



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal
que labora en el servicio de la central de esterilización de
Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Idrogo Maita, Zaida Karina (orcid.org/0000-0003-1310-3415)

ASESOR:

Mg. Amoros Rodriguez, Eduardo Martin (orcid.org/0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis hijos: Francesco y Cataleya,
por ser mi fortaleza y motivación para
concluir con éxito esta meta, además de
ser un ejemplo en su futuro profesional.

Zaida Idrogo Maita

Agradecimiento

A Dios, por su infinita bondad y amor, lo que me permitió culminar esta etapa profesional y lograr mis objetivos.

A mis padres, por siempre buscar y otorgarme lo mejor.

A Gina, pues sin tu ayuda y tu apoyo incondicional, no lo habría logrado.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.....	15
Tabla 2 Correlaciones de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional	16
Tabla 3 Distribución del significado de tareas y el compromiso organizacional	18
Tabla 4 Distribución de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional.....	19
Tabla 5 Distribución del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional.....	20
Tabla 6 Distribución del beneficio económico y el compromiso organizacional	21

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de investigación correlacional	11
---	----

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional del personal de la Central de Esterilización de Chiclayo. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra de 33 colaboradores. Para alcanzar el objetivo general se aplicó la escala SPC – SL para medir la Satisfacción Laboral y la escala de Compromiso Organizacional, los cuales obtuvieron confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Crombach y su validación se realizó por juicio de expertos. Los resultados permitieron validar la hipótesis general y a su vez se rechazaron otras dos hipótesis de correlación, entre las dimensiones significación de la tarea y reconocimiento personal y social del compromiso organizacional respectivamente, obteniéndose un valor inferior al 0.05, demostrando una relación no significativa, según el análisis sustentado en la prueba de Chi-Cuadrado. Se concluyó que existe relación significativa alta entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.620.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Central de Esterilización.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between Job Satisfaction and the Organizational Commitment of the personnel of the Chiclayo Central Sterilization Center. The type of research was basic, non-experimental design and correlational level, with a sample of 33 collaborators. To achieve the general objective, the SPC - SL scale was applied to measure Job Satisfaction and the Organizational Commitment scale, which obtained reliability through the Cronbach's Alpha statistic and its validation was carried out by expert judgment. The results allowed us to validate the general hypothesis and, in turn, two other correlation hypotheses were rejected, between the dimensions of task significance and personal and social recognition of organizational commitment, respectively, obtaining a value of less than 0.05, demonstrating a non-significant relationship, according to the analysis supported by the Chi-Square test. It was concluded that there is a significant high relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment with a Spearman's Rho coefficient of 0.620.

Keywords: Labor Satisfaction, Organizational Compromise, Sterilization Center.

I. INTRODUCCIÓN

Un profesional puede reconocer su satisfacción en su centro laboral como una meta conseguida, ya que está relacionada al ambiente laboral. Cabe resaltar que cuando un trabajador se siente presuntuoso e influido positivamente, este actuará bajo las circunstancias de ser eficiente en todas las actividades que se le designen (Pujol & Dabos, 2018).

La satisfacción laboral viene acompañada del compromiso en la organización, el cual ha sido definido por varios autores como el impulso concerniente de personalización y de cooperación de un trabajador en la organización Labrague et al. (2018). Asimismo, con el avance de otros estudios Meyer y Allen definieron el compromiso de la organización como un estado o fase donde se desarrolla una relación entre los trabajadores y la organización (Calderón et al., 2015), lo que tiene influencia en su continuidad dentro de la misma, ya sea por el trato o beneficios y compromisos que se establezcan (Allen & Meyer, 1996).

La satisfacción laboral y la responsabilidad en la organización son de suma importancia, por consiguiente, necesitan de una meritoria inversión en enseñanza y aprendizaje (Melo, 2020), como en el mantenimiento de la capacidad humana avanzada, promoviendo de esta manera, la depreciación del movimiento de personal y optimando la lealtad laboral Portilla, (2017).

De acuerdo a lo detallado podemos decir que, el trabajador profesional y no profesional de enfermería de la asistencia en la sede de Esterilización juega un papel importante y transversal en todo el hospital, ya que dentro de sus funciones está el de ofrecer un servicio de calidad, que pueda ser usado en todas las áreas de la institución, también ser sujeto u organismo del comité de prevención de los contagios que están ligados al cuidado de la salud, así contribuir a la recuperación y atención de los pacientes.

Haciendo un análisis en el personal de la central de enfermería se notó que, son varios los que han rotado voluntariamente a otras áreas por diferentes razones y siempre existieron momentos en que la el área de central de esterilización no tuvo la correcta estrategia para asignar el personal. Por

ello se planteó como objetivo general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que se ocupa del servicio Central de Esterilización de Chiclayo? Y como objetivos específicos se plantearon: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo?, ¿Cuál es el grado de compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo?, ¿Cuál es la relación entre la relevancia de tareas y el compromiso organizacional del colaborador que trabaja en el servicio central de Esterilización de Chiclayo? ¿Cuál es la relación del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo?, ¿Cuál es la relación del beneficio económico y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo?

Los datos recopilados ayudaron a esclarecer porque a lo largo de los años de funcionamiento en el servicio existe personal de enfermería profesional y no profesional que solicitan su rotación a otras áreas, debido a que no mantienen relaciones interpersonales y laborales estables con sus pares, lo que origina no se coordinen diversas actividades o situaciones que permitan solucionar aspectos relevantes del turno, ya sea un incidente o accidente del servicio.

El deficiente trabajo que muestra el profesional y el compromiso de la organización será punto de relevancia, porque el personal es un elemento fundamental en toda empresa, más aún cuando se trata del sector salud. Es así como a través de la detección de la insatisfacción laboral y el escaso compromiso laboral, se propondrá mejoras con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad Guillén (2015).

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, y los objetivos específicos: i) Determinar la satisfacción laboral del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, ii) Determinar el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, iii)

Determinar la relación entre la significación de tareas y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, iv) Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, v) Determinar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, vi) Determinar la relación entre el beneficio económico y compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo.

Como hipótesis general se estableció: Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo. Los supuestos para objetivos específicos fueron: H₁: El personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo está moderadamente satisfecho, H₂: El personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo presenta un moderado Compromiso Organizacional, H₃: Existe relación entre la significación de tareas y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo; H₄: Existe relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo; H₅: Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo, H₆: Existe relación entre el beneficio económico y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo se apoyó en estudios internacionales como el realizado por Pereira et al. (2017) quienes, en Portugal se propusieron identificar la asociación entre la satisfacción profesional y el compromiso laboral en las unidades de salud; a través de un estudio cuantitativo, correlacional y 105 participantes. Las variables se midieron por medio de cuestionarios, con el fin de diagnosticar el nivel de cada una de ellas, obteniendo resultados favorables donde los trabajadores están muy satisfechos con la buena organización en el centro de trabajo y las oportunidades que se les brinda al participar con satisfacción. Los resultados demostraron un índice del 67% nivel alto, lo que demostró que la hipótesis se confirma en la relación de las dos variables. El resultado fue significativo, donde el compromiso de la organización fue explicado por el 22.7% de la satisfacción laboral.

En Turquía, Köse & Köse (2017) evaluaron los efectos de la satisfacción del personal y el compromiso del personal sanitario en un hospital universitario público, a través de una metodología cuantitativa evaluaron a 652 trabajadores del sector salud. La evaluación se realizó por medio de 2 cuestionarios, el de satisfacción laboral de Minnesota y su forma corta de 20 ítems evaluando sólo dos dimensiones: satisfacción interna y satisfacción externa. Para la otra variable se usó la escala de Meyer con 18 preguntas, utilizando el análisis de ruta para probar la hipótesis. Los resultados arrojaron una influencia estadísticamente significativa de 0.001 en la satisfacción del personal y su compromiso con el centro laboral. Por otra parte, la satisfacción determinó efecto significativamente negativo hacia el compromiso de continuidad y efecto positivo sobre compromiso normativo.

En Estados Unidos, Ingle (2017) exploró que factores influyen en la satisfacción del personal y el compromiso de las organizaciones. El estudio fue mixto, y contaron con la participación de 108 sujetos y les administraron encuestas en 2 fases. Los resultados presentaron un nivel de satisfacción en el trabajo moderado y alto, lo que está relacionado al compromiso y su voluntad de seguir laborando. El trabajo satisfactorio estuvo relacionado con la participación emocional dentro de su organización, la permisividad, la complacencia de las privacidades y el apoyo. Las conclusiones más

resaltantes fueron que, con el aumento de los avances y cambios tecnológicos, existe la necesidad de que las organizaciones aborden temas relacionados a la satisfacción y compromiso laboral y que el prestigio, la supervivencia y la fuerza competitiva de las organizaciones dependen del compromiso de sus miembros.

En Ecuador, Salazar (2018) determinó la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso organizacional de servidores del estado. A través de un estudio cuantitativo y diseño no experimental evaluó a 209 colaboradores para lo cual utilizó el instrumento S20/23 de satisfacción laboral. Para analizar el compromiso se empleó el instrumento TCM Employee Commitment. A través del estadístico de Chi 2, se obtuvo como resultado que el 70.96% de encuestados presentó satisfacción en su centro laboral, asimismo, para el 69.91% existe compromiso social. Determinando existe asociación significativa entre los elementos estudiados; es decir, los empleados satisfechos con el trabajo tienden a contraer un real compromiso laboral.

A nivel nacional, Ñique (2020) determinó la influencia de la satisfacción en el trabajo y el clima organizacional en una Unidad de Cuidados Intensivos en un Hospital de Trujillo. Realizó un informe cuantitativo y correlacional, que contó con la participación de 33 profesionales de salud del servicio de UCI. Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios con escala Likert. Al realizar el análisis inferencial y la prueba de Pearson obtuvo un coeficiente positivo entre la satisfacción del personal y el clima organizacional a través de un coeficiente de 0.748. Concluyó que la satisfacción de los colaboradores tiene influencia sobre el clima organizacional del Hospital.

Vasquez (2018) se identificó la asociación entre la satisfacción en el trabajo y compromiso del personal de un Centro de Salud en Lima. La metodología fue cuantitativa, se evaluaron a 120 personas por medio del instrumento Cuestionario Font Roja de satisfacción y el Modelo de Compromiso de AON, de compromiso dentro del centro laboral. Los resultados presentaron que, no existió asociación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso. Se identificó asociación muy baja entre la tensión

laboral y el compromiso de la organización donde el Rho Spearman = 0.266. Existe asociación baja entre la competencia del personal y el compromiso donde el Rho Spearman = 0.421. No existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional. No hay relación entre las relaciones interpersonales con los pares y el compromiso laboral. Concluyó que, no existe relación entre las relaciones con los compañeros y el compromiso dentro de la organización del Centro de Salud.

Mamani (2016) en Juliaca, identificaron la asociación entre el compromiso y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones en Arequipa. El estudio fue cuantitativo y correlacional, que contó con la participación de 31 colaboradores, a quienes aplicó el instrumento de compromiso en las organizaciones y el de satisfacción en el trabajo. Los resultados fueron que el 51,6% de profesionales presentó grado favorable de satisfacción, para el 19.4% fue moderada y para el 67.7% fue favorable. Concluyó que, la satisfacción en el trabajo se relaciona con el compromiso dentro de la organización, asimismo las dimensiones presentaron influencia positiva al relacionarse de manera significativa.

En Trujillo, Chavez & Ríos (2015) determinaron la asociación entre el ambiente laboral y la satisfacción de profesionales de la salud en un hospital público. A través de una metodología correlacional, seleccionaron a 27 profesionales médicos del área de cirugía y utilizaron dos instrumentos para evaluar el ambiente organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados fueron que, para el 41.0% de profesionales el ambiente laboral fue alto, y para el 59.0% medio; por su parte, para el 52.0% la satisfacción del trabajador fue alta, 41.0% regular y 7.0% baja. Concluyeron que, la satisfacción en el trabajo se relaciona con el ambiente laboral a través de un coeficiente de Pearson $P=0.76$.

A nivel local, Ninaquispe (2020) identificó la asociación entre el ambiente laboral y la satisfacción de profesionales en un Centro de Salud de Mórrope. Mediante una metodología básica y correlacional, seleccionó a 32 profesionales médicos del centro de salud de Mórrope, a quienes aplicó como instrumento el EDCO para el ambiente laboral y el de satisfacción laboral del

Ministerio de Salud. Los resultados descriptivos fueron que, el nivel de satisfacción del personal fue bueno al igual que el ambiente laboral con un 56.0%, aceptable para un 6.0%. Asimismo, la asociación entre las variables fue de 0.434, lo que demostró una relación positiva moderada entre los constructos, en el C. S. Mórrope.

Inga & Segura (2019) en Chiclayo, identificaron la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso del centro laboral de José Leonardo Ortíz. Mediante un estudio cuantitativo y nivel correlacional, se encuestó a 144 sujetos a través del cuestionario de satisfacción en el SL-SPC y el instrumento de compromiso de la organización. En los resultados, tanto la satisfacción laboral como la insatisfacción social presentan niveles normales. Concluyó que, existe una asociación directa entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso del centro laboral ($Rho = 0.357$).

Diversas son las definiciones que han determinado la satisfacción laboral, entre las más antiguas tenemos a Locke quien planteó que la satisfacción del colaborador depende de la compostura que se aproxime a sus intenciones requeridas. Por su parte, Judge y Larsen señalaron que la satisfacción laboral responde a los estímulos del trabajo.

El compromiso se relaciona a que los profesionales aporten lo más posible en una organización en lugar de ir a otra empresa. También afirma que la organización desarrolla capacidades y fortalece los compromisos personales (Hernández et al., 2018). El compromiso es un vínculo que es más factible que recomiende la organización a un individuo, trabaje más horas sin solicitar una devolución, se sienta orgulloso de la empresa, se sienta satisfecho y es menos probable que considere buscar otro trabajo Hernández, (2020).

El compromiso tiene como función la vinculación y participación de una persona en una organización Meza, (2018). Entre las muchas teorías que apuntan a la satisfacción en el trabajo, se consideró la Teoría de Satisfacción Laboral de Lawler y Porter, quienes mencionan que la satisfacción del trabajador se logra a través de recompensas por el trabajo destacado y logrado; es decir, recompensas que se basan en el trabajo realizado Abanto,

(2017).

La teoría menciona dos tipos de recompensas, que juegan diferentes roles en el proceso de incentivos de una organización y sus colaboradores. Recompensas intrínsecas: asociadas a la satisfacción de necesidades para autorrealizarse; es decir, el progreso de necesidades superiores. Las recompensas externas son dirigidas por el organismo, como la remuneración, la promoción, el estatus y la estabilidad Fierro et al.,(2020).

Otra teoría es el modelo de relaciones inter - personales, la cual refiere que a principios de la década de 1930 la gente estaba muy interesada en las encuestas de satisfacción laboral; es así que en 1946 Elton Mayo fundó el Instituto de Relaciones Interpersonales, donde se diseñó un nuevo modelo de satisfacción laboral. En su investigación, demostró que la comodidad física y social trae satisfacción a los trabajadores aumentando así su productividad Moreno, (2018).

Por su parte, la teoría de los dos factores propuso que diferentes trabajadores describieron eventos laborales donde aumentan o disminuyen su satisfacción. A partir de los resultados, desarrollaron una teoría de dos factores (satisfacción e insatisfacción). Herzberg señaló que el enfoque de la motivación va de la mano de elementos de motivación internos y de mantenimiento externos Madero, (2019).

La satisfacción laboral en base a atribuciones relevantes, como esfuerzo, desempeño, equidad, aporte material, y en base elementos y normas que regulan las actividades, la evaluación del trabajo está relacionada a la actividad laboral Ajahuana & Guerra (2017). El reconocimiento se refiere a la tendencia de evaluar el trabajo a partir del autorreconocimiento del personal (Vega, 2018). La última dimensión del logro laboral se denomina beneficio económico por su influencia en los resultados indirectos. Además se da importancia de la remuneración y los incentivos económicos, tomando en cuenta el trabajo como resultado de los esfuerzos para asignar tareas a cada uno Pérez et al., (2018).

Dentro de las teorías del compromiso en las organizaciones encontramos a Allen & Meyer (1996) quienes definieron al compromiso de la

organización, como un estado que califica las relaciones entre las personas y las organizaciones, lo cual señala inferencias en lo que concierne a las decisiones de estar en una organización o dejarla. Señalaron un enfoque que consta de tres fases sobre el compromiso de la empresa: componente afectivo, la continuidad y el factor normativo Chiang & Candia, (2021).

Para estudiar las diferentes dimensiones del compromiso de las organizaciones tenemos: La dimensión compromiso afectivo la cual refiere que, son alianzas emocionales que los individuos proyectan con las empresas. Evidencia el lado emocional al advertir la satisfacción de necesidades (emocionales y/o sentimentales) y expectativas en la cual disfrutaban su permanencia en la empresa señalan también que los individuos se comprometen con organizaciones que comparten sus mismas cualidades, y se esfuerzan en lograr los objetivos de las mismas, ya que de esta manera actúan en sintonía con sus mismos valores Arias & López, (2020).

La dimensión compromiso emocional que establecen las personas y organizaciones reflejan el apego emocional cuando las necesidades perceptivas especialmente las psicológicas y su anhelo de permanecer persistente en la empresa. Muestra que los individuos comienzan a tratar con organismos que desarrollan valores con ellos y se esfuerzan por lograr los objetivos ajustándose a sus propios valores Littlewood, (2020).

La dimensión compromiso continuo es la necesidad de mantenerse en el centro laboral porque invirtieron horas, recursos económicos y energía. Hallaron una correlación entre el factor de continuidad y el estatus propiamente al puesto ocupado, los beneficios monetarios acumulados y la estabilidad económica de la que goza el tener un empleo estable (Baez et al., 2019). El compromiso continuo es un estado que depende de los intereses de los empleados, y es la piedra angular en la conveniencia y los costos económicos que establece seguir trabajando Salvador, (2019).

La dimensión compromiso normativo (responsabilidad) cita que un empleado se siente comprometido con la entidad por brindarle una oportunidad o recompensa, su lealtad a la organización se hará efectiva al empleado (Böhrt & Larrea, 2018). Por lo tanto, los trabajadores tienen la

obligación de permanecer en su centro laboral porque se les brindan oportunidades. Se relaciona con el componente conductual, reflejando el apego del empleado a la organización, teniendo en cuenta los beneficios que de ella se derivan.

Todos estos estudios realizados y las teorías de diferentes autores mencionaron la importancia de los temas relacionados a la satisfacción de los trabajadores y clima en las instituciones, mucho más aún tratándose de una institución prestadora de salud, vemos que si estas dos variables están relacionadas hay un mejor desempeño profesional y por ende una adecuada atención para satisfacer al cliente externo Fuentes et al.,(2020).

Recientemente se ha incrementado el relevamiento de variables relacionadas con individuos y organizaciones; en estos estudios, el análisis de "satisfacción del personal" y "compromiso del centro laboral", y la estructura de "participación" es considerada por Meyer y Allen como los más investigados en las organizaciones. Tres actitudes laborales Betanzos et al., (2017).

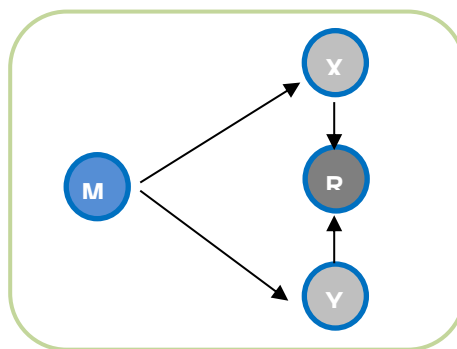
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Fue básica, ya que por medio de un análisis de la situación en una Central de Esterilización de Chiclayo se analizará de manera amplia la Satisfacción del personal y el Compromiso del centro laboral teniendo en cuenta estudios y teorías relacionadas a las variables Fuentes et al, (2020); CONCYTEC, (2020).

3.1.2. Diseño de investigación: Fue no experimental – transversal. No experimental debido a que la información recolectada no necesito de manipulación por parte del investigador para ser presentada. El corte transversal respondió a que su aplicación se realizó en un momento determinado Hernández & Mendoza, (2018).

El enfoque fue cuantitativo, ya que se hizo uso de la estadística y asimismo, su nivel fue correlacional ya que el objetivo fue determinar la asociación entre la Satisfacción del personal y el Compromiso en una Central de Esterilización de Chiclayo Cárdenas, (2018).



M: muestra (33 colaboradores de la Central de Esterilización)

X: Satisfacción Laboral

Y: Compromiso Organizacional

R: asociación entre variables

Figura 1. Nivel de investigación correlacional

Fuente: Hernández & Mendoza (2018).

3.2. Variables y operacionalización

El estudio presenta dos constructos:

V1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es el nivel de agrado del trabajador en relación a su ambiente laboral y condiciones en el trabajo. La satisfacción laboral está asociada al buen ambiente y marcha de las organizaciones, la calidad de los puestos, la productividad y rentabilidad de la misma Montero et al., (2015).

Definición operacional: El constructor de satisfacción del personal se midió a través del instrumento de Satisfacción SL-SPC, que tuvo escala de tipo Likert y compuesta de 27 ítems.

V2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Es un estado que califica las relaciones entre los trabajadores y las organizaciones, lo cual señala inferencias en lo que concierne a las decisiones de estar en una organización o dejarla Orgambidez & Almeida, (2018).

Definición operacional: El componente se midió por medio del instrumento de Compromiso de la organización, que tuvo opciones de respuesta una escala Likert, compuesta de 27 ítems.

Para su mayor entendimiento y análisis en el anexo 1 se presenta la matriz de operacionalización.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Se conformó por 40 trabajadores en una Central de Esterilización en Chiclayo, los cuales para su selección cumplieron con una serie de características similares Pastor (2019) y criterios que se mencionan a continuación Limaymanta, (2019).

- **Criterios de Inclusión:** personal apto físicamente que rota actualmente en el servicio de Central de Esterilización con contrato de 276 y 1057 de forma presencial.
- **Criterios de Exclusión:** personal no apto físicamente o alguna

comorbilidad que le imposibilite la rotación por el servicio de Central de Esterilización y que esté haciendo trabajo remoto o mantenga licencia por gestación.

3.3.2. Muestra: Como muestra tuvo a 09 licenciadas y 24 técnicos del servicio de Central de Esterilización, haciendo un total de 33 colaboradores, los cuales trabajan 150 horas al mes, distribuidos en turno de seis horas y doce horas, que rotan por las tres áreas del servicio roja, azul y verde (Pastor, 2019).

3.3.3. Muestreo: Por tener una población reducida la muestra fue idéntica a la totalidad de la población para ser significativa, siendo elegidas intencionalmente por conveniencia Hernández & Carpio, (2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue el cuestionario (Mendoza & Avila, 2020). Los cuestionarios fueron revisados por el investigador y al considerar su consistencia fueron tomados sin realizar alguna modificación. Como instrumentos se utilizaron los dos cuestionarios Zubirán et al. (2022), el de Satisfacción del personal SL-SPC y el de Compromiso del centro laboral, los cuales pasaron por la revisión de expertos (03 licenciadas con grado de magíster). Asimismo, se calculó el Alfa de Cronbach con una prueba piloto de 14 individuos para aplicar la confiabilidad de los instrumentos dando como resultado para el instrumento de Satisfacción un coeficiente de 0.769 y para el Compromiso del centro laboral un coeficiente de 0.915, lo que demostró ambos instrumentos son fiables para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Realizado por la investigadora, recolectando información, de diferentes bibliotecas virtuales, mayormente reconocidas, incluyendo tesis para obtener grados de magíster y doctorados, así como una revisión de revistas publicadas a fin de afianzar más en los modelos teóricos del tema de investigación. Posteriormente se dialogó con la coordinadora del servicio para la aplicación de la encuesta explicándole los requerimientos de la Universidad y al personal encuestado los fines de la investigación. La investigadora recolectó

información cuyos resultados fueron únicos e intransferibles; ya que no existieron sesgos ni manipulación de datos, al contrario, se procesó una data real de datos expresada por los participantes. Se trabajó en la recolección de información utilizando Google Forms y para analizar la data se elaboraron hojas Excel. Los resultados fueron mostrados mediante tablas y gráficos en anexos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó el método hipotético para probar hipótesis, y la investigación corresponde a un nivel de relación que fue prospectivo. El total de la muestra cumplió con los criterios planteados; se realizaron encuestas por cuestionario para identificar la asociación entre la variable satisfacción del personal y compromiso del centro laboral Sucasaire, (2021).

3.7. Aspectos éticos

El informe buscó recolectar datos y describir hechos sin causar ningún tipo de obstrucción, malestar o incomodidad a los colaboradores donde se aplica este proyecto aplicando el principio de no maleficencia. El principio el que es denominado de beneficencia hizo hincapié al deber de advertir, aliviar el daño, realizar el bien y otorgar beneficios, así mismo este trabajo termina con unas recomendaciones para los colaboradores de Central de Esterilización. El principio de justicia, permitió el uso racional de recursos disponibles permitiendo el derecho a la salud como una obligación del Estado Noreña et al., (2012).

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación existente entre la satisfacción del personal y el compromiso en la Central de Esterilización Chiclayo. El hallazgo más relevante fue confirmar la hipótesis general, determinando la presencia de relación significativa entre las variables.

Tabla 1

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Compromiso organizacional			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Indeciso		6	1	0	7
	%	75.0%	7.7%	0.0%	21.2%
De acuerdo	Frecuencia	2	8	6	16
	%	25.0%	61.5%	50.0%	48.5%
Totalmente de acuerdo	Frecuencia	0	4	6	10
	%	0.0%	30.8%	50.0%	30.3%
Total	Frecuencia	8	13	12	33
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Podemos observar, mediante la tabla 1, que con respecto a la variable satisfacción del personal, los profesionales han marcado las alternativas de indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo lo cual mostraría que los colaboradores están satisfechos entre medianamente y altamente.

En relación al componente Compromiso del centro laboral manifestaron respuestas de a veces, casi siempre y siempre. Notándose que la mayoría del personal se encontraría comprometido mediana y altamente.

Lo cual se ve apoyado con el comportamiento de la mayoría del personal, ya que refieren que cuando hay algún problema técnico se soluciona entre todo el personal, todos los meses hay reuniones donde la mayoría asiste con la responsabilidad de enterarse de los comunicados o nuevas disposiciones, pero que también existe personal que no asiste por algún motivo.

Tabla 2*Correlaciones de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*

			Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	33	33
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	33	33

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

Se estudió el grado de asociación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso del centro laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman y se encontró una relación alta de 0.620 en ambas variables.

En esta tesis también incluyó objetivos específicos el primero fue Determinar la Satisfacción del personal que trabaja en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo, donde se demostró los resultados en la tabla 4, se obtiene que el 48.48% manifiestan estar de acuerdo, esto quiere decir casi la mitad de todo el personal, seguido de 30.30% de totalmente de acuerdo y si sumamos ambos tendríamos alrededor del 80% de todo el personal muy satisfecho trabajando en su servicio.

Finalmente, el 21.21% manifestó un criterio indeciso, con estos resultados habría que trabajar con el colaborador para obtener los motivos por los cuales dudan de su satisfacción laboral en su servicio logrando terminar con esa indecisión y queden satisfechos garantizando realizar un excelente trabajo en suservicio de central de esterilización y cumplan sus metas institucionales y personales.

El segundo objetivo fue: Determinar el compromiso del personal que trabaja en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo; siendo la misión proporcionar un producto estéril de calidad, para lograr obtener este producto los colaboradores deberán estar convencidos y comprometidos con su organización y así poder cumplir con su misión.

En cuanto al compromiso del centro laboral, en la tabla 2 se observó que el 39.39% manifestaron el criterio casi siempre y el 36.36% manifestaron siempre, sumando estos dos nos dan más del 75% de trabajadores sintieron compromiso por su servicio lo cual se puede deducir que es un buen porcentaje. Los trabajadores sintieron el grado de identificación no solo con su servicio, sino también con la visión de ésta.

Mediante la observación directa de sus estadísticas en el rubro de quejas y reclamos tienen un 1% en sus indicadores de quejas y reclamos dando por hecho su alto Compromiso Organizacional en cumplir con su misión institucional. El 24.24% manifestaron a veces, es un porcentaje en el cual hay que trabajar el afianzamiento de la relación recíproca empleado y empresa.

Continuando con los resultados del análisis de dimensiones tenemos al tercer objetivo específico: Determinar la asociación entre la significación de tareas y el compromiso del personal que trabaja en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo, indicando que no se encontró relación al compromiso organizacional evidenciados con resultados en las tablas 3 y 4, y con un valor de significancia de 0.976.

Este resultado sugiere que los sentimientos de satisfacción que surgen por la significación de tareas del trabajo podrían no representar gran influencia en el compromiso del centro laboral con los trabajadores.

Tabla 3*Distribución del significado de tareas y el compromiso organizacional*

Compromiso Organizacional						
Dimensión I: Significación de tareas	Nunca %	Casi nunca %	A veces %	Casi siempre %	Siempre %	Total %
T. en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	0.0%	25.0%	23.1%	16.7%	21.2%
De acuerdo	0.0%	0.0%	50.0%	53.8%	50.0%	51.5%
Totalmente de acuerdo	0.0%	0.0%	25.0%	23.1%	33.3%	27.3%

En el cuarto objetivo estratégico: Determinar la asociación entre las condiciones de trabajo y el compromiso de profesionales del Servicio Central de Esterilización de Chiclayo, se obtuvo una significancia = 0.027, lo que demuestra asociación en ambos criterios (Sig. < 0.05).

Los colaboradores de la Central de esterilización al ser entrevistados refirieron sentirse cómodos al trabajar porque contaban con ambientes limpios y ordenados, tenían sillas ergonómicas, buena iluminación, y estaban a la vanguardia con la tecnología, porque utilizaban el sistema de trazabilidad computarizado lo cual facilita su trabajo y lo hacía más rápido, la mayoría de sus procesos de limpieza y desinfección eran a través de procesos automáticos, minimizando la exposición a microorganismos.

Tabla 4*Distribución de las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional*

Compromiso Organizacional						
Dimensión II: Condiciones de trabajo	Nunca %	Casi nunca %	A veces %	Casi siempre %	Siempre %	Total %
T. en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	12.5%	15.4%	0.0%	9.1%
Indeciso	0.0%	0.0%	62.5%	23.1%	0.0%	24.2%
De acuerdo	0.0%	0.0%	25.0%	46.2%	66.7%	48.5%
Totalmente de acuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	33.3%	18.2%

Como penúltimo objetivo específico: Determinar la asociación entre el Reconocimiento Personal y/o Social y el Compromiso de los profesionales que se desempeña en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo, del cual a través de la tabla 4 y la prueba de Chi² de Pearson, no se identificó asociación en ambos criterios con un valor de significancia de > 0.05.

En la entrevista con los colaboradores se recogió información donde referían por citar un ejemplo, el personal técnico que se encontraba estudiando alguna profesión universitaria tenía que realizar cambios de turnos de en sus roles, al igual que las enfermeras que estudiaban alguna especialidad o maestría no reciben algún tipo de ayuda en modificar sus roles para poder asistir a sus clases, valga decir hoy en día clases virtuales. El personal se notó un poco disconforme con ese accionar.

Tabla 5

Distribución del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional

Dimensión III: Reconocimiento personal y/o social	Compromiso Organizacional					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
	%	%	%	%	%	%
T. en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	12.5%	23.1%	8.3%	15.2%
Indeciso	0.0%	0.0%	50.0%	38.5%	8.3%	30.3%
De acuerdo	0.0%	0.0%	37.5%	38.5%	75.0%	51.5%
Totalmente de acuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	3.0%

Como último objetivo tenemos: Determinar la asociación entre el beneficio económico y compromiso de profesionales del Servicio Central de Esterilización, Chiclayo, viendo en la tabla que más del 50% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta dimensión, correlacionada al compromiso organizacional. Y que un 42% está indeciso, la mayoría de entrevistados relacionaban este problema a la diferencia que existe entre la escala salarial del MINSA y ESSALUD, incluso hubo colaboradores del servicio que habían renunciado por haber ganado un puesto en ESSALUD sin importar la estabilidad laboral, solo enfocados al tema económico.

Otro punto de importancia para ellos es sobre el estancamiento de la escala salarial presentada en 2017 y que solo se realizó dos años consecutivos y con la llegada de la pandemia por Covid-2 se quedó estancada desde el 2020. Con los resultados encontrados en la tabla 6, más lo vertido oralmente por los colaboradores entrevistados.

Tabla 6*Distribución del beneficio económico y el compromiso organizacional*

Compromiso Organizacional						
Dimensión III:	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Reconocimiento personal y/o social	%	%	%	%	%	%
T. en desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Indeciso	0.0%	0.0%	75.0%	46.2%	16.7%	42.4%
De acuerdo	0.0%	0.0%	25.0%	38.5%	25.0%	30.3%
Totalmente de acuerdo	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	58.3%	27.3%

V. DISCUSIÓN

El informe sobre la satisfacción y compromiso dentro del centro laboral facilitó acceder a información para diagnosticar la situación laboral del personal, para que se realice un aporte significativo a la productividad. La Organización Panamericana de la Salud precisó que la motivación en lo laboral, la satisfacción del trabajo realizado y la garantía de una calidad en la vida de los trabajadores, es primordial para la salud en un entorno de trabajo confortable. A pesar de los beneficios, no se ha realizado la inversión necesaria dentro de las organizaciones para crear un ambiente armonioso donde los trabajadores se sientan satisfechos en América Latina y el Caribe.

Existen instituciones de salud que se enfrentan a constantes retos, dentro de lo cual es esta la forma de gestionar a sus colaboradores, inclusive en esta pandemia por COVID-2, se ha evidenciado en las organizaciones de salud un despliegue nunca antes visto de todo su personal, primero al retirarse el personal de salud con comorbilidad se vio una disminución del personal para cubrir turnos, viéndose en la necesidad de apelar al compromiso de los trabajadores, para poder realizar su labor no solo cubriendo turnos extras sino también trabajando muchas veces con la falta de algún EPP, insumos y materiales, lo cual hacía aún más insatisfecho realizar su trabajo.

De acuerdo al objetivo principal: Determinar la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso de la organización cuyos resultados obtenidos anteriormente se ven apoyados por Salazar (2018) determinó la asociación entre la satisfacción del personal y compromiso organizacional servidores del estado. A través de un estudio cuantitativo y diseño no experimental evaluó a 209 colaboradores para lo cual utilizó el instrumento S20/23 de satisfacción laboral. Para analizar el compromiso se empleó el instrumento TCM Employee Commitment. A través del estadístico de Chi 2, se obtuvo como resultado que el 70.96% de encuestados presentó satisfacción en su centro laboral, asimismo, para el 69.91% existe compromiso social. Determinando existe asociación significativa entre los elementos estudiados; es decir, los empleados satisfechos con el trabajo tienden a contraer un real compromiso laboral.

En esta tesis se ha demostrado que las relaciones de ambas variables tienen una significativa relación alta. Así lo demostró Pérez et al. (2018) quien al analizar a 49 profesionales médicos a través de un instrumento validado por el Ministerio de Salud afirmó que, la satisfacción en el aspecto laboral del personal médico fue alto y esto es consecuencia de las buenas políticas y el entorno laboral que se ofrecía en el centro médico.

De igual forma Vega (2018) al indagar sobre el compromiso institucional y la satisfacción de trabajadores en una empresa en Lima, con 199 participantes por medio del instrumento de satisfacción del personal y de compromiso de la organización, obtuvo diferencias significativas en las dimensiones de las variables, sin embargo, pudo concluir que mientras el compromiso de los altos directivos a nivel organizacional sea responsable, los trabajadores se sentirán satisfechos en un ambiente laboral confortable.

Por su parte, Köse & Köse (2017) evaluaron los efectos de la satisfacción del personal y el compromiso del personal sanitario en un hospital universitario público, a través de una metodología cuantitativa evaluaron a 652 trabajadores del sector salud. La evaluación se realizó por medio de 2 cuestionarios, el de satisfacción laboral de Minnesota y su forma corta de 20 ítems evaluando sólo dos dimensiones: satisfacción interna y satisfacción externa. Para la otra variable se usó la escala de Meyer con 18 preguntas, utilizando el análisis de ruta para probar la hipótesis. Los resultados arrojaron una influencia estadísticamente significativa de 0.001 en la satisfacción del personal y su compromiso con el centro laboral. Por otra parte, la satisfacción determinó efecto significativamente negativo hacia el compromiso de continuidad y efecto positivo sobre compromiso normativo.

Labrague et al. (2018) analizaron el compromiso dentro de las instituciones y la rotación de profesionales femeninas de la salud, en una muestra de 200 enfermeras de nueve hospitales rurales en las Filipinas, obteniendo como resultados que de acuerdo a su satisfacción las enfermeras estaban moderadamente comprometidas ($3,13 \pm 0,24$) e indecisas ($2,42 \pm 0,67$) si dejar o no su organización. A través de los resultados se dedujo que las profesionales médicas estaban moderadamente comprometidas con su

labor en los hospitales, al punto de tener indecisión si seguir o no dentro del establecimiento. Entre los factores que se asocian al compromiso dentro del centro de trabajo se encuentra el rango y la experiencia, así como el buen trato, por otro lado, la edad y el nivel educativo logrado son factores determinantes con la rotación del personal. Se identificó además que el compromiso no es un elemento que se relaciona con la intención de rotación de las profesionales médicas.

Sin embargo, para Pereira et al. (2017) en Portugal al analizar la satisfacción profesional y el compromiso laboral en las unidades de salud en 105 participantes, con el fin de diagnosticar el nivel de cada una de ellas, obteniendo resultados favorables donde los trabajadores están muy satisfechos con la buena organización en el centro de trabajo y las oportunidades que se les brinda al participar con satisfacción. Los resultados demostraron un índice del 67% nivel alto, lo que demostró que la hipótesis se confirma en la relación de las dos variables. El resultado fue significativo, donde el compromiso de la organización fue explicado por el 22.7% de la satisfacción laboral.

Por otro lado, Salazar (2018) determinó la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso organizacional de los servidores del estado. A través de un estudio cuantitativo y diseño no experimental evaluó a 209 colaboradores para lo cual utilizó el instrumento S20/23 de satisfacción laboral. Para analizar el compromiso se empleó el instrumento TCM Employee Commitment. A través del estadístico de Chi 2, se obtuvo como resultado que el 70.96% de encuestados presentó satisfacción en su centro laboral, asimismo, para el 69.91% existe compromiso social. Determinando existe asociación significativa entre los elementos estudiados; es decir, los empleados satisfechos con el trabajo tienden a contraer un real compromiso laboral.

Inga & Segura (2019) en Chiclayo, identificaron la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso del centro laboral de José Leonardo Ortíz. Mediante un estudio cuantitativo y nivel correlacional, se encuestó a 144 sujetos a través del cuestionario de satisfacción en el SL-SPC y el instrumento

de compromiso de la organización. En los resultados, tanto la satisfacción laboral como la insatisfacción social presentan niveles normales. Concluyó que, existe una asociación directa entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso del centro laboral ($Rho = 0.357$).

De igual manera, Mamani (2016) en Juliaca, identificaron la asociación entre el compromiso y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones en Arequipa. El estudio fue cuantitativo y correlacional, que contó con la participación de 31 colaboradores, a quienes aplicó el instrumento de compromiso en las organizaciones y el de satisfacción en el trabajo. Los resultados fueron que el 51,6% de profesionales presentó grado favorable de satisfacción, para el 19.4% fue moderada y para el 67.7% fue favorable. Concluyó que, la satisfacción en el trabajo se relaciona con el compromiso dentro de la organización, asimismo las dimensiones presentaron influencia positiva al relacionarse de manera significativa.

Dentro de las teorías del compromiso en las organizaciones encontramos a Allen & Meyer (1996) quienes definieron al compromiso de la organización, como un estado que califica las relaciones entre las personas y las organizaciones, lo cual señala inferencias en lo que concierne a las decisiones de estar en una organización o dejarla. Señalaron un enfoque que consta de tres fases sobre el compromiso de la empresa: componente afectivo, la continuidad y el factor normativo Chiang & Candia, (2021).

Tal como describimos en los resultados, el compromiso tiene como función la vinculación y participación de una persona en una organización (Meza, 2018). Entre las muchas teorías que apuntan a la satisfacción en el trabajo, se consideró la Teoría de Satisfacción Laboral de Lawler y Porter, quienes mencionan que la satisfacción del trabajador se logra a través de recompensas por el trabajo destacado y logrado; es decir, recompensas que se basan en el trabajo realizado Abanto,(2017).

También apoyado por Vasquez (2018) identificó la asociación entre la satisfacción en el trabajo y compromiso del personal de un Centro de Salud en Lima. La metodología fue cuantitativa, se evaluaron a 120 personas por medio del instrumento Cuestionario Font Roja de satisfacción y el Modelo de

Compromiso de AON, de compromiso dentro del centro laboral. Los resultados presentaron que, no existió asociación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso. Se identificó asociación muy baja entre la tensión laboral y el compromiso de la organización donde el Rho Spearman = 0.266. Existe asociación baja entre la competencia del personal y el compromiso donde el Rho Spearman = 0.421. No existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional. No hay relación entre las relaciones interpersonales con los pares y el compromiso laboral. Concluyó que, no existe relación entre las relaciones con los compañeros y el compromiso dentro de la organización del Centro de Salud.

En este sentido, La satisfacción laboral en base a atribuciones relevantes, como esfuerzo, desempeño, equidad, aporte material, y en base elementos y normas que regulan las actividades, la evaluación del trabajo está relacionada a la actividad laboral (Ajahuana & Guerra, 2017). El reconocimiento se refiere a la tendencia de evaluar el trabajo a partir del autorreconocimiento del personal Vega (2018). La última dimensión del logro laboral se denomina beneficio económico por su influencia en los resultados indirectos. Además se da importancia de la remuneración y los incentivos económicos, tomando en cuenta el trabajo como resultado de los esfuerzos para asignar tareas a cada uno Pérez et al. (2018).

Ajahuana & Guerra (2017) al indagar sobre la satisfacción del personal médico y el compromiso del centro laboral de salud en 58 profesionales de salud donde aplicó el instrumento de Sonia Palma cuyos resultados señalaron los siguientes niveles en sus dimensiones relaciones entre colaboradores (66%), desarrollo del profesional de salud (71%) y desempeño de funciones en el centro laboral (67%).

Y por último los resultados del objetivo: Identificar la asociación entre el beneficio económico y el compromiso dentro de las instituciones del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo, se asemejan a los resultados de Inga & Segura (2019) en Chiclayo, identificaron la asociación entre la satisfacción del personal y el compromiso del centro laboral de José Leonardo Ortíz. Mediante un estudio cuantitativo y nivel correlacional, se

encuestó a 144 sujetos a través del cuestionario de satisfacción en el SL-SPC y el instrumento de compromiso de la organización. En los resultados, tanto la satisfacción laboral como la insatisfacción social presentan niveles normales. Concluyó que, existe una asociación directa entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso del centro laboral ($Rho = 0.357$).

Portilla (2017) al estudiar la satisfacción de los trabajadores y el compromiso en Hospitales Psiquiátricos. Analizó 200 trabajadores como muestra, y los resultados son consistentes con este estudio. La relación beneficio económico (salario) $r = 0,201$, la relación normativa emocional $r = 0,304$ y la relación continua $r = 0,304$. Para lograr el compromiso en la organización es importante contar con la participación de todos los directivos y personal, así como las estrategias y los procedimientos claros que otorguen una línea clara del desarrollo de funciones dentro de las organizaciones, de esta manera inspiren confianza y den satisfacción a todo el personal involucrado.

Todos estos estudios realizados y las teorías de diferentes autores mencionaron la importancia de los temas relacionados a la satisfacción de los trabajadores y clima en las instituciones, mucho más aún tratándose de una institución prestadora de salud, vemos que si estas dos variables están relacionadas hay un mejor desempeño profesional y por ende una adecuada atención para satisfacer al cliente externo Fuentes et al. (2020).

Recientemente se ha incrementado el relevamiento de variables relacionadas con individuos y organizaciones; en estos estudios, el análisis de "satisfacción del personal" y "compromiso del centro laboral", y la estructura de "participación" es considerada por Meyer y Allen como los más investigados en las organizaciones. Tres actitudes laborales Betanzos et al., (2017).

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción de profesionales y el compromiso de la Central de Esterilización de Chiclayo, presentan correlación de un modo positivo y una estadística significativa entre ellas con un valor de 0.620 en ambas variables según Rho de Spearman. En base a ello, se observa un incremento en su satisfacción laboral, lo cual acompaña a su alto compromiso organizacional. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un pobre compromiso organizacional.
2. La mayor parte del personal que trabaja en la central de esterilización se declara satisfechos, con un 78.8%, aun así, hay un mediano porcentaje de indecisión del 21.0% que podría constituir un problema relevante para el servicio.
3. Respecto a la variable dependiente, compromiso del centro laboral, hay un 75.8% del personal, siempre y casi siempre comprometido con el servicio de Central de Esterilización.
4. Con respecto al estudio, de la variable independiente, satisfacción del personal, las dimensiones que tiene relación con el variable dependiente compromiso organizacional son condiciones de trabajo con un 77.6% y significancia de 0.027 y beneficio económico con 57.6% y significancia de 0.022.
5. Con respecto al estudio de la variable independiente, satisfacción del personal, las dimensiones que no tienen relación con el compromiso del centro laboral son la significación de tareas y el reconocimiento del profesional 0.027 y/o social obtenidos valores menores a 0.005 y significancia de 0.976 y 0.243 respectivamente.
6. En el escenario del sector salud, es de suma importancia y objeto de debate la Satisfacción de profesionales y el Compromiso del centro laboral, ya que el personal que labora en estas instituciones tiene como objetivo común el promocionar y/o restablecer la salud del individuo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que la coordinadora analice continuamente, la satisfacción de los profesionales de salud que labora en el Centro de Esterilización, valorando aspectos del desempeño que realizan día a día.
2. Orientar a los profesionales que laboran en la Central de esterilización concientizando sobre el desarrollo de tareas en su servicio es importante y de mayor impacto en la recuperación de los pacientes.
3. Acrecentar el deber de los profesionales con su centro laboral, mediante el reconocimiento de logros colectivos e individuales; de esta forma se motivará a que realicen un servicio eficiente. Se debe dar reconocimiento mediante documentos en mención a su destacada labor o algún premio como un almuerzo entre otros.
4. Se sugiere programar diligencias extra laborales de manera continua, basados en el ejercicio de dinámicas en equipo y Role-Playing, con el propósito que los profesionales desarrollen de manera integral su capacidad física y emocional, dentro de un ambiente laboral que ofrezca confianza entre todo el personal y genere ambientes adecuados de compromiso en el centro laboral.
5. Con los resultados alcanzados, es importante realizar otros estudios, en muestras distintas y en centros de salud públicos y privados a fin de conocer el nivel de satisfacción y compromiso que ofrecen estas instituciones a nivel nacional.
6. Por último, se recomienda hacer una revisión de los perfiles del puesto para la central de Esterilización.

REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2881>
- Ajahuana, K., & Guerra, B. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3613>
- Allen, N., & Meyer, J. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- Arias, S., & López, H. (2020). Gestión del compromiso, prácticas laborales que la fortalecen. Caso de estudio. *Revista Nacional de Administración*, 11(2).
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2646>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao-León, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Betanzos, N., Rodríguez, C., & Paz, F. (2017). Desarrollo y validación de un cuestionario sobre compromiso organizacional normativo: Un estudio piloto en trabajadores Mexicanos. *Anales de Psicología*, 33(2), 393-402.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.235211>
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2018). RELACIÓN ENTRE COMPROMISO NORMATIVO Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN EMPLEADOS DE OFICINA. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(2), 220-251.
- Calderón, J., Laca, F., Pando, M., & Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277.
<https://doi.org/10.17081/psico.18.34.503>

- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. 64 Seiten.
<https://doi.org/10.17169/REFUBIUM-216>
- Chavez, D., & Rios, K. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1670>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnolo.*
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:22oNfd4mw0QJ:https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual_del_Reglamento_RENACYT_1.pdf+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Fierro, E., Ortiz, F., & Montes, J. (2020). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México. *Oikos Polis*, 5(2), 70-96.
- Fuentes, C., Lopez, D., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista ESPACIOS*, 41(22).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/20412222.html>
- Fuentes, D. D., Toscano, A. E., Malvaceda, E., Díaz, J. L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- Guillén, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60(1), 31-51. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72146-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72146-7)
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y

- factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), Article 1 (enero-junio). <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(13), 17-33. <https://doi.org/10.36791/tcg.v13i0.77>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. RUDICS*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Inga, G., & Segura, E. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de las instituciones educativas secundarias Mater Admirabilis y Nicolás la Torre del distrito de José Leonardo Ortiz—2019*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5656>
- Ingle, L. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Online Teachers in the K-12 Setting. *Doctor of Education in Instructional Technology Dissertations*. https://digitalcommons.kennesaw.edu/instruceddoc_etd/2
- Köse, S., & Köse, T. (2017). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Healthcare Personnel. *IOSR Journal of Business and Management*, 19, 54-59. <https://doi.org/10.9790/487X-1901025459>
- Labrague, L., McEnroe, D., Tsaras, K., Cruz, J., Colet, P., & Gloe, D. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 403-408. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.09.001>
- Lee, S., MacPhee, M., & Dahinten, V. (2020). Factors related to perioperative nurses' job satisfaction and intention to leave. *Japan Journal of Nursing Science: JJNS*, 17(1), e12263. <https://doi.org/10.1111/jjns.12263>

- Limaymanta, C. H. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129. <https://doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Littlewood, H. (2020). La paradoja del Compromiso. *Investigación administrativa*, 49(126). <https://doi.org/10.35426/IAv49n126.01>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(1). <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mamani, A. (2016). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015. *Universidad Peruana Unión*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2819499>
- Melo, N. A. P. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), Article 20. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Mendoza, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Meza, L. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15408>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). NIVEL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN LA REGIÓN ORIENTAL DE VENEZUELA. *Saber*, 27(4), 586-594.
- Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), Article 1.

<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>

- Ninaquispe, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52237>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.
- Ñique, M. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos—Hospital Essalud Trujillo – 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>
- Orgambídez, A., & Almeida, H. (2018). Predictores del compromiso organizacional en enfermería: Resultados desde Portugal. *Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e14>
- Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Revista Pueblo Continente*, 30(1), Article 1.
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I., & Costa, P. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral: Un estudio exploratorio en unidades de salud familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública*, 33, e00153914.
- Pérez, M., Vela, M., & Abella, S. (2018). Relación de las prácticas flexibles de recursos humanos con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. *Revista de gestión pública y privada*, 19, 21-35.
- Portilla, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621718>
- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [MasterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 35, 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados* (1ra ed., Vol. 1). <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l0EIO5Vr7UwJ:h>
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Vasquez, Y. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24760>

Vega, C. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. *AUTONOMA*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3052472>

Zubirán, P., Zubirán, M., & García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), Article 22.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento de medición
Satisfacción Laboral	Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de diversos aspectos, asimismo, tiene relación con el desempeño	Significación de tareas	Sentido de esfuerzo Realización Equidad o aporte material	Considerando los ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal Likert	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
		Condiciones de trabajo	Disposiciones normales Disposición física del ambiente de trabajo Horario de trabajo	Considerando los ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
		Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento propio Relaciones interpersonales Reconocimiento de horas trabajadas	Considerando los ítems 6, 11, 13, 19, 24		
		Beneficios económicos	Aspectos remunerados Expectativa económicas Sueldo acuerdo a las funciones	Considerando los ítems 2, 5, 9, 10, 16		

Compromiso organizacional	Definido como la condición que representa el vínculo entre un individuo a su organización, la cual influye en la decisión de seguir siendo parte de ella o de lo contrario retirarse	Compromiso afectivo	Orgullo de permanencia Valoración	Considerando los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Ordinal Likert	Escala de compromiso Organizacional (OCQ)
		Compromiso de continuidad	Pérdidas, abandono Falta de alternativas	Considerando los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13		
		Compromiso normativo	Sentimiento de deuda Obligación moral	Considerando los ítems 14, 15		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal que labora en el Servicio Central de Esterilización, Chiclayo-2021.					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el servicio Central de Esterilización de Chiclayo?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo	Es probable que el personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo sí, exista relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.	Satisfacción Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Significación de la Tarea. - Condiciones de Trabajo. - Reconocimiento Personal y/o Social. - Beneficio Económico. 	<p>Tipo de Investigación: Básica.</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental - transversal.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso Afectivo. - Compromiso de Continuidad. - Compromiso Normativo. 	<p>Población: 40 recursos humanos del servicio de central de esterilización Chiclayo - 2021.</p>
¿Cuál es la relación entre la significación de tareas y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo?	Determinar la relación entre la significación de tareas y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo	Existe relación entre la significación de tareas y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo			

<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>			<p>Muestra: 33 trabajadores del servicio de central de esterilización Chiclayo - 2021.</p>
<p>¿Cuál es la relación del reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>	<p>Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>			<p>Muestreo: Censal.</p>
<p>¿Cuál es la relación del beneficio económico y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la relación entre el beneficio económico y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>	<p>Existe relación entre el beneficio económico y el compromiso organizacional del personal que labora en el Servicio Central de Esterilización de Chiclayo</p>			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

TA= Totalmente de acuerdo A= De acuerdo I= Indeciso D= En desacuerdo TD= Totalmente en desacuerdo

DIMENSIONES	TA	A	I	D	TD
Significación de la Tarea					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
Me siento útil con la labor que realizo					
Me complace los resultados de mi trabajo					
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
Me gusta el trabajo que realizo					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Me gusta la actividad que realizo					
Condiciones de Trabajo					
La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
El ambiente donde trabajo es comfortable					
Me disgusta mi horario					
Llevarse bien con el jefe, beneficia en la calidad del trabajo					
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
El horario de trabajo me resulta incomodo					
En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
Reconocimiento Personal y/o Social					
Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato"					
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
Beneficios Económicos					
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
Me siento mal con lo que gano					
El sueldo que tengo es bastante aceptable					
La sensación que tengo en mi trabajo, es que me están explotando					
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

**ESCALA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (OCQ) JOHN MEYER Y
NATALIE ALLEN**

TA= Totalmente de acuerdo A= De acuerdo I= Indeciso D= En desacuerdo TD= Totalmente en desacuerdo

DIMENSIONES	N	CN	AV	CS	S
Compromiso Afectivo					
Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.					
Me siento como parte de "la familia" en esta organización.					
Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.					
Estoy dispuesto (a) a esforzarme por el éxito de una organización mucha más de los que se espera de mí.					
Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.					
Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.					
Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo					
Compromiso de Continuidad					
Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización					
Hablo de mi entidad con mis conocidos como una gran organización donde trabajar.					
Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares					
Me siento muy orgulloso (a) de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.					
Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.					
Aceptaría casi cualquier tipo de área con tal de seguir trabajando en esta entidad.					
Compromiso Normativo					
Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.					
Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético					

Anexo 3: Validez de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. Título:

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal que labora en el Servicio Central de Esterilización, Chiclayo-2021

Nombre del experto	Mg. Rosa María Castillo Sánchez
Especialidad	Magister en Gestión de los Servicios de Salud y Magister en Docencia Universitaria
Nombre de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ.
Propósito	Recopilar información de los trabajadores del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo para Determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
Unidades de Análisis	Recurso humano del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo.
Duración	Escala de satisfacción laboral SL-SPC 15min. Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ 10min.
Muestra	34 recursos humanos.
Descripción de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 1. Denominación: Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 2. Tipo de Instrumento: Escala.

Responsable

Idrogo Maita, Zaida Karina

II. Aspectos de la Evaluación de los Instrumentos

Se evaluará cada uno de los ítems según el siguiente criterio:

- Redacción clara y precisa.
- Coherencia con indicador, dimensión y variable
- Se anotarán observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes

III. Opinión de Aplicabilidad

Aplicable.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

Zaida Karina Idrogo Maita

MA. ROSA VARGAS FLORES
COP. 7005 DNE. 1919
SERVIDO CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN

Chiclayo, 24 de Mayo de 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Valoración						Observaciones	
				Redacción clara y concisa		Coherencia con indicador		Coherencia con dimensiones			
				Si	No	Si	No	Si	No		
S A T I S F A C C I Ó N L A B O R A L	Significación de Tareas	Sentido de esfuerzo Realización Equidad o aporte material	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓			
			4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓			
			7. Me siento útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓			
			18. Me complace los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓			
			21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓			
			22. Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓			
			25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓			
	26. Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓					
	Condiciones de Trabajo	Disposiciones normativas Distribución física de los ambientes de trabajo Horario de trabajo	1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓			
			8. El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓			
			12. Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓			
			14. Llevarse bien con el jefe, beneficia en la calidad del trabajo.	✓		✓		✓			
			15. La comodidad del ambiente de	✓		✓		✓			
				17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
				20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓		
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓		✓		✓			
27. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.				✓		✓		✓			
Reconocimiento Personal y/o Social		Reconocimiento propio Relaciones interpersonales Reconocimiento de horas trabajadas	6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	✓		✓		✓			
			11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓			
			13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓			
			19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓		✓		✓			
			24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓		✓		✓			
			2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓			
Beneficios Económicos	Aspectos remunerativos Expectativas económicas Sueldo acorde a las funciones	5. Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓				
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓				
		10. La sensación que tengo en mi trabajo, es que me están	✓		✓		✓				
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓				

C O M P R O M I S O O R G A N I Z A C I O N A L	Compromiso Afectivo	Orgullo permanencia Valoración de	1. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	✓		✓		✓			
			2. Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	✓		✓		✓			
			3. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	✓		✓		✓			
			4. Estoy dispuesto (a) a esforzarme por el éxito de una organización mucha más de los que se espera de mí.	✓		✓		✓			
			5. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	✓		✓		✓			
			6. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	✓		✓		✓			
			7. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos e desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓			
	Compromiso de Continuidad	Perdidas, abandono. Falta de alternativas.	8. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓			<i>Estoy muy orgulloso de pertenecer a JUST O Services</i>
			9. Hablo de mi entidad con mis conocidos como una gran organización donde trabajar.	✓		✓		✓			
			10. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.	✓		✓		✓			
	Compromiso Normativo	Sentimiento deuda Obligación moral de	11. Me siento muy orgulloso (a) de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	✓		✓		✓			
			12. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	✓		✓		✓			<i>Org. te hace feliz</i>
			13. Aceptaría casi cualquier tipo de área con tal de seguir trabajando en esta entidad.	✓		✓		✓			
			14. Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.	✓		✓		✓			
			15. Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	✓		✓		✓			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. Título:

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal que labora en el Servicio Central de Esterilización, Chiclayo-2021

Nombre del experto	Mg. Danisca Karina Espino Carrasco
Especialidad	Magister en Gerencia en Servicios de salud
Nombre de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ.
Propósito	Recopilar información de los trabajadores del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo para Determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
Unidades de Análisis	Recurso humano del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo.
Duración	Escala de satisfacción laboral SL-SPC 15min. Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ 10min.
Muestra	34 recursos humanos.
Descripción de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 1. Denominación: Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 2. Tipo de Instrumento: Escala.

Responsable

Idrogo Maita, Zaida Karina


II. Aspectos de la Evaluación de los Instrumentos

Se evaluará cada uno de los ítems según el siguiente criterio:

- Redacción clara y precisa.
- Coherencia con indicador, dimensión y variable
- Se anotarán observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes

III. Opinión de Aplicabilidad

*Redacción clara y concisa, coherencia entre
indicadores y dimensiones.*



M. Zaida Karina Maita Idrogo
C.I. 042794

Chiclayo, 25 de Mayo de 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Valoración						Observaciones
				Reducción clara y concisa		Coherencia con indicador		Coherencia con dimensiones		
				Si	No	Si	No	Si	No	
E A T I S F A C C I O N L A B O R A L	Significación de Tareas	Sentido de esfuerzo Realización Equidad o aporte material	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Me siento útil con la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			18. Me complazo los resultados de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			26. Me gusta la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			27. El trabajo me hace sentir realizado como persona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Condiciones de Trabajo	Disposiciones normativas Distribución física de los ambientes de trabajo Horario de trabajo	1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8. El ambiente donde trabajo es confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12. Me disgusta mi horario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. Discrepo bien con el jefe, beneficia en la calidad del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15. La comodidad del ambiente de trabajo es inapreciable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Reconocimiento Personal y Social	Reconocimiento propio Relaciones interpersonales Reconocimiento de horas trabajadas	20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		27. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		24. Me disgusta que traten mi trabajo como si no reconocen las horas extras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		25. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Beneficios Económicos	Aspectos remunerativos Expectativas económicas Sueldo acorde a las funciones	3. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		5. Me siento mal con lo que gano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		10. La remuneración que tengo en mi trabajo, es que me están explotando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C O M P R O M I S O O R G A N I Z A C I O N A	Compromiso Afectivo	Orgullo permanencia Valoración	1. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	/	/	/			
			2. Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	/	/	/			
			3. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	/	/	/			
			4. Estoy dispuesto (a) a esforzarme por el éxito de una organización mucha más de los que se espera de mí.	/	/	/			
			5. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	/	/	/			
			6. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	/	/	/			
			7. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.	/	/	/			
	Compromiso de Continuidad	Pérdidas, abandono. Falta de alternativas.	8. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	/	/	/			
			9. Haría de mi entidad con más conocidos como una gran organización donde trabajar.	/	/	/			
			10. Creo que mis valores	/	/	/			
			11. Me siento muy orgulloso (a) de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	/	/	/			
			12. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	/	/	/			
			13. Aceptaría casi cualquier tipo de área con tal de seguir trabajando en esta entidad.	/	/	/			
	Compromiso Normativo	Sentimiento deuda Obligación moral	de	14. Estar en esta organización es más un deber que una necesidad.	/	/	/		
				15. Si cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	/	/	/		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. Título:

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal que labora en el Servicio Central de Esterilización, Chiclayo-2021

Nombre del experto	Mg. Gladys Marlene Gonzaga Ramírez
Especialidad	Magister en Ciencias de la Educación con Mención en Docencia y Gestión Universitaria
Nombre de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ.
Propósito	Recopilar información de los trabajadores del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo para Determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
Unidades de Análisis	Recurso humano del servicio de Central de Esterilización de un hospital de Chiclayo.
Duración	Escala de satisfacción laboral SL-SPC 15min. Cuestionario de Compromiso Organizacional OCQ 10min.
Muestra	34 recursos humanos.
Descripción de Instrumentos	Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 1.Denominación: Escala de satisfacción laboral SL-SPC. 2.Tipo de Instrumento: Escala. 3.Organización; Servicio Central de

Responsable

Idrogo Maita, Zaida Karina

II. Aspectos de la Evaluación de los Instrumentos

Se evaluará cada uno de los ítems según el siguiente criterio:

- Redacción clara y precisa.
- Coherencia con indicador, dimensión y variable
- Se anotarán observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes

III. Opinión de Aplicabilidad

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mg. Gladys Mariene Gonzaga Ramirez
CEP. 21096 RNE. 19971

Chiclayo, 31 de Mayo de 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Valoración						Observaciones
				Redacción clara y concisa		Coherencia con indicador		Coherencia con dimensiones		
				Si	No	Si	No	Si	No	
S A T I S F A C C J O N L A B O R A L	Significación de Tareas	Sentido de esfuerzo Realización Equidad o aporte material	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Me siento útil con la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			18. Me complace los resultados de mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			22. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Condiciones de Trabajo	Disposiciones normativas Distribución física de los ambientes de trabajo Horario de trabajo	1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8. El ambiente donde trabajo es confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			12. Me disgusta mi horario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. Llevarse bien con el jefe, beneficia en la calidad del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15. La comodidad del ambiente de trabajo es insustentable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			27. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Reconocimiento Personal y/o Social	Reconocimiento propio Relaciones interpersonales Reconocimiento de horas trabajadas	6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		13. Las tareas que realizo les percibo como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Beneficios Económicos	Aspectos remunerativos Expectativas económicas Sueldo acorde a las funciones	2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		5. Me siento mal con lo que gano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		10. La sensación que tengo en mi trabajo, es que me están explotando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

C O M P R O M I S O O R G A N I Z A C I O N A L	Compromiso Afectivo	Orgullo permanente Valoración de	1. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. Estoy dispuesto (a) a esforzarme por el éxito de una organización mucha más de los que se espera de mí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			5. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos e desempeño en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Compromiso de Contribución	Pérdidas, abandono Falta de alternativas.	8. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			9. Hablo de mi entidad con mis conocidos como una gran organización donde trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			10. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Compromiso Normativo	Sentimiento deuda Obligación moral de	11. Me siento muy orgullosos (a) de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			12. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			13. Aceptaría casi cualquier tipo de área con tal de seguir trabajando en esta entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			14. Estar en esta organización es más un deber que una necesidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			15. Si cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Juicio de Expertos

N°	Nombre y Apellidos	Grado	Cargo Actual	Experiencia Laboral
1	Rosa María Castillo Sánchez	Magister	Coordinadora del servicio de Central de Esterilización del MINSA	32 Años
2	Gladys Marlene Gonzaga Ramírez	Magister	Coordinadora del servicio de Central de Esterilización de ESSALUD	22 Años
3	Danicsa Karina Espino Carrasco	Magister	Enfermera asistencial del MINSA	11 Años

INSCRIPCIÓN EN SUNEDU DE JUICIOS DE EXPERTOS



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTILLO SANCHEZ, ROSA MARIA DNI 27285992	RACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CASTILLO SANCHEZ, ROSA MARIA DNI 27285992	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CASTILLO SANCHEZ, ROSA MARIA DNI 27285992	SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO Fecha de diploma: 02/05/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CASTILLO SANCHEZ, ROSA MARIA DNI 27285992	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
CASTILLO SANCHEZ, ROSA MARIA DNI 27285992	ESPECIALISTA EN GESTION EN CENTRAL DE ESTERILIZACION GESTION EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Fecha de diploma: 03/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/08/2015 Fecha egreso: 09/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZAGA RAMIREZ, GLADYS MARLENE DNI 19210301	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZAGA RAMIREZ, GLADYS MARLENE DNI 19210301	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GONZAGA RAMIREZ, GLADYS MARLENE DNI 19210301	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GONZAGA RAMIREZ, GLADYS MARLENE DNI 19210301	ESPECIALISTA EN GESTION EN CENTRAL DE ESTERILIZACION GESTION EN CENTRAL DE ESTERILIZACION Fecha de diploma: 03/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 22/08/2015 Fecha egreso: 09/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU

**PERU**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINO CARRASCO, DANICSA KARINA DNI 43119750	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/05/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ESPINO CARRASCO, DANICSA KARINA DNI 43119750	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/09/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ESPINO CARRASCO, DANICSA KARINA DNI 43119750	MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 12/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/2013 Fecha egreso: 16/04/2014	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
ESPINO CARRASCO, DANICSA KARINA DNI 43119750	SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 14/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/06/2014 Fecha egreso: 18/07/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos – SPSS V25.0

Análisis de Confiabilidad

Cuestionario: Satisfacción laboral SL-SPC

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

Alfa de	
	Cronbach de elementos
	,76914

Estadísticas de fiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 14 personas en el cuestionario desatisfacción laboral, donde el indicador muestra un valor de 0.769 siendo bastante buena la confiabilidad en las respuestas de la encuesta cuando se obtenga los resultados finales.

Cuestionario: Compromiso organizacional (OCQ) Meyer y Allen

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

Alfa de	
	Cronbach N de elementos
	,91514

Estadísticas de fiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 14 personas en el cuestionario de compromiso organizacional, donde el indicador muestra un valor de 0.915 siendo muy buena la confiabilidad en las respuestas de la encuesta cuando se obtenga los resultados finales.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMOROS RODRIGUEZ EDUARDO MARTIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DE CHICLAYO", cuyo autor es IDROGO MAITA ZAIDA KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMOROS RODRIGUEZ EDUARDO MARTIN : 16652777 ORCID: 0000-0002-3372-1299	Firmado electrónicamente por: ARODRIGUEZEM el 06-09-2021 11:26:22

Código documento Trilce: INV - 0514743