

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**"SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED DE SAN
JUAN BAUTISTA-AYACUCHO, 2014"**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

NELLY FELIPA LEDESMA ZERPA

AYACUCHO-PERÚ

2016

DEDICATORIA

A quienes me han enseñado lo que significa tener buena actitud frente a su trabajo:

Mis padres, Venancio y Eugenia

Especialmente a mis queridos hijos:

Karen Paola y Diego; quienes me acompañaron en el desarrollo de éste trabajo de Investigación.

A quienes me demostraron que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo y placentero:

Mi profesora Mg. Gladis Falla Marchena. Amigas: Obsta. Gloria Figueroa Chávez, Obsta. Maritza Rodríguez, Obsta. Janet Peñaloza Vargas, Blga. Nelly Bedriñana Infanzón, Blga. Corina Juscamaita Castañeda, Obsta. María Elena Ramos, Obsta. Graciela Mendoza, Obsta. Amadea Huamaní, A.S. Alida Castañeda, Obsta. Amanda Saavedra, Obsta. Nora Prado, etc.

NELLY

AGRADECIMIENTO

Mi profunda gratitud:

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Alma Máter, por promover la investigación científica.

A los maestros de la unidad de post grado quienes contribuyeron en mi desarrollo profesional, gracias por la motivación, sugerencias e interés.

A la Mg. Mercedes Gallardo Gutiérrez por su guía y aportación de sus conocimientos para la culminación del trabajo.

A mis compañeros de trabajo quienes compartieron conmigo sus experiencias e ideas acerca de lo que significa laborar con compromiso.

A mi Organización de Salud por permitirme mejorar el estado de salud de la población; instaurar una cultura de prevención y protección, lo que me permite sentirme complacida por el trabajo que realizo.

Muchas gracias.

INDICE

	Pg.
RESUMEN	<i>i</i>
ABSTRAC	<i>ii</i>
INTRODUCCION	<i>iii</i>
 CAPITULO I : MARCO TEORICO	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Base teórica	19
 CAPITULO II : MATERIAL Y METODOS	
2.1. Enfoque de investigación	45
2.2. Tipo de investigación	45
2.3. Nivel de investigación	45
2.4. Diseño de investigación	45
2.5. Área de investigación	45
2.6. Población	46
2.7. Muestra	46
2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos	48
2.9. Confiabilidad	50
2.10. Procedimiento	51
2.11. Procesamiento y análisis de datos	51
 CAPITULO III : RESULTADOS	52
 CAPITULO IV : DISCUSION	67
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
 ANEXOS	100
Anexo N° 01: cuestionario de información general	
Anexo N° 02: encuesta de satisfacción del personal de salud	
Anexo N° 03: encuesta de compromiso del personal de salud.	

RESUMEN

“SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED DE SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO, 2014”

Bach. Ledesma Zerpa Nelly Felipa

El estudio satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista se estructuró basado en la premisa de que toda organización, existe cuando las personas se juntan para cooperar entre si y lograr objetivos comunes institucionales, considerando que el personal de salud no puede desarrollar un trabajo de calidad si no se encuentra satisfecho durante su desempeño laboral, por ello se estableció el **objetivo**: Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho; **Materiales y métodos**: tipo de investigación fue aplicativo, el enfoque de investigación es descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; **Área de Estudio**: Establecimientos de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, **Muestra**, constituida por 102 trabajadores (profesionales, y no profesionales) de la Micro Red de San Juan Bautista; tipo de **muestreo**, probabilístico. Los **Instrumentos** fueron: la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud y la Escala de Compromiso, **Resultados**: el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ($p>0,05$) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Compromiso laboral.

ABSTRACT

“COMMITMENT AND JOB SATISFACTION OF HEALTH PERSONNEL OF MICRO RED SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2014”

Bach. Ledesma Zerpa Nelly Felipa

The commitment and job satisfaction study of health Micro Red San Juan Bautista was structured based on the premise that every organization exists only when people come together to cooperate with each other and achieve common institutional goals, where as staff health you can not develop quality job if you are not satisfied for their job performance, so the **targets** were set; To determine the relation ship between satisfaction and work commitment of health personnel in Micro Red San Juan Bautista. Ayacucho. **Materials and methods** research is application, quantitative design: It is a prospective, descriptive correlational cross-sectional. **Study Area**, Health Facilities Micro Red of San Juan Bautista, sample, consisting of 102 workers (professionals and not professionals) Micro Red of San Juan Bautista; type of **sampling** probability. **Instruments** were: Satisfaction survey of Health Personnel Scale and Commitment. **Results**; 71.6% of the staff of the Micro Red San Juan Bautista has an average organizational commitment and 44.1% of them have a personal and according to the satisfaction chi square test, there is significant relation ship between both variables accepting the research hypothesis, meaning that to the extent that personnel are more satisfied have greater involvement in the work performed.

Keywords: Job satisfaction, job commitment.

INTRODUCCION

El personal en los servicios de salud representa al capital humano de toda organización, es el recurso más valioso en la institución pública o privada; por ello se debe contar con políticas y programas conducentes al mejoramiento de la calidad de vida en el entorno laboral; más aún teniendo el modelo de sociedad globalizado caracterizado por el incremento de la demanda de los usuarios en los servicios de salud; aspecto que es un desafío para las instituciones de salud, por el hecho de conocer las necesidades reales o sentidas del usuario externo y de encontrar la forma de satisfacerlas; por ello, en la actualidad se establecen estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones de trabajo del personal, en la cual se proporciona atención al usuario externo, el cual también está ligada a la satisfacción del prestador del servicio o usuario interno. Teniendo en cuenta que el personal de salud no puede desarrollar su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante su desempeño laboral.

La organización debe establecer un contacto psicológico lo suficientemente fuerte que permita el desenvolvimiento en la misma; actuando de manera

armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, liderazgo, creencias, lenguajes y símbolos de la organización, que justamente son parte de la cultura organizacional para el que se debe ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con actitud de servicio que se refleje en la productividad y ambiente de trabajo; así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral está traducida en la mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad en la institución.

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser¹.

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; definida como una sensación que la persona experimenta para lograr equilibrio entre una necesidad y acceso al objeto o fines que la reducen; la satisfacción durante el desempeño laboral depende de la capacidad para que pueda establecer relaciones interpersonales y de esta manera asumir compromisos y responsabilidades con su labor.

Estudio realizado en Buenos Aires (2005) encontraron que el 50% tuvieron respuesta satisfactoria, 15% mostraron satisfacción intermedia y 35%, evidenciaron insatisfacción, relacionada con: salarios bajos, espacio físico inadecuado, excesiva carga de trabajo, excesiva demanda de los pacientes, falta de realización de trabajos de investigación, falta de participación en la toma de decisiones en lo que compromete al servicio en el que trabajan². Así mismo, estudio realizado en Lima (2007) refieren que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico³.

La satisfacción del personal en los servicios de salud es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas, donde el grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme, a su vez puede modificarse por factores como la productividad, motivación, clima organizacional, etc., que podría tener repercusión directa en el compromiso

laboral que posee el personal de salud en el desempeño de sus funciones y que solo aquellos empleados que se encuentran comprometidos con la organización contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales y llevan a mayores niveles de eficiencia⁴.

En la actualidad el compromiso de las personas con la organización constituye un activo importante, puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización.

El compromiso es la obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables, se dice también a la relación de buena disposición del empleado hacia el trabajo, la buena voluntad y sentido de lealtad con la empresa, que tiene relación directa con el compromiso laboral que es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla; para el cual, incluye el involucramiento de los individuos, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo, el que se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor, necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

El compromiso laboral a su vez incluye la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante reflejado en la estrecha relación entre la identificación individual y involucramiento con la organización⁵.

Estudio realizado en Arequipa (2009) refieren que el compromiso contribuye a que los trabajadores se identifiquen con sus roles profesionales y organizacionales, volviéndolos más motivados y por tanto más involucrados. Se espera que las organizaciones de salud implementen estrategias y promuevan condiciones que favorezcan el compromiso afectivo entre sus empleados⁶.

El rol del profesional en los servicios de salud, se encuentra marcado por el desempeño de sus acciones en el entorno laboral donde se desempeña, en el cual se exige cada vez que se cumplan con las normas y reglamentos de la organización, que está justificado por la burocratización institucional del sector, hecho que afecta al profesional, de manera directa sobre todo en la conducta del trabajador de salud, que posteriormente tiene una repercusión directa en el usuario externo, redundando en la calidad de los servicios prestados; por ello, es obligación de la organización ofrecer al personal condiciones de trabajo dignas, como elemento ineludible para el logro de metas sanitarias y tener como efecto la atención de calidad y humana.

En los resultados de la Red Huamanga acerca de la evaluación de las actividades de acuerdo de gestión 2011; se observaron expresiones que de algún modo denotaron insatisfacción laboral, donde el personal que más quejas ha vertido fueron trabajadores de los establecimientos de salud por los menores logros obtenidos en este semestre en comparación a los otros establecimientos, es así que el personal de algunos Establecimientos de Salud de la Micro Red de San Juan Bautista, hicieron una serie de manifestaciones para esta falta de cobertura de metas atribuyendo a la falta de un buen trato entre compañeros, las condiciones de trabajo inadecuadas, escasos materiales y de insumos, entre otros.

Probablemente la satisfacción laboral del personal de salud en la organización tiene mucha relación con el aspecto motivacional para el cumplimiento de los roles que le corresponde, y considerando al equipo como parte activo y parte fundamental que contribuye con la misión y visión de la organización; es parte de la situación crítica tanto el personal u otros componentes de la organización, hechos que afectan en el fin de los servicios de salud el que es frecuentemente criticado por los medios de comunicación y la población en general a nivel nacional y regional; estas dudas e interrogativas son las que originaron la presente Investigación titulado: **“Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014”**

Basado en las premisas mencionadas surge la necesidad de estudiar ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso laboral del

personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014?

Teniendo como **Objetivo General** Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho 2014 y teniendo como **Objetivos Específicos**

- Identificar la satisfacción del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista.
- Establecer el compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista en las dimensiones de participación, identificación, sentimiento de pertenencia y lealtad.
- Relacionar la satisfacción con el compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista

La **Hipótesis de Investigación** es, **H_i**. La satisfacción tiene relación directa con el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014.

El tipo de investigación es aplicativo, diseño cuantitativo: es descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; el área de Estudio fue desarrollado en los Establecimientos de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, la población estuvo constituida por trabajadores (profesionales, y no profesionales) de la Micro Red de San Juan Bautista; la muestra se determinó por la fórmula para poblaciones finitas constituyéndose con un total de 102 trabajadores; el tipo de muestreo, fue probabilístico, los

instrumentos utilizados fueron los test de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA y la Escala de Compromiso elaborado por Grajales.

Los resultados encontrados en la investigación fueron: que el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos el 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada, existe relación significativa ($p > 0,05$) entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

El trabajo consta de cuatro capítulos; la primera constituida de la revisión de la literatura que trata del sustento teórico de las variables en estudio, la segunda unidad consigna los materiales y métodos del estudio; la tercera unidad conformada por los resultados donde se presenta en cuadros estadísticos los diferentes resultados de las variables en estudio; la cuarta unidad es la discusión donde se realiza el análisis de los resultados encontrados en contrastación con la bibliografía; finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones puntuales.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES DE ESTUDIO

A nivel internacional se han encontrado algunas investigaciones relacionadas con el tema.

Alonso⁷, realizó un trabajo de investigación de nivel descriptivo-transversal "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración" en Madrid, con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al personal de administración y servicios de una universidad pública. Se utilizó el cuestionario de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook J, Wall T.

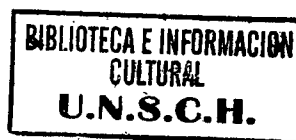
Los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino. Se concluye que son los factores externos, concretamente las relaciones sociales con los mandos superiores los que

producen menor satisfacción en esta muestra. Se hace necesario acciones concretas para mejorar la comunicación vertical.

García⁸, en el estudio de nivel descriptivo comparativo "Satisfacción Laboral y Diferencias Motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo", en Madrid, sobre una muestra constituida por 151 sujetos, se realizó una revisión teórica sobre el tema y un estudio. A partir de ese último se puede concluir que los sujetos mas motivados por el trabajo han accedido a un empleo. Los factores que producen satisfacción e insatisfacción laboral se corresponden con las propuestas por Herzberg como motivadores y de higiene.

Jauli⁹, en la investigación "Las Actitudes ante los errores en los mandos intermedios de una Organización". Madrid, el tipo de estudio fue de nivel exploratorio experimental, realizado en una población de 102 mandos intermedios que trabajaban en una empresa. El estudio incluyó variables de las actitudes ante el error, el instrumento desarrollado fue el cuestionario de personalidad. A los datos obtenidos se les dio un tratamiento estadístico donde se utilizaron los análisis: Descriptivo, factorial de conglomerados. Los resultados del estudio muestran posibles influencias de las variables demográficas sobre las actitudes de los mandos intermedios.

Así como la exploración de un posible perfil psicológico de los sujetos que al percibir un error se diferencian por tener actitudes de apoyo-aprendizaje o por tener reacciones de frustración.



Subirats¹⁰, en la investigación de nivel descriptivo y diseño longitudinal “Clima perceptivo y Satisfacción Laboral en equipos de trabajo: un análisis de longitudinal y multinivel”, en Valencia, el estudio del clima perceptivo. El clima perceptivo puede operacionalizarse en distintos niveles de análisis, dando lugar a diferentes tipos de clima (clima psicológico, clima de equipo). Por otra parte, el clima de equipo es el clima psicológico que se utiliza para representar niveles de análisis mayores (Equipos de trabajo, organizaciones). Las investigaciones realizadas hasta la fecha indican que el clima perceptivo es una variable importante para entender el funcionamiento y los resultados de determinadas actividades. Como ocurre con el clima, la satisfacción también presenta una gran variedad de dimensiones y puede ser operacionalizada a diferentes niveles de análisis: individual y grupal. Así el presente trabajo de Investigación pretende examinar los efectos que tiene cada una de las dimensiones del clima, consideradas en estudio sobre los factores de satisfacción laboral.

Ponce¹¹, en su estudio “Satisfacción Laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del seguro social”, el tipo de investigación fue transversal, comparativo, cuya muestra fue de 212 enfermeras de los 2 turnos quienes emitieron su opinión por encuesta bajo consentimiento. Resultados encontrados fueron: en la evaluación institucional, comunicación, salud y condiciones laborales existió mayor satisfacción y en desarrollo, capacitación y actualización se tuvo el índice menor. En general se encontró un alto porcentaje de personal

satisfecho con su trabajo. Conclusiones: la remuneración económica, salud y condiciones laborales, presentó altos niveles de insatisfacción.

A nivel Nacional podemos mencionar el trabajo de:

Gonzales, et al¹². En el estudio "Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las enfermeras Comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad", tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, que incluyó una población muestra de 178 enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA)V- Lima Ciudad, durante los meses de mayo 2007-abril 2008, el instrumento utilizado fue un cuestionario auto aplicable conformado por características socio-demográficas, formación académica, factores determinantes e indicadores de la satisfacción en el trabajo; en el análisis se utilizó la estadística descriptiva. Resultados: Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo-remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral, destacó el nivel medianamente satisfecho, contribuye a esta satisfacción el salario recibido, cubrir las necesidades básicas, modalidad de empleo, orden, limpieza, ventilación del ambiente de trabajo y disponibilidad de insumos laborales, trabajo en equipo e interrelación con el jefe, accesibilidad a los cambios de turno y el reconocimiento por parte de la institución y del jefe. Conclusiones: considerando los factores determinantes de la satisfacción del trabajo en estudio, las enfermeras se identificaron como medianamente satisfechas.

Fernández¹³, en el estudio del tipo descriptivo, prospectivo y transversal “Clima laboral según el grupo ocupacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz” en Chiclayo, en una población y muestra de 111 trabajadores de la municipalidad empleando la encuesta y como instrumento el cuestionario arribó a los resultados en cuanto al clima, según los grupos ocupacionales, los técnicos tienen una percepción del clima laboral desfavorable. Respecto al nivel autorrealización predomina la sub escala desfavorable. Conclusiones: No se encontró asociación estadística entre la percepción del clima laboral y los grupos ocupaciones de la municipalidad.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. También es definida como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional¹⁴.

Actitud general de un individuo hacia su empleo. Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales

del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de los que “deberían ser”.

- Generalmente las tres clases de características del empleado que afecta las percepciones del “debería ser” son:

Las necesidades

Los valores

Rasgos personales

- Los tres aspectos que afectan las percepciones del “debería ser” son:

Las comparaciones sociales con otros empleados

Las características de empleos anteriores en la percepción

Los grupos de referencia.

- Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

Retribución

Condición de trabajo

Supervisión

Compañeros

Contenido del puesto

Seguridad en el empleo

Oportunidades de progreso.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo

Sistema de recompensas justas

Condiciones favorables de trabajo

Colegas que brindan apoyo¹⁵.

IMPLICACIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. Habría que cuestionarse hacia qué va dirigida dicha experiencia, tal percepción y esa carga emotiva.

La satisfacción laborales una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

Abrajan¹⁶, citó el trabajo realizado por Pozo y Martos, sobre la asociación entre satisfacción laboral y condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral: por un lado, las variables involucradas con

las relaciones interpersonales, y, por el otro, los factores de superación, y concluyeron que «Las variables ligadas a las relaciones interpersonales (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores». La comunicación podría ser incluida dentro de este rubro; “cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral, pero, sobre todo, en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo”, también se ha encontrado que las mayores oportunidades de desarrollo profesional están significativamente asociadas con elevados niveles de satisfacción laboral, mayor compromiso con la organización y una mínima intención de cambiar de trabajo.

Existen factores de motivación intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral, tales como los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario. Por otro lado, hay trabajos que han medido la satisfacción laboral, la cual se evalúa casi siempre interrogando a las personas en torno a sus percepciones hacia sus empleos, ya sea mediante entrevistas o cuestionarios.

Se ha hallado que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigida hacia el entorno o ambiente

organizacional. Esta interacción influye y determina la manera de actuar del trabajador, a su vez, señalan que el índice de satisfacción con las condiciones de trabajo permite determinar los principales elementos deficientes sobre los que se debe actuar para lograr mejoras en el ambiente laboral.

Satisfacción con el trabajo y su importancia

Son innumerables las definiciones de satisfacción laboral, sin que haya una definición consensuada, la mayoría de definiciones reflejan una visión compleja y multidimensional como un estado final derivado de un proceso psicológico, o como estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo; identifican la satisfacción laboral con el grado en el que a los individuos les gusta no solo su trabajo sino las consecuencias derivadas en el mismo, asociada con el sentimiento de bienestar derivado de cubrir las necesidades de cierto nivel a través de los resultados (considerados aceptables) obtenidos como recompensa del trabajo realizado; la satisfacción también es concebida como un acto multidimensional que incluye un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros, etc.), la satisfacción dependerá de las necesidades del individuo, sus valores, así como de la

diferencia entre sus expectativas o las recompensas que considera adecuadas y lo realmente obtenido.

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones a lo largo de la revisión de la literatura especializada se observa que en términos generales existe una relación positiva entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización, concretamente los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan beneficios tales como una reducción del ausentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o beneficios, también se puede observar que existe relación negativa entre la satisfacción laboral y la estabilidad en la organización (incremento del ausentismo y rotación del personal), apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos, evidencias empíricas demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con mas frecuencia, incurren en retrasos, suelen abandonar la empresa mas a menudo para la que trabajan, además de inducir otros comportamientos organizativos inadecuados y el incremento del índice de accidentes de trabajo, estos son las principales causas que derivan en costos indirectos de entrenamiento, reclutamiento o ineficiencias de la curva de aprendizaje para la empresa; la relación teórica descansa sobre la base de que el nivel de satisfacción individual produce un mayor o menor sentido de compromiso, que a su vez, afecta al esfuerzo y posteriormente al desempeño generando un circulo desempeño-satisfacción –esfuerzo. El alto desempeño contribuye a lograr una alta satisfacción en el

empleo, ya que conlleva con mayores recompensas económicas, psicológicas y sociológicas. Así, si el sujeto considera justas recompensas desarrolla una mayor satisfacción como consecuencia de percibir que está siendo recompensado en proporción al esfuerzo realizado y a los resultados obtenidos. Además el efecto puede ser también recíproco, la satisfacción en el trabajo a través de un trabajo mentalmente desafiante, recompensas equitativas, condiciones de trabajo apropiadas, relaciones con los compañeros, etc. Incide en su nivel de desempeño, mejorando su productividad y así su grado de satisfacción, reduciendo el ausentismo y rotación¹⁷.

La satisfacción en el puesto como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, tiene actitudes positivas hacia el mismo, pero una persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Los puestos requieren de la interacción con los compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar las condiciones de trabajo.

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste de personalidad – puesto.

La satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”¹⁸.

La satisfacción laboral, ha sido siempre un tema de interés; es así que existe referencia de muchos años atrás, que vale la pena mencionar. “La satisfacción laboral, es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Los conceptos: actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos pero no idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción a su vez, la satisfacción influye en la moral. La satisfacción laboral como estado emocional positivo placentero, respuesta afectiva, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona¹⁹.

El concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como características de su lugar de trabajo.

Pero este carácter emocional no es la respuesta empática, inconscientemente vinculada al estímulo, sino establecida por el sujeto a partir de una valoración de las condiciones procedentes de su trabajo, por lo que los elementos afectivos, cognitivos y comportamentales se dan unidos.

La satisfacción “como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, es producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo”²⁰.

MODELOS TEORICOS QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Las teorías que dan soporte a la investigación son: la teoría de la Higiene-Motivacional, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

- ***Teoría de Higiene-Motivacional.*** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). Esta teoría establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a

decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: Unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido del trabajo (necesidad de motivación)²¹.

- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.
- **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante

o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo²².

- **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de:

- a) La percepción de las contribuciones individuales para el trabajo,
- b) La percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y
- c) Las características del trabajo percibidas.

La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de:

- a) la percepción de los resultados de los otros, y
- b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse

Puede ocurrir tres situaciones:

- a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción;

b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y

c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

La motivación es producto de 3 factores:

- Valencia: El nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Es único para cada empleado, está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo.
- Expectativa: El grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo produciría la realización de una tarea.
- Medios: Es la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa.

La combinación de estos tres elementos produce la motivación en distintos grados de acuerdo a la intensidad de los factores. A cada factor se le asigna un valor entre 0 y 1 (la valencia puede ser negativa) y después se aplica la siguiente fórmula: $MOTIVACION = V \times E \times M$.

Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro). Si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo solo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro).

- ***Teoría de los eventos situacionales.*** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina) ²³.

De las teorías revisadas, la Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada que genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías revisadas la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores. Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir¹⁴.

DIMENSION DE LA SATISFACCION LABORAL

Existen siete dimensiones:

- a. Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- b. Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.
- c. Interacción con el Jefe Inmediato:** referida a interacciones de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- d. Oportunidades de progreso:** situación que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- e. Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- f. Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

- g. Ambiente de Trabajo:** sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal. Justamente la propuesta de las dimensiones de la satisfacción laboral, será el instrumento que se utilizará en el presente proyecto²⁴.

2.2.2 COMPROMISO LABORAL

El compromiso organizacional como la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, desear seguir siendo miembro de la misma.

El compromiso laboral es un vínculo del individuo con la organización.

El compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido como el grado en el que un empleado se identifica con la organización y de seguir participando activamente en ella.

La definición de compromiso Institucional consiste “en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”²⁵.

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes.

El compromiso organizacional, es uno de los tres tipos de actitudes que una persona tiene, relacionados con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”¹⁵.

Una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

El compromiso organizacional sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja; el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de estos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la organización²⁶.

A la organización le conviene el compromiso del trabajador y a éste ser convenientemente retribuido por ello. La organización debe siempre tener en cuenta al trabajador, quién antes del compromiso hacia la organización tiene un compromiso con su profesión y su carrera²⁷.

Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea¹⁵.

Compromiso laboral es una profunda y amplia conexión que las personas tienen hacia la organización que resulta en un deseo genuino de ir sobre las expectativas que la compañía tiene de cada empleado. Esto ayuda a la organización a alcanzar sus metas y ser exitosa.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE ÉXITO

El tema sin lugar a dudas, es un factor de éxito para la organización ya que superpone valores importantes en el comportamiento organizacional como la lealtad, el involucramiento y la predisposición para el trabajo en equipo que tendrán como consecuencia resultados eficientes y eficaces.

Entenderemos por éxito el buen desempeño con indicadores que evalúen aspectos académicos, conductuales, entre otros.

Importancia del compromiso organizacional

Según Bayona y Goñi (2007) la eficacia organizacional depende en gran medida de la consecución de los objetivos organizacionales. Recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa puede emularse, salvo el capital humano con el que se cuenta. Lo que se acrecienta cuando se relaciona con la organización educativa.

Dimensiones del compromiso laboral

El compromiso laboral comprende 4 dimensiones:

- **Participación:** Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tiene como consecuencia un menor ausentismo, rotación.

- **Identificación:** Se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucional, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales.
- **Pertenencia:** La sensación de que la empresa es parte del empleado y el empleado parte de la empresa se desarrolla cuando este tiene la oportunidad de participar en la planeación y la toma de decisiones. Al respecto White declara "Los dirigentes deben poner responsabilidades sobre otro, y permitirles planear y ejecutar proyectos, para que puedan obtener experiencia".
- **Lealtad:** "Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo conveniente"²⁸.

DETERMINANTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales: el primero de ellos está relacionado a las características personales demográficas del individuo, en el segundo se incluyen las características del puesto y condiciones laborales y, por último, lo referido a las experiencias y apreciaciones de su ámbito laboral (Álvarez 2008).

Características personales demográficas del individuo

Rivera²⁹, justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la **edad** sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la **antigüedad** en la organización.

En cuanto a la **edad**, manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más **edad** tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

También es importante mencionar que el **número de años** que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo, estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años en que los trabajadores están en el mismo puesto influye negativamente en los cambios organizacionales.

El efecto del **sexo**, por su parte, no ha sido claramente definido ya que se encuentran resultados de mayor grado de compromiso en mujeres como en hombres respectivamente.

Estos resultados mencionados en el estudio también considera que la **educación** respecto al grado de compromiso según Porter, et al²², justifica una relación negativa, en virtud que posiblemente los individuos con un

mayor nivel de educación tengan unas mayores expectativas que la empresa no es capaz de cubrir.

En cuanto al **estado civil** y al **número de hijos**, el mismo estudio señala que existen argumentos no definidos ni probados en cuanto hay empresarios que manifiestan que quienes tienen más responsabilidad familiar son más comprometidos; sin embargo hace alusión a la teoría de inclusión parcial de Mathieu y Zajac²³ en que el conflicto que se experimenta en su vida laboral y no laboral, podría afectar negativamente su compromiso organizacional.

Sin embargo, los autores en su mayoría coinciden en señalar que la percepción de una cultura de apoyo entre trabajo y familia es significativamente importante en las actitudes laborales con un alto compromiso afectivo, menor intención de abandonar el trabajo y menos conflicto trabajo-familia²⁹.

Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional

El compromiso organizacional es afectado por:

- Características del trabajo: el compromiso tiende a ser mayor, cuando las personas tienen altos niveles de responsabilidad sobre el desempeño de sus trabajos o tienen amplias oportunidades de promoción. Así mismo el compromiso organizacional tiende a ser mayor entre individuos cuyos trabajos son altamente enriquecidos en características de autonomía, variedad, etc.

- Naturaleza de recompensas: los sentimientos de compromiso son aumentados por el uso de planes de beneficios compartidos, (un plan de incentivos en el cual los empleados reciben bonos en proporción a las utilidades de la compañía), particularmente cuando los empleados piensan que el plan es administrado de modo equitativo.
- Alternativas de oportunidades de empleo: en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización.
- Trato de los nuevos empleados en una organización: las percepciones del compromiso probablemente estarán relacionados con el trato de los nuevos empleados. Es imposible desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si los empleados no sienten que son tratados con respeto y consideración y valorados o apreciados por los supervisores y la compañía, el compromiso organizacional es influenciado por el uso en la organización de rigurosos métodos de reclutamiento y por la comunicación de sistemas de valores organizacionales sólidos y claros. Estos factores tiene mucho sentido ya que después de todo, las organizaciones invierten en las personas y es probable que los individuos devuelvan su inversión de energía expresando sentimientos de compromiso hacia la organización.
- Características personales: es importante mencionar los siguientes aspectos:

- Antigüedad: las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidos que aquellos que tienen poco tiempo en la misma.
 - Edad: esta variable demográfica está relacionada con el componente afectivo y con el calculador por las razones: en la medida que los individuos que tienen más años tienden a ver reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementan para estos el costo de dejar la organización, adicionalmente los trabajadores de más edad tienden a comprometerse mas afectivamente con la empresa, en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen.
 - Sexo: las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, ya que estas usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membrecía en una organización.
- Percepción que la organización está altamente interesada por la calidad y servicio al cliente: los empleados tienden a identificarse con una organización que los respeta a ellos, así como también a sus clientes.
 - El trabajo y las responsabilidades claramente definidas: una clara comprensión de cómo el trabajo tiene que ser hecho, ha significado un punto que afecta positivamente el desarrollo del compromiso organizacional. Esto consiste en la comunicación de supervisores a

empleados acerca de la actividad a realizar y como tiene que ser hecho y el trabajo a desempeñar.

- Un trabajo estimulante: los trabajos que permiten a los empleados, utilizar sus propias aptitudes, conocimientos y opiniones significativas, contribuye al compromiso de los empleados con la organización. El enriquecimiento del trabajo y la autonomía de los empleados son dos componentes claves para que un empleo sea estimulante.
- La calidad de información dada a los empleados acerca de los planes y actividades de la compañía: las investigaciones indican que la importancia de este factor se incrementa durante los periodos en que las empresas u organizaciones están experimentando dificultades o crisis y que los empleados sienten inseguridad e incertidumbre.
- La percepción de los empleados de una administración efectiva: el compromiso organizacional esta finalmente afectado por la percepción de los empleados acerca de que tan bien, la compañía está administrando sus recursos. A las compañías no solo deben preocuparles el control de sus costos y el incremento de su productividad, sino también lograr que sus empleados se identifiquen con ella³⁰.

Factores en el desarrollo de compromiso organizacional

Factores organizacionales

La percepción que tienen los trabajadores acerca del comportamiento de la organización para con él, recompensas recibidas, afectará el nivel de compromiso del empleado.

Por ello las promesas de las organizaciones a los empleados, buscan influir en comportamientos y actitudes acordes con los deseados por la empresa. Por consiguiente, los aspectos que recompensa la organización y la forma en que distribuye las recompensas, le sugieren al empleado el nivel de compromiso que la empresa mantiene con su personal. También la estructura y tipo de organización (pública y privada) ha sido motivo de correlación con el compromiso organizacional.

- a) *Contrato psicológico*: el contrato psicológico ha emergido en los últimos tiempos como un concepto clave para entender las actitudes de la gente hacia el trabajo y la organización, su comportamiento y su bienestar psicológico. Guest y Conway definen el contrato psicológico, adaptando ligeramente una definición anterior, como “la percepción de ambas partes en la relación de empleo, organización e individuo, de las promesas y obligaciones recíprocas que conlleva esa relación” (p. 22). Se han encontrado relaciones entre esta variable y la satisfacción con el trabajo, el agotamiento emocional, el compromiso organizacional, el ausentismo, la propensión al abandono y el abandono de la organización.
- b) *Apoyo percibido*: el apoyo organizacional percibido representa un conjunto de acciones que llevan a una persona a percibir que es estimulada, aceptada y valorada como miembro de la organización.

Las relaciones laborales con el grupo de compañeros, el jefe inmediato, afectan a la experiencia laboral, el valor que los empleados le dan a los resultados laborales y al desempeño en el trabajo. El apoyo

organizacional muestra la reciprocidad entre la empresa y el empleado, que contribuye a establecer el compromiso psicológico. El apoyo que el empleado perciba tanto de sus superiores y sus compañeros, también afecta el desarrollo del compromiso organizacional. Por tanto ayuda a prevenir o reducir el estrés y a aumentar la responsabilidad, la competencia y la contribución personal, que se manifiesta en un mayor compromiso con la empresa.

- c) *Satisfacción laboral*: la satisfacción en el trabajo es un tema clásico, cuenta con más de 21 968 estudios publicados evidenciando el interés de los investigadores.

La satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona. Otros autores consideran que va más allá de las emociones y la entienden como una actitud generalizada ante el trabajo. Para ellos el trabajador selecciona, recuerda e interpreta los atributos de que no son consistentes con tal estado afectivo. Incluso, puede utilizar el afecto directamente como información. Cuando pensamos, tenemos sentimientos acerca de lo que pensamos. A la inversa, cuando tenemos sentimientos, pensamos en lo que sentimos formando así la percepción que tenemos del propio puesto de trabajo³¹.

Predictores del compromiso organizacional

Existen tres grandes categorías de predictores del compromiso organizacional: las características de los trabajadores, las características de las tareas y las características de la organización.

Una variedad de características de los trabajadores que describen su personalidad, sus necesidades personales y valores han sido referidas para ser asociados con el compromiso, estudios indican que los empleados más antiguos con menos grado de educación y con un alto sentido de competencia tenían altos niveles de compromiso organizacional.

El número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años que los trabajadores habían estado en la misma posición y aquellos que estaban mas favorablemente dispuestos al cambio estaban negativamente asociados con el compromiso.

Para varios tipos de organizaciones, la edad y la pertenencia generalmente han sido reportadas como positivamente asociadas en la organización. En cuanto a las características de la tarea hay insuficiente evidencia para identificar los mejores predictores, algunos de ellos son: el conflicto del rol, la identidad de la tarea, la oportunidad de interacción social, los niveles de habilidades de los subordinados y la esfera de acción o alcance de la tarea³⁰.

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativo.

2.2 TIPO DE INVESTIGACION

Aplicativo

2.3 NIVEL DE INVESTIGACION

Correlacional

2.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, transversal, relacional.

2.5 AREA DE INVESTIGACIÓN

Establecimiento de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, con el siguiente detalle:

ESTABLECIMIENTO	DIRECCION
C.S de San Juan Bautista	Av. Las Malvinas s/n – Asoc. Las Américas. Dist. de San Juan Bautista.
P.S de Miraflores	Av. Venezuela N°355.Dist. de San Juan B.
Puesto de Salud de Ñahuinpuquio	Asociación 27 de Octubre Mz."Q" Lt1, 2,3. Distrito de San Juan Bautista
P.S de Los Olivos	Jr. Los Álamos A Lote 1.Dist. San Juan B.
P.S de Manallasacc	Centro Poblado de Manallasacc – Dist. De Chiara.
P.S de Sachabamba	Centro Poblado de Sachabamba. Dist. de Chiara.

2.6 POBLACIÓN

Estuvo constituida por todos los 154 trabajadores (profesionales, y no profesionales) de los Establecimientos de la Micro Red de San Juan Bautista.

2.7 MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra de los elementos del estudio se aplicará la siguiente fórmula para población finita:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{S^2(N-1) + Z^2 pq}$$

n = número de muestra

N = población

S = error máximo 0.08

P = probabilidad de éxito 0.8 (80%)

q = probabilidad de falla 0.2 (20%)

Z² = intervalo de confianza 95% (trabaja con valor 3.8)

n = 102 profesionales y no profesionales

La muestra estuvo constituida por 102 profesionales y no profesionales trabajadores de los Establecimientos de la Micro Red de San Juan Bautista, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión:

CRITERIOS	INCLUSION	EXCLUSION
Condición laboral	Nombrado Contratado	SERUMS
Tiempo de servicio	>1 año	< ó = 1 año

Muestra Proporcional por Estratos

Para determinar la muestra proporcional en cada establecimiento de salud se determinó según la fórmula para sub muestras por estratos:

Donde:

$$nh = \frac{Nh (n)}{N}$$

nh = Tamaño de muestra en cada estrato

N = Población total

n = Muestra total

Nh = Tamaño de estratos (N° de trabajadores por Establecimiento de Salud)

Muestra proporcional por establecimientos de salud

Establecimientos	Nh	nh
CS. San Juan Bautista	110	64
PS. Miraflores	21	12
PS. Los Olivos	20	12
PS. Ñahuinpuquio	15	09

PS. Sachabamba	03	02
PS. Manallasacc	05	03
TOTAL	174	102

2.8 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

El método a utilizar fue la encuesta; como instrumentos se tuvo según el estudio:

- a. **Para determinar el nivel de satisfacción laboral se utilizó** la encuesta elaborada y validada por el MINSA (2002); el cual presenta una propuesta de encuesta que forma parte de un conjunto de instrumentos para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en los Establecimientos de Salud. La “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” recoge información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Aspectos que considera la encuesta:

- **Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- **Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del

establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular

- **Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo
- **Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

El instrumento consta de 25 preguntas, el que recoge los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores, el instrumento es una encuesta de 25 ítems de una escala de Likert de 5 opciones (asignándosele a cada una un valor en puntos:

5 = Totalmente de acuerdo con la opinión, 4 = Mayormente de acuerdo con la opinión, 3 = Indiferente a la opinión, 2 = Pocas veces de acuerdo con la opinión, 1 = Totalmente en desacuerdo con la opinión, con un puntaje mínimo de 25 y máximo de 105 puntos, para

la puntuación del Nivel de Satisfacción se tiene en cuenta: Satisfacción si el puntaje obtenido es de 76 a 125 e Insatisfacción si el puntaje obtenido es de 25 a 75

b. Para determinar el Compromiso; Se utilizó la encuesta de Escala de Compromiso, elaborada por Grajales y Valderrama, 2005, que consiste en un valor compuesto por los valores de respuestas ofrecidas a un conjunto de declaraciones, conformada por 21 ítems o declaraciones, distribuidos en cuatro dimensiones. Los cuales son: participación, identificación, pertenencia y lealtad.

Su aplicación puede ser tanto en grupo como de manera individual y se espera que la persona responda conforme su realidad personal. El tiempo requerido para contestar es de 5 y 10 minutos. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = Medianamente en desacuerdo, 3 = No lo tengo definido, 4 = Medianamente de acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo, con un puntaje mínimo de 21 y máximo de 105 puntos, para la puntuación del de Compromiso laboral se tiene en cuenta: Alta (105 - 78), Media (77 - 50), Baja (49- 21)

2.9 CONFIABILIDAD

La confiabilidad estuvo determinada por cada uno de los autores que elaboraron los instrumentos utilizados en la investigación.

2.10 PROCEDIMIENTO:

- Mediante el Director de la escuela de Posgrado de la UNSCH se solicitó la autorización para la realización del trabajo de investigación a la Gerencia de la Micro Red de San Juan Bautista de Ayacucho.
- Obtenida la autorización se procedió a seleccionar la muestra y establecer un cronograma de recolección de datos.
- Los instrumentos fueron aplicados en el Centro Laboral del personal de salud en forma colectiva.

2.11 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Los datos fueron procesados empleando el paquete estadístico SPSS versión 19,0 (español).

En el análisis de los datos se recurrió a la estadística inferencial, haciendo uso del Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman, al 95% de nivel de confianza.

i. Aspectos Éticos.-

- Se aplicó la Confidencialidad de las respuestas de los trabajadores.

CAPITULO III

RESULTADOS

Para el procesamiento de los resultados se utilizaron: cuadros estadísticos, basados en el programa de SPSS versión 19,0; así mismo, la Estadística Descriptiva con la finalidad de definir, resumir y describir los datos y la estadística inferencial con la finalidad de hacer inferencias o sacar conclusiones de las relaciones observadas en la muestra.

CUADRO N° 01

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA

MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014

Satisfacción del personal	N°	%
Satisfacción	71	69.6
Insatisfacción	31	30.4
Total	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red San Juan Bautista Mayo 2014

En el cuadro referente a la satisfacción laboral del personal de salud se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 69.6% de población tiene una satisfacción laboral y 30.4% tiene insatisfacción laboral en la Micro Red de San Juan Bautista.

CUADRO N° 02

SATISFACCIÓN SEGÚN CATEGORÍAS DEL PERSONAL DE SALUD EN LA MICRO RED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014

Categorías de satisfacción	Satisfacción del personal				Total	
	Satisfacción		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Trabajo actual	80	78.4	22	21.6	102	100.0
Trabajo general	81	79.4	21	20.6	102	100.0
Interacción con el jefe inmediato	52	51.0	50	49.0	102	100.0
Oportunidades de progreso	56	54.9	46	45.1	102	100.0
Remuneraciones e incentivos	52	51.0	50	49.0	102	100.0
Interrelación con los compañeros de trabajo	62	60.8	40	39.2	102	100.0
Ambiente de trabajo	75	73.5	27	26.5	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red San Juan Bautista Mayo 2014

En el cuadro referente a la satisfacción del personal según categorías de satisfacción del total de población en estudio 102 (100%), el mayor porcentaje de población se encuentran satisfechos en las diferentes categorías, de ellos el 78.4% se encuentran insatisfechos en la categoría de trabajo actual; 79.4% se encuentran satisfechos en la categoría trabajo general, el 73.5% se encuentran satisfechos en la categoría ambiente de trabajo, así mismo, el 60.8% se encuentran satisfechos en la categoría interrelación con los compañeros de trabajo.

CUADRO N° 03

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA MICRO RED DE SAN JUAN BAUTISTA AAYACUCHO 2014

Compromiso organizacional	N°	%
Alta	27	26.5
Media	73	71.6
Baja	2	2.0
Total	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red San Juan Bautista Mayo 2014

En el cuadro referente al compromiso organizacional del personal de salud en la Micro Red de Salud de San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 71.6% de población tiene un compromiso organizacional medio, 26.5% alto y 2.0% un compromiso bajo.

CUADRO N° 04

CATEGORIAS SEGÚN COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL

PERSONAL DE SALUD EN LA MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA

AYACUCHO 2014

Categorías	Compromiso organizacional						Total	
	Alta		Media		Baja			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Participación	41	40.2	53	52.0	8	7.8	102	100.0
Identificación	80	78.4	21	20.6	1	1.0	102	100.0
Pertenencia	10	9.8	40	39.2	52	51.0	102	100.0
Lealtad	25	24.5	59	57.8	18	17.6	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red San Juan Bautista Mayo 2014

En el cuadro referente al compromiso organizacional del personal, según categorías de compromiso organizacional del total de población en estudio 102 (100%), el 52.0% tiene el compromiso organizacional medio y 40.2% alto en la categoría de participación; del mismo modo se observa que en la categoría de identificación, el 78.4% tiene el compromiso organizacional alto, 20.6 medio; en la categoría pertenencia el 51.0% tienen el compromiso organizacional bajo, 39.2 medio y en la categoría lealtad el 57.8% tienen el compromiso organizacional medio, 24.5% alto.

CUADRO N° 05

**SATISFACCIÓN Y GRADO DE COMPROMISO LABORAL SEGÚN PUESTO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN
LA MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014**

Puesto laboral	Satisfacción del personal				Total		Compromiso laboral						Total	
	Satisfacción		Insatisfacción				Alta		Media		Baja			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Director	1	1.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
Jefe de departamento	10	9.8	3	2.9	13	12.7	3	2.9	10	9.8	0	0.0	13	12.7
Personal asistencial	50	49.0	23	22.5	73	71.6	22	21.6	50	49.0	1	1.0	73	71.6
Personal administrativo	7	6.9	4	3.9	11	10.8	1	1.0	10	9.8	0	0.0	11	10.8
Personal de servicio	1	1.0	1	1.0	2	2.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0	2	2.0
Otro	2	2.0	0	0.0	2	2.0	0	0.0	2	2.0	0	0.0	2	2.0
Total	71	69.6	31	30.4	102	100.0	27	26.5	73	71.6	2	2.0	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro red San Juan Bautista Mayo 2014

$X^2(c) = 2.23$ $X^2(t) = 4.35$ $Gl = 5$ $N.C = 0.5$ $p < 0,05$

$X^2(c) = 29.53$ $X^2(t) = 9.34$ $Gl = 10$ $N.C = 0.5$ $p > 0,05$

En el cuadro referente a la satisfacción y el grado de compromiso laboral según el puesto laboral del personal de salud de la Micro Red San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 71.6% es personal asistencial, de ellos el 49.0% tiene satisfacción laboral y 21.6% compromiso laboral alto; del mismo modo, el 12.7% ejerce como Jefe de departamento; de ellos, 9.8.% tiene satisfacción laboral y compromiso laboral medio respectivamente; así mismo, el 10.8% labora como personal administrativo; de ellos, 6.9.% tiene satisfacción laboral y 9.8% tiene compromiso laboral medio; también se puede observar que el 2.0% ejerce como personal de servicio y otros respectivamente; de ellos, 1.0.% tiene insatisfacción y bajo compromiso laboral.

De acuerdo a la prueba de chi cuadrada, en lo que respecta a:

- La satisfacción personal se afirma que no existe relación significativa entre la satisfacción personal y el puesto laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.
- Compromiso laboral se afirma que existe relación significativa entre el compromiso laboral y el puesto laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.

CUADRO N° 06

**SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA
MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014**

Grupo ocupacional	Satisfacción del personal				Total		Compromiso laboral						Total	
	Satisfacción		Insatisfacción				Alta		Media		Baja			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	4	3.9	2	2.0	6	5.9	2	2.0	4	3.9	0	0.0	6	5.9
Licenciados en enfermería	23	22.5	5	4.9	28	27.5	10	9.8	18	17.6	0	0.0	28	27.5
Obstetra	14	13.7	2	2.0	16	15.7	5	4.9	11	10.8	0	0.0	16	15.7
Odontólogo	4	3.9	1	1.0	5	4.9	1	1.0	4	3.9	0	0.0	5	4.9
Técnicos en enfermería.	13	12.7	11	10.8	24	23.5	5	4.9	18	17.6	1	1.0	24	23.5
Técnico administrativo	5	4.9	4	3.9	9	8.8	1	1.0	8	7.8	0	0.0	9	8.8
Otros	8	7.8	6	5.9	14	13.7	3	2.9	10	9.8	1	1.0	14	13.7
Total	71	69.6	31	30.4	102	100.0	27	26.5	73	71.6	2	2.0	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red de San Juan Bautista Mayo 2014

$X^2(c) = 9.35$

$X^2(t) = 5.34$

GI = 6

N.C = 0.5

$p > 0,05$

$X^2(c) = 6.93$

$X^2(t) = 11.34$

GI = 12

N.C = 0.5

$p < 0,05$

En el cuadro referente a la satisfacción y compromiso laboral según grupo ocupacional del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 27.5% pertenece al grupo ocupacional de licenciados en enfermería, de ellos el 22.5% tiene satisfacción laboral y 17.6% tiene compromiso laboral medio; así mismo, el 23.5% pertenece al grupo de técnicos en enfermería; de ellos 12.7% tiene satisfacción laboral y 17.6% tiene compromiso laboral medio; del mismo modo, el 15.7% pertenece al grupo de obstetras; de ellos, 13.7% tiene satisfacción laboral y 10.8% tiene compromiso laboral medio; también se puede observar que el 8.8% pertenece al grupo de técnicos administrativos; de ellos 4.9% tiene satisfacción laboral y 7.8% tiene compromiso laboral medio.

De acuerdo a la prueba de chi cuadrada, en lo que respecta a:

- La satisfacción personal se afirma que existe relación significativa entre la satisfacción personal y grupo ocupacional del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.
- Compromiso laboral se afirma que no existe relación significativa entre el compromiso laboral y grupo ocupacional del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista, Ayacucho.

CUADRO N° 07

**SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA
MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014**

Condición laboral	Satisfacción del personal				Total		Compromiso laboral						Total	
	Satisfacción		Insatisfacción				Alta		Media		Baja			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	47	46.1	27	26.5	74	72.5	18	17.6	54	52.9	2	2.0	74	72.5
Contratado	14	13.7	3	2.9	17	16.7	5	4.9	12	11.8	0	0.0	17	16.7
Otros	10	9.8	1	1.0	11	10.8	4	3.9	7	6.9	0	0.0	11	10.8
Total	71	69.6	31	30.4	102	100.0	27	26.5	73	71.6	2	2.0	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red San Juan Bautista Mayo 2014

$X^2(c) = 5.0$ $X^2(t) = 1.38$ $GI = 2$ $N.C = 0.5$ $p > 0,05$

$X^2(c) = 1.47$ $X^2(t) = 3.35$ $GI = 4$ $N.C = 0.5$ $p < 0,05$

En el cuadro referente a la satisfacción y compromiso laboral según condición laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 72.5% tienen la condición laboral de nombrados, de ellos el 46.1% tiene satisfacción laboral y 52.9% tiene compromiso laboral medio; así mismo, el 16.7% tiene la condición laboral de contratado; de ellos 13.7% tiene satisfacción laboral y 11.8% tiene compromiso laboral medio; del mismo modo, 10.8% tiene otro tipo de condición laboral; de ellos, 9.8% tiene satisfacción laboral y 6.9% tiene un compromiso laboral medio.

De acuerdo a la prueba de chi cuadrada, en lo que respecta a:

- La satisfacción personal se afirma que existe relación significativa entre la satisfacción personal y la condición laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.
- Compromiso laboral se afirma que no existe relación significativa entre el compromiso laboral y la condición laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.

CUADRO N° 08

**SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD EN LA
MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014**

Tiempo de servicio	Satisfacción del personal				Total		Compromiso laboral						Total	
	Satisfacción		Insatisfacción				Alta		Media		Baja			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menos de 1 año	1	1.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
1 a 4 años	8	7.8	2	2.0	10	9.8	3	2.9	7	6.9	0	0.0	10	9.8
Mayor de 5 años	62	60.8	29	28.4	91	89.2	24	23.5	65	63.7	2	2.0	91	89.2
Total	71	69.6	31	30.4	102	100.0	27	26.5	73	71.6	2	2.0	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro Red de San Juan Bautista Mayo 2014

$X^2(c) = 1.0$ $X^2(t) = 1.38$ $Gl = 2$ $N.C = 0.5$ $p < 0,05$

$X^2(c) = 0.67$ $X^2(t) = 3.35$ $Gl = 4$ $N.C = 0.5$ $p < 0,05$

En el cuadro referente a la satisfacción del personal de salud según tiempo de servicio del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 102 (100%), el 89.2% tienen el tiempo de servicios mayor de 5 años, de ellos el 60.8% tiene satisfacción laboral y 63.7% tiene un compromiso laboral medio; así mismo, el 9.8% tiene el tiempo de servicios entre 1 a 4 años; de ellos 7.8% tiene satisfacción laboral y 6.9% tiene un compromiso laboral medio; del mismo modo, el 1.0% tiene el tiempo de servicios menor de 1 año y tiene un compromiso laboral medio.

De acuerdo a la prueba de chi cuadrada, en lo que respecta a:

- La satisfacción personal se afirma que no existe relación significativa entre satisfacción personal y tiempo de servicios del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.
- Compromiso laboral se afirma que no existe relación significativa entre el compromiso laboral y el tiempo de servicios del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.

CUADRO N° 09

COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2014

Compromiso organizacional	Satisfacción del personal				Total	
	Satisfacción		Insatisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alta	26	25.5	1	1.0	27	26.5
Media	45	44.1	28	27.5	73	71.6
Baja	0	0.0	2	2.0	2	2.0
Total	71	69.6	31	30.4	102	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al usuario interno de la Micro red San Juan Bautista Mayo 2014

$$X^2(c) = 15.9$$

$$X^2(t) = 1.38$$

$$G I = 2$$

$$N.C = 0.5$$

$$p > 0,05$$

En el cuadro referente al grado de compromiso organizacional según la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, se observa que del total de población en estudio 100%, el 71.6% tiene compromiso organizacional medio, de ellos 44.1% tiene un nivel de satisfacción laboral y 27.5% insatisfacción laboral; así mismo, 26.5% tiene compromiso organizacional alto; de ellos 25.5% tiene un nivel de satisfacción laboral y 1.0% insatisfacción laboral; del mismo modo, 2.0% tiene compromiso organizacional bajo e insatisfacción laboral respectivamente.

De acuerdo a la prueba de chi cuadrada se afirma que existe relación significativa entre nivel de satisfacción personal y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho.

CAPITULO IV

DISCUSION

El sector de los servicios de salud es uno de los sectores fundamentales de la sociedad, donde las condiciones de trabajo que se ofrece al personal sanitario son esenciales para la adecuada prestación de servicios de salud y para garantizar la calidad de los servicios de la salud. En la medida que aumenta la demanda en los servicios de salud y las condiciones de trabajo se deterioran, pueden empeorar la calidad de los servicios de salud, por ello la importancia de estudiar el nivel de satisfacción y el grado de compromiso institucional del personal de salud con el objeto de que la prestación de los servicios de salud sean de calidad en las comunidades.

Se entiende que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes hacia el trabajo, que desarrolla un comportamiento y disposición psicológica favorable o desfavorable, por lo que puede ser descrita como la disposición psicológica del empleado hacia su empleo y esto supone un conjunto de actitudes hacia

distintos elementos del mismo que son resultado de diversas percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia su empleo³².

El compromiso organizacional es considerado como un término que se ha utilizado con sentidos diversos. Allport en 1943 lo define como “el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, autorespeto, autonomía y autoimagen”. El compromiso organizacional mide el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para valorarse a sí mismo, caracterizado por la fuerte creencia y aceptación de metas y normas en la organización, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de ésta³³.

Respecto a la **satisfacción laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 01) Carrasco, et al³⁴. Define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. En ese sentido afirma que la satisfacción laboral implica necesariamente una actitud, o un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y colectivos en el contexto laboral que influyen de manera significativa en el comportamiento y desde luego en los resultados; las actitudes son determinadas por las características actuales del puesto laboral y por las percepciones del trabajador de lo que “deberían ser”.

Las actitudes se expresan, positivamente, a través del afecto y emociones, en la medida que las personas satisfacen sus necesidades individuales y profesionales como empleados.

Del mismo modo García, et al³⁵. Refiere que el personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.

La satisfacción laboral es parte de la motivación personal donde existe una serie de factores que tienen relación directa en el proceso laboral; es así, que

en la actualidad la gran mayoría de profesiones y/o actividades laborales generan algún grado de estrés; pero el trabajo relacionado con los servicios de salud se caracteriza por presentar estresores que se dan por actitudes de una acelerada dedicación al cuidado de la vida de las personas, por el grado de compromiso por la vida, relaciones empático-afectivas con el enfermo y las características propias de las instituciones de salud, que coloca al trabajador de salud en situaciones de riesgo permanente, que muchas veces los lleva a la insatisfacción laboral; por ello es preciso reincidir que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores debe ser considerada como un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha con su desempeño y con los resultados del mismo, ya que solo la satisfacción laboral como producto importante del trabajo humano, se asocia directamente al desempeño, llegándose a afirmar que todo trabajador que se encuentra satisfecho tiende a tener mejor desempeño en la institución donde labora, y por esta condición la preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debe ser el rumbo que debe tomar las entidades de salud para ampliar la productividad de los trabajadores de salud.

Se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista tiene satisfacción laboral, considerándose que estos resultados son aspectos positivos en el proceso de atención a los usuarios externos en la

Micro Red, entendiéndose que la satisfacción lleva al mejor desempeño de cada uno de los usuarios internos.

Respecto a la **satisfacción según categorías en el personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista**(cuadro N° 02) Méndez³⁶, refiere que La satisfacción laboral depende de múltiples factores, entre otros de la diversidad de las necesidades de las personas, por lo cual llega a ser compleja, sin embargo hay factores ya establecidos que predisponen el comportamiento que se desarrolla en el ambiente laboral, en su investigación concluye que en general el nivel de satisfacción laboral es el insatisfecho, y la variable mejor valorada fue la de condiciones ambientales y la menor la competencia del directivo.

Los factores motivacionales están en relación con el contenido de las tareas ejecutadas por el individuo y hace referencia a las actividades que desempeña el empleado. Incluye factores como el reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, realización personal, entre otros. Estos factores producen una satisfacción duradera y por consiguiente un aumento de la productividad, cuando son óptimos, elevan la satisfacción, pero cuando son precarios acaban con ella.

Resultados del estudio de Bernat³⁷, indica que los conceptos en la actualidad explican la mayor satisfacción de la población y son la profesionalidad responsable y naturaleza del trabajo; mientras que los conceptos que explican la menor satisfacción son: el Reconocimiento y la Organización del trabajo, en particular, el indicador de Procesos.

Otra conclusión es que, tomando en consideración todas las valoraciones plasmadas en el cuestionario y tal como indica el modelo predictivo obtenido, la forma de abordar a futuro la satisfacción laboral, considerando el impacto interrelacionado de los indicadores, consiste en actuar, por este orden, sobre:

- Procesos: Organización del trabajo
- Actuación del Líder: Liderazgo-gestión
- Habilidades en Equipo: Trabajo en equipo
- Desarrollo: Planes y políticas

Estos resultados confirman las hipótesis del estudio, ampliando y clarificando las distintas relaciones entre las diferentes variables, o facetas del trabajo a estudio y la satisfacción laboral en la muestra; finalmente resalta que el desequilibrio motivacional entre lo que satisface, ligado a la persona (Profesionalidad responsable y Naturaleza del trabajo/Identificación con el mismo), y lo que no satisface (Organización del trabajo, Reconocimiento), ligado a percepciones sobre lo que la organización aporta para el desarrollo del trabajo. Por tanto, toda estrategia preventiva o de intervención debe observar ambos enfoques de aproximación, tal como se ve en la validez predictiva.

El colectivo marca, claramente y a futuro, las prioridades actitudinales (Actuación del Líder y Habilidades en Equipo) y organizativas (Procesos y Desarrollo) orientadas a la consecución de mayores niveles de satisfacción laboral en el mismo.

Se debe tener en cuenta y considerar que los establecimientos de salud son organizaciones donde se coordinan actividades de servicio a la población, y este servicio tiene alta dependencia de las relaciones entre el personal y con los usuarios externos; el entender y dar reconocimientos diversos a los trabajadores, influye en el comportamiento del personal entendiendo que la satisfacción laboral es un aspecto importante que determina el comportamiento del personal, por ser elementos importantes de motivación que permite el involucramiento en las actividades laborales demostrados en la disposición y aceptación de las decisiones que se toman en la organización, cuando se encuentran satisfechos conduce al compromiso hacia el cumplimiento para el logro de los objetivos organizacionales y de esta forma mejorar la calidad de la organización, cuyo fin es brindar servicios de buena calidad.

Se concluye que en general existe satisfacción laboral en el personal y las categorías mejor valoradas fueron el trabajo en general 79.4% y el ambiente de trabajo 73.5% y la menor fue la remuneración e incentivos 51.0% aspectos que son complejos, existiendo factores establecidos que predisponen el comportamiento en el ambiente laboral.

Respecto al **grado de compromiso organizacional del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 03) Loli³⁸, en su estudio concluye que el mayor porcentaje de personas se ubican dentro de una categoría normal de compromiso organizacional (49%), seguido de un bajo

compromiso organizacional (26% de sujetos) y un compromiso organizacional alto solo en 25% de participantes; estos resultados muestran que un importante porcentaje de trabajadores tienen una actitud favorable hacia el compromiso organizacional, lo que hace suponer que hay la posibilidad de un comportamiento comprometido con su organización, de acuerdo con la teoría de Azjen y Fishbein que señalan que la intención es la antesala del comportamiento. Sin embargo, hay un porcentaje de trabajadores que merecen atención por cuanto su compromiso con la organización es bajo.

Robles³³, refiere que el compromiso organizacional es la fuerza de una identificación individual, e implicación en una organización particular que está caracterizada por al menos tres factores”: una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, una voluntad de ejercer considerable esfuerzo a favor de la organización y, un deseo definido de mantener la membresía organizacional. Estas características del compromiso, son un distintivo de esta actitud que significa “con promesa”.

Hay una voluntad de permanecer en la organización o de responderle a una persona con quien se siente comprometido. El compromiso como: “la fuerza relativa de identificación de un individuo e involucración en una organización particular, equipo o profesión”. Un compromiso es una promesa de hacer algo, una dedicación a un curso de acción a largo plazo.

Un empleado puede estar comprometido a desempeñarse de un modo ejemplar sin ser apoyado.

Una persona leal puede defender a su líder, sin hacer grandes esfuerzos por desempeñarse bien en el trabajo.

Para los directivos es un reto la forma de cómo elevar el rendimiento y productividad del empleado en la organización y el hecho de contar con el personal que tenga mística, espíritu de cuerpo o como se dice con la “camiseta bien puesta”, es más que una aspiración, es considerado como el compromiso organizacional, esta es una meta que debe lograr toda gestión en la organización para lograr la elevación del rendimiento y productividad, y en la prestación de los servicios de salud, el compromiso organizacional y profesional es fundamental en los servicios de salud para el efectivo desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y metas, el compromiso contribuye a que los trabajadores se identifiquen con sus roles profesionales y con la organización de trabajo, volviéndose más motivados y por tanto más involucrados.

Se concluye que el mayor porcentaje 71.6% del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista Ayacucho tienen un compromiso laboral medio, no presentando de manera positiva o negativa el compromiso que debería tener con la institución.

Respecto a las **categorías según compromiso organizacional en el personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 04) Betanzos³¹, en su investigación delimita el Compromiso Organizacional en

dimensiones; como el valor del trabajo en sí, ética protestante compromiso de carrera, involucramiento con el puesto, compromiso con la organización y compromiso de unión. Algunos investigadores han integrado la dimensión del compromiso de carrera. También examinan la relación entre el compromiso de carrera, implicación con el trabajo, puesto y grupo. La integración de estas dimensiones en el compromiso esta justificado por que los profesionales están ligados a su carrera, a su grupo de trabajo y la importancia que tiene en sus vidas el trabajo que desarrollan. También se han propuesto “focos del compromiso”, al referirse a aquellos aspectos a los cuales los empleados están comprometidos y que incluye compañeros, superiores, subordinados y clientes, considerando los grupos e individuos que conforman la colectividad de la organización. Becker y Billings manejaron perfiles basados en los diferentes aspectos que mantienen a los empleados en la organización y que contribuyen positivamente a la eficacia de la empresa, de aquellos otros que también quieren permanecer pero contribuyen poco o casi nada a su organización. Los cuatro perfiles sugeridos son: compromiso local, empleados que están unidos con su supervisor y su grupo de trabajo, compromiso global, integrados con la alta gerencia y la organización, compromiso de comité ligados tanto con el centro local como global, y no comprometidos ,empleados que no están atados ni con el centro local ni global; además que desde la teoría del vínculo afectivo, el compromiso se define como una actitud que expresa la liga emocional (psicológica) entre el individuo y su organización, donde existe componentes como identificación con los objetivos y valores de la organización, contribuir

para que la organización alcance sus metas y objetivos, y el deseo de ser parte de la organización. Así los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella generando interés que tiene impacto no sólo para determinar la permanencia de los empleados, sino porque los empleados comprometidos contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales y llevan a mayores niveles de eficiencia.

Se entiende al compromiso como una obligación que el trabajador adquiere como resultado de la ejecución de ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables, para esta condición se requiere de ciertas categorías expresadas en dimensiones que permiten que la persona pueda desenvolverse con compromiso ante su organización, por ello una de las dimensiones es aquella que se expresa como sentimientos de obligación de continuar con la organización a la que se pertenece, este compromiso denominado normativo, establece que el empleado debe asumir una obligación y ser leal, aspecto que marca sentimientos de obligación moral del trabajador para continuar en la organización. El empleado se enfocará a cumplir con las metas de la organización y también creará tener cierta responsabilidad hacia los demás, lo que lo lleva a cubrir requerimientos que le marcan para evitar la desaprobación social.

Se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista tiene compromiso organizacional medio, entendiéndose que en

el compromiso organizacional medio en el personal y las categorías mejor valoradas fueron identificación 78.4% con compromiso medio, lealtad 57.8% compromiso alto y la menor fue la identificación 1.0% aspectos que son complejos, existiendo factores establecidos que predisponen el compromiso con la organización.

Respecto a la **satisfacción y compromiso laboral según puesto laboral del personal de de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 05) Zurita³², en su estudio respecto al nivel de satisfacción que posee la persona en función de la posición que ocupa dentro de la organización, observa que mientras esta tenga mayor responsabilidad, un alto nivel de jerarquía y prestigio, su nivel de satisfacción laboral va en ascenso; tal como se aprecia en los resultados donde el nivel gerencial obtuvo un puntaje de 3.8 lo que significa una alta satisfacción, por el contrario los niveles técnico y operativo obtuvieron un nivel de satisfacción media; representado en los puntajes promedios de 3.1 para el nivel técnico y para el nivel operativo.

Durrego, et al³⁹, en su investigación concluye que al analizar el compromiso organizacional de acuerdo al nivel ocupacional de los individuos, sus resultados arrojaron que todos los empleados de esta muestra pertenecientes a los distintos niveles de la organización, presentan un nivel de compromiso medio; se destaca el nivel gerencial ya que presenta la media y desviación más alta con valores de 5.2 y 2.0 respectivamente, siendo 7 la puntuación dentro de las categorías de respuestas de mayor frecuencia; las teorías que sustentan

señalan que el compromiso tiende a ser mayor cuando las personas tienen altos niveles de responsabilidad sobre el desempeño de sus trabajos o tienen empleos altamente enriquecidos en características como autonomía y variedad.

Del mismo modo Cavalcante⁴⁰, refiere que las transformaciones de la naturaleza tiene como resultado las nuevas realidades económicas, sociales y culturales frente a la internacionalización, la globalización, la flexibilización organizacional y las nuevas competencias distintivas; los directores tal vez tengan que afrontar necesariamente una crisis de identidad para asumir las renovadas funciones que el contexto social les exige, procurando vencer algunos mecanismos de resistencia al cambio e innovación. De hecho los múltiples papeles que el contexto socioeconómico espera del profesional gestor supone el dominio de variadas competencias personales que sobrepasa en gran medida la simple acumulación de conocimientos. Una mayor versatilidad para convivir con el cambio implica reestructuraciones frecuentes de las representaciones que el directivo tiene de su actividad, las presiones y exigencias de una sociedad altamente competitiva desarrollan en el individuo la necesidad de presentarse como alguien con éxito capaz de enfrentar los nuevos desafíos, presentando comportamientos conformes a determinados estereotipos sociales, requisitos considerados esenciales para un desempeño satisfactorio.

Ciertamente la cantidad de autonomía en el puesto y el grado de ejecución,

determina la oportunidad que existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia, cuando el empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo hay poca oportunidad para lograr la satisfacción en su puesto laboral y finalmente el mismo compromiso para con la institución, la naturaleza del trabajo es un determinante principal en la satisfacción con el puesto laboral del empleado tiene mucha relación con las condiciones de vida que pueda poseer y que a su vez este influye directamente en el compromiso que adoptara frente a la organización, el cual se va a evidenciarse en la conducta y actitud de disposición hacia la ejecución del trabajo en la organización.

El puesto laboral también determina la variedad de actividades que pueden realizarse y cuanto mayor número de actividades se puede realizar menos aburrido será la actividad del empleado, hecho que también permite satisfacción para con su puesto laboral, por ello es importante incluir el uso de habilidades significativas para fomentar la autoidentidad, paralelo a las condiciones laborales adecuadas para lograr que el empleado pueda comprometerse con la organización.

Se concluye que el mayor porcentaje de empleados que laboran en la Micro Red de San Juan Bautista laboran como personal asistencial 71.6% por considerarse a la institución como una entidad prestadora de servicios de salud, y a su vez el mayor porcentaje de ellos tiene una satisfacción y

compromiso laboral media, aspecto que se debe mejorar brindando condiciones necesarias para mejorar el compromiso con la institución.

Respecto a la satisfacción y compromiso laboral según grupo ocupacional del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista (cuadro N° 06)

Durrego³⁹, en los resultados de su investigación concluye que se observaron marcadas diferencias entre la valoración hecha por las diferentes categorías profesionales, los médicos puntuaron el exceso de trabajo con 2.36; 2.05 la tensión relacionada con el trabajo y 3.22 las relaciones con compañeros. La puntuación mas elevada en el total de la escala fue enfermería con 3.20, mientras que el personal no sanitario expresó una media de 2.26 en la promoción profesional., concluyéndose que los profesionales se sienten capacitados para desempeñar sus tareas y perciben la relación interpersonal como satisfactorio.

Angulo⁴¹, en su estudio refiere que la satisfacción de la profesión elegida es un estado afectivo que surge en la persona, resultado de la auto motivación y motivación que recibe de su entorno respecto a su profesión como consecuencia causa en él conductas positivas, expresada en que cuando una persona a gratificado sus pretensiones experimenta satisfacción y está satisfecha con la labor que realiza cuando percibe sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerándose como un sentimiento de éxito en la ejecución de un logro determinado, este sentimiento de éxito permite percibir

un bienestar que la persona experimenta ante diferentes aspectos.

Aguilar¹, refiere sobre la satisfacción en el trabajo, es entendida como una actitud general hacia éste, y más que un comportamiento; el grado de satisfacción esta dado por la diferencia entre la calidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir, aquellos individuos que satisfacen la mayor parte de sus facetas a través del trabajo tienen mejor actitud al cambio en la organización y mejor perspectiva favorable del trabajador sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia entre sus expectativas respecto al trabajo, las recompensas que este ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

La satisfacción en el trabajo, es entendida como el grado de bienestar percibido por el empleado y está asociada al desarrollo y dignidad del trabajador como persona, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho, si la persona se encuentra satisfecha con su profesión o actividad que realiza, se encontrará motivada para poder desarrollar al máximo sus habilidades intelectuales y emocionales, en el caso de los servicios de salud que deben ofrecen servicios de salud efectivos, seguros y eficientes, y responder a la excelencia de los cuidados prestados a la población en los centros asistenciales está vinculada a la satisfacción de sus profesionales, por ello es imprescindible que los

responsables de recursos humanos en los sistemas de salud deben ofertar un sistema sanitario directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él, por considerarse cada vez como un alto valor capital humano, el personal con alto nivel de satisfacción laboral proporciona un servicio de mayor calidad y más resolutivo de las necesidades de salud de la población, ya que la insatisfacción en el trabajo puede resultar una amenaza para el desarrollo de los objetivos en la organización, a la vez que puede reducir la capacidad de compromiso del personal en la organización para el logro de metas.

Se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista pertenece al grupo ocupacional de técnicos en enfermería 23.5% que tienen una satisfacción personal y a su vez un compromiso laboral medio, característica que las políticas sanitarias deben reconocer la importancia de mejorar la satisfacción de los profesionales de la salud para mantener el compromiso laboral y por ende ofertar servicios de salud de calidad.

Respecto ala **satisfacción y compromiso laboral según condición laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 07) estudio realizado por el Ministerio de trabajo⁴², concluye que la distribución por tipo de contrato, se nota que a menor estabilidad laboral (trabajadores temporales y sin contrato) mayor es la proporción de trabajadores que se encuentran insatisfechos; mientras a mayor estabilidad mayor es la proporción

de trabajadores satisfechos. Así, el 87,1% de trabajadores con contrato indeterminado se encuentran satisfecho, en comparación con 79% de los sin contrato; mientras que el 6,4% de los indeterminados esta insatisfecho frente a los 11,9% de los sin contrato.

También, define la satisfacción del trabajador como aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos, estudios se han centrado en la relación entre satisfacción y otros factores para analizar su incidencia; las condiciones de trabajo influyen sobre la satisfacción de los trabajadores debido a que el entorno y las diversas condiciones generales en que el trabajador realiza sus labores (organizativo, entorno, facilidad de herramientas) permite a los trabajadores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y por ende influir en su satisfacción; la satisfacción del trabajo es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, relaciona entre lo esperado y lo encontrado por el trabajador en el centro laboral.

Los resultados encontrados muestran la importancia e impacto de las condiciones de trabajo en la satisfacción del trabajador, donde las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, la relación del tipo de contrato en el empleado puede desarrollar frustraciones que disminuyen la calidad de su aporte a la organización, por otro lado el empleado que tiene la seguridad en la condición de trabajo es una persona comprometida, va a ser aquella persona que va a mantenerse vinculado con su organización en todas las circunstancias, pero también ante las adversidades ya el compromiso

hace que el empleado se adhiera a la organización y lo estimule al logro de las metas y a tratar los bienes y recursos como propios, esta actitud de compromiso es desarrollada por las personas que se vinculan a una organización y es importante para todo trabajador lograr ciertos niveles de identificación con la organización y sus labores para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Se concluye que el mayor porcentaje de población tiene la condición laboral de nombrado 72.5% y ellos tienen satisfacción y compromiso laboral medio, aspecto que está ligado a la actitud de compromiso y otros factores como la remuneración e intensidad de la carga laboral que es relativo debido a la forma diferente en cada profesión u ocupación y la condición laboral que ofrece el centro de trabajo.

Respecto a la **satisfacción y compromiso laboral según tiempo de servicio del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista** (cuadro N° 08) estudio de Cavalcante⁴⁰, menciona que es compleja la relación existente entre la satisfacción y antigüedad, ya que esta va cambiando en el transcurso del tiempo.

En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento por que aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada; por desgracia a la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menor que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y crecimiento del trabajador.

Al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante.

El estudio de Durrego, et al³⁹. Demuestra que todos los empleados de la compañía poseen un nivel de compromiso medio y analiza al grupo que concentra el mayor número de personas con 1 a 5 años de servicio son aquellos que obtuvieron el promedio mas bajo de 4.7, destacando que los empleados de este estrato son quienes tienen menos tiempo en la compañía y el grupo de mayor antigüedad con 16 a mas años de servicio presentaron una media ligeramente superior al resto de los grupos, sus resultados apoyan la teoría que el número de años que los trabajadores han estado en la organización, genera mayor pertenencia y compromiso con la organización.

Ciertamente los resultados muestran que las personas que cuentan con más años de trabajo en la organización, tienen relativamente mayor compromiso de continuidad a diferencia que los demás, el ser novato hace que exista mayor compromiso con la organización, pero al pasar 1 ó 2 años, éste decrece. No obstante, el compromiso tiende a renacer porque se presupone que el trabajador al saber que pasó esa brecha de tiempo se siente más seguro con su puesto y por ende más comprometido y a medida que tenga más años en la institución se acrecentará su conveniencia e interés personal superponiendo la idea que cuando se presente la oportunidad de mejora no dudará en aceptarla más fácilmente que los demás.

Se concluye que el 89.2% de trabajadores cuenta con un tiempo de servicio mayor de 5 años y el mayor porcentaje de ellos tiene satisfacción personal y compromiso laboral medio, se puede deducir que el tiempo de servicio lleva a un mayor compromiso y la sensación de obligación de permanecer en la institución por sentimiento de reciprocidad con la organización.

Respecto al **compromiso organizacional según satisfacción laboral del personal de salud en la Micro red de San Juan Bautista** (cuadro N° 09) Durrego, et al³⁹. En su investigación concluye que la correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional; permiten concluir la existencia de una correlación significativa entre las dos variables ($r=.41$), es por tanto que se corrobora la hipótesis de partida. De acuerdo con los resultados, encontramos además en ambas variables una desviación típica baja, indicando homogeneidad de respuestas de la muestra con respecto a la media. Dada la alta correlación encontrada, permite plantear la posibilidad de que al mejorar el compromiso con la organización o bien la satisfacción laboral de los trabajadores, se beneficiaría de ello la otra variable psicológica analizada en esta investigación. De este modo, también existe la necesidad de tomar precauciones para evitar la disminución de alguna de estas dos variables por parte de los trabajadores, ya que esto podría tener repercusiones negativas en un distintivo número de variables psicológicas diferentes, pudiendo afectar el rendimiento laboral.

Estudio de Teresa³⁰, concluye que al relacionar las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, según el coeficiente r de pearson, existe una relación positiva y muy débil entre estas variables, presentando un nivel de

significancia de 56.9%, esto permite indicar que aparentemente hay una relación directamente proporcional entre las variables, pero solo en la mitad de los casos se cumple este supuesto, por tanto no podemos crear generalizaciones al respecto.

Zurita³², en su estudio refiere que existe relación importante entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral debido a que la satisfacción es la actitud que se adopta frente al trabajo y cuando se resuelve esta se empieza a tener conciencia por ello es necesario que se respete al empleado y se trate de forma digna brindándoles condiciones de trabajo saludables para posteriormente lograr efectos entre el empleado y empleador basado en un sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto permite que la persona se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo.

Atalaya⁴³, refiere que las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (quienes organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos; el análisis minucioso de investigaciones indican que la inclusión de las variables

moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos; al parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración; por tanto la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa, si se realiza buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

Las personas ingresan a las organizaciones con capacidades, deseos, metas y esperan usar sus capacidades, satisfacer sus deseos y conseguir sus metas, si la organización logra que se dé esta situación se incrementará el compromiso del empleado hacia esta, por ende ganará la lealtad de los empleados y la disminución del ausentismo e incremento de su desempeño laboral; la actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien, quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando

saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo se mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

Son hechos observables que los trabajadores que se sientan satisfechos en su entorno laboral, cuando se consideran bien pagados o bien tratados, o cuando ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más; en cambio aquellos trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Entendiendo que todos tenemos la capacidad de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de permanecer en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, se comprenden, se comunican, se respetan, trabajan en armonía y cooperación, donde la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo en el trabajo, el cual se logrará más que nada con la labor consciente de los jefes.

Se concluye que el 71.6% del personal de salud de la Micro red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% se encuentra satisfecho, aspecto que nos permite deducir que el empleado que se encuentra satisfecho en su entorno laboral también tiene la posibilidad de compromiso con su organización.

CONCLUSIONES

1. La investigación enfocó la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista, encontrándose que el 71.6% del personal tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada se encontró ($p>0.05$) el cual indica que existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso en el trabajo desempeñado.
2. El mayor porcentaje 69.6% de los trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista tiene satisfacción laboral, considerándose que estos resultados son aspectos positivos en el proceso de atención a los usuarios externos en la Micro Red, entendiéndose que la satisfacción lleva al mejor desempeño de cada uno de los usuarios internos.

3. Las categorías mejor valoradas por los trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista fueron: identificación 78.4% con compromiso medio, lealtad 57.8% compromiso alto y la menor fue la identificación 1.0% aspectos que son complejos, existiendo factores establecidos que predisponen el compromiso con la organización.
3. Según características de la población se encontró que el personal que labora en la Micro Red de San Juan Bautista trabaja como personal asistencial 71.6% y a su vez el mayor porcentaje tiene una satisfacción personal y compromiso laboral medio; en relación al **grupo ocupacional** el 23.5% trabaja como técnicos en enfermería y tienen una satisfacción personal y compromiso laboral medio, respecto a la **condición laboral** el 72.5% es nombrado y tienen satisfacción personal y compromiso laboral medio, en lo que respecta al **tiempo de servicio** el 89.2% de trabajadores cuenta con tiempo de servicio mayor de 5 años y mayor porcentaje tiene un nivel de satisfacción personal y compromiso laboral medio.

RECOMENDACIONES

1. Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo satisfechos, inclinándose la balanza hacia la satisfacción, es recomendable que el Ministerio de Salud implemente estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto para generar una fuerza de trabajo con altos niveles de satisfacción y compromiso.
2. A la Dirección Regional de Salud y Micro Redes implementar campañas de sensibilización para involucrar mas al personal con su organización, hacerlos partícipes de los procesos y conocedores del impacto institucional.
3. Realizar estudios de las características personales, además de realizar en otras Redes, de manera que permita generalizar los resultados e identificar las posibles diferencias existentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguilar Morales Norma. *Importancia de la Satisfacción Laboral* [Tesis Maestría]. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; Escuela de Post Grado; 2010. Disponible en http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/69/38-importancia_de_la_satisfacción_laboral_investigación_octubre_2010x.pdf
2. Bonadeo Miriam A, et al. *Evaluación del Grado de Satisfacción del Personal Médico en un Hospital de Pediatría*. Arch. Argent.pediatr. [online].2005.Vol.103, n.6, pp.491-496. ISSN 1668-3501. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=arttext>
3. Bobbio Lucía. *Satisfacción Laboral y Factores Asociados en Personal Asistencial Médico y no Médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú*. Rev. Perú. Epidemiol. Vol. 14 N° 2 Agosto 2010. pp. 133-138, disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>.
4. Pavón León Patricia. *Satisfacción del Personal de Salud en un Hospital Universitario de Salud en Tabasco*. Vol. 17, No. 1 y 2, Enero-Abril, Mayo-Agosto 2011, pp. 13-21. México. <http://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
5. Chiang V. Margarita. *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la Relación con el Clima Organizacional: un Análisis de Género y Edad*. Panorama Socioeconómico Año 28, N° 40, pp 92 - 103 Julio 2010. Disponible en: <http://www.panorama.utalca.cl/dentro/2010-jul/articulo7.pdf>
6. Llapa Rodríguez EO, Trevizan M.A, Shinyashiki T.G, Méndez Costa IA. *Compromiso Organizacional y Profesional del Equipo de Salud*. Enferm. glob. [revista en la Internet]. 2009 Oct. [citado 2014 Abr. 01]; (17): Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013&lng=es.
7. Alonso Martin Pilar. *Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral en el Personal de Administración*. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones [en línea] 2008. Vol. 24 [citado 2012-08-10]. Disponible en Internet:<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231316494002>. ISSN 1576-5962.

8. García Molto A. *Satisfacción Laboral y Diferencias Motivacionales y de Personalidad en Lesiones Medulares con distinta Situación de Empleo*. [Tesis Doctoral]. Madrid: Editorial de la Universidad Complutense de Madrid; Facultad de Psicología, 2003.
9. Jauli Dávila I. *Las Actitudes ante los Errores en los Mandos Intermedios de una Organización*. [Tesis Doctoral]. Madrid: Editorial de la Universidad Complutense de Madrid; Facultad de Psicología. 1997.
10. Subirats Ferrer M. *Clima Perceptivo y Satisfacción Laboral en Equipos de Trabajo: un Análisis Longitudinal y Multinivel*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Valencia: Facultad de Psicología. 2000.
11. Ponce Gómez J, Ponce Gómez G. *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital de Gineco Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. Red de Investigación sobre factores Psicosociales en el trabajo*. [Serie en internet] 2009 [Consultado 17 febrero 2012]. Disponible en: <http://factorespsicosociales.com/articulos/?author=4&paged=2>
12. Gonzales Huertas D, Loconi Moreno C, Sánchez Salas V, Ochoa Vigo K. *Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad*. *Revenferm Herediana*. 2008; 1(2):71-79.
13. Fernández S. *Clima Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad José Leonardo Ortiz. Chiclayo-Perú*. 2006.
14. Alfaro Salazar Ronald. *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades* [Tesis Maestría]. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú; Escuela de Post Grado. Julio de 2012. Disponible en:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
15. Robbins S.P. *Comportamiento Organizacional*. México 8va. Edición D.F. Prentice-Hall-Hispanoamérica, S.A. 1987.
16. Abrajan Castro María Guadalupe, Contreras Padilla José Manuel. *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: una exploración cualitativa*. *Enseñanza e investigación en Psicología*. Vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 105-118. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en

- Psicología. México. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
17. Gargallo Castel Ana. *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Enseñanza e Investigación en Psicología. Vol. 12, núm. 1, setiembre, 2010, pp. 563-575. México http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0CEsQFjAG&url=http%3A%2F%2Fdia.net.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2774951.pdf&ei=_AoIVbCXEsS5ggSN9oGYDg&usg=AFQjCNF0KxvzTB4xQAfRuEDr_PboZ6Vw&sig2=VzbWD8suwHj6d0QVf9QH5A
 18. Loitegui A.JR. *Determinantes de la Satisfacción Laboral en Empleados de la Administración Foral de Navarra*. [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid: Facultad de Psicología. 1990.
 19. Kreitner, Kinicki A. *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid 1997.
 20. Gonzales Tirados RM. *Los recursos humanos en las Universidades y su relación con la calidad de la enseñanza*. En Actas I Congreso Internacional sobre Calidad de la Enseñanza Universitaria. Universidad de Cádiz. ICE, pp. 184-191. 1991.
 21. Sáenz Barrio O, Lorenzo Delgado, M. (Eds.). *La Satisfacción del Profesorado Universitario*. Monográfica. Pedagogía. Universidad de Granada. 1993.
 22. Porter L. W, Steers R. M, Mowday R. T, Boulian P. V. *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover, among psychiatric technicians*. [Journal of applied Psychology, 59, 601-609] 1974.
 23. Mathieu J. E, Zajac D. M. *A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment*. Psychological. 1990; 180, pp.171-194.
 24. MINSA. *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*. Dirección General de Salud de las Personas. Lima – Perú, 2002.
 25. Meyer JP, Allen J. *Tres Componentes, Conceptualización de Compromiso Organizacional*. Human Resource Management. Review 2001; 1(1): ,61-98.

26. Díaz Bretones F, Montalbán Peregrín M. *El Individuo como Unidad de Análisis: la Influencia de los Valores, Percepciones y Actitudes en el Comportamiento Laboral*. Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC. 2004.
27. Jiménez J I. *El compromiso laboral*. Diario El País [en internet] oct. 2007 [Consultado 20 mayo 2012]. Disponible en: <http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867850215.html>
28. Rivera Ramón L. *Compromiso Laboral*. Puerto Rico, Julio 2009.
29. Rivera Carrascal Oscar Martín. *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas*. Julio 2010. 25(98) Tesis UPCP - Lima
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1
30. Teresa Vila María. *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa del Sector Financiero*. Univ. Católica Andrés Bello – Caracas, 2005. pp. 68-84.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP1795.pdf>
31. Betanzos Díaz Norma, et al. *Compromiso Organizacional en profesionales de la Salud*. Revisión Bibliográfica Universidad Autónoma del Estado de More. Rev. Enferm Inst.Mex. Seguro Soc. 2011; 19 (1): 35-41.
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2011/eim111h.pdf>
32. Zurita Alcaraz Marta Carmen. *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una Muestra de Trabajadores de Los Juzgados de Granada*. ReiDoCrea- volumen 3. Artículo 3. p. 17---25 abril 2014.
<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>
33. Robles Hernández José Antonio. *El Compromiso Organizacional y la Actitud de los Profesores de Ciencias Económicas Administrativas de las Inst. Públicas frente a las Necesidades de Capacitación Institucional*. Facultad de Contaduría y Administración Rev. CIENCIA@UAQ. 2(2): 2009.

https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v2-n2/Compromiso.pdf

34. Carrasco Soto Raymundo, Barraza Masías, Arturo, et al. *Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud No. 1 de la ciudad de Durango, México*. (2013, 23 de agosto). *Psico PediaHoy*, 15(2). Disponible en: <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud>
35. García Ramos Martina, Luján López María Elena. *Satisfacción Laboral del Personal de Salud*. Revista de Enfermería Instituto México Seguro Social 2007, pp. 63-72 <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
36. Méndez Deysi. *Satisfacción Laboral de los Policlínicos del Sector Público, que ha sido Contratado por el Seguro Nacional de Salud para la Provisión de Atención Sanitaria*. Belice. Instituto de Salud Pública-Veracruz. México. 15 Agosto 2011 p. 112.
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/29983/1/MendesMarinDeysiMarie.pdf>
37. Bernat Jiménez Antonia. *Satisfacción Laboral: Análisis de las Variables Predictoras en una muestra de Profesionales de la Salud en Atención Especializada*, Comunidad de Madrid. Octubre - Diciembre 2009. Rev. Medicina y seguridad del trabajo (Internet) 2009; 55 (217): 49-56
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf>
38. Loli Pineda Alejandro. *Compromiso organizacional de los Trabajadores de una Universidad Pública*. Publicación Ind. Data: Producción y gestión. 10(2), 2007 UNMSM - Lima.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10_n2/a06.pdf
39. Durrego Sánchez Ana, et al. *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, 1999.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3751.pdf>
40. Cavalcante Silva Jerónimo Jorge. *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina, Brasil*. Dpto. de Pedagogía Facultad de Ciencias de la Educación,

Universidad Autónoma de Barcelona. España
2004.<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf;jsessionid=0CC9EEAB8B3AC5F43936F2C30B72ADA1.tdx2?sequence=1>

41. Angulo Ramos Javier. *Relación de la Motivación y Satisfacción con la Profesión elegida con el Rendimiento de los Estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Tesis. Lima; 2008. 55(139).http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2383/1/angulo_rj.pdf
42. Ministerio de Trabajo. *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana*. Boletín De Economía Laboral. N° 39 Año 12 Abril 2008. Julio 2009 http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
43. Atalaya Pisco María Clotilde. *Satisfacción Laboral y Productividad*. Revista de Psicología. Año III N° 5 Setiembre 1999. 46 – 6 Perú. Disponible en:http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

ANEXO

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL

INTRODUCCIÓN:

La encuesta es una guía de opinión que permitirá recolectar los datos para determinar la satisfacción del personal de salud en los servicios de salud de la Micro Red de San Juan Bautista - Ayacucho. Solo para efectos de estudio, cuya ficha es anónima ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

La investigadora.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

FECHA: /.... /....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| a) Director | b) funcionario |
| c) Jefe de Departamento | d) Jefe de servicio |
| e) Jefe de Establecimiento | f) Personal Administrativo |
| g) Personal asistencial | h) Personal de servicio |
| i) Otros (especifique) | |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| a) Médico | b) Enfermeras |
| c) Obstetra | d) Odontólogo |
| e) Psicólogos | f) Nutricionista |
| g) Trabajadora social | h) Técnico de enfermería/Auxiliar |
| i) Técnico administrativo | j) Otro (especifique) |

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- a) Nombrado
- b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios.
- d) Service
- e) Otros

4. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el MINSA?

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 4 años
- c) De 5 años a mas.

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?

.....

ANEXO 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

Luego de haber entendido las instrucciones de vuelta a la hoja y por favor conteste TODAS las preguntas

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) sobre el código que responde de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Totalmente en desacuerdo con la opinión	Pocas veces de acuerdo con la opinión	Indiferente a la opinión	Mayormente de acuerdo con la opinión	Totalmente de acuerdo con la opinión
1	2	3	4	5
Preg.	¿Qué APRECIACION TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?			PUNTAJE
Trabajo actual				
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.			5 4 3 2 1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado			5 4 3 2 1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.			5 4 3 2 1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados			5 4 3 2 1
Trabajo en General				
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.			5 4 3 2 1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen			5 4 3 2 1

	desempeño en el puesto.					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales de la persona.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y	5	4	3	2	1

	normas de personal de la institución.					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Elaborado por: MINSA 2002

Escala de Puntuación integral:

Satisfacción si el puntaje obtenido es de 76 a 125

Insatisfacción si el puntaje obtenido es de 25 a 75

ANEXO 3

ENCUESTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL DE SALUD

Con el fin de conocer la forma como Ud. Percibe su experiencia laboral en esta institución le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación.

Ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada declaración.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo				
1	2	3	4	5				
DECLARACION				1	2	3	4	5
1. En esta institución toman en cuenta mis opiniones.								
2. Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.								
3. Cuando le presentan algún problema en mi área de actividad se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa de solución.								
4. Aquí en esta institución no se consulta nuestra opinión.								
5. puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.								
6. Existe mucha cooperación entre los que trabajamos aquí.								
7. Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, mas allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa.								
8. Fue una buena decisión trabajar en esta institución.								
9. Encuentro que mis valores y los valores de la institución son muy similares.								
10. Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar.								
11. Con gusto uso o usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a esta institución.								
12. Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de esta institución..								
13. No tengo la sensación de pertenecer a la institución.								
14. Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte.								
15. Siento que no soy parte de la institución.								

16. Si pudiera no elegiría esta institución para trabajar.					
17. En el momento que entre a trabajar en esta institución me sentí defraudado.					
18. Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.					
19. Para mi esta es una de las mejores instituciones posibles para trabajar.					
20. Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar que los dirigentes hagan lo que deben.					
21. Anhelo tener un trabajo diferente.					

Elaborado por: Grajales y Valderrama, 2005.

Escala de Puntuación integral:

- Alta(105 - 78)
- Media (77 - 50)
- Baja(49 - 21)

Escalas del compromiso laboral:

Participación	ítems 1 – 6
Identificación	ítems 7 - 12
Pertenencia	ítems 13 - 17
Lealtad	ítems 18 - 21

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED DE SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO, 2014"

AUTORA: NELLY FELIPA LEDESMA ZERPA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la satisfacción con el compromiso laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014?	Objetivo General - Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014. Objetivos específicos - Identificar la relación entre la satisfacción del personal de salud con el compromiso laboral en la dimensión participación. - Identificar la relación entre la satisfacción del personal de salud con el compromiso laboral en la dimensión	Hipótesis general La satisfacción del personal se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho, 2014. Específicas - La satisfacción personal se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del personal en la dimensión participación. - La satisfacción personal se relaciona	Variable independiente X : Satisfacción laboral X₁: Trabajo actual X₂: Trabajo en general X₃: Interacción con el jefe inmediato. X₄: Oportunidades de progreso. X₅: Remuneraciones e incentivos. X₆: Interrelación con los compañeros de trabajo. X₇: Ambiente de trabajo.	3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACION Cuantitativo. 3.2 TIPO DE INVESTIGACION Aplicativo. 3.3 NIVEL DE INVESTIGACION Relacional. 3.4 DISEÑO DE INVESTIGACION No experimental, transversal, relacional. 3.5 AREA DE INVESTIGACION Establecimiento de salud de la Micro Red de San Juan Bautista. 3.6 POBLACION Estará constituida por 154 trabajadores (profesionales, y no profesionales) de los Establecimientos de la Micro Red de San Juan Bautista. 3.7 MUESTRA La muestra probabilística sistemática estará constituida por 102 (66.2%) profesionales y no profesionales.

	identificación. - Identificar la relación entre la satisfacción del personal de salud con el compromiso laboral en la dimensión sentimiento de pertenencia. - Identificar la relación de la satisfacción del personal de salud con el compromiso laboral en la dimensión lealtad.	directa y significativamente con el compromiso laboral del personal en la dimensión identificación. - La satisfacción personal se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del personal en la dimensión sentimiento de pertenencia. - La satisfacción personal se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del personal en la dimensión lealtad.	Variable dependiente Y: Compromiso laboral Y₁: Participación Y₂: Identificación Y₃: Pertenencia Y₄: Lealtad	3.8. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS. Sobre satisfacción laboral. La técnica de recolección de datos será la encuesta elaborado y validado por el MINSA (2002). Sobre el Grado de Compromiso. Se utilizará la encuesta de Grajales y Valderrama, 2005, el que consta de 21 ítems distribuidos en cuatro dimensiones 3.9 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS: Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SPSS versión 19,0 (español). 3.10. PLAN DE ANALISIS DE DATOS: En el análisis de los datos se recurrirá a la estadística inferencial, haciendo uso del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman, al 95% de nivel de confianza.
--	---	--	---	--

