FUENTE: Pérez Bilbao y Fidalgo (65)

**Anexo 4**

*“Instrumento para medir satisfacción laboral” cuestionario la variable satisfacción laboral.*

**INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente cada pregunta marcando con un aspa (X) el casillero que representa su respuesta.

Cuando tenga una duda, consúltele al encuestador.

**RECUERDE: SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.**

**ESCALA:**

Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	"Cuenta con un ambiente de trabajo que facilite realizar sus labores"					
2	"Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo"					
3	"El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones"					
4	"La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra"					
5	"Me siento bien con la actitud de mis jefes"					
6	"Me siento bien con la labor que realiza"					
7	"Siento que recibo maltratos por parte de la institución"					
8	"Me agrada trabajar con mis compañeros de trabajo"					
9	"Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente"					

ÍTEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
10	“Me siento realmente útil con la labor que realizo”					
11	“Es grata la disposición de mi jefe hacia mi persona”					
12	“Prefiero tomar distancia con las personas que laboro”					
13	“Me gusta mi horario de trabajo”					
14	“Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo”					
15	“Las tareas que realizo las percibo como alguien sin importancia”					
16	“Tener buenas relaciones interpersonales facilita trabajo”					
17	“La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable”					
18	“Mi trabajo cubre mis expectativas económicas”					
19	“El horario de trabajo me resulta incómodo”					
20	“La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo”					
21	“Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo”					
22	“Mi trabajo me aburre”					
23	“La relación que guardo con mis superiores es cordial”					
24	“No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo”					
25	“Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo”					

FUENTE: Pérez Bilbao y Fidalgo (65)

## Anexo 5

*Consentimiento informado Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Escuela de post grado.*

Mi nombre es **Rosalinda Gabino Candia** y soy trabajadora de la Red de Salud Huamanga, Huamanga, Ayacucho, Perú.

Estoy realizando un estudio para conocer el “Compromiso organizacional y Satisfacción laboral del personal de salud que labora en los diferentes departamentos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022” y para ello quiero pedirle que me ayude dando su consentimiento.

Si usted está de acuerdo de participar en el presente trabajo de investigación, tendrá que hacer lo siguiente:

Dar permiso para tomar sus datos y completar los cuestionarios para medir la satisfacción y compromiso organizacional.

La participación de usted es libre y voluntaria, es decir, la decisión de participar o no corresponde a usted en condición de participante y no involucra un

La información que tengamos de usted será un secreto, esto quiere decir que no diremos a nadie de los resultados bajo la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Si acepta participar, le pido que por favor marque con una X en el cuadrado de abajo que dice “Sí doy mi consentimiento” y escriba su nombre y número de DNI.

Si **no quiere** participar, no ponga ninguna X, ni escribas tu nombre ni DNI.

Sí quiero participar \_\_\_\_\_

Nombre y apellido:

.....

DNI: Fecha: ...../...../.....

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con: Rosalinda Gabino Candia

E-mail: [roussegabinoc2020@gmail.com](mailto:roussegabinoc2020@gmail.com)

Teléfono: 966633652

Anexo 6

Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN Y VALOR FINAL	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Compromiso organizacional.	Conexión, lealtad, satisfacción e identificación del empleado con la empresa.	Son personal de Salud Asistencial que laboran en el Hospital Jesús Nazarenas que tienen relación de identificación con la institución. Se medirá mediante encuestas de la Escala Likert	Compromiso afectivo.	Gusto. Pertenencia. Significado	ORDINAL: 1. Nunca.  2. Casi nunca.  3. A veces.  4. Casi siempre.  5. Siempre.	TÉCNICA:  1. Encuesta.  INSTRUMENTO:  1. Cuestionario Escala Likert.
			Compromiso de continuación.	Sueldo y prestaciones. Oferta laboral. Bienestar familiar.		
			Compromiso normativo.	Moral. Ventaja laboral. Fidelidad.		
Satisfacción laboral.	Actitud del empleado hacia su trabajo en función de aspectos relacionados facilitando su tarea y desempeño en sus tareas.	Es la actitud del personal de la salud con la institución que se medirá con la escala Likert.	Condiciones físicas.	Ambiente de trabajo. Ambiente Cómodo. Ambiente propicio para el desempeño.	ORDINAL:  1. Totalmente en desacuerdo.  2. Pocas veces de acuerdo.  3. Indiferente.  4. Mayormente de acuerdo.  5. Totalmente de acuerdo.	TÉCNICA:  1. Encuesta.  INSTRUMENTO:  1. Cuestionario Escala Likert.  Aplicación de encuesta.  Aplicación de encuesta.  Aplicación de encuesta.
			Remuneración y beneficios laborales.	Sueldo aceptable. Satisfacción con el asueldo. Expectativas económicas.		
			Relaciones interpersonales.	Ambiente creado por los compañeros. Agrado en trabajar con los compañeros. Distanciamiento con los compañeros.		
			Desarrollo personal.	Trabajo Justo. Desarrollo personal. Realización profesional.		
			Desempeño de tareas	Tarea valiosa. Trabajo aburrido. Gusto por la labor que realiza.		
			Relación con el equipo de gestión.	Disposición del jefe. Comprensión del jefe. Trato cordial.		

## Anexo 7

### Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre compromiso Organizacional del personal de salud laboral en los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b> a) Evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. b) Evaluar la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. c) Determinar la relación que existe entre afectivo del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes servicios del Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022. d) Establecer la relación que existe entre dimensión continuación del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno 2022. e) Establecer la relación que existe entre dimisión normativo del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en los diferentes Departamentos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Son personal de Salud Asistencial que laboran en el Hospital Jesús Nazarenas que tienen relación de identificación con la institución. Se medirá mediante encuestas de la Escala Likert</p>	<p>Existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2022.</p>	<p>Variable independiente. Compromiso organizacional.</p> <p>Variable dependiente. Satisfacción Laboral</p>	<p>Tipo y diseño de la investigación: Cualitativo, aplicado de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: La población y muestra estaba conformada por 150 y 110 trabajadores de salud respectivamente.</p> <p>Los trabajadores de salud fueron elegidos aleatoriamente.</p> <p>Análisis estadístico: Nivel descriptivo y Nivel analítico.</p> <p>Se aplico la prueba estadística Rho de Spearman, la significancia se considerará a partir del punto crítico para 5% de probabilidad (<math>p &lt; 0.05</math>).</p>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Panigra Segovia María Felicitas  
 1.2 Grado académico: Maestra "Gerencia de Servicios de Salud"  
 1.3 Cargo e institución donde labora: DIRESA AYACUCHO  
 1.4 Título de la Investigación: Compartiendo experiencias y sabiduría laboral de gerencia de salud que laboro en I. U. P. S. N 2022.  
 1.5 Autor del instrumento: GABINO CAROJA ROSOLINDA  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en servicios de la salud  
 1.7 Nombre del instrumento: Instrumento para medir competencias y habilidades

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					✓ 88
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					✓ 83
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓ 85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓ 98
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓ 98
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓ 100
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓ 90
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					✓ 88
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓ 85
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓ 80
TOTAL, PARCIAL						883
SUMATORIA TOTAL						883

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 88.3

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento presenta consistencia y coherencia por lo que se puede afirmar que posee validez de contenido para su aplicación  
 Ayacucho, 21 de 10 de 2022



Firma del experto

DNI: 28273591



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Acori Tinoco Adsel  
 1.2 Grado académico: MAESTRO EN SALUD PÚBLICA  
 1.3 Cargo e institución donde labora: DIRESA AYACUCHO - DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD  
 1.4 Título de la Investigación: Compromiso organizacional y salud ocupacional en el personal de salud que labora en el Hospital de Ayacucho - 3.10.2022  
 1.5 Autor del instrumento: GABRIEL CAROLINA ROSALINDA  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gestión en Servicios de la Salud  
 1.7 Nombre del instrumento: Instrumento para medir compromiso organizacional y salud ocupacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					82
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					84
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					83
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				70	
TOTAL, PARCIAL					543	249
SUMATORIA TOTAL					79.2	

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 79.2

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO  
 DIRECCION EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS  
 DIRECCION DE SERVICIOS DE SALUD

Ayacucho, 30 de 10 de 2022

Adsel Acori Tinoco  
 Firma del experto

DNI: .....



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Flores Romibute, Alino  
 1.2 Grado académico: Maestro Salud Pública  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Director Regional - DAP. ET  
 1.4 Título de la Investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital J. 2022  
 1.5 Autor del instrumento: Gerardo Carlos Rodríguez  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia de Gestión de la Salud  
 1.7 Nombre del instrumento: Instrumento para medir compromiso organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					78
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					98
7. CONSISTENCIA	Está organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					96
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					98
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					98
TOTAL, PARCIAL		P				92.9
SUMATORIA TOTAL						92.9

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 92.9

VALORACIÓN CUALITATIVA: 100

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Ayacucho, 23 de 10 de 2022

Firma del experto

DNI: 28243108

**UNSCH**ESCUELA DE  
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 170-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

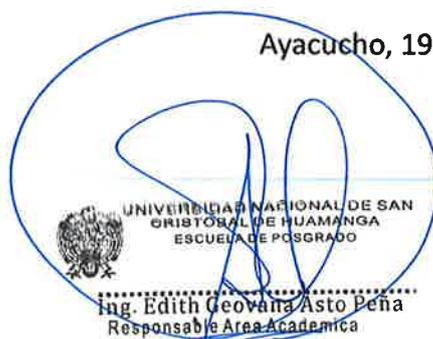
**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR:</b>	Bach. Gabino Candia, Rosalinda
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2022
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	15%
<b>N° DE TRABAJO</b>	2200814622
<b>FECHA</b>	19-oct.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 19 de octubre del 2023.



# Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2022

*por* Rosalinda Gabino Candia

**Fecha de entrega:** 19-oct-2023 10:33a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2200814622

**Nombre del archivo:** TESIS\_ROSALINDA\_191023.docx (5.83M)

**Total de palabras:** 14049

**Total de caracteres:** 81651

# Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00400-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 9:00 a.m. de 24 de Julio de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Mg. Roaldo PINO ANAYA** y la **Dra. Angelica RAMIREZ ESPINOZA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulado, **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Rosalinda GABINO CANDIA**. Teniendo como asesor a la **Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECISIETE (17)

**CALIFICACION (\*)**

Aprobado por unanimidad	
Aprobado por Mayoría	
Desaprobada por Unanimidad	
Desaprobada por mayoría	

(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Rosalinda GABINO CANDIA** el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**.

Siendo las 11.00 a.m hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 11.00 a.m hrs. Del 24 de julio 2023.

.....  
**Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....  
**Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO**  
Director de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....  
**Mg. Roaldo PINO ANAYA**  
Miembro

.....  
**Dra. Angelica RAMIREZ ESPINOZA**  
Miembro

.....  
**Dr. Marco Rolando ARONES JARA**  
Secretario Docente

**Observaciones:**

.....  
No asistió a la sustentación de la Dra. Rosalinda Candia, Espinoza  
.....