



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores
del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Meza Lizárraga, Yanela Stefany

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Adrianzén Jiménez, Alex Edmundo

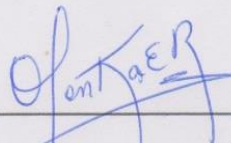
LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

Trujillo-Perú

2017

Página del jurado



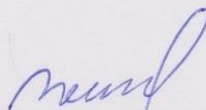
Presidente

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka



Secretario

Mg. Adriansén Jiménez, Alex Edmundo



Vocal

Mg. Pinglo Bazán, Miguel Elias

Dedicatoria

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios porque sin su voluntad nada es posible.

A mi madre Yani Lizárraga Pinillos, por darme la vida, acompañándome en cada paso que doy, por su apoyo incondicional.

A mi padre Jorge Meza Barrientos, qué ha formado en buenos valores y enseñarme a luchar por mis sueños y nunca rendirme.

A mi hermano, que siempre estuvo brindándome su apoyo en todo momento.

A mi familia y amigos, pero en especial a mi tía Nori Lizárraga Pinillos que siempre estuvo brindándome su apoyo incondicional, su cariño y paciencia en los momentos que necesite.

A mi abuelita Gerardina Pinillos, mi prima Sofía Pérez Lizarraga, mi madrina Wuilma Lizarraga, por todo el apoyo y fortaleza que me brindaron.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios todopoderoso por haberme permitido formarme profesionalmente y a la Universidad César Vallejo, por llegar a cumplir una de mis metas más deseadas de ser una profesional en Administración.

A la asesora metodóloga Dr.Olenka Rodríguez Espinoza, por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional, para poder culminar la investigación y llegue a cumplir mi meta planteada

Al asesor especialista, el Mg.Adrianzén Jiménez, Alex; por su apoyo con los conocimientos impartidos para el desarrollo de la investigación.

Al Centro de Salud El Buen Pastor- del distrito del El Porvenir-Trujillo por haberme permitido realizar la presente investigación, así como el Dr. Médico Eduardo Escobedo Rosario, quien nos ayudó para el desarrollo de esta investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yanela Stefany Meza Lizárraga con DNI N° 71928506, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



Meza Lizárraga, Yanela Stefany

DNI: 71928506

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito el Porvenir, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para obtener el Título Profesional de Administración.

La Autora.

Índice

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación.....	36
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos.....	34
II. Método.....	39
2.1. Diseño de la investigación.....	39
2.2. Variables, operacionalización.....	41
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	43
2.6. Aspectos éticos.....	44
III. Resultados.....	46
IV. Discusión.....	55
V. Conclusiones.....	61
VI. Recomendaciones.....	64
VII. Referencias.....	66
Anexos.....	70

Índice de tablas

Tabla 3.1 Distribución de frecuencia según nivel de compromiso organizacional de trabajadores del centro de salud El Buen Pastor- El porvenir-2017.....	46
Tabla 3.2 Distribución de frecuencia según nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor-El Porvenir-2017.....	47
Tabla 3.3 Correlación entre las variables compromiso organizacional y significancia de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.....	48
Tabla 3.4 Correlación entre las variables compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.....	49
Tabla 3.5 Correlación entre las variables compromiso organizacional y reconocimiento personal-social como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.....	50
Tabla 3.6 Correlación entre las variables compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.....	51
Tabla 3.7 Correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.....	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017; en base a una investigación de tipo correlacional. La muestra estuvo constituida por 25 trabajadores de dicho centro de salud, para la evaluación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario ya validados la cual estuvo constituida por 21 ítems para la variable compromiso organizacional y 27 ítems para la variable satisfacción laboral, aplicando una medición de la escala de Likert, asimismo para su confiabilidad se tomó el alfa de cronbach de otros estudios existentes. Por consiguiente se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para analizar la correlación entre las variables investigadas, por el cual se determinó como conclusión final que si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor del distrito del porvenir, 2017.

Palabras claves: compromiso organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational commitment and job satisfaction of the workers of El Buen Pastor Health Center in El Porvenir district, 2017; based on a correlational type of investigation. The sample was constituted by 25 workers of said health center, for the evaluation the survey technique and the validated questionnaire instrument were used which was constituted by 21 items for the commitment variable organizational and 27 items for the variable labor satisfaction, applying a Likert scale measurement, also for its reliability the cronbach alpha of other existing studies was taken. Therefore, the Rho Spearman correlation coefficient was used to analyze the correlation between the investigated variables, by which it was determined as a final conclusion that there is a significant relationship between the organizational commitment and job satisfaction of the El Buen Pastor health center in the district. of the future, 2017.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction.

I.INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática:

El compromiso y la satisfacción laboral de los trabajadores que se desempeñan en los centros de salud, es importante para la gestión que realizan dichas instituciones, pues a menudo el compromiso de los colaboradores se ve afectado por la insatisfacción laboral que éstos experimentan al efectuar las tareas encomendada por la organización, por lo tanto laboran en forma deficiente, debilitando la imagen institucional y la atención a los usuarios en los respectivos centros de salud.

Por otra parte los centros de salud, se encuentran obligados a dinamizar una gestión de alta calidad por tratarse de la salud de seres humanos; pero dicha calidad en la gestión, entre otros aspectos, está relacionada íntimamente con el compromiso organizacional de los colaboradores y satisfacción laboral de los mismos, ya que estas variables constituyen pilares fundamentales para alcanzar éxito en el servicio de salud que se oferta al usuario; pero resulta que en estos tiempos el personal de salud, en muchos casos, está mostrando insatisfacción y consecuentemente un bajo nivel de compromiso institucional, pues las razones para ello se explican por las deficientes condiciones para realizar un buen trabajo o bien porque se encuentran desmotivados y sienten que no son remunerados en forma equitativa, por ello muchos profesionales emigran de la salud pública a la privada o en todo caso lo toman como una labor complementaria o secundaria.

Esta problemática en los países es general, desde luego en unos países más que en otros, así Alcalde, Lazo y Nigenda (2013) afirman que en:

Alemania, Canadá, Inglaterra y Estados Unidos, el 49% del personal asistencial de los hospitales demostraron su insatisfacción en los puestos que desempeñaban y que el 27% pensaban abandonar dichos puestos lo más pronto posible encuentren opciones de trabajar en otro lugar.

Por lo que de estos datos se infiere que al haber insatisfacción el compromiso organizacional se debilita a tal punto que el 27% piensan cambiar de institución apenas tengan la oportunidad de hacerlo, ello indica la asociación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

En el contexto nacional, según CENTRUM (2015) señala que el 8.5% de la población no utilizan el servicio de salud por carencia de dinero y las barreras existentes al acceso, tales como: demoras en la atención, tienen un porcentaje del 23.9%. Por su parte, el tiempo de espera o citas prolongadas y relaciones interpersonales deficientes se tipifican con un porcentaje del 85%. Esta situación puede deberse a muchos factores como asignaciones presupuestales, ausencia de liderazgo, entre otros; pero también deja entrever cierto tipo de insatisfacción del personal que labora en el sistema de salud, como así mismo por consecuencia el bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, pues es común escuchar por los medios de comunicación las quejas tanto de trabajadores en salud como de los usuarios.

También CENTRUM (2015) sostiene que el problema que impacta en los servicios de salud, es la oferta de los recursos humanos especializados. A esto se une la falta de enfermeras especializadas y enfermeras generales. De igual modo, afirma que los hospitales públicos no realizan una gestión de calidad ya que tanto en el MINSA como en ESSALUD, se señala que el 97% de los establecimientos en el país son conducidos o dirigidos por médicos quienes no están preparados en gestión de organizaciones y no tienen capacidad de liderazgo, por lo que este es un problema que repercute no solamente en el descontento del usuario sino también en el personal de salud y en la imagen institucional que poco a poco incide en el debilitamiento del compromiso y en la satisfacción de quienes laboran, que muchas veces desembocan en paros y huelgas.

En el contexto regional, según declaraciones de Valdez (2016) Gobernador de la Región La Libertad, se determina la existencia de un problema bastante grave en el sector Salud, donde uno de los hospitales más

emblemático, el Belén, tiene más de 80 años y el Regional Docente más de 60 años; pero ambos tienen sus servicios colapsados y no han recibido mantenimiento adecuado en su infraestructura. Por otra parte, en la Libertad se estima que faltan 2 mil profesionales en salud, de ellos 500 médicos, 400 enfermeras, 300 obstétricas y demás personal médico, sin citar equipamiento e infraestructura, los que han colapsado, la cual se requiere aproximadamente S/.181, 403, 229.

También se sostiene que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) debe haber una cama por cada mil habitantes, pero en Trujillo metropolitano no se cumple con ese estándar internacional. Es más, en toda la región no se llega ni a las mil camas.

Estas deficiencias señaladas inciden negativamente en la gestión de salud y sobre todo en la satisfacción laboral porque los colaboradores constantemente van a lidiar con los problemas de atención y consecuentes protestas de los usuarios, quienes los tildan de ineficientes y otros apelativos más; de igual manera el compromiso organizacional de dichos colaboradores se debilita por las constantes frustraciones vividas.

Del mismo modo la realidad problemática en el centro de salud “ El Buen Pastor” de El Porvenir, se traduce en el sentido que hay carencia de personal especializado para atender un promedio de 200 atenciones diarias en las diferentes salas, tales como: sala de partos, obstetricia, TBC, tópicos, urgencias, triaje, admisión, archivo, farmacia, laboratorio de muestras, áreas de proceso, seguro SIS, nutrición, consultorio de pediatría, vacunas, estimulación temprana, radiología, rayos x, geriatría, consultorio de medicina, psicología, enfermería, odontología. Es así que en una entrevista el director de dicho nosocomio, hace conocer que a la par de requerimiento de especialistas, es urgente mejorar la logística con materiales de salud y mobiliario de última generación, de tal manera que se brinde un servicio de calidad y oportuno a los usuarios. A toda esta problemática se adiciona el insuficiente presupuesto asignado por las autoridades competentes de la

Región La Libertad, que por falta de capacidad de gasto prefieren devolver el dinero al Tesoro Público.

Al analizar esta problemática institucional, hace pensar que por más esfuerzos que hagan los colaboradores no se va poder llevar adelante una gestión de calidad porque por más alto nivel de compromiso organizacional que tengan, este se deteriora por no contar con todas las condiciones para desarrollar una buena labor, generándose al mismo tiempo desaliento, desgano e insatisfacción laboral y de paso la imagen institucional decae.

En concordancia con la problemática expuesta se determinan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir, 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir, 2017?

¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y los indicadores de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir, 2017?

1.2. Trabajos previos

Portilla (2017) en su tesis:

Satisfacción y compromiso organizacional de los colaboradores de un Hospital de Salud Mental, para optar el grado académico de licenciada en psicología, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-Lima- Perú. El objetivo general de dicho trabajo es estudiar la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana y la hipótesis que planteó fue la satisfacción y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva y estadísticamente significativas, El estudio es de tipo correlacional. La muestra se conformó por 200 trabajadores de dicho hospital y para captar datos

se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melia, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). Entre las conclusiones se señala que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. También existe relación entre las condiciones de trabajo (ambiente físico) y afectivo- normativo ($r = 0.54$) y continuo($r = 0.14$), Con los beneficios económicos (Remuneración) la relación es de $r = 0.201$ con afectivo- normativo y de $r = 0.304$ con continuo. Asimismo, se relaciona con el reconocimiento personal social que implica participación (dimensión de satisfacción laboral) con el compromiso organizacional de la siguiente manera: correlación entre lo afectivo- normativo de 0.138 y continuo 0.174.

Abanto (2017) en su tesis:

Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, Universidad Antenor Orrego, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Tiene como objetivo general determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana y la hipótesis propuesta es: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. El estudio es de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017. Se recolectaron los datos mediante el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013). Entre las conclusiones principales se consideran:

En el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes

de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

En los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, predomina un nivel bajo de Satisfacción Laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%. Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Existe una correlación significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, significación de la tarea o puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) en el estudio:

Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública, presenta una investigación descriptivo-analítica referente al diagnóstico del compromiso organizacional de los docentes. Tuvo por objetivo identificar la existencia de diferencias entre el compromiso organizacional de los profesores y algunas variables demográficas y laborales. Se trabajó con una muestra de 58 docentes de una universidad pública. En la recolección de los datos se aplicó el cuestionario de Allen y Meyer, cuya confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, cuyo coeficiente llegó a 0.81. Concluyeron que en la muestra de estudio existe un nivel medio de compromiso de los docentes investigados con su organización y también, no se encontraron diferencias entre el compromiso organizacional y las variables género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

Rivera (2014) en su tesis:

Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, para obtener el Grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se plateó como objetivo general determinar el grado de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas. El estudio responde a una investigación descriptiva correlacional, la muestra se conformó por un total de 43 docentes pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria. En la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario elaborado a partir de los ítems que se obtuvieron de la base bibliográfica de los autores Meyer y Allen (1991) en un 60% así como de la adaptación del cuestionario Organisational Commitment Question de Modway y otros (1979) en un 40%, lo cual ha dado como resultado una adaptación debidamente validada y confiable, para recoger la información pertinente. Entre las principales conclusiones se consideran las siguientes:

-El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio; los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

-En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso.

-La culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad no parece ser prioridad en los docentes, aunque ello no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional.

Morales y Villalobos (2013) en la tesis de grado en psicología:

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado, a cargo de la Universidad Rafael Urdaneta- Maracaibo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados del Hospital Clínico. Aplicó el diseño descriptivo, la población se conformó por 353 colaboradores y la muestra de 125 sujetos. Para medir la satisfacción laboral utilizó un cuestionario diseñado por Materan (2007) y para el compromiso organizacional, el instrumento diseñado por Allen y Mayer (1997). Dicho autor arribó a las siguientes conclusiones: En la variable satisfacción laboral los investigados considerados en la muestra de estudio, revelan un nivel medio de satisfacción laboral. En cuanto a compromiso organizacional, también concluye que los colaboradores revelan un nivel medio y dentro de ello sobresale el compromiso afectivo. Los demás compromisos, continuación y normativo también se ubican en el nivel medio, pero con menor puntaje que el afectivo. Estos resultados en ambas variables indican la existencia de una asociación o relación en cuanto a ocupar el nivel medio.

Gómez, Recio, Avalos y González (2013) en el artículo científico:

Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, cuyo objetivo principal es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, consideración variables sociodemográficas de los trabajadores de las organizaciones de Rio verde, S.L.P. Constituye un estudio correlacional y transversal con enfoque cuantitativo. La muestra se integró por 196 trabajadores de las diferentes organizaciones de Rio verde S.L.P. Se utilizó un instrumento del cuestionario integrado por 30 variables, dividida en 12 variables para medir la satisfacción laboral y 18 variables para medir el compromiso organizacional, además de 7 variables de tipo socio demográfico. Se utilizaron las técnicas estadísticas r de Pearson, Rho de Spearman, Anova de un solo factor

y t para muestras independientes. Como conclusión señalan que los resultados muestran que si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional. Además, se encontró relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y variables sociodemográficas únicamente entre la edad y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo así como la escolaridad con la satisfacción con las prestaciones recibidas.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Definición de compromiso organizacional.

Compromiso organizacional constituye el interés y motivación del personal por permanecer, contribuir y aportar en la organización donde labora. Además, este compromiso organizacional involucra o reclama a todo el personal de la organización, en tal sentido dicho compromiso es tanto de los directivos como de subalternos, cada quien, en su puesto de trabajo, porque la empresa es un todo que se moviliza bajo un liderazgo hacia la visión y cumplimiento de la misión. Por ello de la relación que exista de los compromisos asumidos impactarán en el crecimiento, separación o infidelidad de quienes laboren (Jericó, 2014).

Por otra parte, el compromiso organizacional es la aspiración que tiene el trabajador de permanecer como fuerza laboral en la organización, por lo que implica una actitud de quedarse o retirarse de la organización, según su manera de pensar y sentir (Colquitt, Lepine y Wesson ,2012).

De igual manera, se infiere que el compromiso organizacional, constituye un estado psicológico o actitud emocional como también cognitiva, que conduce a los colaboradores de la organización, a determinar un curso de acción significativo para el cumplimiento de objetivos inherentes a la organización y sobre todo a persistir en tal decisión para lograr el éxito y reforzar la imagen institucional (Eslami y Gharakhani ,2012)

Asimismo, de las ideas propuestas por Eslami y Gharakhani (2012), el compromiso organizacional se lo entiende como un intercambio de concertaciones y cuerdos entre los colaboradores que se desempeñan en la organización sea el rango que fuere.

Igualmente, se infiere de dichos autores, que el compromiso organizacional constituye en esencia, una identificación con la visión, misión, objetivos y metas organizacionales, fortaleciendo la satisfacción laboral y por lo tanto la motivación para permanecer en la empresa.

Del estudio de las definiciones dadas por los autores antes revisados, se determina que hay una actitud positiva en los trabajadores sean en el puesto laboral que fuere, tienen ante la organización donde laboran y todo ello implica interés, motivación, identificación y preocupación por mantener o fortalecer la imagen institucional, así como incidir en un buen clima institucional y producir o efectuar servicios con calidad y excelencia. El signo exterior es la fidelidad a la organización y la lucha por la superación que exige aplicación de conocimientos, sentimientos y acción o práctica, además el trabajador se siente orgulloso y satisfecho de pertenecer a la empresa.

1.3.2. Fundamentación teórica del compromiso organizacional

Juega un rol importante por tratarse de las personas ya dicha voluntad son los bienes, esto a su vez es expuesto por la tradición ética Aristotélica, entonces las bases teóricas del compromiso organizacional se encuentran, según los autores antes mencionados, la clasificación de bienes su origen fue de la era aristotélica la cual tiene mucho parecido en la clasificación que realizó Meyer y Allen (González y Guillén, 2008).

En efecto, Aristóteles presenta tres clases de bienes humanos, tales como: Bienes útiles, pues todas las personas apremian la búsqueda de bienes externos de utilidad en función de sus necesidades que les reporte recompensa; estos bienes entre otros, constituyen el dinero, las propiedades, las destrezas y en sentido amplio, las riquezas. Lo importante de poseer objetos y dinero es gozar de ellos, pues útil significa que sirven para satisfacer necesidades. Bienes placenteros, ello implica placer que les produzca paz, alegría, contentamiento porque el placer es un estado de satisfacción de la persona. Bienes morales, para Aristóteles, todas las personas les permite realizarse personalmente por lo que está relacionado con el comportamiento de la persona.

De este planteamiento aristotélico Meyer y Herscovitch (2001) citado por Ruiz de Alba (2013) plantean tres visiones o componentes del compromiso organizacional, tales como: De continuidad, pues las personas al dejar de hacerlo es alejarse de la recompensa (bienes útiles) ,Afectivo, que implica un estado de sentimiento que se caracteriza por el deseo de implicarse en las metas y objetivos de la organización para alcanzar una satisfacción.(bienes placenteros), y Normativo, en cuanto las personas ligadas laboralmente a la organización, sienten la obligación .

En torno a estos tres pilares se han generado planteamientos teóricos que buscan explicar el compromiso organizacional, aunque existe la tendencia de considerar al compromiso organizacional como una actitud de los colaboradores por lo tanto los ejes o pilares de interpretación cambian de denominación en cuanto lo identifican con los componentes que tiene toda actitud y que son lo cognitivo, afectivo y conativo este último entendido como comportamiento; pero realmente entre ambas denominaciones existe una identificación, tales como: lo útil se identifica con lo cognitivo porque el colaborador tiene que saber discriminar, distinguir, razonar y tomar decisiones sobre la utilidad de un bien. Siguiendo esta orientación, los bienes placenteros se identifican con lo afectivo que dinamiza el colaborador frente a la organización donde labora. Finalmente los bienes morales de Aristóteles se identifican con lo normativo, pues entre ellos existe una relación directa porque los bienes morales se sustentan en valores que norman el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización. Hecha esta aclaración se pasa a estudiar las perspectivas teóricas que al respecto se han podido indagar.

1.3.2.1. Intercambio social.

Esta teoría propuesta constituye la transacción que el trabajador recibe los cuales son beneficios e incentivos por parte de su organización; pues el colaborador continúa laborando en una organización porque trasladarse a otra implica abordar una nueva situación lo que exigiría perder lo que obtuvo en el transcurso del tiempo A esta manera de explicar se denomina dimensión calculada o de continuidad (Becker ,1960).

Esta teoría de Becker (1960) establece, pues que los colaboradores de la organización se comprometen individualmente, donde le conlleva aportar su esfuerzo en bien de la organización, como: una pensión por tiempo de servicios prestados, compensación por tiempo de servicios y por lo tanto dejar la organización sería una pérdida para tal o cual colaborador.

Como se puede apreciar las teorías explica al compromiso organizacional como un bien utilitario y como una actitud en su faceta cognitiva que le permite sopesar la utilidad y beneficios que le ofrece la organización al colaborador y cuanto perdería si se aleja de ella o deja de laborar en la organización en la cual se desempeña.

1.3.2.2. Vínculo afectivo.

Es visto como una actitud de vinculación o ligazón emocional o psicológica entre el colaborador y la organización donde labora. Siendo así, ello implica: Identificación con la visión, misión y valores de la organización. Además ayudar de forma activa y participativa en la organización logre los objetivos programados. Finalmente sentir o tener el sentimiento de ser parte de la organización. De esta manera los colaboradores se identifican, dinamizan y cumplen con las metas, objetivos como parte de la cultura de ésta (Porter, et al., 1974).

1.3.2.3. Perspectiva de atribución

Sostiene que es una obligación de la persona obtiene como resultado por realizar ciertos actos ya sea voluntarios, explícitos e irrevocables. Esta explicación se relaciona con el bien moral o normativo en el cumplimiento laboral, bajo la expresión de un sentimiento de obligación moral frente a la organización donde labora (Wiener, 1982).

Porter y Steers (1973) y Penley y Gould (1988), esto implica:

Un sentimiento de lealtad hacia la organización que se refleja en el cumplimiento de las normas y pautas establecidas bajo directrices morales y éticas o sistema de valores, que está inmerso en un fuerte sentido de obligación del colaborador. El colaborador dentro de lo normativo se enfocará a cumplir con las metas de la organización, pero también asume responsabilidad que lo conduce a cumplir con los requerimientos que se le asignan para conseguir la aprobación del caso.

Estas perspectivas teóricas no son excluyentes sino convergentes, pues por si solas llegan a explicar el compromiso organizacional de manera unilateral por lo que en la presente investigación se las considera integradas en un todo, en donde lo útil, afectivo y normativo funcionan como un todo en la organización.

1.3.3. Dimensiones del compromiso organizacional

Según las tendencias teóricas y de acuerdo a lo sostenido por Ruiz de Alba (2013) y Meyer (1991) propone los tipos de compromiso: afectivo, continuidad y normativo que en el presente estudio se los considera como dimensiones que a continuación se describen.

1.3.3.1. *Compromiso de continuidad*

Consiste en el deseo de los trabajadores de continuar desempeñándose en la misma organización por el apego que tienen hacia ella y abandonarla les puede generar un sentimiento de culpa por no sopesar los beneficios o utilidad brindada por la organización frente a tal alejamiento. En este sentido existe el sentimiento de utilidad asociado a la permanencia en la organización teniendo en cuenta el tiempo, esfuerzo, energía, relaciones interpersonales, clima organizacional, manejo y dominio en la producción. El referente de sustento es la lealtad a la organización donde se labora, debido a muchos factores (Ruiz de Alba, 2013).

Arciniega (2006) deduce:

Que el apego material del trabajador hacia la organización es una inversión en la empresa, por lo tanto se espera de ella un beneficio, como compensación de tiempo de servicios del empleado perdería si se fuera. Esto porque el trabajador se relaciona con la empresa por que ha invertido tiempo, dinero, esfuerzo en ella y retirarse perdería todo lo invertido .En esta manera de pensar también tiene cabida variables individuales como es la edad y los años de servicio que suelen tener un efecto significativo en el compromiso de los colaboradores , como también lo tienen la profesionalización que es transferible a otra organización y el estado del mercado laboral.

De lo expuesto se concluye que el compromiso de continuidad también está relacionado con los sentimientos positivos de los trabajadores, como así mismo con la satisfacción de sus expectativas laborales y sobre todo con la motivación de permanecer en la empresa y tal compromiso se refuerza con un buen clima organizacional, así como con los incentivos y estímulos tanto materiales como psicológicos.

1.3.3.2. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo está estructurado primordialmente por un vínculo emocional que los colaboradores establecen hacia la organización, ello implica un sentimiento de gusto o disgusto psicológicamente hablando, generado por la organización.

Santos (2011) afirma:

Que es un sentimiento emocional donde el trabajador se siente identificado psicológicamente con los valores y cultura de la empresa u organización. De igual modo la identificación de los trabajadores con la empresa es alto sentido de pertenencia, pues la considera como suya y siempre comenta lo mejor de ella y aún se atreve a plantear mejoras ante los jefes. Esto se refleja la solidaridad y apego del trabajador con los problemas de su organización.

Por su parte los gerentes, según Ruiz de Alba (2013)

Persiguen este tipo de compromiso siendo positivos en las relaciones interpersonales, tales como: ayuda, deporte y recreación, jornadas de integración. En este compromiso organizacional tienen que ver las características personales de jefes y subalternos, la estructura organizacional y las experiencias laborales.

Como se puede apreciar, el compromiso afectivo se encuentra íntimamente relacionado con los sentimientos y emociones que el colaborador o trabajador de la organización experimenta en el desarrollo de su labor, en ello inciden factores relacionados con el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización y la vocación que tiene el trabajador. Por otra parte, se relaciona directamente con la satisfacción laboral en tanto manifestaciones sentimentales positivas frente a la empresa u organización.

Asimismo los factores que influyen en el compromiso afectivo (COA) lo constituyen el trabajo que se desempeña y la ejecución de éste. En tal sentido es muy sensible a la obtención de éxito en las tareas encomendadas porque los colaboradores perciben que tienen control sobre los procesos que realizan en cada una de sus tareas laborales, el compromiso afectivo se fortalece porque tal situación permite su efectividad y valor profesional; siendo el grado de satisfacción por cumplir con la tarea del trabajo encomendado. Esta gama de factores también entra a tallar el buen liderazgo y las relaciones interpersonales que generan un buen clima institucional.

1.3.3.3. Compromiso normativo

Colquitt et al (2007) explica:

Cómo el deseo que tiene o muestra el trabajador de la organización, de permanecer laborando dentro de dicha organización motivado por un sentimiento de obligatoriedad y responsabilidad de tal manera que efectuar un abandono genera culpa. De ello se deduce que tal compromiso se sustenta en que quedarse es lo correcto en función de la manera de pensar o paradigma normativo que cultiva el colaborador, por ello que tal decisión está ensamblada a concepciones, creencias, disposiciones para una persona que desempeña tal o cual rol laboral. Claro que esta concepción obedece a una formación, pues una de ellas es el sentimiento del empleado de que a la empresa le debe algo, ya sea la capacitación, seguro médico, cursos de acreditación, entre otros; esto hace sentir al trabajador que a la empresa le debe cierta retribución.

De igual modo, Brunet (2009) indica:

Que las organizaciones que tienen sus trabajadores deben premiar los logros alcanzados en forma oportuna, impactan en el compromiso, en este sentido los estímulos y recompensas juegan un rol importante. En suma, el compromiso reconoce las desventajas con dejar la organización y el compromiso refleja el reconocimiento.

Como se puede apreciar el compromiso normativo se encuentra vinculado con los demás compromisos; pero éste se sustenta en el recibir y dar, esto implica un liderazgo centrado en la persona en donde se busca el desarrollo del trabajador brindándole el apoyo o facilidades del caso para que realice una labor con eficiencia y esto lo va vinculando al trabajador a la empresa porque siente que debe retribuirla fortaleciendo la identificación con la misma.

1.3.4. Medición del compromiso organizacional

El compromiso organizacional es factible de medición pero está supeditada a la concepción y estudio de dicho constructo, actualmente existe la escala de Meyer y Allen (2011) que mide dicho compromiso organizacional en sus tres dimensiones ya expuestas. Esta escala es la que tiene mayor soporte y es utilizada en estos tiempos.

Arciniega, (2013) afirma que la medición de las tres dimensiones o tipos de compromiso organizacional se ha venido mejorando, tal es así que primero se consideraron dos sub escalas, una medía el compromiso afectivo y la otra, el continuo. Años después se implementó la sub escala del compromiso normativo. (Allen & Meyer ,1991)

En cuanto a la escala de compromiso de Meyer y Allen se ha tomado la tercera versión editada del año 1997. Está conformada por 18 ítems traducidos al español, reformulados en positivo.

En cuanto a confiabilidad, Arciniega y González (2006), aplicaron la escala a 750 trabajadores de diversas empresas de España, para ello utilizaron la técnica de análisis factorial exploratorio con rotación, obteniendo en la dimensión afectiva una confiabilidad de 0.79, en la dimensión continua 0.77 y normativo 0.72, demostrando consistencia.

Por su parte Montoya Elizabeth (2014) aplicaron la escala a 642 colaboradores de un Contact Center de Lima, al efectuar la confiabilidad Alfa de Cronbach encontraron: en lo afectivo 0.90, en continuo 0.774 y en normativo 0.827, demostrando así que dicho instrumento tiene una alta fiabilidad y consistencia interna.

Del mismo modo, Anampa (2016) aplicaron la escala a 35 trabajadores de la Empresa Constructora Janet EIRL de Trujillo, en donde el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzó 0,75, demostrando consistencia.

1.3.5. Sostenibilidad del compromiso organizacional

La organización es una entidad que está expuesta al cambio y al manejo de la incertidumbre y los colaboradores constituyen personas que piensan, sienten y actúan en virtud a un aprendizaje permanente, por lo que constituye una utopía pensar que el compromiso organizacional que tienen los trabajadores, se desplaza siempre en una curva ascendente ya que el compromiso organizacional, varía o es fluctuante en el curso del desempeño laboral.

En efecto, Sorenson (2013) considera que:

Para un buen porcentaje de personas, el tiempo es el lapso que comienza a mermar el compromiso organizacional, esto obliga a aplicar estrategias conducentes a elevar el nivel o grado de compromiso organizacional con la finalidad de contrarrestar cualquier impresión negativa.

Por lo tanto, se debe fortalecer dicho compromiso, construyendo una vinculación que conducen a los trabajadores, gestionando de manera positiva el compromiso organizacional

1.3.6. Significación e importancia del compromiso organizacional

La competitividad exige un compromiso organizacional en todo sentido y que los líderes están en la obligación de alentarlos porque constituye uno de los ejes del desarrollo organizacional y dentro de ello se considera la disposición al cambio en disposiciones, tendencias, actitudes de los colaboradores (Carpio,2008).

En la misma línea, Colquitt et al. (2007) señala refiriéndose a las habilidades que no basta con tener colaboradores ingeniosos que cumplan bien sus tareas sino que es preciso utilizar y aplicar estrategias para mantenerlos en la organización propiciando su preparación constante de tal suerte que la empresa pueda beneficiarse de su talento por buen tiempo.

Existen tres elementos fundamentales en el talento de los trabajadores, uno de ellos es el compromiso, considerado como la fuerza impulsora para que el colaborador aporte el mayor tiempo posible y no abandone la organización y que cultive el talento organizativo en donde se consigan éxitos superiores por el intercambio de ideas entre los colaboradores talentosos de tal manera que se integren en equipos, se acostumbren y no abandonen fácilmente la empresa o institución. Además, para potenciar el talento organizativo hay que potenciar la identidad profesional del colaborador o trabajador propiciando su desarrollo profesional en la función que cada quien desempeña (Jericó ,2014).

Por lo tanto es importante el compromiso organizacional, porque ayuda al desarrollo organizacional, también genera mejoras en la organización como que los trabajadores demuestran sus habilidades pero eso no es todo sino que la organización siente el derecho hacer que los colaboradores permanezcan en ella para el beneficio de dicha empresa

1.3.7. Satisfacción laboral

Se define como una actitud positiva en el trabajo o labor que se desempeña por lo que constituye un estado de emoción positivo o de disfrute como fuente de satisfacción de quien realiza el trabajo o tarea como resultado de una valoración de las experiencias vividas en el trabajo que se desempeña (Chiavenato ,2012).

Se define a la satisfacción laboral, como una sensibilización, apego o buena disposición y tendencia más o menos permanente hacia la labor que se desempeña generando disfrute, que tiene sus bases de valores y creencias donde se desarrollan y fortalecen durante la experiencia laboral Palma (2011).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es la actitud que tiene el colaborador con la organización, esto se demuestra a través de sus emociones, las condiciones donde labora, el clima donde desempeña sus labores

1.3.7.1. Teorías que explican la satisfacción laboral

a. Teoría motivacional

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral contiene en sí, la presencia de factores que promueven el disfrute, la alegría en realizar tal o cual labor; pero en el trabajo que se desempeña se conjugan diversos factores ya internos o externos que condicionan dicha satisfacción laboral, por lo que el éxito de dicha satisfacción radica en tratar convenientemente los factores intervinientes en la gestión organizacional y que de una forma u otra puedan interferir la satisfacción de los trabajadores (Rodríguez, Zarco & Gonzales, 2011).

Por su parte, los factores que dinamizan y fortalecen al trabajo que se realiza, lo constituyen reconocimientos de los logros, responsabilidad, entrega, disciplina, crecimiento y desarrollo mediante incentivos y reconociendo la imagen del trabajador, entre otros (Rodríguez, Zarco & Gonzales, 2011).

Asimismo, los factores que pueden incidir en la insatisfacción son externos al trabajador, tales como políticas de la organización, estilos de administración y aplicación de liderazgos, supervisiones con tendencia fiscalizadora, relaciones interpersonales no adecuadas, clima institucional deficiente, condiciones laborales insatisfactorias, sueldos y salarios insuficientes, entre otros (Rodríguez, Zarco & Gonzales, 2011).

Como se puede apreciar, estos factores internos y externos condicionan la satisfacción laboral y unos dependen del mismo trabajador y otros dependen del medio que rodea al personal y que corresponden netamente a los directivos que gestionan el trabajo en la organización. (Rodríguez, Zarco & Gonzales, 2011)

b. Teoría del ajuste en el trabajo

Al hacer el estudio de esta teoría se determina que se relaciona con el pensamiento de puesto adecuado para trabajador adecuado, esto es que la tarea laboral a realizar es a la medida del trabajador, entonces cuando la tarea que realiza dicho trabajador se ajusta a sus competencias, capacidades, habilidades, destrezas, gustos y preferencias, el producto que va producir o el servicio que va a realizar, va ser óptimo y ello va causar satisfacción, alegría, disfrute tanto para el cómo trabajador como para el usuario, generando como consecuencia, refuerzos positivos en el desempeño satisfactorio(Luthans ,2012).

Del estudio de esta teoría se infiere que el grado de satisfacción se relaciona con el éxito del desempeño porque la tarea concuerda con los intereses, necesidades, capacidades y habilidades del trabajador, es decir se relacionan íntimamente con sus competencias laborales; por ello un trabajador tiene que mantenerse en su lugar de trabajo, donde logre el éxito y se haga acreedor de reconocimientos.

c. Teoría de la discrepancia

Implica realizar las tareas en forma placentera porque se valora el trabajo realizado y tiempo invertido en ello. Por lo contrario, la insatisfacción laboral como es lógico, no es placentero, es estar descontento en el puesto de trabajo porque se lo percibe tedioso y pesado. Entonces surgen como consecuencia de la valoración y evaluación que realiza el colaborador teniendo como indicadores su esfuerzo, producto y recompensas (Newstron, 2011).

En tal sentido, la organización debe buscar reconocer el valor de ellos, sin que esto signifique dejar hacer y dejar pasar o brindar estímulos e incentivos en forma irracional; pero si es bueno la valoración en su justo medio, porque el desempeño se mueve entre estas discrepancias dependiendo del liderazgo que se practique en cada organización.

d. Teoría de la discrepancia esperada

Se denomina satisfacción por facetas, pues propone que la satisfacción laboral es el producto o resultado del nivel de discrepancia mensurable entre lo que el trabajador gana y quiere ganar concretamente, debido a las perspectivas de utilidad que el trabajador tiene según su propia valoración (Lawler, 2000).

Por tal razón se explica que a los esfuerzos personales que implica la tarea, se une la percepción de los diversos aportes que brinda el trabajador, de los resultados obtenidos por los compañeros de trabajo y las condiciones del trabajo también percibidas, que al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: Primero que la cantidad es igual a la cantidad recibida, por lo tanto hay satisfacción; segundo, es mayor la cantidad recibida que la percibida, genera insatisfacción por el sentimiento de culpabilidad y cuando la cantidad que debería ser recibida, es menor que la cantidad recibida, surge un sentimiento de injusticia o inequidad (Lawler, 2000).

Esta teoría entonces propone que tales discrepancias entre el ser y debe ser deben reducirse mediante el tratamiento laboral equitativo, justo de tal manera que mientras más se ajuste el reconocimiento de la labor desempeñada a la percibida por el trabajador, mejor será el nivel de satisfacción del trabajador, en esto tiene que ver mucho el liderazgo ejercido y la justicia laboral.

e. Teoría situacional

Propone que la satisfacción del trabajador, está condicionada por ciertas características del contexto y por las peculiaridades de los eventos situacionales. Se explica que las características del contexto o situacionales constituyen manifestaciones laborales que el trabajador evalúa y juzga antes de hacerse cargo del empleo o puesto de trabajo, tales como: el salario, oportunidades de ascensos, condiciones de la labor, imagen de la organización, políticas de gestión, supervisiones. Por su parte los eventos son aspectos que el trabajador no valoró o hizo evaluación de ellos en forma anticipada, porque se producen cuando el trabajador ocupa el lugar de trabajo, donde pueden ser positivos como el tiempo libre que le permite terminar la tarea; en lo negativo, tales como la demora en la provisión de insumos, carencia de instrumentos, entre otros (Luthans ,2012).

Como se puede apreciar, la satisfacción laboral según esta teoría, está supeditada al contexto de la organización por un lado, y por otro lado los primeros prácticamente son conocidos y evaluados por el trabajador: pero los segundos son desconocidos, pues se trata de un trabajador ingresante, por lo tanto de la evaluación y valoración que tenga el trabajador de estos eventos, va depender también su satisfacción o insatisfacción.

1.3.7.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Del estudio y análisis de la propuesta de Palma (2011), plantea:

Significación de la tarea. Se refiere a los factores positivos que promueven la satisfacción laboral de tal manera que el trabajador se sienta contento y realizado. Se relaciona con la motivación del trabajador frente al cumplimiento de la tarea y la valoración de la misma para su realización y desarrollo.

Condiciones de trabajo. La satisfacción laboral está íntimamente unida al clima organizacional, pues el ambiente de trabajo tienen mucha influencia en la satisfacción, porque generan un estado emocional placentero que el trabajador lo vivencia como también no placentero dando lugar insatisfacción.

Reconocimiento personal y/o social. Esto implica el trabajador tiene que ser reconocido en justicia a su labor mediante felicitaciones, incentivos, premios, y otros medios que permitan reforzar el apego al trabajo que desempeña

Beneficios económicos. El trabajador se siente contento y satisfecho cuando percibe racionalmente que su remuneración por el trabajo que realiza es justo tanto por el producto que elabora como por el servicio que presta, para ello hace comparaciones con otros trabajadores tanto de la misma empresa como de otras como así mismo con el costo de vida y las normas laborales que al respecto existen.

1.3.7.3. Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Según Palma (2011) facilita:

La realización de un diagnóstico más o menos general de la satisfacción o actitud positiva frente al trabajo que se desempeña. Permite detectar el nivel de satisfacción del trabajador en la actividad que desempeña.

Este instrumento se sustenta fundamentalmente, en la teoría de la motivación y en parte se alimenta de la teoría de la discrepancia. Permite describir el nivel general de satisfacción laboral y la satisfacción referente a sus dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. Asimismo, dicha escala aplica el método de Likert y se conforma 27 ítems, se trate de ítems positivos o negativos; el puntaje que se logra se desplaza entre 27 y 135 puntos. Tiene una validez demostrada en cuanto a satisfacción laboral al aplicarse en 1 058 trabajadores en Lima Metropolitana en el que se obtuvo resultados confiables.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación va aportar con los datos que al analizarlo facilitaran la toma de decisiones para mejorar el servicio de salud que oferta el centro de salud El Buen Pastor de El Porvenir en base al conocimiento de la realidad que presenta la gestión de dicha institución en relación a los trabajadores (Hernández, Fernández y Baptista ,2014)

Conveniencia:

Los resultados de dicha investigación van a beneficiar a los usuarios de dicho centro de salud, como así mismo a toda la comunidad y personal que se desempeña en tal nosocomio, porque en base a ellos se podrán adoptar estrategias de mejora laboral e institucional.

Implicancias practicas:

Porque tanto la información teórica como empírica facilitará el conocimiento de la realidad del centro de salud en cuanto a la fuerza laboral y ello ayudará a la solución de problemas en cuanto a gestión de personal. Asimismo, la investigación contribuye al esclarecimiento de conocimientos relacionados con el compromiso y la satisfacción, especialmente en el centro de salud "El Buen Pastor" de El Porvenir.

Relevancia social:

La investigación beneficiara a los colaboradores puesto que va a permitir conocer la realidad de los colaboradores del centro de salud "El Buen Pastor" de El Porvenir, en cuanto se refiere a su compromiso organizacional y satisfacción laboral, ello va permitir tener elementos de juicio válidos para formular estrategias que permitan fortalecer tanto el compromiso organizacional como la satisfacción laboral en dichos trabajadores.

El estudio también contribuye al desarrollo del centro de salud "El Buen Pastor" de El Porvenir, porque las autoridades de la institución contarán con datos para mejorar la gestión en la salud de los usuarios porque el compromiso organizacional y satisfacción laboral inciden entre otros aspectos, en la atención del usuario.

Utilidad metodológica:

Con dos escalas de medición o instrumentos para recolectar datos acerca del compromiso y la satisfacción laboral en el centro de salud, motivo de la investigación.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017.

Ho: No existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

1.7.2. Objetivos específicos

O₁: Identificar el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017

O₂: Identificar el nivel de satisfacción del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017

O₃: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

O₄: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

O₅: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y reconocimiento personal - social como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

O₆: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

II. MÉTODO

II. Método

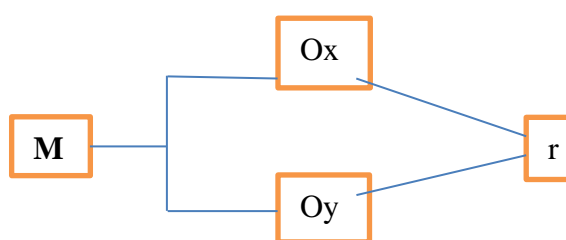
2.1. Diseño de investigación

La investigación es no experimental porque el estudio fue realizado sin la manipulación de las variables planteadas, puesto que tan solo se limitó a observar los hechos o fenómenos que surgieran dentro de su área natural.

También es transversal porque la medición de las variables se efectuó en un tiempo determinado con la finalidad de determinar el grado de asociación entre ellas (Colás & Buendía ,2013)

Asimismo, el estudio es correlacional porque investiga la relación que se da entre dos variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, tomando la información en un marco natural ya establecido y en funcionamiento, con la finalidad de hallar explicaciones mediante el análisis de las relaciones entre ambas variables (Colás & Buendía ,2013)

Por lo tanto, el diseño de investigación aplicado en el presente estudio según Sánchez y Reyes (2014), es el correlacional cuyo esquema es el siguiente:



En dónde:

M : Colaboradores o trabajadores del Centro de Salud “Buen Pastor”

Ox: Medición del compromiso organizacional

Oy: Medición de la satisfacción laboral

r : Coeficiente de correlación

2.2. Variables: Operacionalización

2.2.1 Variables

- Compromiso organizacional
- Satisfacción laboral

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso organizacional	Constituye la aspiración que tiene el trabajador dentro de la organización, de permanecer como fuerza laboral de la organización, por lo que implica un compromiso de quedarse o retirarse de la organización según su manera de pensar y sentir. (Colquitt et al., 2012)	Lo que se mide mediante la "Escala de Compromiso Organizacional" de Allen y Meyer.	Compromiso organizacional afectivo	- Identificación con la organización - Involucramiento con la organización	Ordinal
			Compromiso organizacional normativo	- Lealtad - Sentido de obligación	
			Compromiso organizacional continuo	- Inversiones en la capacitación - Percepción de alternativas	
Satisfacción laboral	Palma (2011) define a satisfacción laboral, como un sensibilización, apego o buena disposición y tendencia más o menos permanente hacia la labor que se desempeña generando disfrute, que tiene sus bases en un conjunto de valores y creencias que se desarrollan y fortalecen durante experiencia laboral	Lo que se mide mediante la <i>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i> de Palma.	Significación de la tarea	- Equidad - Valoración - Utilidad	Ordinal
			Condiciones de trabajo	- Ambiente físico - Comodidad en ambiente - Valoración ambiente	
			Reconocimiento personal y/o social	- Reconocimiento al trabajo - Reconocimiento responsabilidad - Reconocimiento al equipo laboral -	
			Beneficios económicos	- Satisfacción salario recibido - Satisfacción con bonificaciones	

Nota: Teorías basadas de Colquitt (2012) y Palma (2011)

2.3. Población y Muestra

La población se conformará por todo el personal que labora en el Centro de Salud El Buen Pastor que en total son 25 por lo que no se requiere aplicar procedimientos estadísticos para determinar la muestra (Hernández, Fernández y Baptista ,2014). Al trabajar con toda la población se obtendrán mejores resultados, válidos y confiables. En tal sentido la muestra se conformará con todos los trabajadores antes mencionados por lo que será de tipo censal.

2.3.1. Unidad de análisis:

Un trabajador del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En presente investigación utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta porque se trata de una investigación realizada sobre una muestra de sujetos utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de características objetivas y subjetivas relacionadas con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se hará uso de dos instrumentos.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son los siguientes, clasificados según variables y técnica.

A)Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario: "Escala de Compromiso Organizacional" de Allen y Meyer.
-----------------------------	-----------------	---

B)Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma, (2011).
------------------------	-----------------	---

La escala para medir el compromiso organizacional de Meyer y Allen, consta de 21 ítems, siete por cada dimensión: afectiva 7, continua 8, normativa 6.

Dimensiones:

- **Afectiva:** 3-4-10-11-13-18-20
- **Continua :**2-5-6-7-8-12-14-15
- **Normativa :**1-9-16-17-19-20

Por su parte, la escala para medir la satisfacción laboral, cuenta con 27 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

Dimensiones:

- **Significación de la Tarea:** 4- 7- 13-18 - 21-22- 25
- **Condiciones de Trabajo:** 1-8 -12 -15 -17-20-23
- **Reconocimiento Personal y/o Social:** 3 - 6 - 11-14-19-27
- **Beneficios económicos:** 2- 5 -9 -16-24-26 - 10

Validez y confiabilidad del instrumento

La escala de satisfacción laboral SL-SPC. Fue validada por Palma, (2005) en trabajadores de Lima Metropolitana, alcanzando los valores de consistencia Interna/Alfa de Cronbach 0.84 y Mitades/Guttman 0.81.

Por su parte, Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres (2012) aplicaron el instrumento a 161 colaboradores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana, en base a la confiabilidad antes mencionada, obteniendo resultados confiables entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Para verificar relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral se aplicará la correlación Rho de Spearman mediante el programa SPSS, en la cual toma los valores entre 1 y -1. El 0 indica que no existe ningún tipo de correlación, asimismo aquellos valores que se encuentran cerca de 1 quiere decir que hay una correlación muy buena y los que están cerca al 0 tienen una correlación “nula”. Se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2.4.
Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
-0.70 a -0.99	“Correlación negativa alta “
-0,4 a -0,69	“Correlación negativa moderada”
-0,2 a -0,39	“Correlación negativa baja”
-0,01 a -0,19	“Correlación negativa muy baja”
0	“Correlación nula”
0,01 a 0,19	“Correlación positiva muy baja”
0,2 a 0,39	“Correlación positiva baja”
0.4 a 0.69	“Correlación positiva moderada”
0.70 a 0.99	“Correlación positiva alta”

Nota: Interpretar el coeficiente de correlación

2.5. Métodos de análisis de datos

La información recogida se sistematizo con ayuda software Excel 2016, posteriormente se obtuvo la información en el Package SPSS, versión 23, para establecer los índices de frecuencias simples y porcentuales de las variables estudiadas. Asimismo, se realizó la estadística inferencial, procediendo a realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov y Smimov, la cual permitió establecer los datos de la muestra y determinar si la utilización de las pruebas paramétricas o no paramétricas para la comprobación de las hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Para recolectar datos se obtendrá la autorización del director del centro de salud. Luego se dialogará con los trabajadores involucrados en la investigación para obtener el libre consentimiento. Los datos se captarán y se sistematizarán protegiendo la confidencialidad del caso.

III.RESULTADOS

III. Presentación de Resultados

Objetivo 1: Identificar el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017

Tabla 3.1

Distribución de frecuencia según nivel de compromiso organizacional de trabajadores del centro de salud El Buen Pastor- El porvenir-2017.

Nivel de Compromiso	Frec.	%
BAJO	6	24.0
MEDIO	19	76.0
ALTO	0	0.0
TOTAL	25	100.0

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor-2017

Con respecto al nivel de compromiso organizacional que perciben los trabajadores del Centro de Salud del Buen Pastor en el distrito del Porvenir, se observa que el 24% lo califica como BAJO y el 76% como MEDIO, ninguno de los trabajadores calificó al compromiso organizacional como ALTO.

Objetivo 2: Identificar el nivel de satisfacción del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017

Tabla 3.2

Distribución de frecuencia según nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor-El Porvenir-2017.

Nivel de Satisfacción laboral	Frec.	%
BAJO	6	24.0
MEDIO	16	64.0
ALTO	3	12.0
TOTAL	25	100.0

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del centro de salud El Buen Pastor-2017

Con respecto a la satisfacción laboral que perciben los trabajadores del Centro de Salud del Buen Pastor en el distrito del Porvenir, se observa que el 24% lo califica como BAJO y el 64% como MEDIO, el 12% de los trabajadores calificó a la satisfacción laboral como ALTO.

Objetivo 3: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

Tabla 3.3

Correlación entre las variables compromiso organizacional y significancia de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017.

			Compromiso organizacional	Significancia de la tarea
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Correlation Coefficient	1.000	0.592
		Sig. (2-tailed)	.	0.002
		N	25	25
	Significancia de la tarea	Correlation Coefficient	0.592	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.002	.
		N	25	25

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

Como se puede apreciar en la tabla 3.3 el p-valor es de 0.002, que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es significativo, rechazándose la hipótesis nula (H_0). Entonces se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Además el coeficiente de correlación es de 0.592 que quiere decir que existe una correlación positiva moderada entre éstas variables.

Objetivo 4 :Identificar la relación entre el compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

Tabla 3.4

Correlación entre las variables compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017

			compromiso organizacional	condiciones de trabajo
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Correlation Coefficient	1.000	0.745
		Sig. (2-tailed)	.	0.000
		N	25	25
	condiciones de trabajo	Correlation Coefficient	0.745	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	.
		N	25	25

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

Como se puede apreciar en la tabla 3.4 el p-valor es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es significativo, rechazándose la hipótesis nula (H_0). Entonces se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Además el coeficiente de correlación es de 0.745 que quiere decir que existe una correlación positiva alta entre éstas variables.

Objetivo 5: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y reconocimiento personal - social como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

Tabla 3.5

Correlación entre las variables compromiso organizacional y reconocimiento personal-social como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017

			compromiso organizacional	reconoc personal-social
rho de speraman	compromiso organizacional	correlation coefficient	1.000	0.584
		sig. (2-tailed)	.	0.002
		n	25	25
	reconocimiento personal-social	correlation coefficient	0.584	1.000
		sig. (2-tailed)	0.002	.
		n	25	25

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

Como se puede apreciar en la tabla 3.5 el p-valor es de 0.002, que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es significativo, rechazándose la hipótesis nula (H_0). Entonces se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y reconocimiento personal-social como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Además el coeficiente de correlación es de 0.584 que quiere decir que existe una correlación positiva moderada entre éstas variables.

Objetivo 6: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

Tabla 3.6

Correlación entre las variables compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017

			compromiso organizacional	beneficios económicos
Rho de Spearman	compromiso organizacional	correlation coefficient	1.000	0.350
		sig. (2-tailed)	.	0.086
		n	25	25
	beneficios económicos	correlation coefficient	0.350	1.000
		sig. (2-tailed)	0.086	.
		n	25	25

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

Como se puede apreciar en la tabla 3.6 el p-valor es de 0.086, que es mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto no es significativo, tenemos que estos criterios presentan una dependencia o relación no significativa ($p = 0.086 > 0.05$); es decir que el nivel de compromiso organizacional no influye sobre la dimensión de Beneficios económicos de la satisfacción laboral. Entonces se afirma con un nivel de confianza del 95% que no existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Además el coeficiente de correlación es de 0.350 que quiere decir que existe una correlación positiva baja entre éstas variables.

Objetivo General: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.

Tabla 3.7

Correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor-2017

			compromiso organizacional	satisfacción laboral
rho de spearman	compromiso organizacional	correlation coefficient	1.000	0.534
		sig. (2-tailed)	.	0.006
		n	25	25
	satisfacción laboral	correlation coefficient	0.534	1.000
		sig. (2-tailed)	0.006	.
		n	25	25

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

Como se puede apreciar en la tabla 3.7 el p-valor es de 0.006, que es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es significativo, rechazándose la hipótesis nula (H_0). Entonces se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del centro de salud El Buen Pastor. Además el coeficiente de correlación es de 0.534 que quiere decir que existe una correlación positiva moderada entre éstas variables.

3.8 Prueba de hipótesis asociación de variables (Spearman)

Hi: Existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017.

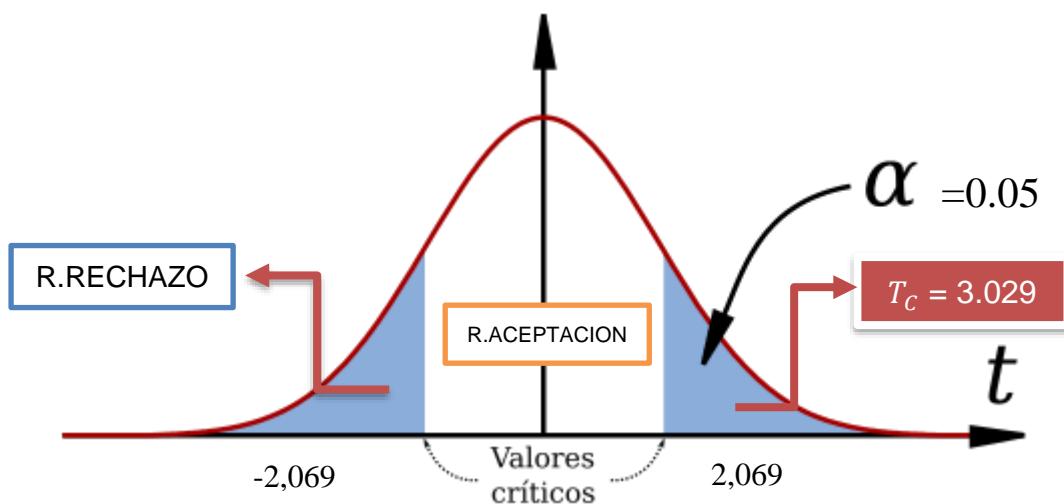
H0: No existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017.

Nivel de Significancia: $\alpha=0.05$

Estadística de Prueba: T de Student $T_C = \frac{p}{\sqrt{\frac{(1-p^2)}{n-2}}} = 3.029$

Spearman o correlación de rangos $p = 0.534$

Figura N°1 Prueba de contrastación de hipótesis.



Ho se rechaza ,por lo tanto existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017, mediante la prueba estadística T de Student(coeficiente de spearman) aun nivel de significancia del 5%.

IV.DISCUSIÓN

IV. Discusión

En la actualidad se reconoce que en la gestión de una organización se conjugan diversos factores, unos externos a los colaboradores que corresponden a la empresa misma que presta servicios o produce bienes y otros internos que pertenecen a los mismos colaboradores; por otra parte en la gestión de la organización, se reconoce una conducción centrada en la tarea o bien centrada en la persona, aunque lo recomendable es equilibrar ambas tendencias. En este contexto se entiende que la organización se dinamiza mediante las personas quienes laboran en ella para cumplir tareas pertinentes que permitan producir bienes u ofertar servicios de calidad por lo que los colaboradores constituyen la base fundamental en el desarrollo de la organización, por ello es de vital importancia los factores para optimizar la gestión en el centro de salud El Buen Pastor del Porvenir-Trujillo y ello beneficiará tanto al desarrollo de dicho centro de salud y expectativas de los usuarios.

El presente trabajo enfrentó algunas limitaciones, sobre todo en la recolección de datos debido a cierta desconfianza, desinterés ya que muy poco valoran estas acciones de investigación; pero tal situación se superó con el apoyo del director de dicho centro de salud y la consecuente sensibilización en donde comprendieron el alcance e importancia de la investigación y sobre todo entendieron el compromiso ético en cuanto a los resultados obtenidos por lo que mostraron una buena disposición en cuanto a brindar información respondiendo en forma adecuada las preguntas establecidas en las escalas aplicadas, obteniéndose así datos veraces y confiables.

En primer lugar se identificó el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, observando los resultados de la tabla N°3.1, se determina que el 76% de colaboradores perciben a dicho compromiso organizacional en un nivel medio y el 24% en un nivel bajo. Este resultado se reafirma con lo señalado por Rivera (2014) en la tesis Compromiso organizacional de los profesores de una

institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, quien concluye que el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Además se ratifica con Maldonado, Ramírez, García, Chaires (2014) quienes concluyen que entre los docentes investigados existe un nivel medio de compromiso con su organización.

En segundo lugar se identificó el nivel de satisfacción del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, pues los resultados obtenidos en la tabla N° 3.2, indican que el 24% de colaboradores muestran un nivel bajo de satisfacción laboral, mientras que el 64% se ubican en el nivel medio y el 12% en el alto. Estos resultados son corroborados por Morales y Villalobos (2013) en la tesis Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado, quienes concluyen que el mayor porcentaje de los colaboradores considerados en la muestra de estudio, revelan un nivel medio de satisfacción laboral. Lo cual se ratifica con lo sostenido por Chiavenato, quien considera que la satisfacción laboral es una actitud positiva hacia el trabajo e incide en la valoración del desempeño y Palma (2011) por su parte, lo considera como una buena disposición y tendencia hacia la labor que se desempeña.

En tercer lugar, se identificó que existe relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral, del personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Así lo muestran los resultados de la tabla N° 3.3, en donde el p-valor es 0.002 al nivel de significancia de 0.05 y el coeficiente de correlación es 0.592. Los resultados indicados se reafirma con Abanto (2017) en la tesis Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una institución de Sullana, quien afirma que existe una correlación positiva y en grado medio entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral, destacando dentro de ellas, la significación de la tarea o puesto de trabajo. Estos resultados se ratifica con lo expuesto por Palma (2011) quien afirma que hablar de significación de la tarea es también hablar del fortalecimiento del compromiso organizacional ya que ambos son vertebrados por el componente afectivo y motivacional, pues quien

ejecuta su tarea con responsabilidad y esmero, está incidiendo en el fortalecimiento del compromiso organizacional. A su vez, Eslami y Gharakhani (2012) infiere que el compromiso organizacional es una actitud emocional que conduce a los colaboradores a realizar una labor significativa.

En cuarto lugar se identificó que existe relación positiva entre el compromiso organizacional y condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. En efecto, los resultados en la tabla N° 3.4, indican un p-valor de 0.000, al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.745. Estos resultados se reafirma con Portilla (2017) en la tesis Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, en donde las condiciones de trabajo sobre todo ambiente físico, alcanza una correlación de 0.54 en afectivo - normativo y continuo, 0.14 como dimensiones del compromiso organizacional. Estos resultados se corroboran con la explicación de Ruiz de Alba (2013) quien sostiene que las buenas condiciones de trabajo generan un estado emocional placentero que el trabajador lo vivencia dando lugar a la satisfacción, de tal manera que ello incide en el compromiso organizacional porque en él tienen que ver las características personales de jefes y subalternos, la estructura organizacional y las experiencias laborales.

En quinto lugar se identificó que existe relación entre el compromiso organizacional y reconocimiento personal-social como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, pues los resultados expuestos en la tabla N°3.5 indican un p-valor de 0.002, al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.584. Estos resultados se reafirma con Portilla (2017) en la tesis Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, donde el reconocimiento personal social que implica participación, muestra una relación con el compromiso organizacional de tal manera que la correlación entre lo afectivo- normativo es de 0.138 y con la dimensión continuo es de 0.174, ambas dimensiones del compromiso organizacional. Esto también es corroborado por Nieto (2014) al afirmar que la satisfacción laboral como el compromiso se pueden explicar por la Teoría del Intercambio Social, la cual

sostiene que hay un intercambio explícito e implícito de recompensas y costos, que son los placeres, satisfacciones y gratificaciones que disfruta la persona e inciden en el fortalecimiento de la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

En sexto lugar se identificó que existe relación positiva entre el compromiso organizacional y beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral del personal que labora en centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Los resultados expuestos en la tabla N°3.6 indican un p-valor de 0.086, al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.350. Estos resultados se reafirman con Portilla (2017) quien en la tesis Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, señala que los beneficios económicos se correlacionan con el compromiso organizacional indicando que en lo afectivo y normativo existe una correlación de 0.201 y en lo continuo de 0.304.

La hipótesis planteada es: Existe una relación positiva y altamente significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017. Dicha hipótesis se confirmó de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman Tabla N° 3.7, en donde se identificó que hay relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017. Los resultados indican un p-valor de 0.006, que es menor al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.534. Estos resultados indican que a medida que se incrementa el compromiso organizacional, también se incrementa la satisfacción laboral y viceversa. Dichos resultados se ratifica con Gómez, Recio, Avalos y González (2013) quienes en el artículo científico Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, concluyeron que entre satisfacción laboral y compromiso organizacional existe relación positiva y significativa. También, Abanto (2017) en la tesis Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, concluye que existe correlación significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Por

su parte, Portilla (2017) también corrobora dichos resultados, al concluir en su tesis que, entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, existe correlación significativa y positiva. Estos hallazgos por los autores antes mencionados se revalidan según Chiavenatto (2012) en el sentido que tanto el compromiso organizacional como la satisfacción laboral constituyen una actitud positiva hacia el cumplimiento del trabajo

La presente investigación contiene información útil acerca de las variables estudiadas, tanto por la validez de los instrumentos como por la confiabilidad de los mismos y la correspondiente prueba de hipótesis que garantizan la significación de los resultados presentados, por lo que contribuye a la concepción, formulación y aplicación de nuevas investigaciones acerca del compromiso organizacional y la satisfacción laboral. También los resultados que aporta son de utilidad para la formulación y aplicación de alternativas para mejorar el nivel del compromiso organizacional y satisfacción laboral en los centros de salud tanto a nivel regional como a nivel nacional

V.CONCLUSIONES

V.Conclusiones

5.1. En el estudio se identificó el nivel del compromiso organizacional en donde el personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, considera al compromiso organizacional a un nivel medio (76%) y nivel bajo (24%) debido a que según la escala, 19 colaboradores han obtenido una puntuación entre los rangos 43 – 64 y 6, se han ubicado entre 21 - 42 puntos. (Tabla N° 3.1.)

5.2. Se identificó el nivel de satisfacción laboral en donde el personal que labora en el centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, identifica a la satisfacción laboral en un nivel medio (64%), luego en nivel bajo (24%) debido a que según la escala 16 colaboradores obtuvieron un rango de puntuaciones entre 63 -98 puntos y 6, han alcanzado un rango entre 27- 62 puntos. (Tabla N° 3.2)

5.3. La relación entre el compromiso organizacional y significación de la tarea del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, es positiva y significativa, debido a que estadísticamente se ha obtenido un p-valor de 0.002, que es menor al nivel de significancia de 0.05 y el coeficiente de correlación es 0.592. (Tabla N° 3.3).

5.4. La relación entre el compromiso organizacional y condiciones de trabajo del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, es positiva y significativa debido a que en el análisis de correlación se ha alcanzado un p-valor de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05 y el coeficiente de correlación es 0.745. (Tabla N° 3.4)

5.5. La relación entre el compromiso organizacional y reconocimiento personal - social del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, es positiva y significativa debido a que el análisis estadístico de correlación de los datos muestra un p-valor de 0.002, que es menor al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.584. (Tabla N° 3.5)

5.6. La relación entre el compromiso organizacional y beneficios económicos del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, es positiva y no significativa, debido a que el análisis estadístico de correlación muestra un p-valor de 0.086, que es mayor al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.350. (Tabla N° 3.6)

5.7. En la investigación se determinó que la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017, es positiva y significativa con un p-valor de 0.006, que es mayor al nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.534. (Tabla N° 3.7)

VI.RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

6.1. Recomendar al Jefe de Recursos Humanos del centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir-Trujillo, elevar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de dicha institución, mediante diálogos, conversatorios, fortaleciendo la comunicación, el liderazgo y contribuir a una cultura organizacional basada en la confianza y respeto mutuo.

6. 2. Recomendar al Jefe de Recursos Humanos del centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir - Trujillo, fortalecer la satisfacción laboral de sus colaboradores mediante la mejora de los estímulos e incentivos, relaciones interpersonales, liderazgo y las condiciones de trabajo.

6. 3. Recomendar al jefe de Desarrollo Institucional llevar a cabo programas de intervención organizacional con la finalidad de fortalecer la identificación de los colaboradores con la significación de la tarea como un valor que potencia el compromiso organizacional.

6. 4. Recomendar al jefe de Recursos Humanos efectuar las gestiones pertinentes ante el Directorio, para que se mejoren las condiciones de trabajo en el Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir ya que éstas tienen implicancias directas con el compromiso organizacional de los trabajadores.

6. 5. Recomendar al jefe de Relaciones Humanas para que en coordinación con el jefe de Recursos Humanos se estructure en forma participativa, un manual de reconocimiento personal y social de tal manera que su cumplimiento fortalezca el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir.

6.6. Recomendar al director del Centro de Salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir, para que se haga un estudio y replanteo de la distribución de los

recursos propios obtenidos por el Centro de Salud, de tal manera que se contribuya a mejorar los beneficios económicos como así mismo de velar por el cumplimiento de dichos beneficios ante el MINSA ya que ello incide en el fortalecimiento del compromiso organizacional.

6.7. Sugerir al director del centro de salud El Buen Pastor del distrito El Porvenir - Trujillo, para que se haga un estudio y análisis de los resultados estadísticos obtenidos acerca de la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores, para incorporarlos al diagnóstico institucional de tal manera que sirvan como base para planificar, implementar, ejecutar y evaluar alternativas de solución que permitan mejorar tanto el compromiso organizacional como la satisfacción laboral.

Recomendar a los investigadores y futuros investigadores que en base a los conocimientos y hallazgos propuestos en la presente investigación, profundicen o realicen otros estudios relacionados con el compromiso organizacional y satisfacción laboral en otros centros de salud pertenecientes a la provincia de Trujillo.

VII. REFERENCIAS

VII. Referencias

- Abanto A.S.C. (2017) Compromiso de una institución de salud pública de Sullana (Tesis Licenciatura) Universidad Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Alcalde J, Nigenda G, Lazo O. *Financiamiento y gasto en salud del Sistema de Salud en Perú* [Internet].
México: Fundación Mexicana para la Salud, A.C.; 2013 [citado el 16 de mayo de 2016].
Disponible
en: <http://www.funsalud.org.mx/competitividad/financiamiento/Documents/Working%20paper%202/Peru%20>
- Arciniega, L. M. (2006) *¿Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en Relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional?* *Rev. Psicología Social*, pag.35-50.
- Becker, H.S. (1960): *“Notes on the concept of commitment”*, *American Journal of Sociology*.N°.66.
- Brunet, J. L. (2009) *“Comportamiento Humano en las Organizaciones”*. México: Editorial Trillas.450 Págs
- Carpio, (2008): *El talento humano en las organizaciones*. *Rev. Tecnia*, San José de Costa Rica, 3(11), 24-28.
- Centrum-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2015) *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Primera edición. Lima. Perú. Autor.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*, Colombia: Editorial McGrawHill.
- Colas, B.P. & Buendía E.L. (2013) *Investigación educativa*. España: ALFAR
- Colquitt, J., Le Pine, J., Wesson, M (2012) *Comportamiento organizacional: Mejora del rendimiento y compromiso en el trabajo*. México: Ed Mc Graw Hill.
- Eslami, J. & Gharakhani, D (2012) Compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo. *Rev. Oficial de la ciencia y la tecnología*, 2 (2), 35- 40
- Gómez, D. Recio, R., Avalos, F. & González, H. (2013) *Satisfacción laboral y*

compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. RevPsicología y Ciencias del Comportamiento, 4 (1), 40-57

Gonzales, T.F. y Guillen, M. (2008): "Organizational commitment: A Proposal for a

Wider Ethical Conceptualization of "Normative Commitment," Journal of Business Ethics, Vol. 78, pp. 401-414.

Hernández, Fernández y Baptista, "*metología de la investigación*"
6TA EDICION, p-561.

Jericó, P. (2014): *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo.*

Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España.

Lawler J (2000). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: McGraw Hill

Luthans, M.E. (2012) Teoría del ajuste laboral. Madrid: NARCEA

Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. Méjico: McGraw-Hill, México.

Maldonado, S. Ramírez, M., García, B. & Chairez, A. (2014) *Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública.* RevUniAutón Transpeninsular, 22 (8), 15-28.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. Rev. Exm. Gest. Rec. Hum. 31(3), 61-89.

Palma, S. (2011). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.* Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Morales M. y Villalobos J. (2013) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. (Tesis Licenciatura) Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Venezuela.

Nieto, V. M. (2004). Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. (Tesis de Licenciatura) México: Universidad Nacional Autónoma de

México, Facultad de Psicología

Rivera C.O.M. (2014) Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.

Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2011). *Psicología del Trabajo.* Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).

Rosa Portilla B.R. (2017) Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental (Tesis Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- Lima- Perú.

Ruiz de Alba, R. J. L. (2013) El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno organizacional (Universidad de Málaga. España) Rev. Estudio Empresarial, 1(1), 67-86

Sánchez C.H.& Reyes M.C. (2014) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: AMARU.

Santos M.E.M (2011) Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Lima: PUC.

Valdez, L. (17 de noviembre 2016) *Sector salud es prioridad actual en la región La Libertad*. Tu Región Informa, p. 3.

Valdez, L. (2 de octubre del 2016) *Una vez más declaran en emergencia el sector Salud en La Libertad*. Diario la República.

ANEXOS

ANEXO I: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivo	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Compromiso organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir, 2017	¿Cómo se manifiesta la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir, 2017	Analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud Buen Pastor del distrito El Porvenir-2017.	Compromiso Organizacional	Constituye la aspiración que tiene el trabajador dentro de la organización, de permanecer como fuerza laboral de la organización, por lo que implica un compromiso de quedarse o retirarse de la organización según su manera de pensar y sentir. (Colquitt et al., 2012)	Para medir la variable se aplicó el cuestionario adaptado de la "Escala de Compromiso Organizacional" de Allen y Meyer.	Compromiso organizacional afectivo	- Identificación con la organización - Involucramiento con la organización
						Compromiso organizacional normativo	- Lealtad - Sentido de obligación
						Compromiso organizacional continuo	- Inversiones en la capacitación - Percepción de alternativas
			Satisfacción Laboral	Palma (2011) define a la satisfacción laboral, como una sensibilización, apego o buena disposición y tendencia más o menos permanente hacia la labor que se desempeña generando disfrute, que tiene sus bases en un conjunto de valores y creencias que se desarrollan y fortalecen durante la experiencia laboral.	Para medir la variable se aplicará la <i>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i> de Palma, (2011).	Significación de la tarea	- Equidad - Valoración - Utilidad
						Condiciones de trabajo	- Ambiente físico - Comodidad en ambiente - Valoración ambiente
						Reconocimiento personal y/o social	- Reconocimiento al trabajo - Reconocimiento responsabilidad - Reconocimiento al equipo laboral
						Beneficios económicos	- Satisfacción salario recibido - Satisfacción con bonificaciones

**ANEXO II:
CUESTIONARIO 01**



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Académico Profesional de Administración

N°

INSTRUMENTO DE MEDICION Y VALIDACION

ENCUESTA PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Meyer y Allen (2014)

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su centro de trabajo "El Buen Pastor de El Porvenir. Según sus propios sentimientos acerca de su centro de trabajo antes mencionado, exprese por favor, su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las proposiciones. En consecuencia, marque una equis (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

1: Desacuerdo; 2: Casi de acuerdo
3: De acuerdo; 4: Muy de acuerdo.

N°	Proposiciones	Muy de acuerdo 4	De acuerdo 3	Casi de acuerdo 2	Desacuerdo 1
1.	Tengo confianza en los valores de la institución				
2.	Cuento con diversas opciones de trabajo				
3.	Existen circunstancias que afectan mi relación laboral con la institución				
4.	Me he integrado plenamente con la institución				
5.	He recibido apoyo por parte de la institución				
6.	Tendría sentimiento de culpa si dejaría la institución en estos momentos				
7.	Tengo voluntad para esforzarme en bien de la institución				
8.	He reflexionado sobre las ventajas y desventajas de pertenecer a esta institución				
9.	Poseo las competencias necesarias para conseguir otro empleo				
10.	Esta institución significa mucho para mi persona				
11.	Tengo una sensación de deuda con la institución				
12.	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades				
13.	Tengo orgullo de pertenecer a esta institución				
14.	Siento apego emocional a la institución				
15.	Aceptaría cualquier asignación de labores para seguir trabajando en esta institución				
16.	Si no hubiera dado tanto por la institución pudiera considerar otra opción de trabajo				
17.	Otras personas dependen de los ingresos que recibo en esta institución				
18.	Sería difícil para mí dejar esta institución aun si lo quisiera				
19.	Hoy permanecer en esta institución es para mí una necesidad como deseo				
20.	Siento que soy leal a la institución				
21.	Tengo la obligación de permanecer en la institución				

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEM S POR DIMENSIONES O TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Ítema
Afectivo	3-4-10-11-13-18-20
Continuo	2-5-6-7-8-12-14-15
Normativo	1-9-16-17-19-21

AFECTIVO	CONTINUO	NORMATIVO
7	8	6

AUTORES	Muestra	Técnica	Afectivo	Continuo	Normativo	Decisión
Arciniega y González (2006).	750 Trabajadores diversas empresas España	Análisis factorial exploratorio con rotación	0.79	0.77	0.72	Demuestra consistencia
Betanzos, Andrade & Paz, 2006).	233 Trabajadores mexicanos de dos organizaciones (pública y privada).	Cronbach prueba de consistencia	0.81	0.78	0.82	Demuestra consistencia
(Loli, 2007).	Una universidad pública de Lima	Segun alfa de Cronbach	0.88	0.88	0.88	Demuestra consistencia
Omar y Florencia (2008).	320 Trabajadores de diversas empresas	Alfa de Cronbach	0.82	0.76	0.73	Demuestra consistencia
Montoya Elizabeth (2014)	642 trabajadores de un Contact Center. Lima	Alfa de Cronbach	0.90	0.774	0.827	Alta fiabilidad y consistencia interna

Fuente: Montoya Santos, Elizabeth M. Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un ~~Contact~~ center. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

APORTES SOBRE LA CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

INTERPRETACIÓN DE PUNTAJE GLOBAL DE LA ESCALA DE COMPROMISO NIVELES

NIVELES	RANGO
ALTO	85 - 84
MEDIO	43 - 64
BAJO	21 - 42

CUESTIONARIO 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 Escuela Académico Profesional de Administración

N°

INSTRUMENTO DE MEDICION Y VALIDACION

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL
 Palma, S. (2005).

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo que se realiza en el Centro de Salud El Buen Pastor de El Porvenir. Se le agradece que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Se le garantiza absoluta confidencialidad. Sus respuestas pueden ser:

- Total acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indeciso (I)
- En desacuerdo (D)
- Total desacuerdo (TD)

N°	PROPOSICIONES	TA 5	A 4	I 3	D 2	TD 1
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es justo para la labor que realizo.					
3.	Siento que el trabajo que hago es reconocido por jefes y usuarios					
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.	Me siento bien con lo que gano.					
6.	Siento que recibo "buen trato" de parte del centro de salud.					
7.	Me siento útil con la labor que realizo.					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me explotan.					
11.	Prefiero acercarme a las personas con quienes trabajo.					
12.	Me gusta mi horario.					
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo importantes.					
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
18.	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.					
20.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22.	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.	Existen programas de recreación para el trabajador					
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.	Existen bonificaciones por riesgos de trabajo.					
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
PUNTAJE MAXIMO 135						

DISTRIBUCIÓN DE ITEMS POR DIMENSIONES

<i>DIMENSIONES</i>	<i>ITEMS</i>
<i>Significación de la Tarea</i>	<i>4-7-13-18-21-22-25</i>
<i>Condiciones de Trabajo</i>	<i>1-8-12-15-17-20-23</i>
<i>Reconocimiento Personal y/o Social</i>	<i>3-6-11-14-19-27</i>
<i>Beneficios</i>	<i>2-5-9-10-16-24-26</i>

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla, lo que indica que el instrumento es fiable.

CONFIABILIDAD ESCALA SL-SPC SATISFACCION LABORAL

<i>METODO</i>	<i>CONFIABILIDAD</i>
<i>Consistencia Interna/Alfa de <u>Cronbach</u></i>	<i>0.84</i>
<i>Mitades/<u>Guttman</u></i>	<i>0.81</i>
La escala de satisfacción laboral SL-SPC. Fue validada por Palma, (2005) en trabajadores de Lima Metropolitana, alcanzando los valores que se indican,	
Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres (2012) aplicaron el instrumento a 161 trabajadores dependientes de la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana, en base a la confiabilidad antes mencionada.	

Fuentes: Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Alfaro et al (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. (Tesis maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú

INTERPRETACIÓN DE PUNTAJE GLOBAL DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

<i>NIVELES</i>	<i>RANGO</i>
<i>ALTO</i>	<i>99 - 135</i>
<i>MEDIO</i>	<i>63 - 98</i>
<i>BAJO</i>	<i>27 - 62</i>

ANEXO III:

INSTRUMENTO 01: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Ficha Técnica

Nombre Original: Escala para medir el compromiso organizacional

Autor: Elizabeth Montoya Santos

Procedencia: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

País: Perú

Versión: original en idioma español.

Administración colectiva e individual

Duración: 20 minutos (aproximadamente)

Objetivo: medir el nivel de compromiso organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso continuo
- Compromiso normativo

INSTRUMENTO 02: CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Ficha Técnica

Nombre Original: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades

Autor: Alfaro

Procedencia: Universidad Católica del Perú

País: Perú

Versión: original en idioma español.

Administración colectiva e individual

Duración: 20 minutos (aproximadamente)

Objetivo: medir el nivel de satisfacción laboral

Dimensiones:

- Significación de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal
- Beneficios económicos

ANEXO IV:

BASE DE DATOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL
1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	1	2	4	3	1	2	3	2	3	4	2	60
2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	56
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	64
4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	4	59
5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	27
6	1	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	34
7	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	38
8	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
9	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	54
10	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	55
11	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	2	37
12	3	1	4	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3	42
13	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	45
14	3	1	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	59
15	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	63
16	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	56
17	2	1	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	59
18	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	60
19	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	57
20	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	58
21	3	1	4	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	54
22	3	1	4	4	4	3	4	2	1	4	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	57
23	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	56
24	1	1	4	3	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	44
25	3	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	43

NIVELES	RANGO
ALTO	65 - 84
MEDIO	43 - 64
BAJO	21 - 42

SATISFACCION LABORAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	TOTAL	NIVEL	
1	5	2	5	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	5	112	ALTO	
2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	91	MEDIO
3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	116	ALTO	
4	2	4	4	5	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	3	3	99	ALTO	
5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	30	BAJO	
6	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	BAJO
7	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	40	BAJO	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	BAJO
9	4	1	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	79	MEDIO	
10	3	2	3	4	2	3	4	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	1	2	83	MEDIO	
11	3	3	1	3	4	4	4	1	3	2	2	1	3	3	2	4	1	3	1	1	2	2	2	3	3	1	1	63	MEDIO	
12	2	4	1	3	3	3	4	1	3	2	4	1	2	4	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	4	2	1	66	MEDIO	
13	3	3	1	3	2	1	4	4	3	1	5	3	3	4	1	2	3	3	4	3	2	3	2	1	3	2	1	70	MEDIO	
14	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	4	2	4	1	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	1	3	81	MEDIO	
15	2	2	2	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	76	MEDIO	
16	3	3	1	4	4	2	5	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	88	MEDIO	
17	2	2	1	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	1	2	80	MEDIO	
18	3	2	1	4	2	3	5	4	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	68	MEDIO	
19	2	2	1	2	2	3	4	4	1	2	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	2	4	4	3	3	1	2	60	BAJO	
20	3	2	3	2	2	1	4	3	1	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2	3	2	3	68	MEDIO	
21	2	1	2	2	1	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	4	3	1	3	3	3	2	4	2	2	64	MEDIO	
22	5	1	1	1	1	2	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	2	66	MEDIO	
23	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	60	BAJO	
24	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	69	MEDIO	
25	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	4	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	73	MEDIO	

NIVELES	RANGO
ALTO	91 - 135
MEDIO	46 - 90
BAJO	0 - 45

ANEXO V: EVIDENCIAS

Figura 1.1

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la puerta principal del Centro de Salud El Buen Pastor

Figura 1.2

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar el ambiente interno del Centro de Salud El Buen Pastor

Figura 1.3

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a un trabajador del área de farmacia del Centro de Salud El Buen Pastor.

Figura 1.4

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a una trabajadora social del Centro de Salud El Buen Pastor

Figura 1.5

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a una trabajadora del área de caja del Centro de Salud El Buen Pastor.

Figura 1.6

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a una trabajadora del área de nutrición del Centro de Salud El Buen Pastor.

Figura 1.7

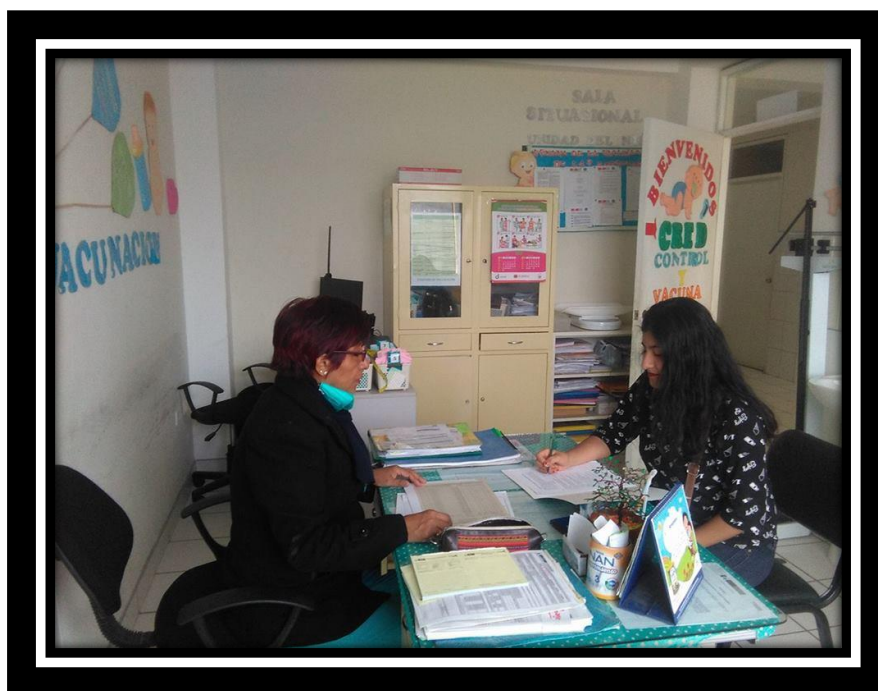
Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a un trabajador del área de laboratorio del Centro de Salud El Buen Pastor.

Figura 1.7

Centro de Salud El Buen Pastor del Distrito El Porvenir-2017



Nota: con respecto a la evidencia de la foto, se puede observar la aplicación de la encuesta a una trabajadora del área del CRED del Centro de Salud El Buen Pastor.

CONSTANCIA

Por medio de esta constancia hacemos saber que la estudiante YANELA MEZA LIZARRAGA identificada con DNI N° 71928506 de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO del X Ciclo, ha realizado su trabajo de investigación de su tesis titulada COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD EL BUEN PASTOR DEL DISTRITO EL PORVENIR,2017; brindándole todo el apoyo correspondiente en la recaudación de información mediante un cuestionario para cada variable en la cual se aplicó a los trabajadores de este centro de salud de manera eficiente y transparente para obtención de sus resultados presentados en su trabajo de investigación.

Trujillo ,27 de Octubre del 2017



CENTRO DE SALUD EL BUEN PASTOR

Dr. Eduardo Escobedo Rosario