



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Correlación entre nivel de satisfacción y grado de
compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro
de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Yupanqui Coras, Marlene

ASESOR:

Mg. Orellana Quispe, Lucy

SECCIÓN:

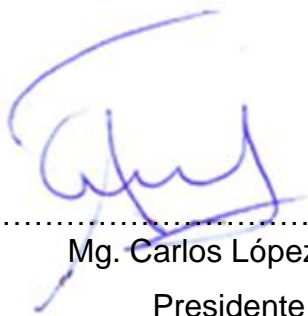
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Carlos López Alva
Presidente



Dr. René Farfán Bellido
Secretario



Mg. Lucy Orellana Quispe
Vocal

A mi querida madre, quien fue y seguirá siendo una gran inspiración para seguir superándome día a día. Por sus enseñanzas, su ejemplo de lucha e integridad, por su gran amor.

A los amores de mi vida Luz y Leonardo, que son el motor que impulsa mi vida.

A mi esposo Aldo por su apoyo incondicional y su paciencia.

A mis hermanos y a mi padre, por su amor y motivación.

Al Gerente y personal del Centro de salud CLAS Santa Elena, por su cooperación y apoyo incondicional, ellos son la razón fundamental de mi desempeño.

A mi querida Sandrita, por su amistad, su carisma, por ser mi fortaleza y apoyo en cada momento de mi vida.

A mis queridas Darita y Judit por su confianza y apoyo incondicional.

A Dios por darme todo a cambio de nada.

Marlene

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por formar profesionales que aportarán con el progreso de la Región de Ayacucho.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por habernos compartido sus conocimientos y haber contribuido en nuestra formación profesional.

Al Gerente, Directivos, y trabajadores del Centro de Salud CLAS Santa Elena, por su apoyo y cooperación en la realización de mi trabajo de investigación.

A la asesora de tesis Dra. Lucy Orellana Piscoya, por su voluntad y dedicación, por guiarme en cada momento de la elaboración de mi trabajo de investigación, quien con sus conocimientos, práctica, entereza y estimulación ha logrado la culminación de la tesis.

A todos mis amigos y amigas que son parte de mi vida profesional, a las que me encantaría retribuir su amistad, su apoyo incondicional, en todo momento.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el Servicio de Emergencia del Centro de salud Santa Elena, Ayacucho, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

La tesis se ha estructurado en siete secciones que incluyen aspectos preliminares, el cuerpo y los anexos. En la sección I, se presenta la introducción y está referida realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y variables; la sección II, aborda la metodología en cuanto se representa al diseño, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos; la sección III especifica los resultados en tablas estadísticas; en la sección IV se representa la discusión de los hallazgos como parte del proceso de contrastación; la sección V muestra las conclusiones; en la sección VI se establecen las recomendaciones y en la sección VII, las referencias bibliográficas.

Esperando el cumplimiento de las exigencias previstas, dejo a consideración del jurado sus evaluaciones y sugerencias.

La autora

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática | 10 |
| 1.2. Trabajos previos | 12 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 15 |
| 1.4. Formulación del problema | 22 |
| 1.5. Justificación del estudio | 23 |
| 1.6. Hipótesis | 24 |
| 1.7. Objetivos | 25 |
| II. MÉTODO | |
| 2.1. Diseño de investigación | 26 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 27 |
| 2.3. Población y muestra | 29 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 30 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 33 |
| 2.6. Aspectos éticos | 33 |
| III. RESULTADOS | 35 |
| IV. DISCUSIÓN | 57 |
| V. CONCLUSIONES | 60 |
| VI. RECOMENDACIONES | 62 |
| VII. REFERENCIAS | 63 |
| ANEXOS | |

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. La hipótesis general se ha formulado en los siguientes términos: El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.

El diseño de investigación fue correlacional y transversal, la población de 35(100%) trabajadores del área de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. La técnica de recolección de datos fue encuesta y los instrumentos, la escala compromiso laboral. Los resultados, fueron: que el 76% de trabajadores se encuentran satisfechos, 23% medianamente satisfechos y solo 3% de insatisfacción. Del mismo modo, el 60% de trabajadores presentan un alto compromiso laboral, el 40% presentan un nivel de compromiso laboral promedio, y ningún trabajador en ese servicio presenta un bajo compromiso laboral. En conclusión, el nivel de satisfacción laboral se relaciona directamente con el compromiso laboral (Kendall: 0,549; $p < 0,05$).

Palabras Clave.

Satisfacción y compromiso laboral.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the correlation between level of satisfaction and degree of work commitment in the emergency service of the CLAS Santa Elena Health Center. Ayacucho, 2018. The general hypothesis has been formulated in the following terms: The level of satisfaction is directly related to the degree of work commitment in workers of the emergency service of the Santa Elena Health Center, Ayacucho, 2018. The research design was correlational and transversal, the population of 35 (100%) workers in the emergency area of the Santa Elena Health Center. The technique of data collection was survey and the instruments, the work commitment scale. The results were: that 76% of workers are satisfied, 23% are fairly satisfied and only 3% are dissatisfied. Similarly, 60% of workers have a high level of work commitment, 40% have an average level of work commitment, and no worker in that service has a low work commitment. In conclusion, the level of job satisfaction is directly related to work commitment (Kendall: 0.549, $p < 0.05$).

Keywords:

Satisfaction and work commitment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La medición de la Satisfacción Laboral constituye una tarea necesaria, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora, es una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentra el personal de colaboradores en relación a su centro de labores; que aspectos les satisfacen o les desagradan y en qué medida. La medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora, siendo la finalidad de este proceso que la dirección analice estas disfunciones o deficiencias y tome las acciones correspondientes de mejora. La satisfacción de los colaboradores en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención, el cual está directamente relacionado con el grado de compromiso laboral del personal de colaboradores, lo cual constituye un elemento importante de la calidad del desempeño profesional. Aunque se cuestiona su relación directa sobre la calidad de atención, nadie discute que un profesional insatisfecho, poco comprometido, puede interferir con el objetivo final de la institución. El compromiso laboral abordado de esta manera requiere de la observación para su medición lo que implica mayor inversión de recursos.

En la investigación realizada por Marquina, se encontró puntos de acuerdo entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, por su parte Jaik y col., concluyen en su estudio que existe un alto nivel de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional siendo su correlación significativa y positiva. Sin embargo, estas investigaciones se han realizado en diferentes áreas distintas al sector salud. Si realizamos una analogía entre el bajo compromiso laboral que afecta la imagen corporativa de instituciones educativas, turísticas, entre otras áreas evaluadas por estos investigadores; a la vez se puede inferir que también afectará el buen desempeño del personal de salud.

El presente estudio pretende investigar estos conceptos desde una perspectiva diferente, pero con elementos equivalentes como son lealtad, participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se considera de esta manera porque implica una observación desde la perspectiva de las actitudes del profesional de salud y no de una conducta observable. Por su parte Bobbio y col, realizaron un estudio en el Hospital Nacional Dos de Mayo donde reportaron que el 22,7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, mientras que la satisfacción en el grupo de enfermeras y obstetras fue 26,2% y en el personal técnico 49,4%, lo cual refleja una baja satisfacción del personal de salud en la institución de estudio.

Tomando como marco referencial la problemática descrita anteriormente resulta relevante determinar el nivel de correlación entre la satisfacción laboral y el grado de compromiso de los profesionales del servicio de emergencia, ya que este servicio se caracteriza por alta vulnerabilidad al estrés y Bournout que pueden influir en su satisfacción laboral. Asimismo, con la evaluación de la satisfacción del personal de salud se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá crear o fortalecer políticas institucionales para mejorar las condiciones laborales en las organizaciones, lo que implicará plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos. Asimismo, se podrá aumentar el desempeño laboral de sus integrantes.

La satisfacción laboral y compromiso laboral, son importantes en todas las áreas en un establecimiento de salud, puesto que depende mucho de estos dos factores la interacción de los proveedores de salud con los usuarios que acuden para su atención, va depender mucho de ello

la percepción que tenga el paciente sobre la calidad de atención que recibe, en todas sus dimensiones.

Es indiscutible la importancia del compromiso laboral en todas las áreas del desempeño humano y aún más en los trabajadores de salud porque la práctica profesional exige vocación de servicio para la provisión de cuidados con calidad y calidez.

Durante la práctica profesional en el Centro de Salud de Santa Elena, se ha observado entre los usuarios internos del área de emergencia, expresan de un alto nivel de satisfacción y compromiso laboral, que se traducen en trabajo en equipo, conductas colectivistas, alta tolerancia, liderazgo, buen clima laboral, buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y directivos, entre otras manifestaciones.

1.2. Trabajos previos

Se consigna de las siguientes investigaciones:

Jaik y col (2010) elaboraron una investigación en México, titulada: "Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado" cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes de nivel superior y determinar si hay relación entre los dos parámetros. Trabajo de investigación de enfoque cuantitativa, de nivel correlacional, no experimental y transversal; se ha realizado teniendo en cuenta una población muestra de 36 docentes de 13 programas de posgrado, utilizando como instrumento un cuestionario elaborado con base en dos instrumentos: la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza y Ortega (2009) y el Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO) reportado por Peña (2005), los investigadores concluyen que existe un nivel alto de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional; además de una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros.

Marquina C. (2013) realizaron un estudio en Lima, titulado: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima”, trabajo de investigación con enfoque cuantitativo, no experimental transversal de tipo descriptivo correlacional, que tiene como objetivo de analizar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de una universidad privada, se realizó teniendo en cuenta una muestra de se trabajó con una muestra de 236 docentes, cuyas edades fluctúan entre 25 a 70 años de edad, con diferentes tipos de condición laboral. Se utilizó como instrumentos el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá et al. (1990) adaptado por Mena (2016) y la escala del compromiso organizacional de los empleados universitarios ASD, de Grajales (2000). Se concluye que existe una correlación significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de una universidad privada de Lima.

Bobbio (2010) realizaron un estudio en el Hospital Dos de Mayo, titulado: “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital de estudio. Trabajo de investigación de enfoque cualitativo de nivel correlacional, se ha realizado tomando en cuenta una muestra de 75 médicos, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se utilizó como instrumento un cuestionario anónimo que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados. Se concluye que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Palomino (2011), en el trabajo de investigación que lleva por título “Influencia de la satisfacción laboral en el compromiso laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ayacucho. Abril – Diciembre, 2011”. Cuyo objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso laboral del profesional de enfermería. Trabajo de investigación con un enfoque cualitativo de nivel correlacional y transversal, teniendo en cuenta una muestra aleatoria constituido por 83 profesionales de enfermería, de una población de 125 (100%). Utilizando como instrumentos la evaluación psicométrica y la escala del compromiso laboral y escala de satisfacción laboral. En la cual el investigador concluye: La satisfacción laboral fue de nivel medio en las dimensiones de trabajo en general, interrelación con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, interacción con los compañeros y ambiente de trabajo. La satisfacción con el trabajo actual fue de nivel alto; en tanto bajo en las dimensiones remuneración e incentivos. Del mismo modo, el compromiso laboral fue regular.

Chachaima (2015), en el trabajo de investigación titulada “Ética y deontología del enfermero y compromiso laboral. Hospital Jesús Nazareno de Ayacucho, 2015”. Que tuvo por objetivo conocer la relación entre la aplicación del código de ética y deontología del enfermero y el compromiso laboral en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Trabajo de investigación de enfoque cualitativo de nivel correlacional. Teniendo en cuenta una muestra constituida por 28 (100%) profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Utilizando como instrumentos la encuesta Escala de aplicación del código de ética y deontología y la escala de compromiso laboral. El investigador concluye que la aplicación del código de ética y deontología del enfermero se relaciona positiva y moderadamente con el compromiso laboral en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno ($r_{tb} = 0,805$; $p = 0,000$).

De la cruz B. (2016), en su tesis “Motivación laboral y compromiso organizacional en el Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2016.

Trabajo de investigación de enfoque cualitativo, correlacional – transversal, se ha realizado tomando en cuenta una muestra de 58 trabajadores del Centro de Salud Santa Elena, el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta. El investigador concluye: La motivación laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Santa Elena ($r_s = 0,727$; $p = 0,000$). Por tanto, la tendencia positiva de la correlación describe: cuanto mayor es la motivación laboral es mayor el compromiso organizacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral fue definida por Bravo en 1996 como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”. Mientras Locke en 1976 precisa la definición de satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un colaborador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. Por su parte Gibson en 1996 la determina como “un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que se está convirtiendo en un problema central para la investigación organizacional. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que ha captado mayor interés”. Según lo que define cada autor mencionado sobre la satisfacción laboral se pueden identificar aspectos comunes que conllevan a unificar su definición, como la actitud, percepciones o estado emocional positivo de una persona con respecto a su ámbito laboral. La satisfacción laboral se entiende como

conformidad expresada por el colaborador en función de sus expectativas en las áreas de motivación, confort, eficacia, rendimiento. La satisfacción está directamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas y debe medirse en función de características del producto o servicio de manera que pueda orientar la toma de decisiones.

La satisfacción de los colaboradores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo a Locke, el nivel de satisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se conceptualiza como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. Locke destaca la relevancia de varios aspectos del individuo como: valores del individuo, sus necesidades, expectativas, percepciones y sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.

Encuesta de satisfacción del personal de salud

En el 2002 el Ministerio de Salud realizó la publicación de la “Encuesta de satisfacción del personal de salud” la cual pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los colaboradores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. El objetivo de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción del personal de salud del MINSA con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfactorio.

Aspectos a considerar, según el MINSA, se consideran los siguientes:

Trabajo Actual: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

Trabajo en General: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el colaborador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

Interacción con el Jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.

Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

Ambiente de Trabajo: Sensación de pertenencia del colaborador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.

Características relacionadas a la satisfacción laboral

Edad: se afirma que la satisfacción aumenta con la edad, ya que actualmente los jóvenes desean lograr una realización personal más completa, puesto que desean en su lugar de trabajo la oportunidad de hacer una aportación importante a la organización, tener un puesto interesante, auto-expresarse y libertad para tomar decisiones.

Antigüedad: es compleja la relación existente entre la satisfacción laboral y la antigüedad, pues ésta va cambiando en el transcurso del tiempo. En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento porque aprenden nuevas técnicas y destrezas en una actividad nunca realizada, por desgracia la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y crecimiento del colaborador. Al cabo de unos años en el puesto, la satisfacción empieza a intensificarse otra vez y mejora el ritmo constante.

Nivel ocupacional: se refiere que aquellos que ocupan altos niveles jerárquicos dentro de la organización están más satisfechos, es decir, los individuos que ocupen un cargo mayor tendrán más satisfacción que sus subordinados.

Compromiso laboral

Según Porter (1970) el compromiso se define por tres aspectos: Un fuerte deseo de permanecer siendo un miembro de la organización, una disposición de hacer grandes esfuerzos en favor de la organización y una creencia sólida en y aceptación de los valores y objetivos de la organización. Y el nivel de compromiso se ve reflejado en varios aspectos de la vida laboral. A saber, la calidad, el rendimiento, la asistencia y permanencia.

En lo que se refiere a la calidad, los empleados se preocupan por la calidad de los bienes y servicios ofrecidos por la institución. Aportan con ideas creativas para mejorar productos, sistemas, servicios. Las organizaciones de calidad atraen a empleados talentosos que desean dedicarse a una institución y sentirse orgullosos de ella. Cuando el compromiso está bajo decae el interés por la calidad de los bienes y servicios de la institución (Naisbitt, 1985). Los empleados temen los riesgos se abstienen de dar sugerencias en posibles mejoras necesarias y la calidad sufre.

Rendimiento: Los empleados comprometidos se preocupan por los objetivos y metas institucionales y hacen esfuerzos adicionales, si es necesario, para aumentar el rendimiento. Cuando el compromiso es bajo el empleado se satisface con hacer un mínimo, lo suficiente para sobrevivir y no ser despedido. Las metas institucionales están muy lejos y no les importan.

Asistencia y permanencia: Los comprometidos tendrán un alto porcentaje de asistencia, las ausencias laborales son muy pocas, e incluso en presencia de otras oportunidades más lucrativas de trabajo, las desechan y permanecen en la institución. Cuando el compromiso es bajo, se produce un aumento en la inasistencia y a la primera posibilidad desertan o se retiran de la institución (Saunders, 1991).

Los empleados que están comprometidos hablan positivamente de la Institución en reuniones de trabajo, con sus amigos en la comunidad. De

esta manera ayudan a mantener una reputación institucional frente a otros. Los no comprometidos desprestigian y la reputación corporativa disminuye. Los empleados comprometidos tienen la moral alta, están contentos en sus trabajos, les gusta. Esto se manifiesta en el número de enfermedades que se presentan, en la cantidad de accidentes, en las relaciones de camaradería y en el ambiente que se vive en la institución. Cuando el compromiso disminuye, disminuye la moral, los empleados están desmotivados e incluso demuestran desinterés por ir a trabajar, se les hace una carga, aumentan las enfermedades relacionadas con las tensiones y aumentan los accidentes laborales. Se sienten oprimidos o que no se les aprecia. La atmósfera general del lugar de trabajo sufre. Si el compromiso es bajo hay una tendencia a dejar la empresa y a buscar organizaciones que fomenten la confianza y la lealtad.

Según Gordon (1980) hay cuatro factores que explican el compromiso y estos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad. El compromiso es observado en esta escala desde una perspectiva diferente, pero con elementos equivalentes como son la lealtad, la participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se consideran de esta manera porque implican una observación desde la perspectiva de las actitudes del empleado y no de una conducta observada.

A continuación, una breve descripción de estos conceptos.

Lealtad: Una de las formas pasivas en que el empleado muestra su compromiso es mediante la lealtad, o la negligencia. Robbins (1994) se refiere a la lealtad en los siguientes términos relacionándola con la satisfacción: "La lealtad: La espera pasiva pero optimista para que la institución mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración 'harán lo conveniente'". (p. 193).

Robbins, (1994), señala que debido a que las empresas han demostrado menos entrega a los empleados, ha traído como consecuencia que los empleados demuestran menos entrega a las empresas. Aunque los niveles recíprocos de lealtad han disminuido, pareciera ser que las organizaciones aprecian mucho más a los empleados que están de acuerdo con la empresa. Y "es más, en algunas organizaciones, si se corre la voz de que un empleado está buscando la posibilidad de empleo en otra empresa, el empleado puede ser catalogado de desleal y quedar excluido de toda posibilidad de progreso en el futuro (p. 148).

Participación: Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tienen como consecuencia un menor ausentismo, rotación. El interés, la motivación, la moral se ven fortalecidas, lo que los lleva a disfrutar su vida laboral. El respecto Robbins (1994) dice: "Permita que los empleados participen en las decisiones que les afectan. Los empleados pueden contribuir a una serie de decisiones que les afectan: Establecer metas laborales, elegir sus propios paquetes de prestaciones; seleccionar los horarios de trabajo que prefieran y demás. Esto puede aumentar la productividad de los empleados, la dedicación a las metas laborales, la motivación y la satisfacción laboral" (p.279).

Identificación: Los empleados comprometidos están dispuestos a identificarse firmemente con la institución, desean trabajar por los objetivos y misión institucionales, se adhieren a ella. Sienten que su trabajo, su contribución es importante para alcanzar los objetivos y misión institucionales. Buscan nuevos retos, desafíos con entusiasmo y cooperación. Pero medida que la organización crece, disminuye la capacidad de las personas para identificarse con los logros del grupo (Robbins, 1994 p. 325). La Identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El

empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucionales, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos, para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento.

Pertenencia: El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente partícipe y comprometido. Conforme el tamaño aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen, al igual que la capacidad de los miembros para identificarse con los logros del grupo. Al mismo tiempo, el hecho de tener más miembros también propicia la disensión, el conflicto y la formación de subgrupos, que hacen que pertenecer al grupo resulte menos agradable." (Robbins 1994 p.325)

1.4. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018?

Preguntas específicas

- a) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?

- c) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?
- d) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?
- e) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio se realiza por **conveniencia**, puesto que la medición de la satisfacción laboral y el compromiso laboral, constituye una tarea necesaria, porque solo lo que se cuantifica es susceptible de mejora, es muy beneficiosa para este tipo de organizaciones, porque constituye una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que pudieran existir en la relación entre los trabajadores con la empresa, y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida, el fin último fue que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora.

En la revisión de los antecedentes de estudio se han identificado diferentes investigaciones sobre satisfacción, motivación y compromiso laboral de los usuarios internos, de manera independiente o relacionada con otras variables. Es por eso, el interés de investigar la correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral, un análisis situacional que permitirá al gerente y directivos de esta institución la implantación de acciones de mejoramiento continuo de la calidad para mejorar el clima

laboral, por tanto, el mejoramiento de la productividad y el aumento de la satisfacción de los usuarios externos.

Acerca de las implicaciones prácticas, los resultados de la investigación ayudarán a solucionar problemas existentes dentro de este tipo de organizaciones, a partir de la cual se podrán implementar acciones de mejoramiento continuo de la calidad, partiendo de la medición del nivel de satisfacción y el grado de compromiso organizacional.

Los resultados encontrados se pueden utilizar de diversas formas: por parte del gerente y directivos de este tipo de organizaciones para la implementación de estrategias de desarrollo personal, implantación de políticas de incentivo; con lo cual se lograría la mejora de clima laboral, lo que se traduciría en mayor compromiso laboral; y por parte de los usuarios internos, a fin de conocer y profundizar más aun en sus necesidades para superar sus debilidades y mejorar su productividad.

Los instrumentos fueron estadísticamente validados, y pueden ser utilizadas en investigaciones posteriores en cualquier institución de servicios de salud.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018

- b) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018
- c) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018
- d) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.

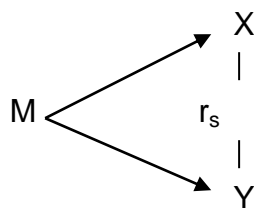
Objetivos específicos:

- a. Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.
- b. Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018
- c. Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.
- d. Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue analítico-correlacional, prospectivo de corte transversal, porque la correlación entre las variables: nivel de satisfacción y compromiso laboral, se llevó a cabo en un período determinado del proceso de recolección de la información. O sea, con un corte en el tiempo. Esquemáticamente se formaliza así:



En el que:

M : Muestra

X : Variable 1 (nivel de satisfacción)

Y : Variable 2 (grado de compromiso laboral)

r_s : Determinación de la relación que existe entre las variables, de escala ordinal

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1

Nivel de satisfacción laboral.

Variable 2

Grado de compromiso laboral.

Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSION | INDICADORES | TIPO DE VARIABLE | ESCALA DE MEDICION | CRITERIOS DE MEDICION |
|-----------------------------|---|---|---|------------------|--------------------|---|
| SATISFACCION LABORAL | Conformidad expresada por el personal de salud en función de sus expectativas en las áreas de motivación, confort, eficacia, rendimiento. Será evaluado mediante la Encuesta de Satisfacción del personal de Salud (MINSA). | Trabajo Actual | Nivel de autonomía Habilidades Identificación Actividades realizadas | cualitativa | ordinal | Satisfecho (mayor 80% respuestas positivas) |
| | | Trabajo en General | Conocimiento Estructura organizacional | Cualitativa | Ordinal | Medianamente satisfecho (mayor 50% de respuestas positivas) |
| | | Interacción con el Jefe Inmediato | Liderazgo Direccionamiento Monitoreo Sostenibilidad | Cualitativa | Ordinal | Insatisfechos (menor 50% de respuestas positivas) |
| | | Oportunidades de progreso | Capacitación | Cualitativa | Ordinal | |
| | | Remuneraciones e incentivos | Recompensa | Cuantitativa | Ordinal | |
| | | Interrelación con sus compañeros de trabajo | Liderazgo Empatía | Cualitativa | Ordinal | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|---------------------|---|-------------|-----------|---------------------------|
| | | Ambiente de Trabajo | Pertenencia Toma de decisiones Comunicación | Cualitativa | Ordinal I | |
| GRADO DE COMPROMISO | Vinculación del personal de salud hacia la institución que labora, siendo necesario que dicho vínculo conlleve un comportamiento en un particular sentido de actuación o una actitud positiva hacia una organización que predisponga al individuo a comportarse de tal manera que beneficie la entidad. Será evaluado mediante la escala de Compromiso Laboral de | Lealtad | Confianza compromiso | Cualitativa | Ordinal | Alta (>72 puntos) |
| | | Identificación | Voluntad Pertenencia Orgullo | Cualitativa | Ordinal | Promedio (21 – 72 puntos) |
| | | Participación | Valoración de opiniones Búsqueda de alternativas Contribución | Cualitativa | Ordinal | Baja (< 21 puntos) |
| | | Pertenencia | sentimiento de pertenencia involucramiento | Cualitativa | Ordinal | |

| | | | | | | |
|--|-----------|--|--|--|--|--|
| | Grajales. | | | | | |
|--|-----------|--|--|--|--|--|

2.3. Población y muestra

Población

Fue constituido por conveniencia, por todos los trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, que en total fueron 35, se constituyó de la siguiente manera:

| | Función | Nº | % |
|--|----------------|-----------|------------|
| FUENTE: <i>Rol de turnos del servicio de emergen cia del centro de salud Santa Elena, de mayo a junio 2018</i> | Asistencial | 28 | 80 |
| | Administrativo | 04 | 11 |
| | Apoyo | 03 | 9 |
| | Total | 35 | 100 |

Elaboración propia

Muestra

Según los datos del en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Elena se contó con aproximadamente 35 trabajadores, entre médicos, enfermeras, obstetras, administrativos, y personal de apoyo; los cuales laboran en las distintas dependencias del servicio; debido al tamaño de la población, la muestra se estableció por conveniencia con los 35 trabajadores que laboraron en esta área, durante el periodo de estudio.

Tipo de muestreo

Carece de método de muestreo, por ser de tipo censal.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se empleó para el presente estudio fue la fuente primaria. Asimismo, el método que se empleó fue la recopilación de datos mediante una encuesta estructurada

Instrumentos

FICHA TÉCNICA

| | |
|----------------------|--|
| Instrumento | encuesta de nivel de satisfacción |
| Autores | MINSA |
| Año de edición | 2002 |
| País de origen | Perú. |
| Ámbito de aplicación | Instituciones públicas y privadas de salud |
| Administración | Individual |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción. |
| Duración | 15 minutos |
| Dimensiones | Trabajo actual Trabajo en general Interacción con el jefe inmediato Oportunidades de progreso Remuneraciones e incentivo Interrelación con los compañeros de trabajo Ambiente de trabajo |
| Adaptado | Br. Yupanqui Coras, Marlene |
| Campo de aplicación | Usuarios de las dependencias públicas y privadas. |
| Validez estadística | Para la validez del instrumento se utilizó el cálculo de R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21. |
| Índice de | La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del |

| | | | |
|--------------------|---|---|----------|
| confiabilidad | Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.937. | | |
| Aspectos a evaluar | El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: NIVEL DE SATISFACCION (22 ítems) Dimensión I: Trabajo actual (4 ítems) Dimensión II: Trabajo en general (3 ítems) Dimensión III: Interacción con el jefe inmediato (5 ítems) Dimensión IV: Oportunidades de progreso (2 ítems) Dimensión V: Remuneraciones e incentivo (2 ítems) Dimensión VI: Interrelación con los compañeros de trabajo (2 ítems) Dimensión VII: Ambiente de trabajo (4 ítems) | | |
| Calificación | Totalmente de acuerdo con la opinión | : | 5 punto |
| | Mayormente de acuerdo con la opinión | : | 4 puntos |
| | Indiferente a la opinión | : | 3 puntos |
| | Pocas veces de acuerdo con la opinión | : | 2 puntos |
| | Totalmente de acuerdo | : | 1 punto |
| Recategorización | Se realizó en función a las siguientes especificaciones: Insatisfecho: (22-37) medianamente satisfecho: (38-52) Satisfecho: (53-67) | | |

| | |
|----------------|--|
| Instrumento | Escala de grado de compromiso laboral |
| Autores | Grajales T |
| Año de edición | 2000 |
| País de origen | México |
| Ámbito de | Instituciones públicas y privadas |

| | | | |
|-------------------------|---|---|----------|
| aplicación | | | |
| Administración | Individual | | |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción. | | |
| Duración | 15 minutos | | |
| Dimensiones | Participación Identificación Pertenencia Lealtad | | |
| Adaptado | Br. Yupanqui Coras, Marlene | | |
| Campo de aplicación | Usuarios de las dependencias públicas y privadas. | | |
| Validez estadística | Para la validez del instrumento se utilizó el cálculo de R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21. | | |
| Índice de confiabilidad | La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.887. | | |
| Aspectos a evaluar | El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: COMPROMISO LABORAL (21 ítems) Dimensión I: Participación (6 ítems) Dimensión II: Identificación (6 ítems) Dimensión III: Pertenencia (5 ítems) Dimensión IV: Lealtad (4 ítems) | | |
| Calificación | Totalmente de acuerdo con la opinión | : | 5 punto |
| | Medianamente de acuerdo | : | 4 puntos |
| | No lo tengo definido | : | 3 puntos |
| | Medianamente en desacuerdo | : | 2 puntos |
| | Totalmente en desacuerdo | : | 1 punto |
| Recategorización | Se realizó en función a las siguientes especificaciones: Bajo: (21 - 35) Medio: (36 - 49) Alto: (50 - 63) | | |

2.5. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos considera dos aspectos: descripción e inferencia estadística. La descripción es concerniente a la elaboración tabular de los datos y la interpretación correspondiente; en tanto que la inferencia estadística, al proceso de contraste de hipótesis.

El estadígrafo seleccionado fue el Coeficiente de Correlación Tau_b de Kendall, Coeficiente de correlación no paramétrico y simétrico para hallar la covariación entre dos variables ordinales, por la naturaleza cualitativa y ordinal de las variables. Tiene como propósito medir el grado y la dirección de la relación lineal. Cuando se consiguen valores positivos, significa que la correlación es directamente proporcional; si son negativos la correlación es inversamente proporcional.

2.6. Aspectos éticos

Los procedimientos realizados, se enmarcaron dentro de las estipulaciones de la declaración de la convención de Helsinki de 1969, corregidas y aumentadas en la quincuagésima segunda (52da) Asamblea Médica Mundial, realizada en Edimburgo, Escocia en octubre de 2000, en la que se plantean principios éticos para la investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables, a partir de los cuales insta a otros involucrados en la investigación en seres humanos a "velar solícitamente y ante todo por la salud del participante", pues es deber del investigador proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad. Las informaciones obtenidas fueron vertidas en indicadores globales sin identificación de los participantes, garantizándose la confidencialidad de la información, congruente a lo propuesto en el artículo N° 25 de la Ley General de Salud. Además, la participación voluntaria del personal que labora en emergencias se garantizará mediante la aceptación verbal de participar en el estudio y mediante la firma de consentimiento informado. El investigador respetará la autonomía del personal de salud y su decisión de participar o no en el estudio a través de la firma del consentimiento informado previa discusión

con el investigador sobre el estudio; se le informará al trabajador que puede decidir retirarse de la investigación cuando lo vea necesario, si de manera voluntaria desee hacerlo o por algún otro motivo.

Con respecto a la identificación y datos del personal de salud estos son confidenciales y se utilizó un código para evitar su identificación. Si el estudio llegara a ser publicado en una revista o medio de circulación no se revelará la identificación de los participantes, ya que solo la investigadora tiene acceso a esta información confidencial.

Con relación a los instrumentos se utilizaron instrumentos validados del MINSA, 2002, y la escala de grado de compromiso de Grajales T.

III. RESULTADOS

Resultados estadísticos a nivel descriptivo:

Tabla 1

Percepción del nivel de satisfacción en trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION NIVEL DE SATISFACCION | ANCHOS | n | % |
|--------------|---------------------------------|--------|----|------|
| 1 | INSATISFECHO | 22-37 | 1 | 3% |
| 2 | MEDIANAMENTE SATISFECHO | 38-52 | 8 | 23% |
| 3 | SATISFECHO | 53-67 | 26 | 74% |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del total de usuarios encuestados (100%), respecto al nivel de satisfacción en el servicio de emergencia del Centro de Salud santa Elena; el 74% (26) de los encuestados, se consideran en escala satisfecho, el 23% (8) de los encuestados se consideran en escala medianamente satisfechos, mientras que el 3% (1) se consideran como insatisfechos con su centro de labores.

Tabla 2

Percepción del grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION DE COMPROMISO LABORAL | ANCHOS | n | % |
|--------------|---------------------------------|--------|----|------|
| 1 | BAJA | 21-35 | 0 | 0% |
| 2 | PROMEDIO | 36-49 | 14 | 40% |
| 3 | ALTA | 50-63 | 21 | 60% |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del 100% de usuarios encuestados, respecto al grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena; el 60% (21) de los encuestados, se consideran en escala alta, el 40% (14) de los encuestados se consideran en escala promedio, mientras que ningún encuestado considera la escala baja, con el grado de compromiso laboral.

Tabla 3

Percepción de la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION PARTICIPACION | ANCHOS | n | % |
|--------------|-------------------------|---------|----|------|
| 1 | BAJA | 6-10 | 1 | 3% |
| 2 | PROMEDIO | 11 - 14 | 5 | 14% |
| 3 | ALTA | 15-18 | 29 | 83% |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del total de usuarios encuestados (100%), respecto a la dimensión participación en el servicio de emergencia del Centro de Salud santa Elena; el 83% (29) de los encuestados, se consideran en escala alta, el 14% (5) de los encuestados se consideran en escala promedio, mientras que ningún encuestado considera la escala baja con la participación.

Tabla 4

Percepción de la dimensión identificación en trabajadores del servicio

de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION IDENTIFICACION | ANCHOS | n | % |
|--------------|--------------------------|---------|----|------|
| 1 | BAJA | 6-10 | 0 | 0% |
| 2 | PROMEDIO | 11 - 14 | 2 | 6% |
| 3 | ALTA | 15-18 | 33 | 94% |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del total de usuarios encuestados (100%), respecto a la dimensión identificación en el servicio de emergencia del Centro de Salud santa Elena; el 94% (33) de los encuestados, se consideran en escala alta, el 6% (2) de los encuestados se consideran en escala promedio, mientras que ningún encuestado considera la escala baja con la pertenencia.

Tabla 5

Percepción de la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION PERTENENCIA | ANCHOS | n | % |
|--------------|-----------------------|---------|----|------|
| 1 | BAJA | 5 - 9 | 0 | % |
| 2 | PROMEDIO | 10 - 13 | 1 | 3 |
| 3 | ALTA | 14 - 17 | 34 | 97 |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del total de usuarios encuestados (100%), respecto a la dimensión pertenencia en el servicio de emergencia del Centro de Salud santa Elena; del 100% (35) de los encuestados, el 97% (34) de los encuestados, se consideran en escala alta, el 3% (1) de los encuestados, se consideran en escala promedio, y ninguno de los encuestados se considera en escala baja, con la pertenencia.

Tabla 6

Percepción de la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena

| VALORES | DIMENSION LEALTAD | ANCHOS | n | % |
|--------------|-------------------|--------|----|-------|
| 1 | BAJA | 4-7 | 1 | 3% |
| 2 | PROMEDIO | 8 - 10 | 17 | 48.5% |
| 3 | ALTA | 11-13 | 17 | 48.5% |
| TOTAL | | | 35 | 100% |

*Fuente: Base de datos
Elaboración propia*

Descripción:

Del total de usuarios encuestados (100%), respecto a la dimensión lealtad en el servicio de emergencia del Centro de Salud santa Elena; el 48.5% (17) de los encuestados, se consideran en escala alta, el 48.5% (17) de los encuestados, se consideran en escala promedio, y el 3% de los encuestados se considera en escala baja, con la lealtad.

Resultados estadísticos a nivel inferencial:

Pruebas de normalidad:

Tabla 7

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Grado de compromiso laboral | 0.390 | 35 | 0.000 | 0.623 | 35 | 0.000 |
| Nivel de satisfacción | 0.492 | 35 | 0.000 | 0.477 | 35 | 0.000 |
| Participación | 0.492 | 35 | 0.000 | 0.477 | 35 | 0.000 |
| Identificación | 0.539 | 35 | 0.000 | 0.161 | 35 | 0.000 |
| Pertenencia | 0.539 | 35 | 0.000 | 0.161 | 35 | 0.000 |
| Lealtad | 0.319 | 35 | 0.000 | 0.711 | 35 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia
Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

La tabla 8 registra que la sig (α) = 0.000 por lo que podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal.

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en 35 muestras con 22 ítems para la variable nivel de satisfacción y 21 ítems y para la variable grado de compromiso laboral en sus dimensiones, participación, identificación, pertenencia y lealtad, nos arrojó como resultados los significados bilaterales menores a 0,05, esto significa estadísticamente la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones relacionales.

Decisión: El significado bilateral tanto para la variable de supervisión y la variable de asociación en sus diferentes dimensiones, nos arrojó, los P Valores menores a 0,05, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación relacional, y como las variables son de tipo intervalar entonces el procedimiento estadístico corresponde al estadístico Tau_b de Kendall, en razón de que el objetivo de investigación es analizar el nivel de satisfacción y su relación con el compromiso laboral.

A nivel inferencial: tablas cruzadas y pruebas de hipótesis

Tabla cruzada y prueba de hipótesis general

Tabla 8

Nivel de atención y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

| | | Grado de compromiso laboral | | Total | |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------|-------|
| | | promedio | alta | | |
| Nivel de satisfacción | Insatisfecho | Recuento | 1 _a | 0 _a | 1 |
| | | % del total | 2.9% | 0.0% | 2.9% |
| | medianamente satisfecho | Recuento | 5 _a | 0 _b | 5 |
| | | % del total | 14.3% | 0.0% | 14.3% |
| | Satisfecho | Recuento | 8 _a | 21 _b | 29 |
| | | % del total | 22.9% | 60.0% | 82.9% |
| Total | Recuento | 14 | 21 | 35 | |
| | % del total | 40.0% | 60.0% | 100.0% | |

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora (base de datos)

Interpretación

En la tabla 08, del total de 35 encuestados, los mismos que representan al 100%, de encuestado respecto a las variables nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral a usuarios y usuarias internos que asistieron de mayo a junio del 2018. De esta totalidad el 82,9% (29) usuarios se encuentran satisfechos; así mismo el 60% (21) de los usuarios consideran alta el compromiso laboral.

Por tanto, deducimos que para un nivel satisfactorio en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena, le corresponde un grado de compromiso alto.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho):El nivel de satisfacción no se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha):El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

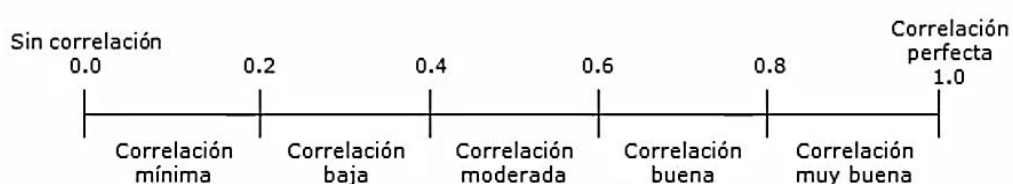


Tabla 9

| Correlaciones | | | Grado de Compromiso laboral | Nivel de Satisfacción |
|------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------|
| Tau_b de Kendall | Grado de compromiso laboral | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 | ,549** |
| | | N | 35 | 35 |
| | Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,549** | 1.000 |
| | | N | 35 | 35 |

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

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis general, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,549, lo que significa que existe correlación moderada.

El valor teórico se ubica en la zona de rechaza de Ho, en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,001 y es menor que al

nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: El nivel de satisfacción se relaciona con el grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

El coeficiente de correlación es 0,549, por lo tanto, existe moderada correlación entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,549; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 1

Tabla 10

Nivel de satisfacción y la Participación

| | | Participación | | | Total |
|-----------------------|-------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | baja | promedio | alta | |
| Nivel de satisfacción | insatisfecho | Recuento | 1 _a | 0 _b | 1 |
| | | % del total | 2.9% | 0.0% | 2.9% |
| | medianamente satisfecho | Recuento | 0 _a | 5 _b | 5 |
| | | % del total | 0.0% | 14.3% | 14.3% |
| | satisfecho | Recuento | 0 _a | 0 _a | 29 _b |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 82.9% |
| Total | | Recuento | 1 | 5 | 29 |
| | | % del total | 2.9% | 14.3% | 82.9% |

FUENTE: Base de datos. *Elaboración:* Investigadora (base de datos)

Interpretación

En la tabla 10, del total de 35 encuestados, los mismos que representan al 100%, encuestados respecto a las variables nivel de satisfacción y la dimensión participación en usuarios internos del área de emergencia. De esta totalidad el 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 82,9% (29) de los usuarios consideran alta la participación.

Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una participación alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena.

Prueba de hipótesis Específica 1

Hipótesis nula (Ho):a) La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha):a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.



Tabla 11

| Correlaciones | | | | |
|------------------|-----------------------|---|-----------------------|------------------------|
| | | | Nivel de Satisfacción | Nivel de Participación |
| Tau_b de Kendall | Nivel de Satisfacción | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000 | 1,000** |
| | Participación | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000** | 1,000 |
| | | N | 35 | 35 |
| | | N | 35 | 35 |

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

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

Interpretación:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 1, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 1,000, lo que significa que existe correlación perfecta.

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 1,000 y es mayor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión participación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

El coeficiente de correlación es 1,000, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 1,000; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 2

Tabla 12

Nivel de satisfacción y la Identificación

| | | Tabla cruzada Nivel de satisfacción*Identificación | | | |
|-----------------------|-------------------------|--|----------------|-----------------|--------|
| | | Identificación | | Total | |
| | | promedio | alta | | |
| Nivel de satisfacción | insatisfecho | Recuento | 1 _a | 0 _b | 1 |
| | | % del total | 2.9% | 0.0% | 2.9% |
| | medianamente satisfecho | Recuento | 0 _a | 5 _a | 5 |
| | | % del total | 0.0% | 14.3% | 14.3% |
| | satisfecho | Recuento | 0 _a | 29 _b | 29 |
| | | % del total | 0.0% | 82.9% | 82.9% |
| Total | | Recuento | 1 | 34 | 35 |
| | | % del total | 2.9% | 97.1% | 100.0% |

FUENTE: Base de datos. *Elaboración:* Investigadora (base de datos)

Interpretación

En la tabla 12, del total de 35 encuestados, los mismos que representan al 100%, encuestados respecto a las variables nivel de satisfacción y la dimensión identificación en usuarios internos del área de emergencia. De esta totalidad el 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 97,1% (34) de los usuarios consideran alta la identificación.

Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una identificación alta en los usuarios internos del centro de salud Santa Elena.

Prueba de hipótesis Especifica 2

Hipótesis nula (Ho):a) La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la dimensión identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha):a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.



Tabla 13

| | | Correlaciones | | Nivel de satisfacción | Identificación |
|---|------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------|
| Nota: Nivel de Identificación de sig. | Tau_b de Kendall | Nivel de satisfacción | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,436 |
| | | | Sig. (bilateral) | | 0.010 |
| | Identificación | N | Coefficiente de correlación | ,436* | 1.000 |
| | | | Sig. (bilateral) | 0.010 | |
| | | | N | 35 | 35 |
| | | | N | 35 | 35 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

Interpretación:

La tabla de correlaciones para la hipótesis especifica 2, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,436, lo que significa que existe correlación moderada.

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de Ho, en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,436 y es mayor que al

nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión identificación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

El coeficiente de correlación es 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y la dimensión identificación. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 3

Tabla 14

Nivel de satisfacción y la Pertenencia

| | | Tabla cruzada Nivel de satisfacción*Pertenencia | | | |
|-----------------------|-------------------------|---|----------------|-----------------|-------|
| | | Pertenencia | | Total | |
| | | promedio | alta | | |
| Nivel de satisfacción | insatisfecho | Recuento | 1 _a | 0 _b | 1 |
| | | % del total | 2.9% | 0.0% | 2.9% |
| | medianamente satisfecho | Recuento | 0 _a | 5 _a | 5 |
| | | % del total | 0.0% | 14.3% | 14.3% |
| | satisfecho | Recuento | 0 _a | 29 _b | 29 |
| | | % del total | 0.0% | 82.9% | 82.9% |
| Total | Recuento | 1 | 34 | 35 | |
| | % del total | 2.9% | 97.1% | 100.0% | |

FUENTE: Base de datos. *Elaboración:* Investigadora (base de datos)

Interpretación

En la tabla 14, del total de 35 encuestados, los mismos que representan al 100%, encuestados respecto a las variables nivel de satisfacción y la dimensión participación en usuarios internos del área de emergencia. De esta totalidad el 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 97,1% (34) de los usuarios consideran alta la pertenencia.

Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una pertenencia alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena.

Prueba de hipótesis Específica 3

Hipótesis nula (Ho):a)La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha):a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

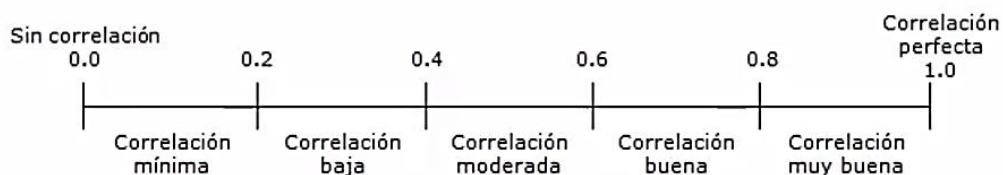


Tabla 15

| Correlaciones | | | | |
|---------------|--------------|----------------------------|-------|-------------|
| | | Nivel de satisfacción | | Pertenencia |
| Tau_b de | Nivel de | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,436 |
| Kendall | satisfacción | Sig. (bilateral) | | 0.010 |
| | | N | 35 | 35 |
| | Pertenencia | Coeficiente de correlación | ,436 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.010 | |
| | | N | 35 | 35 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia.

Interpretación:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 3, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,436, lo que significa que existe correlación moderada.

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,436 y es mayor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión pertenencia en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

El coeficiente de correlación es 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$).

Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 4

Tabla 16

Nivel de satisfacción y la Lealtad

| | | Tabla cruzada Nivel de satisfacción*Lealtad | | | Total | |
|-----------------------|-------------------------|---|-------------------|-----------------|-----------------|--------|
| | | Lealtad | | | | |
| | | | baja | promedio | alta | |
| Nivel de satisfacción | insatisfecho | Recuento | 1 _a | 0 _b | 0 _b | 1 |
| | | % del total | 2.9% | 0.0% | 0.0% | 2.9% |
| | medianamente satisfecho | Recuento | 0 _{a, b} | 5 _b | 0 _a | 5 |
| | | % del total | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 14.3% |
| | satisfecho | Recuento | 0 _a | 12 _a | 17 _b | 29 |
| | | % del total | 0.0% | 34.3% | 48.6% | 82.9% |
| Total | | Recuento | 1 | 17 | 17 | 35 |
| | | % del total | 2.9% | 48.6% | 48.6% | 100.0% |

FUENTE: Base de datos. *Elaboración:* Investigadora (base de datos)

Interpretación

En la tabla 16, del total de 35 encuestados, los mismos que representan al 100%, encuestados respecto a las variables nivel de satisfacción y la dimensión participación en usuarios internos del área de emergencia. De esta totalidad el 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 48,6% (17) de los usuarios consideran promedio la lealtad, del mismo modo el 48,6% (17) de los usuarios consideran alta la lealtad.

Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una lealtad promedio y alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena.

Prueba de hipótesis Específica 4

Hipótesis nula (Ho):a) La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

Hipótesis alterna (Ha):a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.

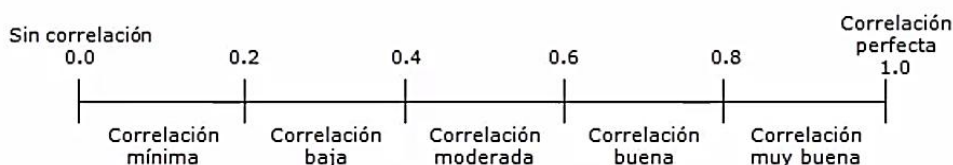


Tabla 17

| Correlaciones | | | | |
|------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|---------|
| | | | Nivel de satisfacción | Lealtad |
| Tau_b de Kendall | Nivel de satisfacción | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,495** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.003 |
| | | N | 35 | 35 |
| | Lealtad | Coeficiente de correlación | ,495** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.003 | |
| | | N | 35 | 35 |

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

Nota: Nivel de significancia $\alpha=0,05$
Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia.

Interpretación:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 4, nos permite observar que el valor del tau_b de Kendall = 0,495, lo que significa que existe correlación moderada.

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de H_0 , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,495 y es mayor que al nivel de significancia (α : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

Conclusión estadística: El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión participación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena.

El coeficiente de correlación es 0,495, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,495; $p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

En los resultados del trabajo Marquina (2013) en la tesis titulado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima”, el investigador concluye que existe insatisfacción laboral en un 51,3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0,73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0,10$) en la población estudiada. Por tanto, existe una correlación significativa entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los empleados de una universidad privada de Lima. Estos resultados afirman los resultados del trabajo de investigación en la tabla general y las pruebas de hipótesis general, en el sentido de que los resultados estadísticos, arrojan lo siguiente: el 82,9% de usuarios se encuentran satisfechos; así mismo el 60%) de los usuarios consideran alta el compromiso laboral. Estos resultados llevados a la prueba inferencial arrojan un coeficiente de correlación de 0,549, por lo tanto, existe moderada correlación entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,549; $p < 0,05$).

El análisis de correlación indica que el nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena. (Kendall: 0,549; $p < 0,05$), es decir cuanto mayor sea el nivel de satisfacción, es mayor el compromiso laboral. (tabla 8)

En la prueba de hipótesis específica 1, los resultados estadísticos arrojan que el 82,9% de usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 82,9% de los usuarios consideran alta la participación. Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una participación alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. Estos resultados llevados a pruebas inferenciales arrojan un coeficiente de correlación de 1,000, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 1,000; $p < 0,05$).

En la prueba de hipótesis específica 2, los resultados estadísticos arrojan que 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 97,1% (34) de los usuarios consideran alta la identificación.

Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una identificación alta en los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. Estos resultados llevados a pruebas inferenciales arrojan un coeficiente de correlación de 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y la dimensión identificación. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$).

En la prueba de hipótesis específica 3, los resultados estadísticos arrojan que 82,9% de usuarios se consideran como satisfechos; así mismo el 97,1% (34) de los usuarios consideran alta la identificación. Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una identificación alta en los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. Estos resultados llevados a pruebas inferenciales arrojan un coeficiente de correlación de 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$).

En la prueba de hipótesis específica 4, los resultados estadísticos arrojan que 82,9% (29) usuarios se consideran como satisfechos; así

mismo el 48,6% (17) de los usuarios consideran promedio la lealtad, del mismo modo el 48,6% (17) de los usuarios consideran alta la lealtad. Por consiguiente, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una lealtad promedio y alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. Estos resultados llevados a pruebas inferenciales arrojan un coeficiente de correlación de 0,495, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,495; $p < 0,05$).

El personal de salud motivado presenta una alta competitividad y el cual se ve reflejado en una alta productividad e iniciativa en el cumplimiento de sus funciones; mientras que los trabajadores que se encuentran insatisfechos, realizan un trabajo deficiente, solo por cumplir una obligación.

En la actualidad se observan organizaciones de salud con directivos con formación profesional y competente para afrontar estos cargos, con un tipo de gerencia horizontal, liderazgo, que fomenta un buen clima laboral, lo que se traduce en altos porcentajes de satisfacción, tanto de los usuarios internos como de los usuarios externos.

Este tipo de organizaciones tienen un alto sentimiento de pertenencia, con un alto índice de participación, identificación institucional y lealtad, aspectos que tienen impacto en el comportamiento de los trabajadores quienes se muestran identificados en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Los trabajadores satisfechos, reportan mayor lealtad, pertenencia, participación e identificación con la institución donde laboran. Entregando el máximo rendimiento en el cumplimiento de sus funciones, porque tienen la certeza de que su esfuerzo es reconocido y que son los responsables de la buena marcha organizacional.

V. CONCLUSIONES

- a. Existe una correlación moderada entre las variables nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena, comprendidas de mayo a junio 2018, en razón de que el P valor obtenido es menor a 0,05, razón por que se asume la hipótesis alterna y se rechazar la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación de 0,549. La conclusión estadística descriptiva es que el 82,9% de usuarios se encuentran satisfechos; así mismo el 60% de los usuarios consideran alta el compromiso laboral; por tanto, con un nivel de confianza al 95% y un intervalo de significancia del 5%. (Kendall: 0,549; $p < 0,05$). (Tabla 8-9).

Para un nivel satisfactorio en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena, le corresponde un grado de compromiso alto. (Tabla 8). El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del centro de Salud Santa Elena (Kendall: 0,549; $p < 0,05$). Por tanto, la tendencia positiva de la correlación describe: cuanto mayor es el nivel de satisfacción mayor es el compromiso laboral. (Tabla 09).

- b. Se concluye que, para un nivel de satisfacción, en escala satisfecho, le corresponde una participación alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. (Tabla 10). El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión participación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena. El coeficiente de correlación es 1,000, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 1,000; $p < 0,05$). (Tabla 11).

- c. Se observa que, para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una identificación alta en los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. (Tabla 12). El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión identificación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena. El coeficiente de correlación es 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y la dimensión identificación. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$). (Tabla 13).
- d. Se deduce que para un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una pertenencia alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. (Tabla 14). El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión pertenencia en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena. El coeficiente de correlación es 0,436, por lo tanto, existe correlación moderada entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,436; $p < 0,05$). (Tabla 15).
- e. A un nivel de satisfacción en escala satisfecho, le corresponde una lealtad promedio y alta de los usuarios internos del centro de salud Santa Elena. (Tabla 16). El nivel de satisfacción se relaciona con la dimensión participación en el servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena. El coeficiente de correlación es 0,495, por lo tanto, existe correlación perfecta entre el nivel de satisfacción y el grado de compromiso laboral. (Kendall: 0,495; $p < 0,05$). (Tabla 17).

VI. RECOMENDACIONES

1. Al gerente y jefes de servicio del Centro de Salud de Santa Elena, promocionar la salud profesional de los trabajadores; así mismo, institucionalizar la medición permanente de nivel de satisfacción y compromiso laboral, para tomar acciones de mejoramiento continuo, para fortalecer el buen clima laboral.
2. al jefe de recursos humanos, implementar políticas de incentivo, a través de reconocimientos remunerativos y no remunerativos, para el recurso humano, así como la evaluación de desempeño con su consecuente reconocimiento, para promover un ambiente de competitividad.
3. A los usuarios internos del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, continuar fortaleciendo el trabajo en equipo, y el buen clima organizacional, mediante el fortalecimiento de sus capacidades, a través de talleres de salud mental, capacitaciones, espacios de recreación, etc.
5. A los maestrandos en gestión de los servicios de salud continuar realizando investigaciones en nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral, Puesto que el eje central de una organización es el recurso humano.

VII. REFERENCIAS

1. Bobbio L., Ramos W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima. Perú: Rev. Epidemiología.
2. Chachaima N. (2015). Ética y deontología del enfermero y compromiso laboral. Hospital Jesús Nazareno de Ayacucho, 2015. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
3. De La Cruz B. (2016). Motivación laboral y compromiso organizacional en el Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2016. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
4. Fernández M., Moinelo A., Villanueva A., Andrade C., Rivera M., Gómez J. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD. Madrid: Rev. Esp. Salud.
5. Grajales T. (2000). Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios. México: Universidad de Montemorelos.
6. Jaik A, Alberto J., Villanueva R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. México: Rev. Electr. Dialog. Educ.
7. Mansilla F., García J., Gamero C., Congosto A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Madrid: Med. Segu. Trab.
8. Marquina C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima: Rev Cient Cien Salud.
9. Ministerio de Salud (2002). Encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima: MINSA.

10. Palomino A. (2011). Influencia de la satisfacción laboral en el compromiso laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ayacucho. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
11. Robbins, Stephen P. (1994). Comportamiento organizacional. (6a ed.). México: Prentice-Hall.

ANEXOS

INSTRUMENTOS

“CORRELACION ENTRE NIVEL DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE COMPROMISO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA ELENA. AYACUCHO, 2018”

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales:

1. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Elena.
2. Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier tipo de identificación ya que se busca que Ud. Responda con la más amplia libertad y veracidad. La encuesta está dividida en tres partes:
 - ✓ Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA. (Pregunta 1 al 4)
 - ✓ Parte II: Está dedicada a medir a apreciación que tiene Ud. Como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Pregunta del 1 al 30)
 - ✓ Parte III: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que Ud. Considere necesarias precisar por escrito.

PARTE I

INFORMACION GENERAL

FECHA: __ / __ / __

Dependencia/ Establecimiento de salud donde trabaja:

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

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

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| a. Director | f. funcionario |
| b. Jefe de departamento | g. jefe de servicio |
| c. Jefe de establecimiento | h. personal administrativo |
| d. Personal asistencial | i. personal de servicio |
| e. Otro | |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | |
|----------------------|------------------------|
| a) Medico | f. Psicólogo |
| b) Cirujano Dentista | g. Nutricionista |
| c) Obstetra | h. Tec. Enfermería |
| d) Enfermera | i. Trabajadora Social |
| e) Otro | j. Tec. Administrativo |

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

- a. Nombrado
- b. Contratado CAS
- c. Otro

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

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

5. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el cargo actual? -----

PARTE II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene Ud. Una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Ud. Desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases, usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con la que han declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

| CODIGO | Estoy: |
|---------------|---|
| 5 | TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION |
| 4 | MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION |
| 3 | INDIFERENTE ALA OPINION |
| 2 | POCS VECES DE ACUERDO CON LA OPINION |
| 1 | TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINION |

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrara:

| Preg. | ¿Qué apreciación tiene Ud. ¿de su centro laboral? | Puntaje |
|------------------------|--|------------------------------|
| Trabajo actual: | | |
| 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que espera de mi | 5 4 3 2 1 |

Como se muestra en el ejemplo, Ud. Podrá marcar 4 si esta mayormente de acuerdo con que Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que espera de Ud.

| Pregunta | ¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE UD. DE SUS CENTRO LABORAL? | PUNTAJE |
|----------------------------|--|-------------------|
| Trabajo actual: | | |
| 1 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que espera de mi | 5 4 3 2 1 |
| 2 | El trabajo en mi servicio está bien organizado | 5 4 3 2 1 |
| 3 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades | 5 4 3 2 1 |
| 4 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados | 5 4 3 2 1 |
| Trabajo en general: | | |
| 5 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo | 5 4 3 2 1 |
| 6 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos | 5 4 3 2 1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | suficientes para tener un buen desempeño en el puesto | | | | | |
| 7 | En términos generales resiento satisfecho con mi centro laboral | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Interacción con el jefe inmediato: | | | | | | |
| 8 | Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Oportunidades de progreso: | | | | | | |
| 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permite el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que permiten mi desarrollo humano | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Remuneraciones e incentivo: | | | | | | |
| 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuado en relación al trabajo que realizo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Interrelación con los compañeros de trabajo: | | | | | | |
| 17 | Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Ambiente de trabajo: | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de la políticas y normas de personal de la institución | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para mí | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

ESCALA DEL GRADO DE COMPROMISO

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

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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Medianamente en desacuerdo | No lo tengo definido | Medianamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| <i>DECLARACIONES</i> | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
| PARTICIPACION: | | | | | | |
| 1 | En esta institución toman muy en cuenta mis opiniones. | | | | | |
| 2 | Mi opinión es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos. | | | | | |
| 3 | Cuando le presentan algún problema en mi área de actividad se me permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa de solución. | | | | | |
| 4 | Aquí en esta institución no se consulta nuestra opinión. | | | | | |
| 5 | Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución. | | | | | |
| 6 | Existe mucha cooperación entre los que trabajamos aquí. | | | | | |
| IDENTIFICACION: | | | | | | |
| 7 | Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo Normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa. | | | | | |
| 8 | Fue una buena decisión trabajar en esta institución. | | | | | |
| 9 | Encuentro que mis valores y los valores de la institución son muy Similares. | | | | | |
| 10 | Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar. | | | | | |
| 11 | Con gusto uso o usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a esta institución. | | | | | |
| 12 | Estoy orgulloso de contar a otros que soy parte de esta | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| | institución. | | | | | |
| PERTENENCIA: | | | | | | |
| 13 | No tengo la sensación de pertenecer a la institución. | | | | | |
| 14 | Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte. | | | | | |
| 15 | Siento que no soy parte de la institución. | | | | | |
| 16 | Si pudiera no elegiría esta institución para trabajar. | | | | | |
| 17 | En el momento que entré a trabajar en esta institución me sentí Defraudado. | | | | | |
| LEALTAD: | | | | | | |
| 18 | Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan. | | | | | |
| 19 | Para mí esta es una de las mejores instituciones posibles para trabajar. | | | | | |
| 20 | Ante situaciones institucionales adversas, debemos tener calma, paciencia y esperar que los dirigentes hagan lo que deben. | | | | | |
| 21 | Anhelo tener un trabajo diferente. | | | | | |

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA

| | |
|----------------------|--|
| Instrumento | encuesta de nivel de satisfacción |
| Autores | MINSA |
| Año de edición | 2002 |
| País de origen | Perú. |
| Ámbito de aplicación | Instituciones públicas y privadas de salud |
| Administración | Individual |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción. |
| Duración | 15 minutos |
| Dimensiones | Trabajo actual Trabajo en general Interacción con el jefe inmediato Oportunidades de progreso Remuneraciones e incentivo Interrelación con los compañeros de trabajo Ambiente de trabajo |
| Adaptado | Br. Yupanqui Coras, Marlene |
| Campo de aplicación | Usuarios de las dependencias públicas y privadas. |
| Validez estadística | Para la validez del instrumento se utilizó el cálculo de R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21. |
| Índice de | La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del |

| | | | |
|--------------------|---|---|----------|
| confiabilidad | Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.937. | | |
| Aspectos a evaluar | El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: NIVEL DE SATISFACCION (22 ítems) Dimensión I: Trabajo actual (4 ítems) Dimensión II: Trabajo en general (3 ítems) Dimensión III: Interacción con el jefe inmediato (5 ítems) Dimensión IV: Oportunidades de progreso (2 ítems) Dimensión V: Remuneraciones e incentivo (2 ítems) Dimensión VI: Interrelación con los compañeros de trabajo (2 ítems) Dimensión VII: Ambiente de trabajo (4 ítems) | | |
| Calificación | Totalmente de acuerdo con la opinión | : | 5 punto |
| | Mayormente de acuerdo con la opinión | : | 4 puntos |
| | Indiferente a la opinión | : | 3 puntos |
| | Pocas veces de acuerdo con la opinión | : | 2 puntos |
| | Totalmente de acuerdo | : | 1 punto |
| Recategorización | Se realizó en función a las siguientes especificaciones: Insatisfecho: (22-37) medianamente satisfecho: (38-52) Satisfecho: (53-67) | | |

| | |
|----------------|--|
| Instrumento | Escala de grado de compromiso laboral |
| Autores | Grajales T |
| Año de edición | 2000 |
| País de origen | México |
| Ámbito de | Instituciones públicas y privadas |

| | | | |
|-------------------------|---|---|----------|
| aplicación | | | |
| Administración | Individual | | |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción. | | |
| Duración | 15 minutos | | |
| Dimensiones | Participación Identificación Pertenencia Lealtad | | |
| Adaptado | Br. Yupanqui Coras, Marlene | | |
| Campo de aplicación | Usuarios de las dependencias públicas y privadas. | | |
| Validez estadística | Para la validez del instrumento se utilizó el cálculo de R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21. | | |
| Índice de confiabilidad | La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.887. | | |
| Aspectos a evaluar | El instrumento está estructurado de la siguiente manera: Variable: COMPROMISO LABORAL (21 ítems) Dimensión I: Participación (6 ítems) Dimensión II: Identificación (6 ítems) Dimensión III: Pertenencia (5 ítems) Dimensión IV: Lealtad (4 ítems) | | |
| Calificación | Totalmente de acuerdo con la opinión | : | 5 punto |
| | Medianamente de acuerdo | : | 4 puntos |
| | No lo tengo definido | : | 3 puntos |
| | Medianamente en desacuerdo | : | 2 puntos |
| | Totalmente en desacuerdo | : | 1 punto |
| Recategorización | Se realizó en función a las siguientes especificaciones: Bajo: (21 - 35) Medio: (36 - 49) Alto: (50 - 63) | | |

Anexo 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CORRELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y GRADO DE COMPROMISO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SANTA ELENA. AYACUCHO, 2018”

| PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICO | OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICO | HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECIFICO | VARIABLES E INDICADORES | DISEÑO DE INVESTIGACION | UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA | MÉTODO Y TECNICAS DE INVESTIGACION |
|---|--|---|---|---|---|---|
| GENERAL | GENERAL | GENERAL | UNO | | | |
| ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018? | Determinar la relación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. | El nivel de satisfacción se relaciona directamente con el grado de compromiso laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. | NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL INDICADORES: Trabajo Actual Trabajo en General Interacción con el Jefe Inmediato Oportunidades de progreso Remuneraciones e incentivos Interrelación con sus compañeros de trabajo Ambiente de | NO EXPERIMENTAL En el estudio la variable nivel de satisfacción no será manipulada en la influencia sobre la variable grado de compromiso labora TRANSECCIONAL Periodo: enero a junio 2018 | UNIVERSO Todos los trabajadores del centro de salud Santa Elena POBLACION Por conveniencia todos los trabajadores del servicio de emergencia del centro de salud Santa Elena | Diseño: Correlacional y transversal Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de satisfacción del MINSA Escala de compromiso laboral de Grajales y Valderrama Tratamiento estadístico Coeficiente de |


| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---------------------------------|
| | | | Trabajo | | MUESTRA Por conveniencia 35 trabajadores del servicio de emergencia del centro de Salud Santa Elena | Correlación Tau_b de Kendall |
| ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICAS | DOS | | | |
| a) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con el grado la lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018? b) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción | Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. b) Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión identificación en | a) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión lealtad en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. b) La satisfacción laboral se | GRADO DE COMPROMISO LABORAL INDICADORES: Lealtad Identificación Participación Pertenencia | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|
| <p>laboral con la identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?</p> <p>c) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018?</p> <p>d) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la satisfacción laboral con la pertenencia en</p> | <p>trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.</p> <p>c) Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.</p> <p>d) Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa</p> | <p>relaciona directamente con la dimensión identificación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.</p> <p>c) La satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión participación en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018.</p> <p>d) La</p> | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|------------------------|---|--|--|--|--|
| trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena Ayacucho, 2018? | Elena. Ayacucho, 2018. | satisfacción laboral se relaciona directamente con la dimensión pertenencia en trabajadores del servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho, 2018. | | | | |
|---|------------------------|---|--|--|--|--|

ANEXO 4

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

| | | |
|---|---|---|
|  AYACUCHO |  CLAS SANTA ELENA |  AYACUCHO |
|---|---|---|

**EL QUE SUSCRIBE GERENTE
DEL CLAS SANTA ELENA DA:**

CONSTANCIA

A la Sra. YUPANQUI CORAS, MARLENE, Obstetra con Colegiatura COP N° 14861, identificada con DNI N° 28308463, realizo el Proyecto de Investigación titulado "Correlación entre el nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena", Ayacucho, 2018 realizado durante los meses de Mayo a Junio del presente año, Contribuyendo de manera activa con el Desarrollo del personal de la jurisdicción; para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Ayacucho, 10 de Agosto 2018



**ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV**

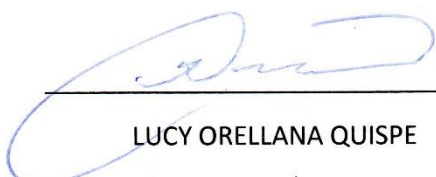
Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Satisfacción en usuarias de parto vertical intercultural, en el Centro de Salud de Vinchos Ayacucho. 2018

Del estudiante Yupanqui Coras Marlene, he constatado por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2016


LUCY ORELLANA QUISPE

REVISORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LA HERRAMIENTA TURNITÍN

OTRAS EVIDENCIAS

PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

ESCALA DE NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.937 | 22 |

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

| NRO DE ITEMS | PEARSON |
|--------------|---------|
| 1 | 0.61 |
| 2 | 0.76 |
| 3 | 0.67 |
| 4 | 0.72 |
| 5 | 0.68 |
| 6 | 0.79 |
| 7 | 0.85 |
| 8 | 0.89 |
| 9 | 0.93 |
| 10 | 0.84 |
| 11 | 0.81 |
| 12 | 0.84 |
| 13 | 0.62 |
| 14 | 0.62 |
| 15 | 0.22 |
| 16 | 0.74 |
| 17 | 0.50 |
| 18 | 0.67 |
| 19 | 0.63 |
| 20 | 0.83 |
| 21 | 0.83 |
| 22 | 0.32 |

ESCALA DEL GRADO DE COMPROMISO LABORAL

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.887 | 21 |

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

GRADO DE COMPROMISO LABORAL

| NRO DE ITEMS | PEARSON |
|--------------|---------|
| 1 | 0.68 |
| 2 | 0.72 |
| 3 | 0.53 |
| 4 | 0.29 |
| 5 | 0.72 |
| 6 | 0.74 |
| 7 | 0.56 |
| 8 | 0.56 |
| 9 | 0.56 |
| 10 | 0.58 |
| 11 | 0.35 |
| 12 | 0.42 |
| 13 | 0.22 |
| 14 | 0.00 |
| 15 | 0.21 |
| 16 | 0.24 |
| 17 | 0.03 |
| 18 | 0.28 |
| 19 | 0.39 |
| 20 | 0.65 |
| 21 | 0.28 |

FOTOS





