



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores de un servicio médico privado en Lima -  
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Iván Alcides García Corzo

**ASESOR:**

Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Gestión de los Servicios de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**LIMA, PERÚ - 2018**

**Dra. Luzmila Garro Aburto**  
**Presidente**

**Dra. Teresa Campana Añasco**  
**Secretaria**

**Mg. Miluska Vega Guevara**  
**Vocal**

**Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, hermanos y mi alma gemela, quienes son la inspiración de mi vida.

El autor.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y los catedráticos de la Universidad César Vallejo que con su experiencia me guiaron en el camino de la autosuperación, en especial a mi asesora que con paciencia supo guiarme en la elaboración del presente trabajo de investigación y mis colegas del servicio médico JQ Medical SRL por su disposición a colaborar con esta investigación.

### Declaración de Autoría

Yo, Iván Alcides García Corzo, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte declaro que el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018” presentada en 144 folios para la obtención del grado académico de maestro en Gestión de los servicios de la salud., es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de marzo del 2018



Br. Iván Alcides García Corzo

DNI. 10368737

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018” que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio de salud privado de Lima – 2018.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado de Lima – 2018, siendo esta correlación más fuerte cuando se compara el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.

El autor

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. Antecedentes internacionales	19
1.2.2. Antecedentes nacionales	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Bases teóricas de la variable compromiso organizacional	26
Modelos teóricos del compromiso organizacional	27
Importancia del compromiso organizacional	30
1.3.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	30
Modelos teóricos de la satisfacción laboral	31
Importancia de la satisfacción laboral	36
1.4. Formulación del problema	36

1.4.1 Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5. Justificación del estudio	37
Justificación teórica	37
Justificación práctica.	38
Justificación metodológica	38
Justificación social	38
1.6. Hipótesis	39
1.6.1. Hipótesis general.	39
1.6.2. Hipótesis específicas	39
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo general.	40
1.7.2. Objetivos específicos.	40
II. Método	41
2.1. Diseño de investigación	42
2.1.1. Metodología	43
2.1.2. Tipo de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	43
2.2.1. Definición conceptual	43
Variable compromiso organizacional.	43
Variable satisfacción laboral.	44
2.2.2. Definición operacional	44
Variable compromiso organizacional,	44
Variable satisfacción laboral.	44
2.3. Población y muestra	46



2.3.1. Población	46
2.3.2. Muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.4.1. Técnicas de recolección	48
2.4.2. Instrumentos de recolección	48
Ficha técnica de la escala de compromiso organizacional	49
Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral	50
2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos	53
2.5. Métodos de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	55
III. Resultados	57
3.1 Descripción de resultados	58
3.2 Contrastación de hipótesis	68
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias	82
VIII. Anexos	96
Artículos científicos	
Matriz de consistencia	
Consentimiento por la institución	
Matriz de datos	
Instrumentos	
Formato de validación	
ImpPrint de resultados	

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional.	45
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	45
Tabla 3. Distribución por sexo de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018	46
Tabla 4. Distribución por edad de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	46
Tabla 5. Distribución por profesión de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	47
Tabla 6. Baremo de la escala para medir el compromiso organizacional.	50
Tabla 7. Baremo de la escala para medir cada componente del compromiso organizacional.	50
Tabla 8. Baremo de la escala para medir la satisfacción laboral.	52
Tabla 9. Baremo de la escala para medir la satisfacción laboral – factores motivacionales o intrínsecos.	52
Tabla 10. Baremo de la escala para medir la satisfacción laboral – factores higiénicos o extrínsecos	53
Tabla 11. Validez del instrumento para medir el compromiso organizacional, según expertos.	53
Tabla 12. Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan, 2004)	54
Tabla 13. Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach.	55
Tabla 14. Compromiso organizacional en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	58
Tabla 15. Compromiso organizacional según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	59
Tabla 16. Compromiso organizacional según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	60

Tabla 17. Resultados de la escala de compromiso organizacional según por en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018	62
Tabla 18. Satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	63
Tabla 19. Satisfacción laboral según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	64
Tabla 20. Satisfacción laboral según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	65
Tabla 21. Resultados de la escala de satisfacción laboral según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018	67 xi
Tabla 22. Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.	68
Tabla 23. Relación entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.	69
Tabla 24. Relación entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.	70
Tabla 25. Relación entre el compromiso normativo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.	71

## Índice de figuras

Figura 1. Teoría de la motivación – higiene.	34
Figura 2. Diseño de estudio.	42
Figura 3. Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	58
Figura 4. Nivel de compromiso organizacional según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	59
Figura 5. Nivel de compromiso organizacional según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	61
Figura 6. Resultados de la escala de compromiso organizacional según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	62
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	63
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	64
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.	66
Figura 10. Resultados de la escala de satisfacción laboral según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018	67

## Resumen

La importancia del presente estudio radica en que tanto el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, son dos de las actitudes más estudiadas por diversos ámbitos del campo organizacional, influyen directamente en el comportamiento que el trabajador desarrolla frente a su organización y éste influye en la calidad del servicio de salud. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de corte descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por los trabajadores de la empresa JQ Medical SRL, para la recolección de la información utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos las escalas de actitudes de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y la de Satisfacción laboral de Materan. Los resultados evidenciaron que los trabajadores del servicio médico privado JQ Medical SRL consideran, en un 75.6%, que tienen un nivel de compromiso organizacional medio, un 89.7% considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio, y que la correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral es estadísticamente significativa y directa, con un Rho de Spearman de 0.619 ( $p < 0.01$ ).

Se concluyó que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018, siendo esta correlación más fuerte al compararse el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, satisfacción laboral, factores motivacionales, factores higiénicos.

## Abstract

The importance of this study lies in the fact that both organizational commitment and job satisfaction, which are two of the most studied attitudes in various areas of the organizational field, directly influence the behavior that the worker develops in front of his organization and this influences the quality of the health service. The objective of the research was to determine the relationship between the organizational commitment and the level of job satisfaction of the workers of a private medical service in Lima - 2018.

The study was developed under a quantitative approach, descriptive correlational cut. The population was constituted by the workers of the company JQ Medical SRL, to collect the information used the attitude scale technique and as instruments the Meyer and Allen Organizational Commitment scales and the Materan Labor Satisfaction scales. The results showed that workers of the private medical service JQ Medical SRL consider, in 75.6%, that they have a medium level of organizational commitment, 89.7% consider that they have a medium level of job satisfaction, and that the correlation between organizational commitment and Labor satisfaction is statistically significant and direct, with a Spearman's Rho of 0.619 ( $p < 0.01$ ).

It was concluded that there is a significant and direct correlation between the organizational commitment and job satisfaction in the workers of a private medical service in Lima - 2018, this correlation being stronger when comparing the affective commitment and job satisfaction.

**Key words:** organizational commitment, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment, job satisfaction, motivational factors, hygiene factors.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

Las organizaciones actuales buscan incrementar su nivel de competitividad para garantizar tanto su continuidad como su éxito, en las últimas décadas sus esfuerzos están dirigidos hacia el desarrollo de su recurso más valioso que es el recurso humano, una de las estrategias prioritarias es generar un ambiente laboral favorable que permitan fomentar actitudes positivas en sus trabajadores para que éstos puedan desarrollarse tanto individual como colectivamente y así poder conseguir el cumplimiento de sus objetivos personales y los de la organización.

Diversos estudios se han realizado para establecer y analizar los factores que influyen en las actitudes que el trabajador adopta frente a su entorno laboral. Dos de las actitudes laborales que han sido muy estudiadas son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ambas tienen una fuerte correlación y resultan en conductas que los empleados adoptan dentro de la organización (Aamodt, 2010, p. 364). Según Meyer y Allen (1991). El compromiso organizacional es “un estado psicológico que determina la relación del empleado con la organización laboral y que tiene como consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización” (p. 61). Mientras que, para Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) la satisfacción laboral “es el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 29). La importancia de estos conceptos reside en su estrecha relación con la calidad de los servicios de salud, ya que la falta de compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud generará una disminución de la calidad de los servicios de salud (Judge, como se citó en Robbins, 2009, p. 86).

En el campo de la salud, el compromiso organizacional ha sido estudiado desde diversas perspectivas y en relación con múltiples factores, Así, el estudio realizado por Hailemichael, Woldie y Tsega (2016) en 424 profesionales de la salud en Etiopía, encontraron que hay factores predictores del compromiso organizacional y que estos son el estilo de liderazgo percibido, la oportunidad de capacitación, el valor percibido, la atención para el empleado y la remuneración



percibida. Mientras que Saltar y Jan (2015) realizaron un estudio en 125 profesionales de enfermería de dos hospitales de Pakistán y concluyeron que el pago, la promoción y el entorno de trabajo son factores que influyen sobre el compromiso organizacional; adicionalmente algunos factores juegan un papel secundario en la predicción del compromiso organizacional como el trabajo, el compañero de trabajo y la supervisión.

Por otro lado, Recio, Gómez, López y Martínez (2012) concluyeron en su estudio, que se realizó usando una población de 104 trabajadores de salud en México, que el compromiso organizacional muestra una relación directa con el clima organizacional, pero no presenta ninguna asociación con los factores demográficos. Así mismo, Karami, Faro y Foroughamer (2017) realizaron un estudio en 230 enfermeras en Irán y concluyeron que no hay relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la competencia profesional.

La interrelación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de salud también fueron asociadas a otros factores como el estrés laboral. Saleh, Darawad y Al-Hussami (2014), en su estudio realizado en 210 enfermeras de Jordania, concluyeron que el ambiente laboral estresante influye negativamente en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Por otro lado, Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013), en su estudio realizado en 196 trabajadores encontraron que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, además que las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional fue investigada en el ámbito local, así Richard (2015), en su estudio realizado en 136 trabajadores de una empresa Retail, concluyó que existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y en mayor grado con el compromiso afectivo.

La empresa JQ Medical SAC brinda servicios médicos ocupacionales a diversas empresas industriales y de servicios de Lima, asesorando en la

conformación y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y recientemente en el de vigilancia ocupacional. Según el libro de nómina, cuenta con 18 médicos ocupacionales, 6 odontólogos, 8 psicólogos, 10 enfermeras, 18 técnicas de enfermería y 18 trabajadores administrativos, los cuales rotan en las diferentes empresas donde se brinda asesoría y vigilancia ocupacional. dada la introducción de la nueva actividad de la empresa que es el de vigilancia ocupacional, se ha notado que los trabajadores se han mostrado disconformes y poco satisfechos con diversos aspectos del trabajo, como son el incremento de las responsabilidades en sus distintas actividades y una escasa supervisión de parte de los coordinadores, por falta de comunicación, además ha habido quejas por parte del personal médico debido a que no se brinda las condiciones físicas adecuadas del ambiente laboral en muchas fábricas donde se brinda las asesorías por lo que los trabajadores se han visto en la necesidad de adecuarse involuntariamente a las circunstancias para poder cumplir con sus labores. Otros inconvenientes referidos por los trabajadores son el hecho de que existe una programación cambiante y poco estable que se genera con poco tiempo de anticipación, tanto de sedes como de horarios de trabajo, por lo que deben rotar de forma inesperada y constante durante la semana, lo cual causa descontrol e inestabilidad, ya que muchas veces el trabajador no sabe con certeza en dónde y en qué horario le tocará trabajar al día siguiente; adicionalmente se ha presentado quejas por los ajustes salariales que no se han realizado en los últimos años, la falta de un programa de capacitación para los trabajadores y la falta de reuniones regulares tanto con los supervisores como con sus colegas para compartir temas del trabajo que podrían ser positivas tanto para ellos como para la empresa. Esta situación ha generado que se produzca los incumplimientos en los informes mensuales de vigilancia ocupacional y la disminución de la calidad de éstas, debido a una débil supervisión, además un alto número de inasistencias, que agravan las programaciones de turnos, lo cual ya ha causado diversas quejas por parte de los clientes, y que, de continuar el problema, generará que éstos busquen otro proveedor.

Los trabajadores requieren tener un alto desempeño laboral tanto en el plano asistencial como en el gerencial, debido a las características singulares del entorno donde se desarrolla el trabajo, factores que al parecer son influidos por la identificación del trabajador con la organización, su involucramiento con los objetivos de la organización, su grado de lealtad hacia la organización, y su sentido de obligación hacia el cumplimiento de sus labores. Estos factores, al ser fortalecidos pueden influir positivamente en los niveles de satisfacción de los trabajadores, por lo que es necesario entender esta influencia e interrelación para tomar decisiones adecuadas en la búsqueda de obtener un desarrollo adecuado del recurso más valioso de la organización que es el trabajador.

Por lo expuesto, ¿cuál es la relación del compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JQ Medical SRL de Lima en el año 2018?

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales.**

Ardinez y Gutiérrez (2014) en el estudio *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del César – La Guajira – 2014*, Universidad de Cartagena, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción los trabajadores de una institución de salud, para lo cual se desarrolló un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo en una muestra de 51 trabajadores que laboran en una institución de salud, se utilizó como instrumento una encuesta para conseguir la información socio-laboral, el cuestionario de clima laboral y el cuestionario de gestión por motivación y satisfacción. Los resultados fueron que un 56,86% de los trabajadores tiene la percepción de un clima laboral alto; en cuanto a la satisfacción laboral, el 52,94% manifestaron estas medianamente satisfechos, el 31.37%, solo satisfechos y el 15,56%, insatisfechos; con respecto a la motivación laboral, el 64,71% se encuentra con un nivel de motivación bajo y el 35,29% con un

nivel de motivación medio. Además, concluyeron que no existe relación entre la satisfacción y la motivación del trabajador. El clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción de los trabajadores, mas no influye en su motivación, sobre el cual se privilegian los factores intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorrealizarse.

Pérez (2012) en su estudio *Practica de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva- Huila en el período 2009 – 2010*, Universidad de Manizales, donde el objetivo fue describir el compromiso organizacional del personal asistencial y las diferentes prácticas de contratación, para lo cual se realizó un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo con una muestra de 156 profesionales asistenciales de dos importantes clínicas privadas del municipio de Neiva, a los que se les aplicó una encuesta para obtener la información socio-laboral y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen . Los resultados fueron que el tipo de relación contractual que más predomina en estas entidades es de contratación directa, además para el caso del compromiso organizacional se encontró que existe una tendencia alta en cuanto al compromiso afectivo, siendo el tipo de compromiso más sólido dentro de los tres establecidos; hubo una tendencia heterogénea para el caso del compromiso normativo y en el compromiso de continuidad se dio un nivel de respuestas que evidencian una baja convicción de los trabajadores. Se concluyó que no se evidencia una relación directa entre el compromiso organizacional y el tipo de vinculación contractual establecido por las empresas.

Pérez (2013) en su estudio *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, Universidad Autónoma de Nuevo León, donde el objetivo fue identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los médicos y enfermeras, para lo cual se realizó un estudio transversal de correlación cuasi experimental descriptivo, con una muestra de 30 trabajadores a los que se les aplicó los cuestionarios de compromiso organizacional de Meyer y Allen y las cédulas de

evaluación del desempeño para personal médico y enfermeras. Los resultados fueron que un 70% de médicos presentaron un amplio sentido de compromiso, siendo el compromiso de continuidad el que presentó un nivel bajo con más frecuencia (45.7%); en las enfermeras el resultado fue similar, es decir, un 70% presentó un alto compromiso organizacional. En el caso del desempeño laboral de los médicos, el 20% de encuestados presentaron un desempeño medio bajo, el 53%, medio alto y sólo el 26,7% obtuvo el máximo nivel de calificación; el componente de capacitación recibió a puntuación más baja en el 56,7% de los trabajadores. Para las enfermeras, el desempeño laboral fue medio bajo en un 10%, medio alto para el 40% y el 50% restante obtuvo el nivel máximo de puntuación; el componente de capacitación recibió a puntuación más baja en el 42,5% de los trabajadores. Se concluyó que, existe una relación significativa y directa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, y por el contrario una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras.

Polanco (2014) en su estudio *El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, donde el objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE, para lo cual se realizó un estudio descriptivo transversal correlacional, con una muestra de 150 docentes que laboran en el INTAE, a los que se les aplicó un test proyectivo basado en el Joint Descriptive Index y el Minnesota Satisfaction Questionnaire. Los resultados fueron que el 90% de los trabajadores consideran que existe una cultura organizacional formalizada, en cuanto a las relaciones humanas se consideraron que la mayoría fueron positivas, representando el 80% para los profesores y 64% para el director, subdirectores y personal administrativo. En cuanto a la satisfacción laboral, los docentes estuvieron insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales alcanzaron expresiones entre 1.33 – 5.33%. Las conclusiones fueron que el clima laboral, en sus distintas dimensiones, influye en la satisfacción laboral mediante su influencia

emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales y en la satisfacción laboral total.

Cortina (2014) en su tesis *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers*, Universidad EAFIT, donde el objetivo fue explorar el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral y la intención de permanencia, para lo cual se diseñó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra de 409 empleados de una empresa dedicada a ofrecer servicios de contact center en la ciudad de Medellín, a los que se les aplicaron tres encuestas: encuesta de satisfacción laboral, escala de evaluación personal del trabajo – compromiso laboral y la encuesta de intención de permanencia. Los resultados que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la intención de permanencia (0.74 con un  $p < 0.001$ ), de la misma forma con el compromiso organizacional en cada uno de sus tres componentes, compromiso afectivo (0.97), compromiso normativo (0.94) y compromiso de continuidad (0.96), con un  $p < 0.001$ . El compromiso organizacional no guarda una relación significativa con la intención de permanencia, aunque en su componente Afectivo si lo hace (0.76, con un  $p < 0.001$ ). Por lo tanto, se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional y la intención de permanencia, además que existe una mediación parcial del compromiso afectivo en la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales.**

Murrieta (2016) en su estudio denominado *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María 2016*, Universidad de Huánuco, donde el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia, para lo cual se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal, de diseño correlacional, con una muestra de 50 profesionales de salud que laboran en dicho servicio, a los que se les aplicó

el cuestionario de motivación laboral y el de satisfacción laboral elaborados para este estudio. Los resultados fueron que un 50% de los profesionales que trabajan en emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación, mientras que solo un 2% manifestó tener un nivel alto de motivación; En cuanto a satisfacción laboral, se observó que el 76% de los profesionales manifestaron estar insatisfechos en sus labores y sólo un 6% manifestó estas satisfecho. Se concluyó que existe una baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral, con un  $r$  de Spearman de 0.366.

Pérez y Rivera (2015) en su estudio *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia peruana, periodo 2013*, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, donde el objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual se realizó un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 107 trabajadores, a los que se les aplicó la escala de clima organizacional elaborada por la psicóloga Sonia Palma y la escala de satisfacción laboral validada por Price. Los resultados fueron que los trabajadores manifestaron que existe un nivel medio de clima organizacional y un nivel medio de satisfacción laboral, además, concluyeron que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con una prueba de Tau-b de Kendall de 0.370.

Zegarra (2014) en su estudio *Relación entre el marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho*, Universidad nacional Mayor de San Marcos, que tuvo como objetivo de realizar una descripción del marketing interno y su relación con el compromiso organizacional en el personal de salud, para lo cual se realizó un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 155 profesionales de salud, a quienes se le aplicó los cuestionarios de Marketing Interno y Compromiso organizacional. Los resultados indicaron que los puntajes de mayor calificación del marketing interno y compromiso organizacional corresponden al personal de salud femenino; similar situación sucede en el caso de las profesiones donde los mayores puntajes

corresponden a los profesionales médicos. El estudio concluyó que existe correlación significativa entre estas variables ( $r=0.77$ ). Las correlaciones que alcanzaron un mayor valor fueron las de desarrollo frente al compromiso de continuidad ( $r=0.40$ ), contratación y retención de los empleados frente al compromiso de continuidad ( $r=0.39$ ), adecuación al trabajo frente al compromiso afectivo ( $r=0.63$ ) y comunicación interna frente al compromiso continuo ( $r=0.62$ )

Román (2016) en su estudio *Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015*, Universidad Nacional de San Marcos, que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la clínica Internacional, para lo cual se realizó un estudio de tipo cuantitativo y de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, con una muestra de 46 personas a las que se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.I. Meliá y J.M. Peiró. Los resultados fueron que el 87% refirieron estar satisfechos laboralmente, además, hubo una mayor satisfacción en la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico (89.1% de las personas satisfechas), en la dimensión de la satisfacción con la supervisión se obtuvo 82,6% de personas satisfechas y en la dimensión de la satisfacción intrínseca del trabajo, 80,4% de personas satisfechas, así mismo en la dimensión de las prestaciones recibidas, hubo menor satisfacción con un 67,3%. El estudio concluyó que la satisfacción fue alta, pero que la satisfacción frente a la participación y la satisfacción frente a las prestaciones recibidas en la institución deben mejorar en comparación a las otras dimensiones, como son: la satisfacción frente al ambiente físico, con la supervisión y la satisfacción intrínseca del trabajo.

Loza (2014) en su estudio *Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto*, Universidad de San Martín de Porres, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los docentes, para lo cual se realizó un estudio no experimental descriptivo, con una población de 100 docentes a los que se les aplicó los cuestionarios de estilos de liderazgo protocolo Celid y la escala de compromiso organizacional de Meyer y



Allen. Los resultados fueron que el estilo de liderazgo que predomina es el estilo transaccional con un 44%, el tanto que para el caso del compromiso organizacional los mayores puntajes correspondieron a la dimensión del compromiso afectivo con un 56%, además que las subescalas de liderazgo transformacional y transaccional presentan correlación significativa y directa con la escala total de compromiso organizacional, mientras que la subescala laizzes fire se correlaciona de forma débil con el compromiso organizacional. El estudio concluyó que se existe una asociación entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional con una dependencia mostrada para un  $X^2$  calculado de 24,82 y un  $X^2$  tabular de 9,49 con 4 grados de libertad y un  $p < 0.05$  de nivel de significancia.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Dado que la satisfacción laboral y compromiso organizacional son consideradas como actitudes (Arnold y Randall, 2012, p. 201), es necesario presentar la conceptualización del término actitudes, que según Secord y Backman (1976) se definen como “ciertas regularidades en los sentimientos, pensamientos y las predisposiciones del ser humano para actuar hacia algún aspecto de su ambiente” (p. 166). Las actitudes tienen tres componentes: los sentimientos vienen a ser el componente afectivo; los pensamientos, serían el componente cognitivo; y las predisposiciones, el componente conductual; para el presente estudio, el componente conductual es el que tendría mayor relevancia pues es el componente que influiría directamente sobre el modo de actuar de los trabajadores en las organizaciones, sin embargo es necesario remarcar que es difícil establecer límites entre cada uno de ellos, dado que un pensamiento así como un sentimiento también pueden motivar una predisposición.

Las actitudes den sentido a nuestro entorno para, de esta manera, actuar eficientemente en él, también nos permiten definir y mantener nuestro sentido de autoidentidad y autoestima, y nos ayudan a mantener una relación adecuada con otras personas. Las actitudes del trabajador son importantes para los escenarios organizacionales, aunque tan sólo si éstas resultan influyendo en el comportamiento real. Además, identificaron cuatro factores que serían muy

importantes en la correspondencia entre las actitudes y comportamientos: (a) cuando el objeto de la actitud está bien definido y es importante, (b) cuando es la actitud es fuerte, (c) cuando el conocimiento en el que se basa la actitud es abundante y complejo, y (d) cuando la actitud apoya cuestiones importantes del yo (Pratkanis y Turner, 1994, pp. 1545-1576).

La conducta laboral es afectada por muchos los factores, entre ellos están la asistencia, el desempeño, la impuntualidad, la rotación de personal, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Judge, Bono, Thoresen y Patton, 2001, p.388)). Nuestro estudio se centró en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral dada su influencia en el comportamiento de los trabajadores y por ser las dos actitudes más estudiadas dentro del ámbito laboral.

### **1.3.1. Bases teóricas de la variable compromiso organizacional.**

El compromiso organizacional es un concepto que ha ido evolucionando conforme se avanza en las investigaciones y probablemente seguirá evolucionando con el transcurso del tiempo, así, en la década de los setentas, Porter, Steers, Modway y Boulian (1974), se refirieron al compromiso organizacional como “la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización” (p. 224). Según estos autores, el compromiso organizacional tenía tres componentes: (a) el deseo de mantenerse en la organización, (b) la creencia y aceptación en los valores y metas de la organización, y (c) el deseo de esforzarse en nombre de la organización. Posteriormente, Katz y Kahn (1977) definieron el compromiso organizacional como “la identificación de los trabajadores con los objetivos de la organización en la que trabajan como resultado de una correspondencia con sus objetivos personales” (p. 446). Más tarde, Steers (1977) definió el compromiso organizacional como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con su organización” (p. 46).

En la década de los ochentas, Blau y Boal (1987) definieron el compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, a fin de mantener su permanencia en esa organización”

(p. 288). La diferencia con las anteriores definiciones es que, a los conceptos de involucramiento, correspondencia, identificación, etc., se agrega el concepto de permanencia o continuidad en la organización, que luego se ha ido fortaleciendo.

Finalmente, Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un “estado psicológico que va a determinar la relación el trabajador con la organización en la que trabaja y que resulta en la decisión de éste de continuar o terminar la permanencia en dicha organización” (p. 61); y tiene tres componentes: un deseo (compromiso afectivo), una necesidad (compromiso de continuidad) y una responsabilidad (compromiso normativo) de mantener un empleo en una organización; cada componente tiene diferentes implicaciones para el comportamiento en el trabajo. Este concepto es el que ha sido ampliamente empleado por múltiples autores en diversas investigaciones que se han realizado sobre el tema debido principalmente a su simplicidad y, sobre todo, a su alto grado de correlación, a pesar de tener también algunos detractores, siendo esta propuesta la que se consideró como base teórica para la variable compromiso organizacional en el presente estudio por las razones anteriormente mencionadas.

### ***Modelos teóricos del compromiso organizacional.***

Múltiples son los enfoques y distintos fueron los investigadores que ha tenido el estudio del compromiso organizacional, entre los principales tenemos:

#### ***Teoría unidimensional del compromiso organizacional.***

Esta teoría tuvo su origen en los estudios de Modway, Porter y Steers (1982) quienes definían el compromiso organizacional como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo en una determinada organización” (p. 27), es decir, un constructo unidimensional centrado en la dimensión afectiva. Desarrollaron un instrumento para medir los niveles del compromiso organizacional en trabajadores conocido como el OCQ (*Organizational Commitment Questionnaire* o Cuestionario de compromiso organizacional), conocido como el cuestionario de Porter que constaba de 15 ítems que confluían en un único factor y que gracias a sus

propiedades psicométricas gozó, durante un período, de un apoyo generalizado, pero que luego fue reemplazado por otras propuestas más novedosas.

*Teoría de la actitud estándar.*

Basada en el modelo de actitud-comportamiento de Eagly y Chaken (citados en Solinger, Olffen y Roe, 2008) quienes sostuvieron que el compromiso organizacional en general se entiende mejor como una actitud hacia la organización, mientras que el compromiso normativo y de continuidad son formas específicas de comportamiento (p. 70).

*Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de O'Reilly y Chatman.*

O'Reilly y Chatman (1986) argumentaron que el compromiso refleja el vínculo psicológico que ata al individuo con la organización, aunque la naturaleza de ese vínculo podía diferir. Este vínculo podía tomar tres formas: (a) conformidad, que se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas; (b) identificación, que ocurre cuando los empleados se sienten orgullosos de ser parte de una organización; y (c) interiorización, que se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden (pp. 492 – 499).

*Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen.*

Según esta teoría, el compromiso organizacional, conceptualizado anteriormente bajo tres enfoques o tipos diferentes que serían el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, no son mutuamente excluyentes, sino, que plantean que el trabajador puede experimentar las tres formas de compromiso en diferentes grados al mismo tiempo, por lo que éstos no serían nada más que componentes del concepto general que es el compromiso organizacional y tienen en común que son un estado psicológico que caracteriza la relación laboral entre el trabajador con la organización y tiene implicancias en la

decisión de continuar o discontinuar su permanencia en la organización (Meyer y Allen, 1991, pp. 67 - 68).

Esta teoría sostiene que el compromiso organizacional consta de tres dimensiones:

**Primera dimensión:** Dimensión del compromiso afectivo que es el grado en el cual un empleado determinado desea permanecer en la organización, le importa la organización y está dispuesto a realizar todo esfuerzo por ella (Meyer y Allen, 1991, p. 61). Para Modway (1982) es la fuerza de identificación individual del trabajador en una organización (p. 132). Mientras que, para Edel, Garcia y Casiano (2007), se refiere a los lazos emocionales que los individuos establecen con la organización (p. 52). El compromiso afectivo consta de dos factores: (a) Identificación con la organización; e (b) Involucramiento con la organización.

**Segunda dimensión:** Dimensión del compromiso de continuidad, es el grado en el que determinado empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en ella, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo (Meyer y Allen, 1991, p.61). Por otro lado, Becker (1960) refiere que es el vínculo que establece el individuo con su organización como resultado de pequeñas inversiones que realizó a lo largo del tiempo (p. 32), por lo que la persona continua en la organización porque cambiar su situación significaría sacrificar las inversiones realizadas. Mientras que, para Edel, Garcia y Casiano (2007) está relacionado a la capacidad del individuo de calcular el costo de su salida de la organización (p. 53). El compromiso de continuidad consta de dos factores: (a) La noción de inversiones, que son las acciones en virtud de que algo se perderá si el individuo dejara de actuar; y (b) La percepción de disponibilidad de alternativas.

**Tercera dimensión:** Dimensión compromiso normativo, que según Meyer y Allen (1991) es el grado en el cual determinado trabajador se siente obligado con su organización, por lo que siente que debe permanecer en ella (p. 61). Mientras que para Wiener (1982) es la totalidad de presión normativa que el individuo internaliza para actuar en su organización (p. 418). Por otro lado, para Reichers

(1985) es una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables (p 465). El compromiso normativo consta de dos factores: (a) Lealtad, y (b) Sentido de la obligación.

### ***Importancia del compromiso organizacional.***

En el mundo actual, las investigaciones académicas en administración de personal, psicología laboral y organizacional, entre otros, pone especial énfasis en la importancia del rol del recurso humano, que viene a ser el capital más importante con el cual cuentan las organizaciones (Karami, Farokhzadian y Foroughamer, 2017, p. 1). En este sentido, las investigaciones del compromiso organizacional en trabajadores de salud han cobrado un gran interés debido a que se reconoce el impacto que este tiene sobre la posibilidad de permanencia del trabajador de salud, así como también de su eficiencia y el cumplimiento de objetivos organizacionales (Betanzos y Paz, 2011, p. 35). Además de la integración de los trabajadores a la organización depende que sus intereses, objetivos y necesidades a un nivel de armonía que permita que la relación entre el empleado y la organización permanezca firme en el tiempo, es decir genere estabilidad laboral. El compromiso organizacional ha tenido un gran impacto sobre las actitudes y éstas sobre las conductas de los trabajadores, más específicamente sobre la aceptación de las metas, los valores y la cultura de la organización, así como un menor ausentismo y baja rotación (Betanzos y Paz, 2007, p. 207).

### **1.3.2. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral.**

Las conceptualizaciones sobre el término satisfacción laboral han evolucionado a lo largo del tiempo, así Judge y Hulin (1993) sugirieron que existen tres enfoques diferentes en el campo del estudio de la satisfacción laboral: (a) el primero es que las actitudes que desarrolla el trabajador en el trabajo son básicamente disposicionales, es decir, que son modos de ser relativamente estables y que han sido aprendidos por medio de la experiencia o tienen como base la herencia genética del individuo; (b) el segundo es el modelo del procesamiento de la información social” que sugiere que la satisfacción laboral y otras actitudes desarrolladas por

los trabajadores hacia la organización se desarrollan basadas en las experiencias y la información dada por otros trabajadores, y (c) el tercer enfoque es el modelo de procesamiento de información, que se basa en la acumulación de información cognitiva acerca del lugar de trabajo (pp. 388-421).

Así también, Locke (1995) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste” (p. 123), este concepto toma en cuenta diversos factores del trabajo que influyen en los niveles de satisfacción laboral del trabajador, tales como las actitudes hacia el salario, las condiciones del entorno laboral, hacia sus propios colegas y superiores, perspectivas de carrera y cuestiones propias del puesto de trabajo.

Por otro lado, George y Jones (2008) en su estudio sobre la satisfacción laboral, sostuvieron que es una “colección de sentimientos y creencias que la gente tiene acerca de su trabajo actual” (p. 45). De forma similar, Robbins y Judge (2009) lo definieron como un sentimiento positivo a cerca de un trabajo, resultado de una evaluación de sus características (p. 83).

Sin embargo, una definición muy aceptada por distintos investigadores sería la de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), quienes definieron la satisfacción laboral como “el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 29). Razón por la cual se usó como base teórica del presente estudio.

### ***Modelos teóricos de la satisfacción laboral.***

#### *Teoría de las diferencias individuales.*

Dormann y Zapf (2001), sostuvieron que existe una variabilidad en la satisfacción laboral en cada uno de los trabajadores y que esto se debe a una tendencia personal del individuo a disfrutar lo que hace y ésta es relativamente consistente a través del tiempo y a las situaciones (p. 483).

Arvey, Bouchard, Segal y Abraham (1989), sugirieron que la satisfacción laboral puede ser estable sin importar los diferentes puestos, así también puede estar determinada de forma genética, hasta en un 30%. Esto estaría relacionado con los rasgos de personalidad heredados (p. 187).

Judge, Locke y Durhan (como se citó en Aamodt, 2010, p. 368) propusieron que algunos tipos de personalidad podrían estar asociados con una tendencia a estar satisfecho o insatisfecho con su propio empleo, es más, sostuvieron que cuatro variables de la personalidad estarían relacionadas con una predisposición de las personas a estar satisfechas tanto con su vida como con su trabajo: (a) la estabilidad emocional, (b) la autoestima, (c) la autoeficacia, que es la capacidad percibida de dominar su entorno y; (d) el locus de control externo, que es la capacidad percibida de controlar su entorno.

#### *Teoría de la discrepancia.*

Wanous, Poland, Premack y Davis (1992), sostuvieron que los empleados de una organización se sentirán insatisfechos y menos motivados si existiera alguna discrepancia entre las necesidades, valores y expectativas y la realidad de su trabajo. Cuando no se satisfacen las expectativas del trabajador, los resultados son una menor satisfacción laboral, un menor compromiso organizacional y mayor rotación (p. 288).

Los empleados perciben su grado de adecuación con su organización, de acuerdo a cómo coinciden sus valores, intereses, personalidad, estilo de vida y habilidades con su vocación, trabajo, organización, compañeros y supervisor, y las necesidades/suministros; dicha adecuación sería el grado en que el trabajador percibe sus gratificaciones, salario y prestaciones acordes con sus esfuerzos y desempeño (Cable y DeRue, 2002, p. 875). Otro factor de adecuación sería el grado de coincidencia positiva entre el deseo de un trabajador por un horario de trabajo en particular y su horario real que generaría una mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional, mejor desempeño y mayor probabilidad de permanecer en la organización (Holton, Lee y Tidd, 2002, p. 903).



*Teoría del procesamiento de información social.*

Salancik y Pfeffer (1977) la denominaron también como teoría del aprendizaje social que postulaba que los trabajadores de una organización llegan a tomar como modelo los niveles de motivación y satisfacción de sus compañeros de trabajo, es decir que el entorno social llega a tener un efecto significativo sobre las actitudes y conductas que desarrollan los trabajadores (p. 427).

*Teoría de la motivación – higiene de Herzberg.*

Para Herzberg(1968) la satisfacción laboral es el grado en el cual el trabajador experimenta sentimientos positivos y negativos en cuanto a su trabajo. Herzberg, F. (como se citó en Koontz, 2012, p. 393), modificó el enfoque de la teoría de necesidades de Maslow y propuso que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos factores independientes y específicos que generan satisfacción o insatisfacción.

Esta teoría demostró que cuando los trabajadores de una organización estaban conformes con su trabajo, percibían mayores niveles de satisfacción laboral, estos fueron denominados los factores intrínsecos; en cambio cuando estaban insatisfechos, atribuían esto a la organización o a los factores extrínsecos (Herzberg, 1966, p.76).

Esta teoría le permitió a Herzberg (como se citó en Manso, 2012, p. 81) establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral, que es la relación con la satisfacción y la insatisfacción como conceptos distintos e independientes, tal como se demuestra en la figura 1.

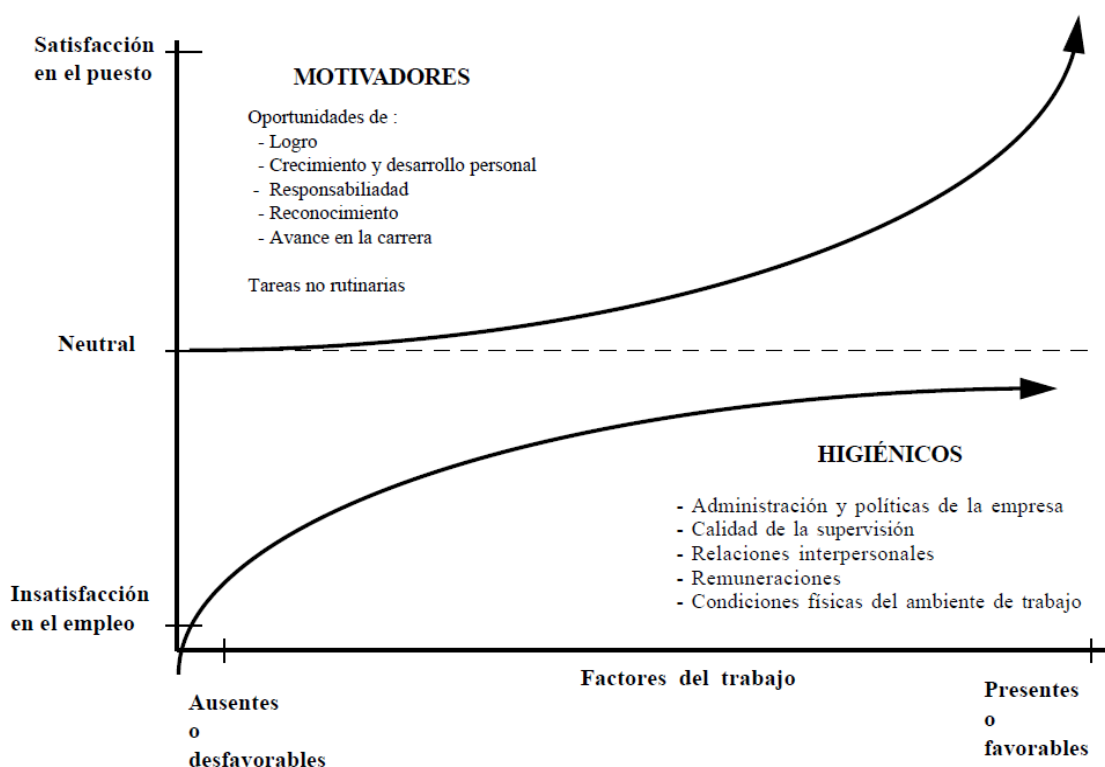


Figura 1. Teoría de la motivación – higiene.

Nota: tomado de *El legado de Frederick Irving Herzberg* por Manso (2012), Medellín, Colombia.

En esencia, Herzberg (1968) concluyó que los factores responsables de la satisfacción laboral no están ligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción laboral (p. 53). Esta es la base en la cual se sustenta el presente estudio pues engloba los factores que causan tanto satisfacción como insatisfacción en el trabajo y que básicamente definirían de manera práctica el concepto de satisfacción laboral.

Por lo tanto esta teoría sostiene que la satisfacción laboral tiene dos componentes o dimensiones:

**Primera dimensión:** Factores higiénicos, de mantenimiento, extrínsecos o de contexto del trabajo, se refieren al tratamiento que las personas reciben en su trabajo, así que no dependen de ellas; no generan motivación en los trabajadores, aunque su ausencia causaría insatisfacción. Constituyen los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los trabajadores, aunque tienen una capacidad

limitada para influir en la conducta de éstos, tienen un carácter preventivo y profiláctico ya que, de ser óptimos, sólo se destinan a evitar la insatisfacción, pero si son precarios, si provocan insatisfacción (Herzberg, 1968, p.53).

Estos factores higiénicos o extrínsecos son: (a) Condiciones de trabajo y bienestar, que son las condiciones de ventilación, temperatura, ubicación, entre otras, que caracterizan el lugar de trabajo; (b) Políticas de la organización y administración, que se refiere a las normas que rigen la labor de los supervisores y sus supervisados dentro de la organización; (c) Relaciones con el supervisor, colegas y subordinados, que engloba la competencia del supervisor y su actuación en términos de justicia e injusticia; (d) Competencia técnica del supervisor; (e) Salario y remuneración, que es la compensación que recibe el trabajador por su labor; y (f) Seguridad en el puesto, que se refiere a la estabilidad del empleo.

**Segunda dimensión:** Factores motivacionales, donde lista ciertos factores satisfactores intrínsecos relacionados con el contenido del trabajo, por tener el potencial de despertar un sentido de satisfacción duradera y un aumento de la productividad (Herzberg, 1968, p.53). Mientras que para Robbins (2009) son los factores de contenido laboral que tienen como objetivo brindar a los empleados trabajos significativos que puedan satisfacerse intrínsecamente por los resultados, las responsabilidades delegadas, la experiencia adquirida y los logros cosechados (p. 54). Por otro lado, Salom y D'Anello (1994) consideran que los factores intrínsecos se refieren a los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo (p. 37)

Estos factores motivacionales o intrínsecos son: (a) Reconocimiento del logro, que se refiere a los refuerzos tanto positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre él mismo; (b) Responsabilidad acrecentada, que son las obligaciones que presenta el trabajador y la evaluación que tiene sobre las mismas; (c) Adelanto y desarrollo, que involucra los aspectos que se relacionan con el alcance del éxito en el trabajo, la resolución de problemas y los resultados óptimos de las mismas; (d) Trabajo desafiante, que consiste en la afinidad que existe entre

la habilidad y formación de una persona y las exigencias del empleo; y (e) Éxito, que se refiere a los intentos que puede tener un empleado para satisfacer sus necesidades.

### ***Importancia de la satisfacción laboral.***

El trabajador de salud representa el capital humano del sistema de salud, por lo tanto es necesario conocer los factores que influyen en su desempeño laboral y permitan establecer estrategias que busquen ofrecer a los trabajadores aquellos elementos que contribuyan a lograr su satisfacción en el trabajo, lo cual reflejará en una mayor productividad. Lograr un nivel alto de satisfacción laboral conduce a la mejora de procesos, un adecuado trabajo en equipo que traen como consecuencia mejoras de los indicadores de calidad (García, Lujan y Martínez, 2007, p. 63).

Diversos estudios han resaltado la importancia de la satisfacción laboral y se la ha relacionado a diversos factores, así por ejemplo Tran, Van Minh y Hinh (2013), en su estudio realizado a 252 trabajadores de salud de Vietnam, afirmaron que la satisfacción laboral entre los trabajadores de salud es un indicador importante para evaluar el rendimiento y la eficiencia de los servicios de salud. Resaltaron la necesidad de implementar políticas de salud que se centren en los incentivos, las condiciones de trabajo, las cargas de trabajo y la administración de personal.

Adicionalmente, Mengistu y Bali (2015), en su estudio realizado en 166 trabajadores de salud de hospitales estatales de Etiopía, concluyeron que la satisfacción laboral se correlaciona significativamente con la profesión, el nivel de educación, la edad, la intención futura, el año de servicio y la participación en la toma de decisiones, además que gran parte de la insatisfacción laboral del personal de salud se atribuyó al estilo de gestión burocrática del hospital.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?

#### **1.4.2. Problemas específicos.**

##### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?

##### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?

##### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica.**

La presente investigación constituye un aporte teórico en la medida que mejorará la comprensión de dos actitudes de los trabajadores de salud dentro de las organizaciones privadas de salud, como son el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, además de aspirar incrementar el conocimiento sobre la relación que entre ambas existe.

Las actitudes de los trabajadores dentro de las organizaciones privadas de salud son factores muy importantes de su comportamiento, esto genera un gran impacto sobre su desempeño e influye en la calidad de la atención que ofrecen a sus pacientes. A nivel internacional, Los estudios que abordan estos aspectos relacionados con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral son variados, sin embargo, a nivel nacional, éstos son insuficientes; por lo tanto, ampliar las bases teóricas de estas variables, permitirá brindar una mejor comprensión de los factores determinantes y relaciones existentes del compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

### **Justificación práctica.**

Diversas teorías concuerdan que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud influyen en la calidad de atención que pueden brindar éstos.

El presente estudio pretende brindar un mayor entendimiento de los factores relacionados a las actitudes de los trabajadores de salud de organizaciones privadas de salud, lo cual ayudará en la toma de decisiones que permitan mejorar el ambiente laboral e influencien positivamente en el desarrollo del recurso humano, diseñando políticas que se consideren pertinentes para la gestión de los problemas que se puedan detectar.

### **Justificación metodológica.**

La presente investigación pretende servir como antecedente para futuros trabajos de investigación que aborden el estudio de las actitudes que los trabajadores adoptan en el plano laboral, más específicamente, del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que el tratamiento estadístico de las variables y sus resultados son producto de instrumentos confiables y validados metodológicamente.

### **Justificación social.**

El desarrollo del recurso humano es fundamental para el éxito de las organizaciones, por lo que éstas deben encontrar la forma de que sus trabajadores tengan un sentido de pertenencia hacia la organización donde trabajan debido a que encontraron coincidencias entre sus objetivos personales y los de la organización y, de esta manera, muestren actitudes positivas frente al trabajo que luego se transforman en conductas que favorecerán la productividad de la organización.

La comprensión de los factores que influyen sobre las actitudes de los trabajadores frente a la organización y de cómo estos factores se interrelacionan entre sí, ayudarán a desarrollar estrategias para crear un ambiente favorable para

los trabajadores desarrollen conductas positivas frente a su trabajo. La presente investigación pretende incrementar el conocimiento de éstas actitudes para de esta manera sensibilizar a las organizaciones para que desarrollen estrategias que creen un clima organizacional favorable que resulte en la adopción de actitudes positivas en los trabajadores y que estas actitudes, finalmente, se concreten en conductas positivas que sean resultado del convencimiento del trabajador que al conseguir los objetivos personales también se cumplirán con los objetivos organizacionales.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general.**

Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

#### ***Hipótesis específica 1.***

Existe una relación directa entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

#### ***Hipótesis específica 2.***

Existe una relación directa entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

#### ***Hipótesis específica 3.***

Existe una relación directa entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

#### ***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

#### ***Objetivo específico 2.***

Determinar la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

#### ***Objetivo específico 3.***

Determinar la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018.



## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló asumiendo el tipo de diseño no experimental, de corte transversal correlacional. Fue no experimental, porque no se manipuló la variable, es decir que no existió grupo experimental. Fue transversal, porque estudió a los sujetos materia de la investigación en un mismo momento determinado. Fue correlacional, porque se interesó en la determinación del grado de relación de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 127), que para el caso de la presente investigación estas variables fueron el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

El diseño se resume en el siguiente gráfico:

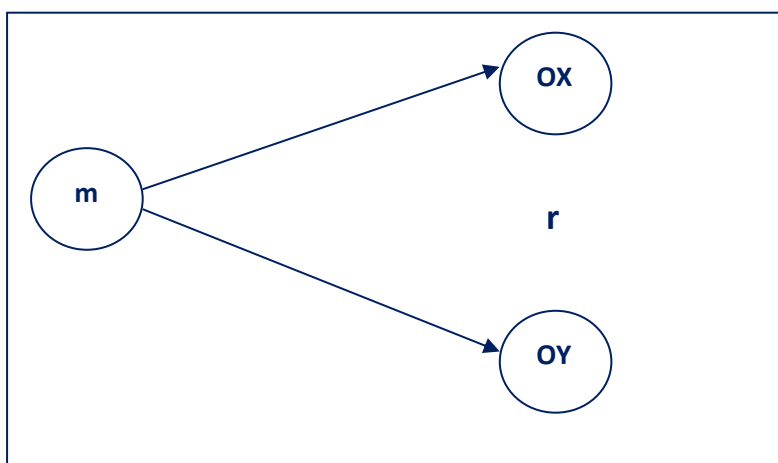


Figura 2. Diseño de estudio

**Donde:**

M: Muestra

OX: Observación de la variable compromiso organizacional.

OY: Observación de la variable satisfacción laboral.

R: relación entre las variables

### **2.1.1. Metodología.**

El método que se empleó en esta investigación fue el método hipotético-deductivo, bajo el enfoque cuantitativo. El método hipotético-deductivo permite comprobar las hipótesis a través de un diseño estructurado, que evita la subjetividad y mide realmente la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético-deductivo, Hernández (2008) refiere que la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales importantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Este método permite probar si las hipótesis son verdaderas o falsas, para el caso de que esto no se pueda demostrar directamente.

### **2.1.2. Tipo de investigación.**

La investigación que se desarrolló corresponde al tipo de investigación básica de acuerdo a la clasificación según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 16) y Sánchez y Reyes (2006).

El tipo de investigación fue básica porque recogió información de la realidad y produjo nuevo conocimiento y teorías (Hernández., Fernández y Baptista, 2014, p. 24).

## **2.2. Variables, operacionalización**

En la presente investigación se delimitaron como variables de estudio el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Estas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo que fue posible establecer relaciones de orden entre las categorías.

### **2.2.1. Definición conceptual.**

#### ***Variable compromiso organizacional.***

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene como

consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización” (p. 61).

### ***Variable satisfacción laboral.***

Según Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) “La satisfacción laboral es el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 29).

### **2.2.2. Definición operacional.**

#### ***Variable compromiso organizacional.***

Se define como el puntaje obtenido por el inventario del instrumento de Allen y Meyer (1997), en una escala de compromiso organizacional con un índice de confiabilidad de 0.875. Cuyas dimensiones son el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Con sus indicadores: Identificación con la organización, involucramiento con la organización, percepción de las alternativas, inversiones en la organización, lealtad y sentido de la obligación.

#### ***Variable satisfacción laboral.***

Se define por el puntaje obtenido por los sujetos al aplicarse el instrumento de Materan (2007), en una escala de satisfacción laboral con un índice de confiabilidad de 0.817. Con sus dimensiones: factores intrínsecos o motivacionales y factores extrínsecos o higiénicos. Y sus indicadores: Reconocimiento del logro, responsabilidad acrecentada, adelanto y desarrollo, trabajo desafiante, éxito, relación interpersonal, relación con la supervisión, políticas internas, condiciones físicas y compensación salarial.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
Compromiso afectivo	Identificación con la organización	6, 12, 18		Alto
	Involucramiento con la organización	9, 14, 15	Fuerte desacuerdo En moderado desacuerdo	(90 – 126)
Compromiso de continuidad	Percepción de las alternativas	4, 5, 16	En ligero desacuerdo Indiferente	Medio
	Inversión en la organización	1, 3, 17	En ligero acuerdo En moderado acuerdo En fuerte acuerdo	(54 – 89)
Compromiso normativo	Lealtad	13, 8, 2		Bajo
	Sentido de la obligación	7, 10, 11		(18 – 53)

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
Factores intrínsecos o motivacionales	Reconocimiento del logro	13, 14, 15		
	Responsabilidad acrecentada	16, 17, 18	Muy bajo	Alto
	Adelanto y desarrollo	19, 20, 21	Bajo	(95 – 130)
	Trabajo desafiante	22, 23	Regular	Medio
	Éxito	24, 25, 26	Alto	(61 – 94)
Factores extrínsecos o higiénicos	Relación interpersonal	1, 2, 3		Bajo
	Relación con la supervisión	4, 5		(26 – 60)
	Políticas internas	6, 7, 8		
	Condiciones físicas	9, 10		
	Compensación salarial	11, 12		

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Para nuestra población estas especificaciones serían los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 3

*Distribución por sexo de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	29	37.2%
Femenino	49	62.8%
Total	78	100

Tal como se puede apreciar en la tabla 3, la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa JQ Medical SRL, empresa dedicada a brindar el servicio de asesoría en medicina ocupacional en distintas empresas de Lima. El personal constó como de 78 trabajadores con una predominancia considerable del sexo femenino (62.8%), frente a un 37.2% que fue de sexo masculino.

Tabla 4

*Distribución por edad de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje:
21-29	43	55.1%
30-38	28	35.9%
39-47	5	6.4%
48-56	1	2.6%
Total	78	100

La distribución por edades, según la tabla 4 permite apreciar que el rango etario más frecuente es el de 21 a 29 años con un 55.1% de la población, seguidos del rango de 30 a 38 años de edad con un 35,9% de la población, siendo los rangos de 39 a 47 y de 48 a 56 años de edad los menos frecuentes con un 6.4% y 2.6%, respectivamente.

Tabla 5

*Distribución por profesión de los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

Profesión	Frecuencia	Porcentaje:
Médico	18	23.1%
Odontólogo	6	7.7%
Psicólogo	8	10.3%
Enfermera	10	12.8%
Técnica de enfermería	18	23.1%
Personal administrativo	18	23.1%
Total	78	100

La distribución por profesiones se puede distinguir en la tabla 5, con 18 médicos que representas en 23.1%, 6 odontólogos (7.7%), 8 psicólogos (10.3%), 10 enfermeras (12.8%), 18 técnicas de enfermería (23.1%) y 18 administrativos (23.1%).

#### ***Criterios de inclusión.***

Se consideró aquellos trabajadores que trabajan en la Empresa JQ con una antigüedad y continuidad mínima de 6 meses.

#### ***Criterios de exclusión.***

Aquellos trabajadores que no lleguen a cumplir 6 meses de trabajo continuo y aquellos que no desean participar en el estudio.

### **Muestreo.**

Se decidió en forma intencional considerar a todos los trabajadores de la empresa JQ Medical SAC. En tal sentido el estudio es de tipo censal porque se toma en cuenta a toda la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.172).

#### **2.3.2. Muestra.**

La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir los 78 trabajadores de las distintas áreas de la empresa de servicios médicos JQ Medical SAC. No se tomó muestra porque se tomó en cuenta a toda la población.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos**

La encuesta es una forma de obtener información de una fuente primaria, está basada en una serie de preguntas que desarrolla en participante, y es un procedimiento muy utilizado en el campo sanitario porque permite aplicaciones masivas y la obtención de una gran cantidad de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez (Anguita, 2003, p. 592). Esta fue la técnica que se empleó en la presente investigación.

#### **2.4.2 Instrumentos de recolección**

De acuerdo a la técnica de la investigación realizada, los instrumentos para medir las variables de estudio fueron las escalas de actitud. Para Hernandez (2010), en la investigación se dispone de diversos instrumentos de medición como son las escalas de actitudes, cuestionarios, recolección y análisis de contenido cuantitativo, observación cuantitativa y pruebas estandarizadas. Las escalas son instrumentos para medir propiedades de individuos o grupos, permite la asignación de números a las unidades a medir y son muy utilizadas para medir actitudes y valores (p 262). La escala de compromiso organizacional diseñado por Meyer y Allen (1991), modificado por Cedeño y Pirela (2002) se usó para medir el compromiso organizacional; y la escala de satisfacción laboral elaborada por Materan (2007) se



usó para medir la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico JQ Medical SRL.

***Ficha técnica de la escala de compromiso organizacional.***

Nombre del instrumento: Escala de compromiso organizacional

Autor y año: Meyer y Allen (1997).

Procedencia: Ontario, Canadá.

Adaptación: Cedeño y Pirela, 2002).

Institución: JQ medical SRL.

Universo en estudio: Todos los trabajadores del servicio médico privado JQ Medical SRL que consta de 78 trabajadores entre personal asistencial y administrativo.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 78 participantes.

Tipo de técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: La escala de compromiso organizacional permite conocer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores.

Fecha de trabajo de campo: del 8 al 19 de febrero del 2018

Escala de medición: La escala de respuestas se compone de siete alternativas: Fuerte desacuerdo, en moderado desacuerdo, en ligero desacuerdo, indiferente, en ligero acuerdo, en moderado acuerdo, en fuerte acuerdo

Niveles y rangos: Alto (90 – 126), Medio (54 – 89) y Bajo (18 – 53)

Tiempo utilizado: 20 minutos

**Baremación:** Para la baremización del compromiso organizacional se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas que se presentan en la tabla 6.

Tabla 6

*Baremo de la escala para medir el compromiso organizacional*

Rango de valores	Categoría
90 – 126	Alto
54 – 89	Medio
18 – 53	Bajo

Para la baremización de cada uno de los componentes del compromiso organizacional, como son el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso afectivo se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas que se presentan en la tabla 7.

Tabla 7

*Baremo de la escala para medir cada componente del compromiso organizacional*

Rango de valores	Categoría
30 – 42	Alto
18 – 29	Medio
6 – 17	Bajo

***Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral.***

**Nombre:** Escala de satisfacción laboral.

Nombre del instrumento: Escala de compromiso organizacional

Autor y año: Materan (2007).

Procedencia: Maracaibo, Venezuela.

Institución: JQ medical SRL.

Universo en estudio: Todos los trabajadores del servicio médico privado JQ Medical SRL que consta de 78 trabajadores entre personal asistencial y administrativo.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 78 participantes.

Tipo de técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: La escala de satisfacción permite conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Fecha de trabajo de campo: del 8 al 19 de febrero del 2018

Escala de medición: La escala de respuestas se compone de cinco alternativas: Muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

Niveles y rangos: Alto (95 – 130), Medio (61 – 94) y Bajo (26 – 60)

Tiempo utilizado: 40 minutos

**Tipo de aplicación:** El test debe ser administrado de manera individual, no se debe aplicar de forma colectiva. Puede ser aplicado en los trabajadores de instituciones educativas y de salud.

**Características:** La escala de satisfacción laboral diseñado consta de dos partes, la primera está dirigida a medir los factores motivacionales o intrínsecos y consta de 12 ítems, y la segunda parte está orientada a medir los factores higiénicos o extrínsecos y consta de 14 ítems. El instrumento ofrece cinco opciones de respuesta: Muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

**Baremación:** Para la baremización de la satisfacción laboral se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas que se presentan en la tabla 8.

Tabla 8

*Baremo de la Escala para medir la satisfacción laboral*

Rango de valores	Categoría
95 – 130	Alto
61 – 94	Medio
26 – 60	Bajo

Para la baremización de los factores motivacionales o intrínsecos de la satisfacción laboral se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas que se presentan en la tabla 9.

Tabla 9

*Baremo de la escala para medir la satisfacción laboral – factores motivacionales o intrínsecos.*

Rango de valores	Categoría
51 – 70	Alto
33 – 50	Medio
14 – 32	Bajo

Para la baremización de los factores higiénicos o extrínsecos de la satisfacción laboral se consideraron las puntuaciones transformadas a escalas que se presentan en la tabla 10.

Tabla 10

*Baremo de la escala para medir la satisfacción laboral – factores higiénicos o extrínsecos.*

Rango de valores	Categoría
44 – 60	Alto
28 – 43	Medio
12 – 27	Bajo

### 2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

#### ***Validación de los instrumentos.***

La validación de un instrumento, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Para determinar la validez del instrumento, se sometió a consideraciones de juicio de expertos. Según Valderrama (2002), viene a ser el conjunto de opiniones que brindan los profesionales de experiencia acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, en el caso del instrumento (p. 199).

Tabla 11

*Validez del instrumento para medir el compromiso organizacional, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

#### ***Confiabilidad de los instrumentos.***

Los instrumentos de recolección de datos presentaron ítems con opciones politómicas, fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach para determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Se aplicó la prueba piloto y

después de analizó mediante el Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24.

Tabla 12

*Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan, 2004)*

Valor	Confiabilidad
Alrededor de 0.9	Nivel elevado de confiabilidad
0.8 o superior	Confiable
Alrededor de 0.7, se considera	Baja
Inferior a 0.6, indica una confiabilidad	Inaceptablemente baja.

La confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional se estimó con una prueba piloto de 20 personas de una población similar a la población sujeta de estudio, arrojando un Alfa de Cronbach de 0.875, denominado como alto.

La confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral se estimó con una prueba piloto de 20 personas de una población similar a la población sujeta de estudio, arrojando un Alfa de Cronbach de 0.817, denominado como alto.

Tabla 13

*Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Compromiso organizacional	0.875	18
Satisfacción laboral	0.817	26

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El procedimiento para la recolección de datos siguió los siguientes pasos:

Se inició con la aplicación de los instrumentos, siguiendo las indicaciones establecida en las respectivas fichas técnicas. Se solicitó a la entidad respectiva, el permiso respectivo para la aplicación de la encuesta. Cada uno de los instrumentos llevó para ser respondido un tiempo aproximado de 20 minutos, para la escala de compromiso organizacional y 40 minutos, para la escala de satisfacción laboral.

Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboró la matriz de datos, se transformaron los valores según las escalas establecidas y se procedió con el debido análisis con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones y de esta manera preparar el informe final.

Para el análisis y presentación de los datos obtenidos en la investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Estos resultados fueron representados utilizando figuras estadísticas para poder visualizar y comprender mejor la investigación.

En un primer momento se procedió a organizar y ordenar la información recopilada en una base de datos, posteriormente se analizaron empleando el software SPSS versión 24, que permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas, Para la contratación de las hipótesis se empleó la prueba de Rho de Spearman.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones.

Los profesionales que han participado en esta encuesta, no fueron mencionados, se ha tomado las reservas del caso para evitar información dañina en contra de las personas que han colaborado con esta investigación.

De igual forma el marco teórico se recolectó de acuerdo a los parámetros establecidos e indicados para realizare este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente, los resultados de la investigación no han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.



### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados.

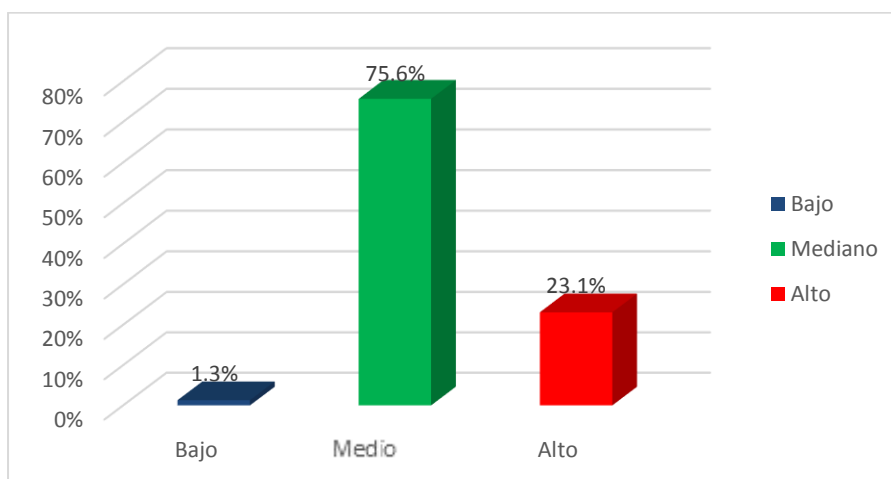
Se presenta el análisis y la discusión de los resultados del presente estudio. Para tal fin el programa utilizado fue el SPSS versión 24.0, para efectuar un análisis de la data.

#### Del Compromiso organizacional.

Tabla 14

*Compromiso organizacional en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.3%
Medio	59	75.6%
Alto	18	23.1%



*Figura 3.* Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.

Como se muestra en la tabla 14 y figura 3 se observó que el 75,6% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL tuvo un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que un 23.1% tuvo un nivel alto, y sólo un 1.3% tuvo un nivel bajo.

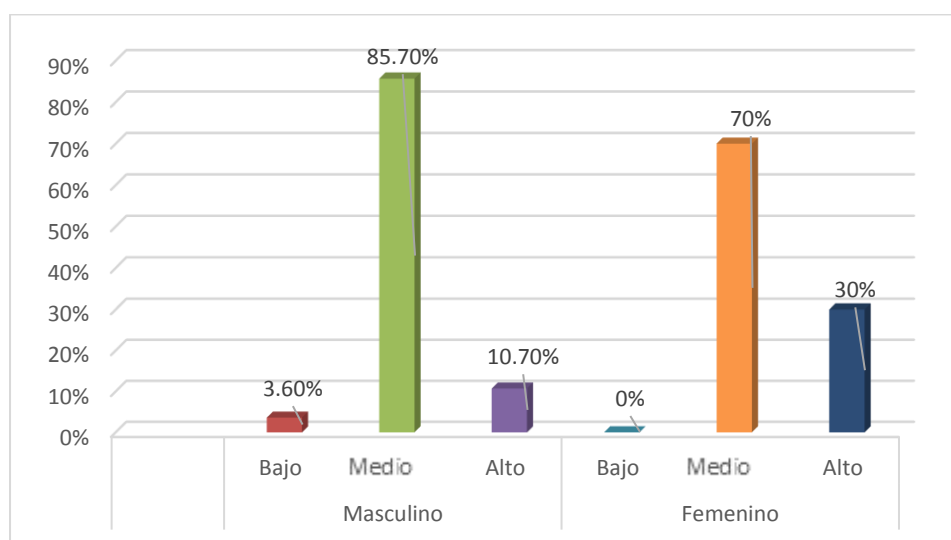
Esto significa que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel medio de compromiso organizacional, pero pocos son los que lo perciben en un nivel alto.

### ***Del compromiso organizacional según sexo.***

Tabla 15

*Compromiso organizacional según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Sexo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Bajo	1	3.6%
	Medio	24	85.7%
	Alto	3	10.7%
Femenino	Bajo	0	0%
	Medio	35	70%
	Alto	15	30%



**Figura 4.** Nivel de compromiso organizacional según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.

En la tabla 15 y figura 4 se muestra que, para el caso del sexo masculino, el 85.7% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL manifestó tener un compromiso organizacional de nivel medio; mientras que un 10.7%, un nivel alto; y un 3.6% manifestó tener un nivel bajo. Para el caso del sexo femenino, el 70% de

las trabajadoras del servicio de salud privado JQ Medical SRL manifestó tener un compromiso organizacional de nivel medio; mientras que un 30%, un nivel alto.

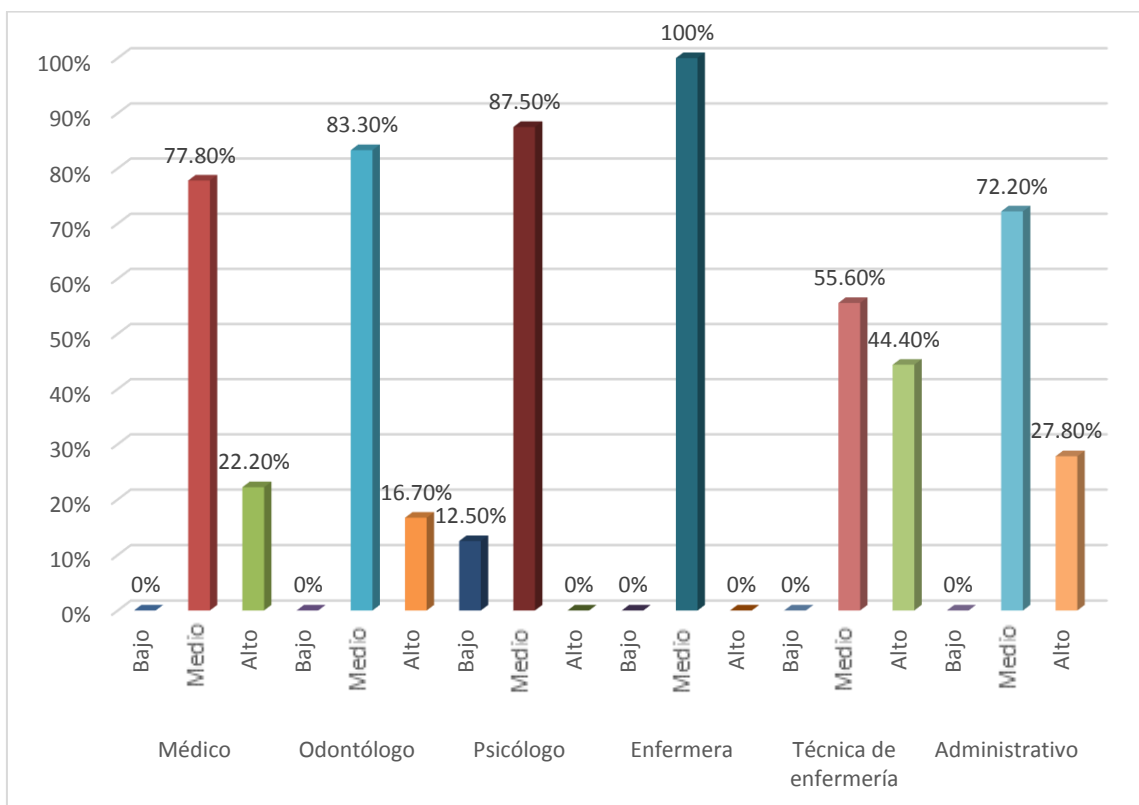
En general, existe poca diferencia del compromiso organizacional según sexo, aunque se observó una mayor cantidad de mujeres que perciben un compromiso organizacional en un nivel alto frente a los varones (30% de mujeres en comparación con el 10.7% de varones),

***Del compromiso organizacional según profesión.***

Tabla 16

*Compromiso organizacional según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Profesión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Médico	Bajo	0	0%
	Medio	14	77.8%
	Alto	4	22.2%
Odontólogo	Bajo	0	0%
	Medio	5	83.3%
	Alto	1	16.7%
Psicólogo	Bajo	1	12.5%
	Medio	7	87.5%
	Alto	0	0%
Enfermera	Bajo	0	0%
	Medio	10	100%
	Alto	0	0%
Técnica de enfermería	Bajo	0	0%
	Medio	10	55.6%
	Alto	8	44.4%
Administrativo	Bajo	0	0%
	Medio	13	72.2%
	Alto	5	27.8%



*Figura 5.* Nivel de compromiso organizacional según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.

En la tabla 16 y figura 5 se observó que, para el caso de los médicos, el 77.8% manifestó tener un compromiso organizacional de nivel medio; mientras que un 22.2%, un nivel alto. En el caso de los odontólogos, el 83.3% manifestó tener un compromiso organizacional de nivel medio; mientras que un 16.7%, un nivel alto. Los psicólogos manifestaron en un 87.5% tener un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que un 12.5%, un nivel bajo. Las enfermeras manifestaron en un 100% tener un compromiso organizacional de nivel medio. Las Técnicas de enfermería manifestaron en un 55.6% tener un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que un 44.4%, un nivel alto. Por último, el personal administrativo manifestó en un 72.2% tener un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que un 27.8%, un nivel alto.

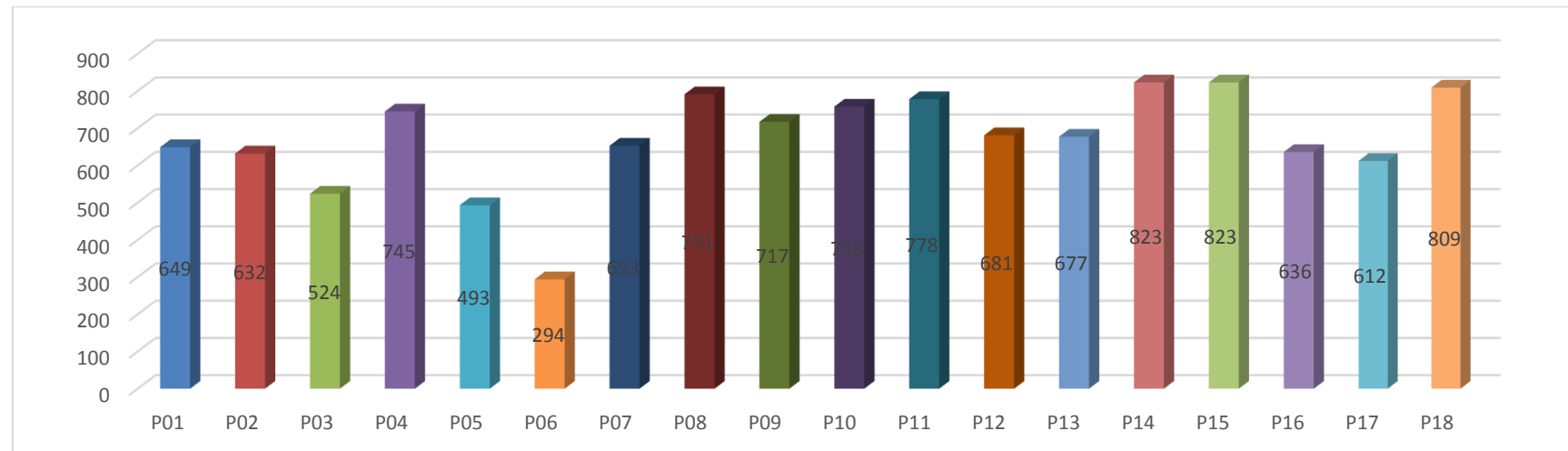
En términos generales, frente a las otras profesiones, un mayor número de técnicas de enfermería, el personal administrativo y los médicos perciben un nivel alto de compromiso organizacional (44.4%, 27.8% y 22.2%, respectivamente).

***Del compromiso organizacional según resultados por ítem.***

Tabla 17

*Resultados de la escala de compromiso organizacional según por en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Sumatoria de puntaje por pregunta	649	632	524	745	493	294	653	791	717	758	778	681	677	823	823	636	612	809



***Figura 6.*** Resultados de la escala de compromiso organizacional según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.

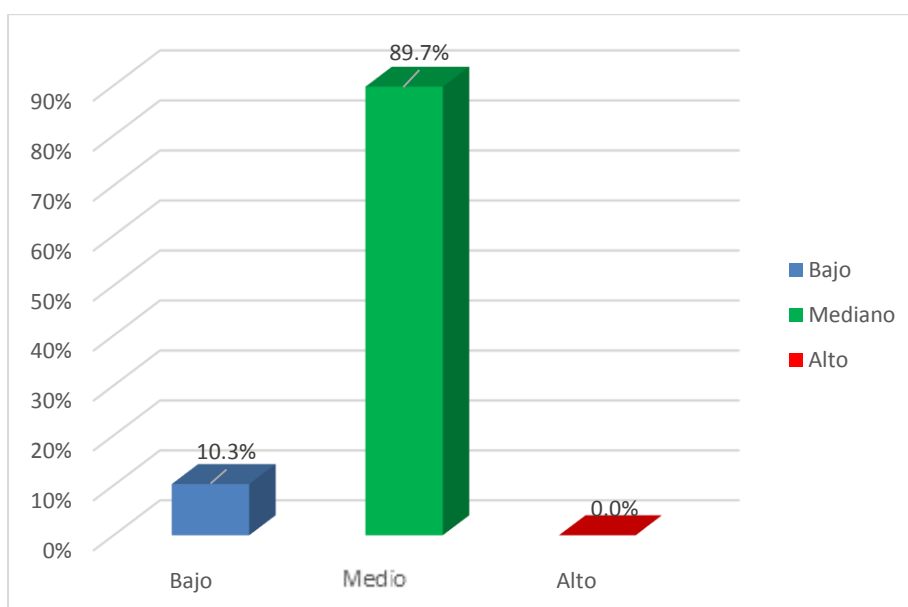
En la tabla 17 y figura 6 se observó que los puntajes más bajos se presentaron en los ítems seis, cinco y tres, la primera tiene que ver con el compromiso afectivo, más específicamente con la identificación con la organización y las otras dos, con el compromiso de continuidad, más específicamente con la percepción de alternativas y las inversiones realizadas en la organización. Mientras que los puntajes más altos se obtuvieron en los ítems 13, 14 y 18; el primero tiene que ver con el compromiso normativo, específicamente es con la percepción de lealtad para con la organización; en cambio el segundo y tercero tienen que ver con el compromiso afectivo, específicamente con el involucramiento con la organización y la identificación con la organización, respectivamente.

### De la satisfacción laboral.

Tabla 18

*Satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10.3%
Medio	70	89.7%
Alto	0	0.0%



*Figura 7. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

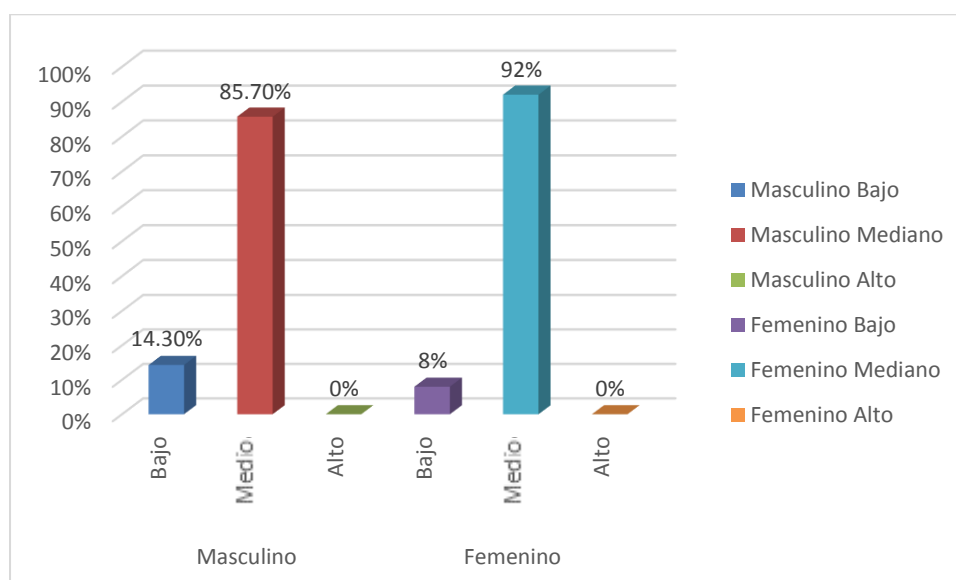
En la tabla 18 y figura 7 se observó que el 89.7% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL tuvo un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 10.3% tuvo un nivel bajo y ningún trabajador presentó satisfacción laboral en un nivel alto.

***De la satisfacción laboral según sexo.***

Tabla 19

*Satisfacción laboral según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Sexo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Bajo	4	14.3%
	Medio	24	85.7%
	Alto	0	0%
Femenino	Bajo	4	8%
	Medio	46	92%
	Alto	0	0%



*Figura 8. Nivel de satisfacción laboral según sexo en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*



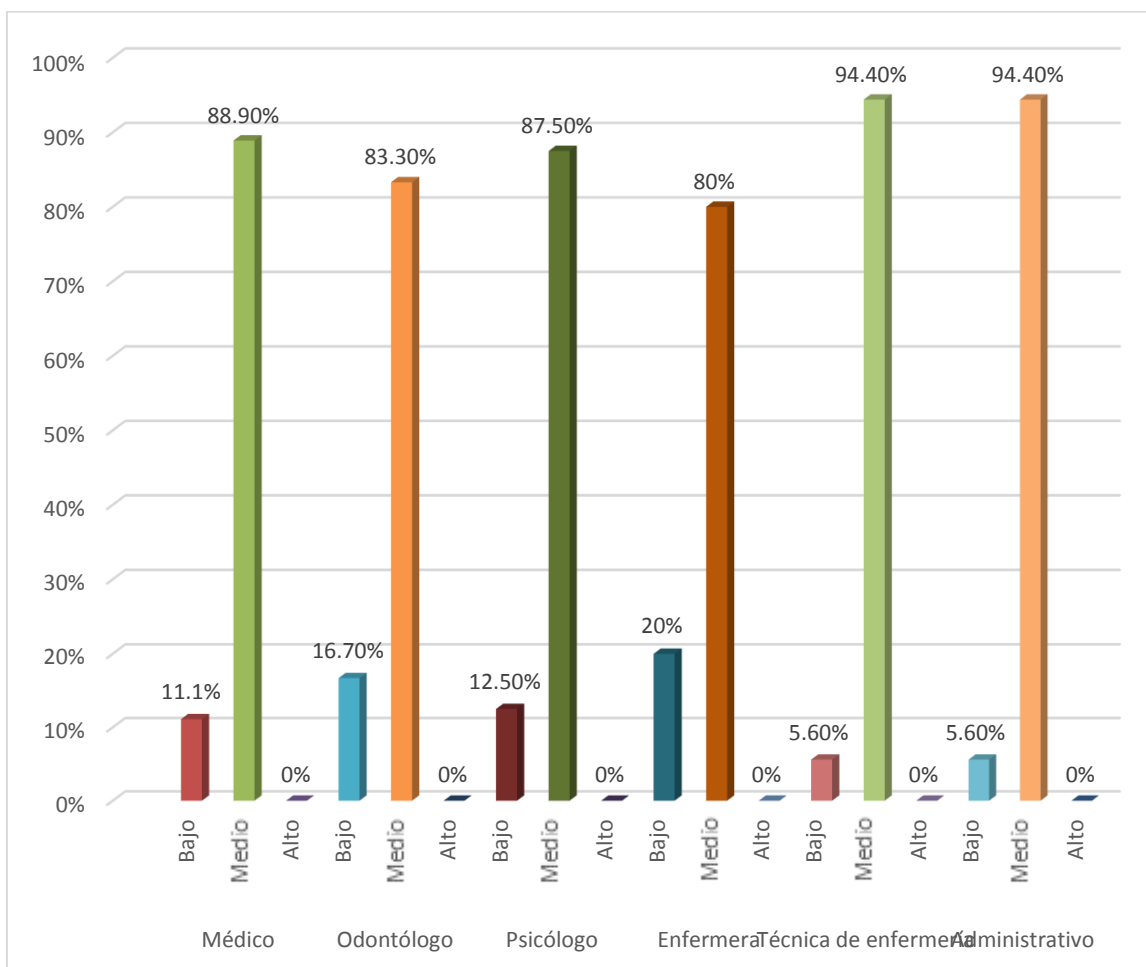
En la tabla 19 y figura 8 se observó que, en el caso del sexo masculino, el 85.7% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL manifestó tener una satisfacción laboral de nivel medio; mientras que un 14.3%, un nivel bajo. Para el caso del sexo femenino, el 92% de las trabajadoras del servicio de salud privado JQ Medical SRL manifestó tener una satisfacción laboral de nivel medio; mientras que un 8%, un nivel bajo. En ambos casos no hubo nadie que manifestara un nivel alto de satisfacción laboral.

***De la satisfacción laboral según profesión.***

Tabla 20

*Satisfacción laboral según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Profesión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Médico	Bajo	2	11.1%
	Medio	16	88.9%
	Alto	0	0%
Odontólogo	Bajo	1	16.7%
	Medio	5	83.3%
	Alto	0	0%
Psicólogo	Bajo	1	12.5%
	Medio	7	87.5%
	Alto	0	0%
Enfermera	Bajo	2	20%
	Medio	8	80%
	Alto	0	0%
Técnica de enfermería	Bajo	1	5.6%
	Medio	17	94.4%
	Alto	0	0%
Administrativo	Bajo	1	5.6%
	Medio	17	94.4%
	Alto	0	0%



*Figura 9.* Nivel de satisfacción laboral según profesión en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.

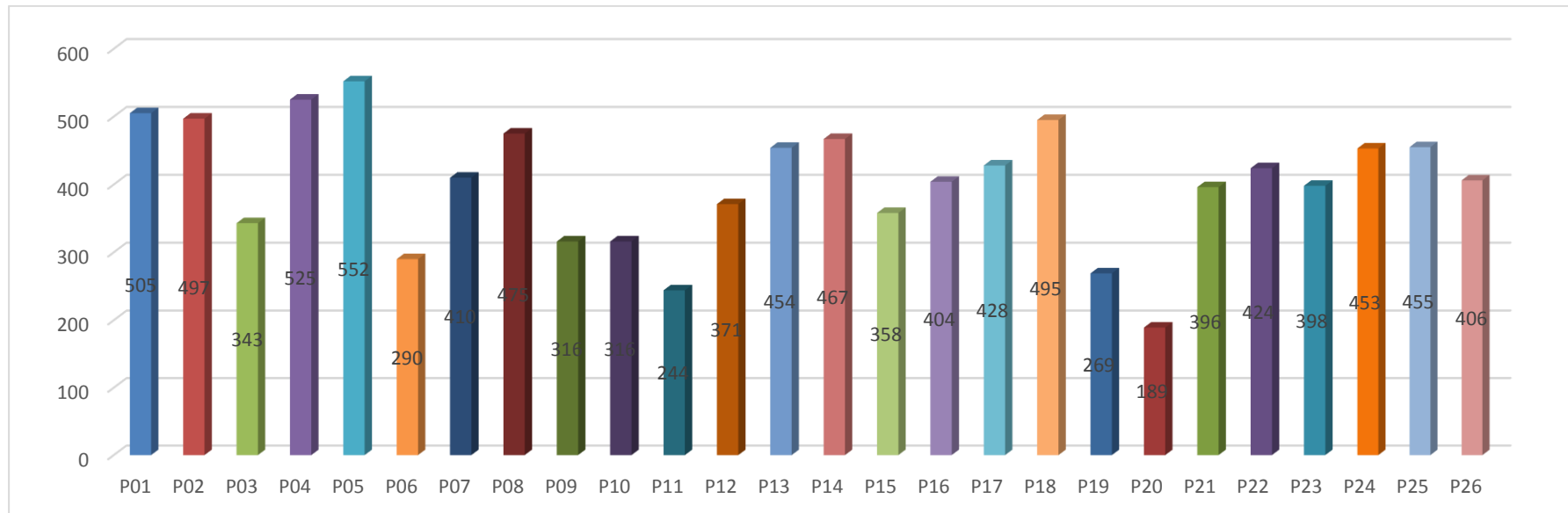
En la tabla 20 y figura 9 se observó que, para el caso de los médicos, el 88.9% manifestó tener una satisfacción laboral de nivel medio; mientras que un 11.1%, un nivel bajo. En el caso de los odontólogos, el 83.3% manifestó tener una satisfacción laboral de nivel medio; mientras que un 16.7%, un nivel bajo. Los psicólogos manifestaron en un 87.5% tener una satisfacción laboral de nivel medio, mientras que un 12.5%, un nivel bajo. Las enfermeras manifestaron en un 80% tener una satisfacción laboral de nivel medio, mientras que un 20%, un nivel bajo. Las Técnicas de enfermería manifestaron en un 94.4% tener una satisfacción laboral de nivel medio, mientras que un 5.6%, un nivel bajo. Por último, el personal administrativo manifestó en un 94.4% tener una satisfacción laboral de nivel medio, mientras que un 5.6%, un nivel bajo. En ninguno de los casos hubo alguien que manifestara un nivel alto de satisfacción laboral.

**De la satisfacción laboral según resultados por ítem.**

Tabla 21

*Resultados de la escala de satisfacción laboral según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
SUMATORIA DE PUNTAJE	505	497	343	525	552	290	410	475	316	316	244	371	454	467	358	404	428	495	269	189	396	424	398	453	455	406



*Figura 10. Resultados de la escala de satisfacción laboral según ítem en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018.*

Como se muestra en la tabla 21 y figura 10, se observó que los ítems con menor puntaje fueron 20, 11 y 19, el primero y tercero tienen que ver con el adelanto y desarrollo y el segundo con la compensación salarial. Por otro lado los mayores puntajes se obtuvieron en los ítems cinco, cuatro y uno, que tienen que ver con las relaciones con el supervisor y con los compañeros de trabajo.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general.

Hi. Existe relación directa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Ho. No Existe relación directa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 22

*Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1,000	,619**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Satisfacción laboral	,619**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho= 0,619$ ); es decir que a medida que se mejore el compromiso organizacional mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico privado.

### Hipótesis específicas.

#### *Hipótesis específica 1.*

Hi. Existe relación directa entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Ho. No Existe relación directa entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 23

*Relación entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	78
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,662**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho= 0,662$ ); es decir que a medida que se mejore el compromiso afectivo mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico privado.

### ***Hipótesis específica 2.***

Hi. Existe relación directa entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Ho. No Existe relación directa entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 24

*Relación entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

			Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho= 0,413$ ); es decir que a medida que se mejore el compromiso de continuidad mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico privado.

### ***Hipótesis específica 3.***

Hi. Existe relación directa entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Ho. No Existe relación directa entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 25

*Relación entre el compromiso normativo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

		Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	1,000	,579**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Satisfacción laboral	,579**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho= 0,579$ ); es decir que a medida que se mejore el compromiso afectivo mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico privado.



## **IV. Discusión**

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se ha llegado en la presente investigación, entre las que se puede destacar que el 75.6% de los trabajadores del servicio médico JQ Medical SRL refiere que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, un 23.1% cree que esta en un nivel alto y sólo un 1.3% cree que esta en un nivel bajo. Estos resultados evidenciarían un nivel de compromiso medio de los trabajadores para con la organización, similar a los obtenidos por Pérez (2013), donde cerca del 30% manifestaron un bajo nivel de compromiso organizacional, esto se debería a la condición de trabajo en el sector público de esta última población donde el tema del enriquecimiento del ambiente laboral no se trata ampliamente.

Con respecto a la satisfacción laboral se encontró que el 89.7% se encuentra medianamente satisfecho con su trabajo y un 10.3% tiene una satisfacción baja, es en este segmento es donde se debe centrar los esfuerzos que conlleven a mejorar este indicador. Estos resultados son contrarios a los encontrados por Murrieta (2016), donde el 76% de profesionales que trabajan en el servicio de emergencia manifestaron estar insatisfechos en sus labores, esto tendría que ver con el nivel de estrés que caracteriza a esta última población, que difiere a la del presente estudio. No se encontró trabajadores que tengan una alta satisfacción con su trabajo, esto significa que para los trabajadores de este servicio médico es necesario que se mejore algunos aspectos para que puedan obtener una mayor satisfacción laboral.

En relación al género, el compromiso organizacional tuvo ligeras diferencias como, por ejemplo, que existe un mayor grupo de mujeres que perciben que su nivel de compromiso es alto (30%), en comparación con el de los varones (10.7%). Similar a lo que se encontró en el estudio de Recio, Gómez, López y Martínez (2012) donde no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso y los factores demográficos. Aunque un resultado diferente lo obtuvieron Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013) que si encontraron que las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional. Para nuestro caso esto no ocurrió así debido a que nuestra población no mostró

diferencias significativas en las variables sociodemográficas por ser una población relativamente homogénea.

Algo similar sucedió en el caso de la satisfacción laboral, en relación al género, donde los resultados fueron similares, con ligeras diferencias como es el caso de que se observó que existe un mayor grupo de varones que perciben que su nivel de satisfacción laboral es bajo (14.3%), en comparación con las mujeres (8%), esto podría ser debido a que los varones son enviados a las zonas de trabajo más alejadas y a los clientes donde los trabajadores son obreros, por lo que la carga de trabajo es mayor, en comparación con las mujeres que por razones de seguridad son enviadas a clientes donde el trabajo es mayormente de oficina.

Para el caso de las profesiones, el compromiso organizacional también tuvo ligeras diferencias, de las cuales, las más saltantes son que un grupo de técnicas de enfermería (44.4%) y personal administrativo (27.8%) consideró que tenía un alto nivel de compromiso organizacional, la mayoría consideró que tenía un nivel medio de compromiso organizacional y solo un trabajador que representó el 12.5% de psicólogos consideró que su nivel de compromiso fue bajo. Es necesario trabajar con mayor énfasis en los profesionales en donde no se percibieron nivel altos de compromiso organizacional como es el caso de los psicólogos y enfermeras.

Los niveles de satisfacción laboral, tuvieron ligeras diferencias en las distintas profesiones, llamó la atención que un grupo que en total representó el 10.3% considerara que su nivel de satisfacción laboral fue baja, para el caso de las enfermeras, esto fue considerado por un 20%, mientras que en el caso de los odontólogos fue de 16.7%. Los resultados del presente estudio fueron diferentes a los obtenidos por el estudio realizado por Mengistu y Bali (2015) donde se encontró diferencias significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de profesión.

Por otro lado, al analizar los resultados de las respuestas de cada escala aplicada, se observó que, para el caso del compromiso organizacional, los ítems donde se obtuvieron los menores valores fueron los que tienen que ver con la identificación con la organización, la percepción de alternativas y las inversiones realizadas en la organización que demuestran que los trabajadores no muestran

una alta identificación con la organización a largo plazo, perciben que tienen otras alternativas laborales y no perciben que hubieran invertido mucho en la organización, esto se debería a que en general el personal es relativamente joven y tiene poco tiempo de trabajo en la organización. Por el contrario, los ítems que tuvieron los más altos puntajes fueron los que tienen que ver con la percepción de lealtad para con la organización, el involucramiento con la organización y la identificación con la organización a corto plazo, es decir que la organización ha sido capaz de crear lazos de compromiso con los trabajadores pero que éstos no son muy fuertes y mucho menos duraderos.

Para el caso de los resultados de las respuestas de la escala de satisfacción laboral, se observó que los ítems donde se obtuvieron los menores puntajes fueron los que tienen que ver con el adelanto, la compensación salarial y el desarrollo, esto se correlaciona muy bien con las quejas que se recibieron de los trabajadores que fueron las pocas oportunidades de capacitación, los sueldos congelados por mucho tiempo y las oportunidades de ascensos. Por el contrario, los ítems donde se obtuvieron las mejores puntuaciones fueron los que tienen que ver con las relaciones con el supervisor y con los compañeros, es decir que existe en la organización un clima laboral favorable en cuanto a relaciones interpersonales.

En cuanto a la correlación de las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba estadística de Rho de Spearman para las hipótesis que han orientado la investigación, se ha podido observar que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018, hallándose una correlación de 0.619, con un valor para  $p = 0.00$  que es menor a 0.05, lo cual indica que existe una correlación entre las variables y además esta relación es moderada, directa y significativa. Resultado similar al obtenido por Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013) en el que también se encontró una relación significativa entre estas dos variables.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se ha observado que existe una relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los

trabajadores de un servicio médico de Lima – 2018, hallándose una correlación de 0.662, con un valor para  $p = 0.00$  que es menor a 0.05, y que indica que la correlación entre las variables sí existe además es moderada, directa y significativa. Esta correlación es la mas fuerte en comparación a los otros componentes del compromiso organizacional y es similar resultado al obtenido por Richard (2015) que si bien encontró una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, también encontró diferencias al hacer la correlación entre cada uno de los componentes de ambas variables siendo sólo el compromiso afectivo el que se correlacionaba con ambos factores de la satisfacción laboral, mas no los componentes de continuidad y normativo que sólo obtuvieron una correlación significativa con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y no con los extrínsecos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se ha observado que existe una relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico de Lima – 2018, hallándose una correlación de 0.413, con un valor para  $p = 0.00$ , que es menor a 0.0, lo cual indica que la correlación entre las variables sí existe, es directa y significativa, aunque es débil.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se ha observado que existe una relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico de Lima – 2018, hallándose una correlación de 0.579, con un valor calculado para  $p < 0.01$ , que indica que la correlación entre las variables sí existe, es moderada, directa y significativa

Por lo tanto, en el presente estudio se encontró que si existe correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Por supuesto que para poder generalizar el estudio se tiene que aplicar en otras realdades.

## **V. Conclusiones**

**Primera conclusión.**

Se encontró que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho de Spearman de 0.619 con un valor de  $p = 0.000$  que es menor a 0.05. Lo cual indica que a mayor compromiso organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores.

**Segunda conclusión.**

Se encontró que el compromiso afectivo y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho de Spearman de 0.662 con un valor de  $p = 0.000$  que es menor a 0.05. Esta correlación del compromiso afectivo con la satisfacción laboral es la más fuerte en comparación con los otros componentes del compromiso organizacional. Lo cual significa que los esfuerzos dirigidos a mejorar el compromiso afectivo tendrán un mayor impacto sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Tercera conclusión.**

Se encontró que el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho de Spearman de 0.412 con un valor de  $p = 0.000$  que es menor a 0.05.

**Cuarta conclusión.**

Se encontró que el compromiso normativo y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho de Spearman de 0.579 con un valor de  $p = 0.000$  que es menor a 0.05.

## **VI. Recomendaciones**



**Primera recomendación.**

Se recomienda una revisión de los temas de compromiso organizacional y satisfacción laboral con una mayor población a fines de corroborar y ampliar los resultados obtenidos en el presente estudio.

**Segunda recomendación.**

Es necesario recomendar a las organizaciones de salud que establezcan políticas dirigidas al cuidado de su recurso humano, reforzando el compromiso organizacional en las instituciones que ayuden a mejorar la satisfacción laboral, lo cual resultará en la mejora de la calidad de la atención en salud.

**Tercera recomendación.**

Las organizaciones deben reforzar la percepción del trabajador del compromiso organizacional y dirigirse con mayor énfasis en desarrollar una fuerte y duradera identificación e involucramiento del trabajador para con la organización ya que al tener una correlación más fuerte con la satisfacción laboral, mejorará directamente su percepción de satisfacción laboral.

## **VII. Referencias**

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. México D.F., México: Cengage Learning Editores.

Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Naucalpan de Juárez, México. Pearson educación de México S.A.

Ardinez, O. y Gutiérrez, J. (2014) *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del César – La Guajira – 2014*, (tesis para optar el grado de especialista en Gerencia en Salud). Cartagena, Colombia. Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2782/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20INFLUENCIA%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20LA%20MOTIVACI%C3%93N%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20PERSONAL%20T%C3%89CNICO%E2%80%93CIENT%C3%8DFICO%20Y%20ADMINISTRAT.pdf>

Arvey, R., Bouchard, T., Segal, N. y Abraham, L. (1989). Job satisfaction: Environment and genetic component. *Journal of applied psychology*. 74, 187-192. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/232543535\\_Job\\_Satisfaction\\_Environmental\\_and\\_Genetic\\_Components](https://www.researchgate.net/publication/232543535_Job_Satisfaction_Environmental_and_Genetic_Components)

Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. 66, 32-40. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/2773219>

Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*. 23, 207-215. Recuperado de:

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/8132/1/Analisis%20psicometrico%20del%20compromiso%20organizacional%20como%20variable%20actitudinal.pdf>

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*. 23, 207-215. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/167/16723205/2>

Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano de Seguridad Social*. 19, 35-41. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/228843525\\_Compromiso\\_organizacional\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud\\_Revision\\_bibliografica](https://www.researchgate.net/publication/228843525_Compromiso_organizacional_en_profesionales_de_la_salud_Revision_bibliografica)

Blau, G. y Boal, K. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Academy of management*. 12, 288-300. Recuperado de: [https://www.jstor.org/stable/258536?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/258536?seq=1#page_scan_tab_contents)

Cable, D. y DeRue, D. (2002). Convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*. 87, 875-884. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.318.9872&rep=rep1&type=pdf>

Casas, J., Repullo J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *Atención primaria*. 31, 592-600. Recuperado de: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/10+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+II.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Chiavenato, I. (2009), *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F, México. McGraw-Hill/interamericana Editores.

Chiavenato, I (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Editorial Mc Graw-Hill.

Cortina, E. (2014). *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers*, (tesis para optar el título de maestría en desarrollo humano organizacional). Medellin, Colombia. Universidad EAFIT. Recuperado de: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita\\_CortinaEspitia\\_2015.pdf;sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf;sequence=2)

Dormman, C. y Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta- analysis of stabilities. *Journal of organizational Behavior*. 22, 483-504. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/228079528\\_Job\\_Satisfaction\\_A\\_Meta-Analysis\\_of\\_Stabilities](https://www.researchgate.net/publication/228079528_Job_Satisfaction_A_Meta-Analysis_of_Stabilities)

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. México. Universidad Veracruzana, Facultad de pedagogía.

García, M., Luján, M. y Martínez, M (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enferm. Ins. Mex. Seguro Soc.* 15,63-72.

George, J. y Jones, G. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*. New York. Addison-Wesley Publishing Co. Inc. recuperado de: [https://www.homeworkmarket.com/sites/default/files/q5/13/09/understanding\\_and\\_managing\\_organizational\\_behavior\\_6th\\_edit....pdf](https://www.homeworkmarket.com/sites/default/files/q5/13/09/understanding_and_managing_organizational_behavior_6th_edit....pdf)

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013). Satisfacción laboral en las organizaciones de Rio Verde SLP. *Revista de psicología del comportamiento*. 4, 59-76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>

Hailemichael, G., Woldie, M y Tsega, G (2016). Organizational commitment of health professionals and associated factors in government health facilities of Gurage zone, South Ethiopia. *Clinical Medicine Research*. 5, 82-90. doi: 10.11648/j.cmr.20160505.11. Recuperado de: <http://article.sciencepublishinggroup.com/pdf/10.11648.j.cmr.20160505.11.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., México. Editorial McGraw Hill.

Hernandez, A. (2008). El método hipotético deductive como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Ciencias económicas*. 26, 183-195.

Herzberg, F. (1968). One more time; How do you motivate employees. *Harvard Business Review*. 46, 53-62. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/ca2a/a2ae02ac5b738b55b12b7324fac59571b1c1.pdf>

Herzberg, F. (1966). *Work of nature of man*. Cleveland. The World Press.

Herzberg, F. Mausner, B y Snyderman (1959). *The motivation to Work*. Nueva York. Wiley.

Holton, B., Lee, T. y Tidd, S. (2002). The relationship between work status congruence and work-related attitudes and behaviors. *Journal of applied Psychology*. 87, 903-915. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12395815>

Judge, T., Bono, J., Thoresen, C. y Patton, G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*. 127, 376-407. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11393302>

Judge, t. y Hulin, C. (1993). Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 56, 388-421. Recuperado de: Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis.

Karami, A., Farokhzadian, J. y Foroughamer, G.(2017). Nurses' profesional competency and organizational commitment: Is it important for human

resource management? *Plos one*. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>

Katz, D y Kahn, R. (1977). *Psicología social de las organizaciones*. México. Editorial Trillas

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. México. Editorial Mc Graw-Hill.

Locke, E. (1995). The micro-analysis of job satisfaction: comments on taber and alliger. *Journal of organizational behavior*. 16,123-125. Recuperado de:  
<http://psychsource.bps.org.uk/view/MzQyNDU5MS9KQS8zMMDM1NTkxL251bGw=/journalArticlePdf.html?doi=10.1002/job.4030160203>

Loza, E. (2014). *Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto* (tesis para optar el grado académico de maestría en psicología). Lima, Perú. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza\\_ae.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza_ae.pdf)

Manso, J. (2002), El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86. Recuperado de:  
<http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/download/849/757>

Materán, S. (2007). Dirección de la comunicación y satisfacción laboral en un medio audiovisual. (Tesis para optar el grado de psicólogo). Maracaibo, Venezuela.



Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de:  
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-07-01880.pdf>

Mengistu, M. y Bali, A. (2015). Factors associated to job satisfaction among healthcare workers at public hospitals of West Shoa Zone, Oromia Regional State Ethiopia: A cross sectional study. *Science Journal of Public Health*. 3, 161-167. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/276117428\\_Factors\\_Associated\\_to\\_Job\\_Satisfaction\\_Among\\_Healthcare\\_Workers\\_at\\_Public\\_Hospitals\\_of\\_West\\_Shoa\\_Zone\\_Oromia\\_Regional\\_State\\_Ethiopia\\_A\\_Cross\\_Sectional\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/276117428_Factors_Associated_to_Job_Satisfaction_Among_Healthcare_Workers_at_Public_Hospitals_of_West_Shoa_Zone_Oromia_Regional_State_Ethiopia_A_Cross_Sectional_Study)

Meyer, J. y Allen, N. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18. Recuperado de:  
<https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=56f9cc985b4952105156b3c0&assetKey=AS:344771819261952@1459211416328>

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1, 61-89. Recuperado de:  
<https://theartofservicelab.s3.amazonaws.com/All%20Toolkits/The%20Organizational%20Commitment%20Toolkit/Plan/A%20Three-component%20Model%20Conceptualization%20Of%20Organizational%20Commitment.pdf>

- Meyer, J. y Allen, N. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 538-551. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/211391140\\_Commitment\\_to\\_Organizations\\_and\\_Occupations\\_Extension\\_and\\_Test\\_of\\_a\\_Three-Component\\_Conceptualization](https://www.researchgate.net/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three-Component_Conceptualization)
- Modway, R., Steers, R y Porter, L. (1982). *Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Nueva York. Academic Press
- Murrieta, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María 2016* (tesis para optar el grado académico de maestría en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud). Huánuco, Perú. Universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/297>
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71, 492-499. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/1eef/c51ff886acd6f2c317f8f25a3f42fe984ddb.pdf>

- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (tesis para obtener el grado de maestría en Psicología con orientación laboral y organizacional). Nuevo León, México. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de. <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5648>
- Pérez, D. (2012). *Practica de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva- Huila en el período 2009 – 2010* (tesis para optar el grado de maestría en gerencia del talento humano). Caldas, Colombia. Universidad de Manizales. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/866>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia peruana, periodo 2013* (tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión empresarial). Loreto, Perú. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis\\_chz.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis_chz.pdf)
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (tesis para optar el grado de maestría en gestión de la educación). La Ceiba, Honduras. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/el-clima-y-la-satisfaccion->

laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/

Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulian, R. (1974). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*. 14, 224-247.

Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>

Pratkanis, A. Turner, M. (1994). Of what value is a job attitude? A socio-cognitive analysis. *Human Relations*. 47, 1545-1576. Recuperado de:  
<http://psycnet.apa.org/record/1995-19504-001>

Recio, R, Gómez, D, López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de Rio Verde, S. L. P. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento*. 3, 70-92. Recuperado de: <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/70>

Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization or organizational commitment. *Academy of management review*. 10, 465-476. Recuperado de : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10300307>

Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y compromise organizacional en colaboradores de un empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de investigación Universitaria*. 4, 51-58.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México. Pearson educación de México S.A.

- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson educación.
- Román, A. (2016). *Satisfacción del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015* (tesis para optar el grado académico de maestría en gerencia de servicios de salud). Lima, Perú. Universidad Nacional de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/5029>
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1977). *An examination of need-satisfaction models of job satisfaction and job attitudes*. *Administrative Science Quarterly*. 22,427-456. Recuperado de: [https://www.jstor.org/stable/2392182?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/2392182?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Saleh, A., Darawad, M. y Al-Hussami, A. (2014). Organizational commitment and work satisfaction among Jordanian Nurses: A comparative study. *Life Science Journal*. 11, 31-36. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/265335504\\_Organizational\\_Commitment\\_and\\_Work\\_Satisfaction\\_among\\_Jordanian\\_Nurses\\_A\\_Comparative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/265335504_Organizational_Commitment_and_Work_Satisfaction_among_Jordanian_Nurses_A_Comparative_Study)
- Salom, C. y D'Anello, S. (1994). Motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista interamericana de Psicología ocupacional*. 13,35-48. Recuperado de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/9>

- Saltar, A. y Jan, F. (2015). The study of organization commitment and job satisfaction among hospital nurses. A survey of district hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal of Magnagement and Bussiness Research*. 15, 16-28. Recuperado de: <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/1601>
- Secord, P. y Cackman, C. (1976). *Psicología social*. México. Editorial McGraw Hill.
- Solinger, O., Olffen, W. y Roe, R. (2008). Beyond the three-component modelo f organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*. 93, 70-83. Recuerado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18211136>
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizations commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22, 46-56. Recuperado de: [https://www.jstor.org/stable/2391745?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/2391745?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Toro, A. (2014). *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers* (tesis para optar el grado de maestría en desarrollo humano organizacional). Medellín, Colombia. Universidad EAFIT. Recuperado de: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita\\_CortinaEspitia\\_2015.pdf;sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf;sequence=2)
- Tran, B., Van Minh, H y Hinh, N. (2013). *Factors assosiated with job satisfaction among commune health workers: implications for human resource policies*. *Global Health Action*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3561598/>

Recuperado de: <https://doi.org/10.3402/gha.v6i0.18619@zgha20.2013.6.issue-s2>

Valderrama, S. (2002). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima, Perú. editorial San Marcos.

Wanous, J., Poland, T., Premack, S. y Davis, K. (1992). The effect of met expectations on newcomer attitudes and behavior: A review and meta analysis. *Journal of Applied Psychology*. 77, 288-297. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1534799>

Wiener, Y. (1982). Commitment organizatons: A normaktive view. *The academy of management review*. 7, 418-428. Recuperado de: [https://www.jstor.org/stable/257334?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/257334?seq=1#page_scan_tab_contents)

Zegarra, F. (2014). *Relación entre el marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho* (tesis para optar el grado de maestría en economía con mención en economía y gestión de la salud). Lima, Perú. Universidad nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3747>

## **Anexos**



## **Anexo 1. Artículo científico**

## **Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018**

Autor: Iván Alcides García Corzo

Br. Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud – Universidad Cèsar Vallejo

ivangarciamdmail.com

### **Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de corte descriptivo correlacional. La población fue constituida por 78 trabajadores de la empresa JQ Medica, para recolectar la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos las escalas de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y la de Satisfacción laboral de Materan. Los resultados evidenciaron que 75.6% de los trabajadores consideran que tienen un nivel de compromiso organizacional medio, un 89.7% considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio, y que la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa y directa, con un Rho de Spearman de 0.619 ( $p=0.00$ , menor que 0.05). Se concluyó que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018.

**Palabras clave:** compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, satisfacción laboral, factores motivacionales, factores higiénicos.

### **Summary**

The objective of the research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction of workers in a private medical service in Lima. The study was developed under a quantitative approach, descriptive correlational. The population was constituted by 78 workers of the company JQ Medica, to collect the information the survey technique was used and as instruments the Meyer and Allen organizational commitment scales and the Materan labor satisfaction scale. The results showed that 75.6% of workers consider that they have a medium level of organizational commitment, 89.7%

consider that they have a medium level of job satisfaction, and that the correlation between both variables is statistically significant and direct, with a Spearman's Rho of 0.619 ( $p = 0.00$ , less than 0.05). It was concluded that there is a significant and direct correlation between organizational commitment and job satisfaction in the workers of a private medical service in Lima - 2018.

**Key words:** organizational commitment, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment, job satisfaction, motivational factors, hygiene factors.

## **Introducción.**

Las organizaciones actuales buscan incrementar su nivel de competitividad para garantizar tanto su continuidad como su éxito, en las últimas décadas sus esfuerzos están dirigidos hacia el desarrollo de su recurso más valioso que es el recurso humano, una de las estrategias prioritarias es generar un ambiente laboral favorable que permitan fomentar actitudes positivas en sus trabajadores para que éstos puedan desarrollarse tanto individual como colectivamente y así poder conseguir el cumplimiento de sus objetivos personales y los de la organización.

Diversos estudios se han realizado para establecer y analizar los factores que influyen en las actitudes que el trabajador adopta frente a su entorno laboral. Dos de las actitudes laborales que han sido muy estudiadas son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ambas tienen una fuerte correlación y resultan en conductas que los empleados adoptan dentro de la organización (Aamodt, 2010, p. 364). Según Meyer y Allen (1991). El compromiso organizacional es “un estado psicológico que determina la relación del empleado con la organización laboral y que tiene como consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización” (p. 61). Mientras que para Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), la satisfacción laboral “es el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 29). La importancia de estos conceptos reside en su estrecha relación con la calidad de los servicios de salud, ya que la falta de compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud generará una

disminución de la calidad de los servicios de salud (Judge, como se citó en Robbins, 2009, p. 86).

### **Antecedentes del problema.**

En el campo de la salud, el compromiso organizacional ha sido estudiado desde diversas perspectivas y en relación con múltiples factores, Así, el estudio realizado por Hailemichael, Woldie y Tsega (2016) encontraron que hay factores predictores del compromiso organizacional y que estos son el estilo de liderazgo percibido, la oportunidad de capacitación, el valor percibido, la atención para el empleado y la remuneración percibida. Mientras que Salter y Jan (2015) concluyeron que el pago, la promoción y el entorno de trabajo son factores que influyen sobre el compromiso organizacional; adicionalmente algunos factores juegan un papel secundario en la predicción del compromiso organizacional como el trabajo, el compañero de trabajo y la supervisión. Por otro lado, Recio, Gómez, López y Martínez (2012) concluyeron, que el compromiso organizacional muestra una relación directa con el clima organizacional, pero no presenta ninguna asociación con los factores demográficos. Así mismo, Karami, Faro y Foroughamer (2017) encontraron que no hay relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la competencia profesional.

La interrelación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de salud también fueron asociadas a otros factores como el estrés laboral. Saleh, Darawad y Al-Hussami (2014) concluyeron que el ambiente laboral estresante influye negativamente en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Por otro lado, Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013) encontraron que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, además que las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional. La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional fue investigada en el ámbito local, así Richard (2015) concluyó que existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

### **Revisión de la literatura.**

Tanto el compromiso organizacional como la satisfacción laboral son temas estudiados con bastante frecuencia dada la importancia del desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones que buscan ser competitivas. Así, Ardinez y Gutiérrez (2014) en su estudio concluyeron que no existe relación entre la satisfacción y la motivación del trabajador. El clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción de los trabajadores, mas no influye en su motivación, sobre el cual se privilegian los factores intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorrealizarse. Así mismo, Pérez (2012) encontró que no existe evidencia de una relación directa entre el compromiso organizacional y el tipo de vinculación contractual establecido por las empresas.

Por otro lado, Pérez (2013) concluyó que existe una relación significativa y directa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, y por el contrario una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras. Además, Polanco (2014) en su estudio concluyó que el clima laboral, en sus distintas dimensiones, influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales y en la satisfacción laboral total. De la misma forma, Cortina (2014) concluyó que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con el compromiso organizacional y la intención de permanencia, además que existe una mediación parcial del compromiso afectivo en la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia.

Adicionalmente Murrieta (2016) concluyó que existe una baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral, con un  $r$  de Spearman de 0.366. De la misma manera, Pérez y Rivera (2015) concluyeron que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con una prueba de Tau-b de Kendall de 0.370. Por otro lado, Loza (2014) concluyó que se existe una asociación entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional

con una dependencia mostrada para un  $X^2$  calculado de 24,82 y un  $X^2$  tabular de 9,49 con 4 grados de libertad y un  $p < 0.05$  de nivel de significancia.

### **Problema.**

La empresa JQ Medical SAC brinda servicios médicos ocupacionales a diversas empresas industriales y de servicios de Lima, asesorando en la conformación y mantenimiento del sistema de seguridad y gestión de la salud de los trabajadores, así como los de vigilancia ocupacional. Según el libro de nómina, cuenta con 18 médicos ocupacionales, 6 odontólogos, 8 psicólogos, 10 enfermeras, 18 técnicas de enfermería y 18 trabajadores administrativos, los cuales rotan en las diferentes empresas donde se brinda asesoría y vigilancia ocupacional. Actualmente se ha notado que los trabajadores se han mostrado disconformes y poco satisfechos con diversos aspectos del trabajo como son el incremento de las responsabilidades en sus distintas actividades y una escasa supervisión de parte de los coordinadores, además ha habido quejas debido a que no se brinda las condiciones físicas adecuadas del ambiente laboral en muchas fábricas donde se brinda las asesorías por lo que los trabajadores se han visto en la necesidad de adecuarse involuntariamente a las circunstancias para poder cumplir con sus labores. Otros inconvenientes referidos por los trabajadores son el hecho que existe una programación cambiante y poco estable que se genera con poco tiempo de anticipación, tanto de sedes como de horarios de trabajo, por lo que deben rotar de forma inesperada y constante durante la semana, lo cual causa descontrol e inestabilidad, ya que muchas veces el trabajador no sabe con certeza en dónde y en qué horario le tocará trabajar al día siguiente; adicionalmente se ha presentado quejas por los ajustes salariales que no se han realizado en los últimos años, la falta de un programa de capacitación para los trabajadores y la falta de reuniones regulares tanto con los supervisores como con sus colegas para compartir temas del trabajo que podrían ser positivas tanto para ellos como para la empresa. Esta situación ha generado que se produzca los incumplimientos en los informes mensuales de vigilancia ocupacional y la disminución de la calidad de éstas, debido a una débil supervisión, además un alto número de inasistencias, que agravan las

programaciones de turnos, lo cual ya ha causado diversas quejas por parte de los clientes, y que, de continuar el problema, generará que éstos busquen otro proveedor.

Los trabajadores requieren tener un alto desempeño laboral tanto en el plano asistencial como en el gerencial, debido a las características singulares del entorno donde se desarrolla el trabajo, factores que al parecer son influidos por la identificación del trabajador con la organización, su involucramiento con los objetivos de la organización, su grado de lealtad hacia la organización, su sentido de obligación hacia el cumplimiento de sus labores y su percepción de alternativas de trabajo. Estos factores, al ser fortalecidos pueden influir positivamente en los niveles de satisfacción de los trabajadores, por lo que es necesario entender esta influencia e interrelación para tomar decisiones adecuadas en la búsqueda de obtener un desarrollo adecuado del recurso más valioso de la organización que es el trabajador.

Por lo expuesto el objetivo general del presente estudio es determinar la relación del compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JQ Medical SRL

### **Objetivos.**

Los objetivos de la investigación fueron determinar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018; así como, la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral; la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral; y la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral.

### **Materiales y método.**

#### **Diseño de estudio.**

La investigación se desarrolló asumiendo el tipo de diseño no experimental, de corte transversal correlacional.

### **Muestreo.**

Se decidió en forma intencional considerar a todos los trabajadores de la empresa JQ Medical SAC. En tal sentido el estudio es de tipo no probabilístico censal.

### **Sujetos.**

La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir los 78 trabajadores de las distintas áreas de la empresa de servicios médicos JQ Medical SAC. No se tomó muestra porque se tomó en cuenta a toda la población.

### **Instrumentos.**

Los instrumentos usados para la presente investigación fueron las encuestas de actitud para compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) adaptado por Cedeño y Pirela (2002) y la de satisfacción laboral de Materan (2007). Cuya confiabilidad de comprobó en un piloto de 20 personas, con un alfa de Cronbach de 0.875 y 0.817, respectivamente.

### **Resultados.**

Como se muestra en la tabla 1 se observó que el 75,6% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL tuvo un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que un 23.1% tuvo un nivel alto, y sólo un 1.3% tuvo un nivel bajo. Esto significa que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel medio de compromiso organizacional, pero pocos son los que lo perciben en un nivel alto.

Tabla 1  
*Compromiso organizacional en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.3%
Medio	59	75.6%
Alto	18	23.1%



Como se puede apreciar en la tabla 2 se observó que el 89.7% de los trabajadores del servicio de salud privado JQ Medical SRL tuvo un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 10.3% tuvo un nivel bajo y ningún trabajador presentó satisfacción laboral en un nivel alto.

Tabla 2

*Satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio de salud privado, Lima 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10.3%
Medio	70	89.7%
Alto	0	0.0%

En la tabla 3 se muestra la tabla de correlación con un Rho de Spearman ( $Rho=0,619$ ) y una significancia de 0.000 que es menor que  $p < 0.05$  por lo que se demuestra que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral, siendo esta relación directa y moderada; es decir que a medida que se mejore el compromiso organizacional mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 3

*Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,619**
		N	,000
Satisfacción laboral		N	78
		Coeficiente de correlación	,619**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se muestra la tabla de correlación con un Rho de Spearman de 0.662 y una significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por lo que se demuestra que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los trabajadores, siendo esta relación directa y moderada; es decir que a medida que se mejore el compromiso afectivo mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 4

*Relación entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

			Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se muestra la tabla de correlación con un Rho de Spearman de 0.413 y una significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por lo que se demuestra que existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral de los trabajadores, siendo esta relación directa y moderada; es decir que a medida que se mejore el compromiso de continuidad mejorará la satisfacción laboral.

Tabla 5

*Relación entre el compromiso de continuidad y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

			Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se muestra la tabla de correlación con un Rho de Spearman de 0.519 y una significancia de 0.000 que es menor a 0.05, por lo que se demuestra que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado, siendo esta relación directa y moderada (Rho= 0,579); es decir que a medida que se mejore el compromiso afectivo mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio médico privado.

Tabla 6

*Relación entre el compromiso normativo y satisfacción laboral trabajadores de un servicio médico privado, Lima 2018.*

			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **Discusión.**

Se puede destacar que el 75.6% de los trabajadores del servicio médico JQ Medical SRL refiere que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, un 23.1% cree que esta en un nivel alto y sólo un 1,3% cree que esta en un nivel bajo. Estos resultados evidenciarían un nivel de compromiso medio de los trabajadores para con la organización, pero que se debe trabajar para que este sea más fuerte. Con respecto a la satisfacción laboral se encontró que el 89,7% se encuentra medianamente satisfecho con su trabajo y un 10,3% tiene una satisfacción baja, es en este segmento es donde se debe centrar los esfuerzos que conlleven a mejorar este indicador. No se encontró trabajadores que tengan una alta satisfacción con su trabajo, esto significa que para los trabajadores de este servicio médico es necesario que se mejore algunos aspectos para que puedan obtener una mayor satisfacción laboral.

En cuanto a la correlación de las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba estadística de Rho de Spearman, se ha podido observar que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, hallándose una correlación de 0.619, con un valor para  $p = 0.00$  que es menor a 0.05, lo cual indica que existe una correlación entre las variables y además esta relación es moderada, directa y significativa. Resultado similar al obtenido por Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013) en el que también se encontró una relación significativa entre estas dos variables.

En cuanto a la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, se encontró una correlación de 0.662, con un valor para  $p = 0.00$  que es menor a 0.05, que indica que la correlación entre las variables sí existe además es moderada, directa y significativa. Esta correlación es la más fuerte en comparación a los otros componentes del compromiso organizacional y podría ser similar resultado al obtenido por Richard (2015) que si bien encontró una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, también encontró diferencias al hacer la correlación entre cada uno

de los componentes de ambas variables siendo sólo el compromiso afectivo el que se correlacionaba con ambos factores de la satisfacción laboral, mas no los componentes de continuidad y normativo que sólo obtuvieron una correlación significativa con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y no con los extrínsecos.

Para la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, se encontró una correlación de 0.413, con un valor para  $p = 0.00$ , que es menor a 0.0, lo cual indica que la correlación entre las variables sí existe, es directa y significativa, aunque es débil. Y para la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, hallándose una correlación de 0.579, con un valor calculado para  $p < 0.01$ , que indica que la correlación entre las variables sí existe, es moderada, directa y significativa

### **Referencias bibliográficas.**

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. México D.F., México: Cengage Learning Editores.

Ardinez, O. y Gutiérrez, J. (2014) *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan del César – La Guajira – 2014*, (tesis para optar el grado de especialista en Gerencia en Salud). Cartagena, Colombia. Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2782/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20INFLUENCIA%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20LA%20MOTIVACI%C3%93N%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20>



- Karami, A., Farokhzadian, J. y Foroughamer, G.(2017). Nurses' profesional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management? *Plos one*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>
- Loza, E. (2014). *Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto* (tesis para optar el grado académico de maestría en psicología). Lima, Perú. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza\\_ae.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza_ae.pdf)
- Materán, S. (2007). Dirección de la comunicación y satisfacción laboral en un medio audiovisual. (Tesis para optar el grado de psicólogo). Maracaibo, Venezuela. Universidad Rafael Urdaneta. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-07-01880.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18. Recuperdo de: <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=56f9cc985b4952105156b3c0&assetKey=AS:344771819261952@1459211416328>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1, 61-89. Recuperado de:

<https://theartofservicelab.s3.amazonaws.com/All%20Toolkits/The%20Organizational%20Commitment%20Toolkit/Plan/A%20Three-component%20Model%20Conceptualization%20Of%20Organizational%20Commitment.pdf>

Murrieta, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María 2016* (tesis para optar el grado académico de maestría en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud). Huánuco, Perú. Universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/297>

Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (tesis para obtener el grado de maestría en Psicología con orientación laboral y organizacional). Nuevo León, México. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de. <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5648>

Pérez, D. (2012). *Practica de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva- Huila en el período 2009 – 2010* (tesis para optar el grado de maestría en gerencia del talento humano). Caldas, Colombia. Universidad de Manizales. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/866>



Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia peruana, periodo 2013* (tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión empresarial). Loreto, Perú. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Recuperado

de:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis\\_chz.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5995/1/Solis_chz.pdf)

Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (tesis para optar el grado de maestría en gestión de la educación). La Ceiba, Honduras. Universidad Pedagógica Nacional

Francisco

Morazán.

Recuperado

de:

<http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>

Recio, R, Gómez, D, López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de Rio Verde, S. L. P. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento*. 3, 70-92. Recuperado de: <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/70>

Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de investigación Universitaria*. 4, 51-58.

- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson educación.
- Saleh, A., Darawad, M. y Al-Hussami, A. (2014). Organizational commitment and work satisfaction among Jordanian Nurses: A comparative study. *Life Science Journal*. 11, 31-36. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/265335504\\_Organizational\\_Commitment\\_and\\_Work\\_Satisfaction\\_among\\_Jordanian\\_Nurses\\_A\\_Comparative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/265335504_Organizational_Commitment_and_Work_Satisfaction_among_Jordanian_Nurses_A_Comparative_Study)
- Saltar, A. y Jan, F. (2015). The study of organization commitment and job satisfaction among hospital nurses. A survey of district hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal of Magnagement and Bussiness Research*. 15, 16-28. Recuperado de: <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/1601>

## **Anexo 2. Matriz de consistencia**

**Matriz de consistencia**

**Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.**

**Autor: Iván Alcides García Corzo**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe una relación directa entre el compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre el compromiso de continuidad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima - 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre el compromiso normativo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de servicios médicos privados de Lima - 2018.</p>	<b>Variable 1: Compromiso organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Componente afectivo	Identificación con la organización Involucramiento con la organización	<b>6, 12, 18</b> <b>9, 14, 15</b>	Fuerte desacuerdo En moderado desacuerdo	<b>Alto</b> <b>(91 – 126)</b>
			Compromiso de continuidad	Percepción de las alternativas Inversiones en la organización	<b>4, 5, 16</b> <b>1, 3, 17</b>	En ligero desacuerdo Indiferente	<b>Medio</b> <b>(55 – 90)</b>
			Componente normativo	Lealtad Sentido de la obligación	<b>13, 8, 2</b> <b>7, 10, 11</b>	En ligero acuerdo En moderado acuerdo En fuerte acuerdo	<b>Bajo</b> <b>(18 – 54)</b>
			<b>Variable 2: Nivel de satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Factores intrínsecos motivacionales	Reconocimiento del logro Responsabilidad acrecentada Adelanto y desarrollo Trabajo desafiante Éxito	<b>13,14,15</b> <b>16,17,18</b> <b>19,20,21</b> <b>22,23</b> <b>24,25,26</b>	Muy bajo Bajo Regular	<b>Alto</b> <b>(95 – 130)</b> <b>Medio</b> <b>(61 – 94)</b>
			Factores extrínsecos higiénicos	Relación interpersonal Relación con la supervisión Políticas internas Condiciones físicas Compensación salarial	<b>1,2,3</b> <b>4,5</b> <b>6,7,8</b> <b>9,10</b> <b>11,12</b>	Alto Muy alto	<b>Bajo</b> <b>(26 – 60)</b>



### **Anexo 3. Consentimiento por la institución**

## Consentimiento por la institución



## Consentimiento por la institución

Por la presente, yo, **Javier Quintana Arellano**, identificado con DNI N° **07249046**, representante legal del Policlínico JQ Medical S.R.L. Con RUC N° **.20553144206**, ubicado en Av. Venezuela No 1783 2do Piso Breña – Lima, doy consentimiento al Sr. Iván Alcides García Corzo, alumno de la Universidad César Vallejo – Sede Norte, de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, para que realice las encuestas de actitud y lo que sea necesario para su investigación de tesis denominada "Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018"

Lima, 10 de enero del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Javier Quintana Arellano', is written over a horizontal dotted line.

Javier Quintana Arellano

## **Anexo 4. Matriz de datos**



## Matriz de datos

	CODIGO	SEXO	EDAD	EST_CIVIL	PROFESION	AÑOS_LAB	COMP_AFEC	COMP_CONT	COMP_NORMATIVO	COMP_ORG	FACT_INT	FACT_EXT	SATIS_LAB
1	1	1	43	1	1	1,67	28	23	28	79	35	32	67
2	2	1	35	2	1	1,17	28	20	32	80	36	29	65
3	3	1	30	1	1	1,00	29	23	26	78	37	32	69
4	4	1	33	2	1	1,83	26	22	30	78	33	30	63
5	5	1	37	2	1	1,33	24	19	30	73	39	35	74
6	6	1	56	3	1	5,58	32	24	35	91	48	40	88
7	7	1	47	2	1	3,17	30	20	30	80	39	36	75
8	8	1	38	2	1	1,67	31	26	31	86	38	33	71
9	9	1	31	1	1	2,42	27	18	29	74	36	25	61
10	10	1	33	2	1	1,75	30	21	32	83	36	34	70
11	11	1	35	2	1	1,08	20	13	22	55	32	25	57
12	12	1	36	2	1	2,17	22	16	23	61	39	30	69
13	13	1	38	2	1	2,92	26	20	27	73	35	24	59
14	14	2	42	2	1	3,25	33	27	36	96	42	36	78
15	15	2	31	1	1	1,50	28	18	26	72	33	28	61
16	16	2	34	2	1	1,33	30	26	34	90	37	26	65
17	17	2	34	2	1	1,92	32	22	33	87	40	35	75
18	18	2	31	1	1	2,33	32	26	34	92	39	34	73
19	19	1	26	1	2	1,42	30	25	30	85	39	35	74
20	20	1	35	2	2	3,08	34	28	34	96	46	37	85
21	21	1	38	2	2	1,17	23	17	22	62	37	26	65
22	22	1	30	1	2	1,50	27	26	29	82	36	34	70
23	23	2	32	2	2	1,50	20	15	23	58	29	30	59
24	24	2	30	1	2	1,25	25	23	26	74	36	35	71
25	25	1	35	3	3	2,83	30	24	35	89	51	41	92
26	26	1	26	1	3	2,08	22	14	20	56	40	36	76
27	27	1	29	2	3	1,67	29	21	28	78	39	29	68
28	28	1	26	1	3	1,42	31	24	33	88	37	32	69
29	29	1	27	2	3	1,42	11	15	14	40	29	21	50
30	30	1	31	2	3	1,83	29	22	26	77	38	35	73
31	31	2	29	2	3	2,00	30	27	30	87	37	34	71
32	32	2	24	1	3	1,08	29	16	26	71	33	31	64
33	33	2	43	2	4	2,92	31	21	28	80	40	34	74
34	34	2	32	2	4	2,08	20	14	27	61	33	30	63
35	35	2	28	1	4	2,42	31	26	31	86	41	39	80
36	36	2	25	1	4	1,58	29	26	27	82	33	25	58
37	37	2	27	1	4	1,83	25	24	27	76	36	33	69
38	38	2	29	1	4	1,25	22	15	24	61	30	24	54
39	39	2	31	2	4	1,67	31	24	32	87	37	31	68
40	40	2	27	1	4	1,33	25	25	29	79	35	28	63
41	41	2	26	1	4	1,25	26	18	25	69	37	33	70
42	42	2	31	2	4	1,92	29	21	26	78	36	35	71
43	43	2	25	1	5	1,17	31	32	34	97	41	30	71
44	44	2	23	1	5	1,58	35	33	35	103	45	41	86
45	45	2	27	1	5	1,25	32	32	33	97	41	33	74
46	46	2	25	1	5	1,00	29	26	31	88	36	34	70
47	47	2	26	1	5	1,50	32	30	32	94	41	37	78
48	48	2	29	2	5	1,67	32	34	34	100	40	38	78
49	49	2	36	2	5	2,42	33	29	35	97	49	40	89
50	50	2	27	1	5	1,00	31	31	34	96	38	35	73
51	51	2	26	1	5	1,25	29	20	27	78	34	35	69
52	52	2	25	1	5	1,50	30	32	33	95	40	32	72
53	53	2	26	1	5	1,67	21	20	21	62	31	27	58
54	54	2	22	1	5	1,58	25	30	27	82	37	31	68
55	55	2	24	1	5	1,33	24	21	27	72	35	28	63
56	56	2	28	2	5	1,00	27	26	26	79	35	32	67
57	57	2	31	2	5	1,67	26	26	26	84	32	38	68
58	58	2	29	2	5	1,42	26	26	23	77	37	29	66
59	59	2	23	1	5	1,17	26	30	26	84	35	34	69
60	60	2	27	2	5	1,17	25	26	30	83	37	29	66
61	61	1	34	1	6	1,83	26	27	29	84	41	34	75
62	62	2	45	2	6	2,67	33	30	33	96	47	36	83
63	63	1	30	1	6	2,25	29	29	32	90	45	39	84
64	64	1	26	1	6	1,58	24	26	24	74	43	35	78
65	65	1	28	1	6	1,08	25	23	26	74	34	25	59
66	66	1	56	2	6	1,67	31	27	31	89	47	35	82
67	67	2	23	1	6	1,33	25	30	30	85	30	32	62
68	68	2	25	1	6	1,17	26	26	26	82	31	31	62
69	69	2	26	1	6	2,17	26	26	26	82	37	30	67
70	70	2	24	1	6	1,33	25	30	26	81	36	31	67
71	71	2	23	1	6	1,58	30	30	31	91	33	32	65
72	72	2	28	2	6	2,50	30	31	32	93	36	36	72
73	73	2	24	1	6	1,67	23	29	27	79	34	31	65
74	74	2	27	3	6	1,83	26	21	25	72	36	30	66
75	75	2	26	1	6	1,83	24	25	26	75	36	33	69
76	76	2	23	1	6	1,17	23	23	24	70	33	30	63
77	77	2	26	1	6	1,67	31	29	33	93	35	33	68
78	78	2	24	1	6	1,17	29	24	26	79	33	31	64

## **Anexo 5. Instrumentos**

### Escala de compromiso organizacional.

**INDICACIONES:** A continuación, se presentarán 18 afirmaciones relacionadas a su trabajo actual. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases:

**FD** = En fuerte desacuerdo

**LA** = En ligero acuerdo

**MD** = En moderado desacuerdo

**MA** = En moderado acuerdo

**LD** = En Ligero desacuerdo

**FA** = En fuerte acuerdo

**IN** = Indiferente

	1	2	3	4	5	6	7
	FD	MD	LD	IN	LA	MA	FA
1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2. Aunque fuerza ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización.							
3. Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría pocas opciones alternativas.							
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8. Esta organización merece mi lealtad.							
9. Realmente siento los problemas de la organización como propios.							
10. No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.							
11. Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.							
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.							
13. Le debo mucho a mi organización.							
14. No me siento como parte de la familia en mi organización.							
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17. Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.							
18. No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							

## Escala de satisfacción laboral

**INDICACIONES:** El siguiente instrumento está dirigido a determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud, para ello se aplicará el siguiente cuestionario, el mismo que consta de dos partes, la primera está diseñada para conocer en qué medida la empresa le ofrece condiciones para desarrollar su labor y la segunda parte está orientada a identificar el grado de satisfacción que usted presenta.

Marque con una (X) sobre el espacio que mejor represente su posición.

**MB** = Muy bajo

**R** = Regular

**MA** = Muy Alto

**B** = Bajo

**A** = Alto

	MB	B	R	A	MA
En qué medida la empresa le ofrece las siguientes condiciones para desarrollar su labor					
1. Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros.					
2. Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización.					
3. Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización.					
4. Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores.					
5. Recibir trato respetuoso de los supervisores.					
6. El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados.					
7. La forma como se selecciona al personal.					
8. La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales.					
9. La distribución de espacios donde realiza su trabajo.					
10. Los equipos necesarios para realizar su tarea.					
11. El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (bono alimenticio).					
12. El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador.					
En qué medida se siente usted satisfecho con:					
13. La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo.					
14. Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas.					
15. Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño.					
16. Los desafíos que su trabajo le impone.					
17. Las responsabilidades que le otorga su supervisor.					
18. El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo.					
19. Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa.					
20. Las oportunidades de recibir capacitación especializada.					
21. Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas.					
22. Los retos que su trabajo le impone.					
23. Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar sus tareas.					
24. Sentirse útil con la labor que realiza.					
25. Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa.					
26. Haber alcanzado un alto desempeño.					

## **Anexo 6. Formato de validación**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** Compromiso organizacional

Es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene como consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización (Meyer, J. y Allen, N., 1991).

### Dimensiones de las variables:

#### Componente afectivo

Es el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella” (Meyer, J. y Allen, N., 1991)

#### Compromiso de continuidad

Hace referencia a los costos que tendría que afrontar un trabajador al retirarse de una institución (Meyer, J. y Allen, N., 1991).

#### Componente normativo

Es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización y de seguir normas sociales para que una organización marche bien (Meyer, J. y Allen, N., 1991).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Compromiso organizacional**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Componente afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con la organización</li> <li>• Involucramiento con la organización</li> </ul>	<b>6, 12, 18</b> <b>9, 14, 15</b>	<b>Alto</b> <b>(91 – 126)</b> <b>Medio</b> <b>(55 – 90)</b> <b>Bajo</b> <b>(18 – 54)</b>
Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de las alternativas</li> <li>• Inversiones en la organización</li> </ul>	<b>4, 5, 16</b> <b>1, 3, 17</b>	
Componente normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad</li> <li>• Sentido de la obligación</li> </ul>	<b>2, 8, 13</b> <b>7, 10, 11</b>	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Componente afectivo</b>							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.	✓		✓		✓		
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	✓		✓		✓		
14	No me siento como parte de la familia en mi organización.	✓		✓		✓		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Compromiso de continuidad</b>							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Componente normativo</b>							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización.	✓		✓		✓		
8	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
13	Le debo mucho a mi organización.	✓		✓		✓		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.	✓		✓		✓		
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miloska Vega Guerrero ..... DNI: 28284526 .....

Especialidad del validador: Inv. Científicas .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Enero del 2018



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Componente afectivo</b>							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.	✓		✓		✓		
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	✓		✓		✓		
14	No me siento como parte de la familia en mi organización.	✓		✓		✓		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Compromiso de continuidad</b>	✓		✓				
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Componente normativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Aunque fuerza ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización.	✓		✓		✓		
8	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
13	Le debo mucho a mi organización.	✓		✓		✓		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.	✓		✓		✓		
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. LAGUNA VELAZCO, JORGE GONZALO   DNI: 20072507

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de ENERO del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Componente afectivo</b>							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.	✓		✓		✓		
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	✓		✓		✓		
14	No me siento como parte de la familia en mi organización.	✓		✓		✓		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Compromiso de continuidad</b>							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría pocas opciones alternativas.	✓		✓		✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		✓		✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Componente normativo</b>							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización.	✓		✓		✓		
8	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
13	Le debo mucho a mi organización.	✓		✓		✓		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.	✓		✓		✓		
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Flores Sotelo William Sebastian    DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gestión económica y prof / Economía.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 01 del 2018

  
Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:** Satisfacción laboral

“La satisfacción laboral es el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959, p. 29).

**Dimensiones de las variables:**

Factores intrínsecos o motivacionales

Son los factores que están relacionados con el trabajo que el trabajador desempeña (Herzberg, 1959).

Factores extrínsecos o higiénicos

Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, esto corresponde a la perspectiva ambiental del trabajo (Herzberg, 1959).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Factores de satisfacción laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Factores intrínsecos o motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del logro</li> <li>• Responsabilidad acrecentada</li> <li>• Adelanto y desarrollo</li> <li>• Trabajo desafiante</li> <li>• Éxito</li> </ul>	<p>13,14,15</p> <p>16,17,18</p> <p>19,20,21</p> <p>22,23</p> <p>24,25,26</p>	<p><b>Alto</b> (51 – 70)</p> <p><b>Medio</b> (33 – 50)</p> <p><b>Bajo</b> (14 – 32)</p>
Factores extrínsecos o higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación interpersonal</li> <li>• Relación con la supervisión</li> <li>• Políticas internas</li> <li>• Condiciones físicas</li> <li>• Compensación salarial</li> </ul>	<p>1,2,3</p> <p>4,5</p> <p>6,7,8</p> <p>9,10</p> <p>11,12</p>	<p><b>Alto</b> (45 – 60)</p> <p><b>Medio</b> (29 – 44)</p> <p><b>Bajo</b> (12 – 28)</p>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Factores intrínsecos o motivacionales</b>							
13	La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas.	✓		✓		✓		
15	Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño.	✓		✓		✓		
16	Los desafíos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
17	Las responsabilidades que le otorga su supervisor.	✓		✓		✓		
18	El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa.	✓		✓		✓		
20	Las oportunidades de recibir capacitación especializada.	✓		✓		✓		
21	Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas.	✓		✓		✓		
22	Los retos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
23	Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar sus tareas.	✓		✓		✓		
24	Sentirse útil con la labor que realiza.	✓		✓		✓		
25	Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
26	Haber alcanzado un alto desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Factores extrínsecos o higiénicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros.	✓		✓		✓		
2	Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización.	✓		✓		✓		
3	Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización.	✓		✓		✓		
4	Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores.	✓		✓		✓		



5	Recibir trato respetuoso de los supervisores.	✓		✓		✓	
6	El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados.	✓		✓		✓	
7	La forma como se selecciona al personal.	Si	No	Si	No	Si	No
8	La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales.	✓		✓		✓	
9	La distribución de espacios donde realiza su trabajo..	✓		✓		✓	
10	Los equipos necesarios para realizar su tarea.	✓		✓		✓	
11	El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (bono alimenticio).	✓		✓		✓	
12	El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Meliska Vega Guevara ..... DNI: 98284526 .....

Especialidad del validador: Ino. Científico .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Enero del 2017



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Factores intrínsecos o motivacionales</b>							
13	La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas.	✓		✓		✓		
15	Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño.	✓		✓		✓		
16	Los desafíos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
17	Las responsabilidades que le otorga su supervisor.	✓		✓		✓		
18	El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa.	✓		✓		✓		
20	Las oportunidades de recibir capacitación especializada.	✓		✓		✓		
21	Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas.	✓		✓		✓		
22	Los retos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
23	Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar sus tareas.	✓		✓		✓		
24	Sentirse útil con la labor que realiza.	✓		✓		✓		
25	Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
26	Haber alcanzado un alto desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Factores extrínsecos o higiénicos</b>							
1	Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros.	✓		✓		✓		
2	Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización.	✓		✓		✓		
3	Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización.	✓		✓		✓		
4	Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores.	✓		✓		✓		

5	Recibir trato respetuoso de los supervisores.	✓		✓		✓	
6	El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados.	✓		✓		✓	
7	La forma como se selecciona al personal.	Si	No	Si	No	Si	No
8	La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales.	✓		✓		✓	
9	La distribución de espacios donde realiza su trabajo..	✓		✓		✓	
10	Los equipos necesarios para realizar su tarea.	✓		✓		✓	
11	El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (bono alimenticio).	✓		✓		✓	
12	El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.  Mg: Dr. LABOYA VELAZCO, TORRES .....    DNI: 20072007 .....

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de enero del 2018  
  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Factores intrínsecos o motivacionales</b>							
13	La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas.	✓		✓		✓		
15	Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño.	✓		✓		✓		
16	Los desafíos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
17	Las responsabilidades que le otorga su supervisor.	✓		✓		✓		
18	El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa.	✓		✓		✓		
20	Las oportunidades de recibir capacitación especializada.	✓		✓		✓		
21	Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas.	✓		✓		✓		
22	Los retos que su trabajo le impone.	✓		✓		✓		
23	Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar sus tareas.	✓		✓		✓		
24	Sentirse útil con la labor que realiza.	✓		✓		✓		
25	Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
26	Haber alcanzado un alto desempeño.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión Factores extrínsecos o higiénicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros.	✓		✓		✓		
2	Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización.	✓		✓		✓		
3	Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización.	✓		✓		✓		
4	Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores.	✓		✓		✓		

5	Recibir trato respetuoso de los supervisores.	✓		✓		✓	
6	El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados.	✓		✓		✓	
7	La forma como se selecciona al personal.	Si	No	Si	No	Si	No
8	La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales.	✓		✓		✓	
9	La distribución de espacios donde realiza su trabajo..	✓		✓		✓	
10	Los equipos necesarios para realizar su tarea.	✓		✓		✓	
11	El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (bono alimenticio).	✓		✓		✓	
12	El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

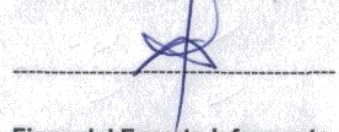
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Flores Sotelo William DNI: 06175729

Especialidad del validador: Psicología / Economía

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 07 del 2018



Firma del Experto Informante:  
 Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
 Docente Investigador de Posgrado  
 CEL N° 09426

## **Anexo 7. ImpPant de resultados**

## ImprPant de resultados

### Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos2] G:\IVAN\BASE DE DATOS.sav

#### Correlaciones

			COMPROMIS O ORGANIZACI ONAL	SATISFACCIÓ N LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
NONPAR CORR
  /VARIABLES=COMP_AFEC SATIS_LAB
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

			COMPROMIS O AFECTIVO	SATISFACCIÓ N LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO AFECTIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```

NONPAR CORR
  /VARIABLES=COMP_CONT SATIS_LAB
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			COMPROMIS O DE CONTINUIDA D	SATISFACCIÓN N LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=COMP_NORMATIVO SATIS_LAB
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			COMPROMIS O NORMATIVO	SATISFACCIÓN N LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO NORMATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska R. Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018”** de la estudiante **Iván Alcides García Corzo** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de marzo del 2018



  
Miluska R. Vega Guevara

DNI: 28284526



# Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018

## TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

### AUTOR:

Br. Iván Alcides García Corzo

### ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

### SECCIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

## Resumen de coincidencias

# 21 %

1	tesis.ucam.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	myslide.es Fuente de Internet	1 %
3	dspace.unapilquitos.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.umich.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.repositorioacademico.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %





**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

VISTO BUENO PARA LA  
TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

Iván Alcides García Corzo con DNI N° 10368737  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Jirón Turín 580 / Urbanización Fion / San Martín de Porres / Lima / Lima  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-II del programa: MAESTRÍA EN  
(Promoción) (Nombre del programa)

GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD identificado con el código de matrícula N° 7001654605  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA LA TESIS



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Hora: 10:57 Firma: [Firma] Lima, 29 de Mayo de 2018

[Firma manuscrita]  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis anillada
- b. Copia de RD de sustentación de tesis
- c. Copia del dictamen de sustentación de tesis
- d. Copia del acta de aprobación de originalidad de tesis y portafolio de Tunitin.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 943 132 075  
Email: ivangarciamda@gmail.com

900-18  
Justicia  
García

5080  
[Firma]



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

García Corzo, Iván Alcides
D.N.I. : 10368737
Domicilio : Jiron Tunn 580
Teléfono : Fijo : Móvil 943 132 075
E-mail : ivangarciamd@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARCÍA CORZO, Iván Alcides

Título de la tesis:

Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 14/06/18