



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional y satisfacción laboral del
personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo

Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Martha Pérez Cubas

ASESOR:

Dr. Laguna Velazco, Jorge

SECCIÓN

Gestión de los servicios de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández
Presidente

Dra. Teresa Campana Añasco
Secretario

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco
Vocal

Dedicatoria

A Dios porque es mi guía en cada paso que doy, dándome fortaleza para continuar, a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo mi más grande fortaleza; a mi hijo por todo su amor y comprensión; a mi familia sin quienes no hubiera sido posible culminar este gran reto y que a lo largo de mi carrera han sido mi apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar, a la Universidad César Vallejo, por guiar mi camino hacia el éxito, en segundo lugar, al Dr. Jorge Laguna Velasco quien ha guiado el desarrollo de la presente investigación, al Hospital Nacional Dos De Mayo y a mis compañeras y compañeros quienes me brindaron su apoyo incondicional, lo cual me ha permitido seguir adelante, de igual manera agradezco a mis colegas quienes me han brindado su apoyo para lograr la culminación de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Martha Pérez Cubas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en el personal Asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima – 2018”, presentada en 126 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 10 mayo de 2018

Br. Martha Pérez Cubas.

DNI: 07932440

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima, 2018”, para obtener el grado de Maestra en gestión de los servicios de salud. La tesis tiene como finalidad comprobar que existe relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en medios hospitalarios”.

El presente informe ha sido estructurado en ocho capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el primer capítulo Introducción, se exponen la realidad problemática, los trabajos previos,, las teorías relacionadas a las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos, En el capítulo dos Método, se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo Resultados, se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Trabajos previos internacionales	16
1.2.2 Trabajos previos nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Bases teóricas de la variable 1 compromiso organizacional	21
1.3.2 Variable 2. Satisfacción laboral	27
1.4 Formulación del problema	34
1.4.1 Problemas específicos	34
1.5 Justificación	35
1.5.1 Justificación teórica	35
1.5.2 Justificación práctica	35
1.5.3 Justificación metodológica	36
1.5.4 Justificación social	36
1.6 Hipótesis	36
1.6.1 Hipótesis general:	36
1.6.2 Hipótesis específicas	37
1.7 Objetivos	37
1.7.1 Objetivo general:	37

1.7.2 Objetivos específicos	37
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	41
2.2.1 Variable 1. Compromiso organizacional	41
2.2.2 Variable 2. satisfacción laboral	42
2.2.3 Operacionalación de las variables	42
2.3 Población y muestra	43
2.3.1 Población	43
2.3.2 Muestra	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.4.1 Técnica de recolección de datos	45
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos:	45
2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento	48
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	49
III. Resultados	
3.1 Análisis descriptivo	52
3.2 Estadística inferencial	65
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	79
Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	85
Anexo 2. Matriz de consistencia	91
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	93
Anexo 4. Certificados de validez de instrumentos	97
Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	106
Anexo 6. Base de datos	107
Anexo 7. ImprPant de Resultados	119

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	42
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	43
Tabla 3.	Baremo de la variable 1: Compromiso organizacional	46
Tabla 4.	Baremo de la variable 2: Satisfacción laboral	47
Tabla 5.	Resultados del juicio de expertos	48
Tabla 6.	Resultados del análisis de fiabilidad de los instrumentos de evaluación	49
Tabla 7.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional	52
Tabla 8.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo	53
Tabla 9.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad	54
Tabla 10.	Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo	55
Tabla 11.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral	56
Tabla 12.	Descripción de las frecuencias de los niveles de las condiciones físicas	57
Tabla 13.	Descripción de las frecuencias de los beneficios laborales	58
Tabla 14.	Descripción de las frecuencias de las políticas administrativas	59
Tabla 15.	Descripción de las frecuencias de los niveles de las relaciones interpersonales	60

Tabla 16. Descripción de las frecuencias de los niveles del desarrollo personal	61
Tabla 17. Descripción de las frecuencias de los niveles del desempeño de tareas	62
Tabla 18. Descripción de las frecuencias de los niveles de la relación con la autoridad	63
Tabla 19. Descripción de la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.	64
Tabla 20. Correlación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral	65
Tabla 21. Correlación entre el compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral.	66
Tabla 22. Correlación entre el compromiso organizacional de continuidad y satisfacción laboral.	67
Tabla 23. Correlación entre el compromiso organizacional normativo y satisfacción laboral.	68

Índice de figuras

Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.	52
Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo	53
Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad.	54
Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo	55
Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral	56
Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de las condiciones físicas	57
Figura 7. Descripción de las frecuencias de los beneficios laborales	58
Figura 8. Descripción de las frecuencias de las políticas administrativas	59
Figura 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de las relaciones interpersonales.	60
Figura 10. Descripción de las frecuencias de los niveles del desarrollo personal	61
Figura 11. Descripción de las frecuencias de los niveles del desempeño de tareas	62
Figura 12. Descripción de las frecuencias de los niveles de la relación con la autoridad.	63
Figura 13. Descripción de la relación entre compromiso organizacional vs satisfacción laboral.	64

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

La investigación se formuló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel Correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 333 trabajadores asistenciales y la muestra fue de 179 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico e intencional.

Se concluyó que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the care staff of the Hospital National Dos de Mayo, 2018.

The research was conducted under the quantitative approach and was basic correlational level, so that a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population consisted of 333 healthcare workers and the sample was equal to 179 workers selected through a non-probabilistic and intentional sampling.

You concluded that direct and high relationship exists ($\rho = 0.846$; $p < 0.01$) between the organizational commitment and the labor satisfaction of the assistance personnel of the National Hospital May Two. That is to say, in the measure that the organizational commitment is high, it is also it the labor satisfaction.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En los últimos años se ha considerado que lo más significativo de una organización es el recurso humano que lo conforma. Es por ello que se incrementó en gran número las investigaciones que trataron de indagar como captar, sostener, estimular y mantener a los mejores trabajadores, bajo la premisa que la suficiente estimulación laboral devendría en mejoras para la organización, identificando al compromiso laboral como una de las variables asociada a ella. La satisfacción laboral fue definida como la disposición personal frente a las actividades realizadas; y el compromiso organizacional como el empuje para el entendimiento y participación activa del trabajador en la organización donde labora (Eslami y Gharakhani, 2012).

El hecho de concebir al recurso humano como el elemento más importante de una organización, se basa en planteamientos teóricos que señalaron que trabajadores satisfechos son proclives a producir más de lo esperado; más aún si adicionalmente se hallan involucrados con el propósito y metas organizacionales (Medina, Gallegos y Lara, 2008). Si se enfoca el estudio de estas variables bajo el paradigma planteado es posible arribar al planteamiento que mejorando la satisfacción laboral se involucra más al trabajador.

Así también se tiene que un establecimiento de salud es una organización que ofrece asistencia de salud desde el nacimiento hasta la adultez por lo que la eficiencia de sus procesos resulta vital para la vida de las personas y en donde la calidad de la prestación es el desafío más relevante de cualquier gestión. Las políticas al respecto se han ceñido a satisfacer al usuario externo bajo la idea que su valoración es lo que finalmente determina la calidad del servicio (Gallardo y Reynaldos, 2014), no obstante, se ha dejado de lado la atención de los factores asociados, como es el caso de la satisfacción laboral del personal asistencias y los niveles de compromiso que haya podido desarrollar.

Se ha observado que en lo referente a satisfacción, la institución mantiene esquemas relacionados con reglamentos y legislación laboral gubernamental peruano, con la convicción que lo único que genera satisfacción es el

aseguramiento de cierta estabilidad laboral, obviando otros aspectos como la participación, la autonomía, el espacio de trabajo, el significado de la tarea, las relaciones positivas; lo que conduce que estos trabajadores comiencen a sentir que un cambio de lugar de trabajo podría ser la alternativa que resuelva su agobio, lo que se agrava debido a la presencia de ciertos lazos afectivos y lealtad que los une con la organización pese a las circunstancias descritas previamente (Betanzos y Paz, 2011).

Cabe destacar que la institución cumple con sus trabajadores en cuanto a lo salarial y condiciones idóneas de trabajo, pero aun así se percibe insatisfacción en ellos, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que permitan revertir esta realidad, siendo para ello necesario conocer aquellas variables que se asocian a ella, a fin de ejecutar acciones pertinentes que permitan a los trabajadores tener mayor satisfacción, lo que redundaría en el fortalecimiento de la institución y en mayor compromiso de sus trabajadores.

Es necesario comprender que para que el establecimiento de salud cumpla sus objetivos es primordial que el trabajador este comprometido con ella y conociendo este compromiso se origina especialmente de la satisfacción laboral, entonces se ve la necesidad de realizar este estudio.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Peña y Toro (2016) realizaron la tesis titulada *Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales*. Realizado en la Universidad de Manizales, Colombia. Presentó como objetivo caracterizar el compromiso y satisfacción laboral que establecen los colaboradores. La investigación fue de tipo descriptivo con una muestra de 21 trabajadores. Para medir la variable compromiso organizacional, tomaron como base tres dimensiones (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad) y para la variable satisfacción laboral catorce dimensiones (Trabajo en sí mismo, conocimientos, responsabilidad,

autorrealización, promoción, relación con el jefe, participación, supervisión, respeto, relación con los compañeros de trabajo, relación con el equipo de trabajo, salarios, estímulos y capacitación). En base a los resultados la investigación concluyó que en cuanto al compromiso afectivo los colaboradores se sienten altamente ligados con la misma; es decir, se apropian e involucran con las diferentes problemáticas de la organización, se sienten integrados en la dinámica de la misma, se reconocen como parte fundamental de esta y consideran su grupo de trabajo como su familia, lo cual indica que posiblemente al presentarse una nueva oferta laboral no dejarían fácilmente la organización. Por otro lado, los colaboradores no se encuentran ligados a su trabajo necesariamente por una necesidad de supervivencia o por falta de ofertas laborales externas, su decisión de permanencia no implica el temor de dejarla por perder tiempo y esfuerzo allí invertido o porque tenga oportunidades reducidas fuera de allí. Así mismo, la permanencia al interior de la organización no está asociada simplemente a una obligación moral con esta y sus compañeros.

Barahona (2015) desarrolló la tesis titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze*, realizado en la Universidad Internacional SEK de Quito, Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si satisfacción laboral y compromiso organizacional, son variables relacionadas. El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño Correlacional, considerándose una muestra de 52 trabajadores. Los instrumentos fueron el Job Descriptive Index (JDI) para satisfacción laboral y el Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) para compromiso organizacional. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Señala que aquellos factores que explican la satisfacción laboral los niveles de compromiso organizacional son bastante altos, pues los colaboradores se sienten orgullosos del lugar donde trabajan y muestran gran disposición de seguir trabajando duro para poder permanecer allí.

Gallardo y Sandoval (2014) señalaron en su tesis titulada *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada*, realizado en la Universidad del Bio Bio de Concepción, Chile, cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso

organizacional. Fue una investigación Correlacional y no experimental; la muestra estuvo constituida por 85 trabajadores de instituciones públicas y privadas. Los instrumentos fueron cuestionarios de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991) y de satisfacción laboral (Herzberg, 1959). La investigación concluyó que existe un alto compromiso afectivo bajo compromiso de continuidad y regular compromiso normativo. En general, los trabajadores perciben que la organización cumple con la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y debido a ello, disfrutan de su permanencia en la organización. Asimismo, se determina que los trabajadores de la educación pública están menos comprometidos que los trabajadores de la educación privada, lo cual se ve reflejado en la calidad que estas instituciones ofrecen.

Hurtado (2014) señaló en su tesis titulada *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá*, realizado en la Universidad Católica de Colombia de Bogotá, Colombia, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la percepción de justicia organizacional, compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa y Correlacional. La muestra se conformó con 110 docentes universitarios. Los instrumentos fueron la escala de justicia organizacional de Colquitt (2001), el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1994) y la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados indicaron que existe correlación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Es decir, existe relación entre percepción de justicia y satisfacción, percepción de justicia y compromiso y compromiso y satisfacción.

Frías (2014) señaló en la tesis titulada *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, realizado en la Universidad de Chile de Santiago de Chile, que tuvo el objetivo establecer las percepciones de satisfacción se relaciona con su nivel de compromiso. El estudio fue descriptivo y de corte transversal, la muestra fue de 35 trabajadores. A partir de los resultados concluyó que, pese a que las personas tiendan a buscar empleos que tengan sentido para ellos, revaloren su persona, les haga sentir orgullo y les haga sentir que contribuyen en el logro de objetivos, ello no asegura permanencia en la

organización.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Portilla (2017) realizó la investigación titulada *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* desarrollada en Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tuvo como objetivo estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. El estudio fue cuantitativo y Correlacional, considerando una muestra de 200 trabajadores de un centro hospitalario. Los instrumentos fueron el Cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Meliá, 1990) y la Escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997). Los resultados del análisis realizado hicieron concluir que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Ajahuana y Guerra (2017) realizaron la tesis titulada *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud ampliación Paucarpata de Arequipa* desarrollado en la Universidad Nacional de San Agustín, con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa con un diseño transversal y correlacional. La muestra se conformó con 58 trabajadores a quienes se les administraron la Escala de compromiso organizacional y la Escala de satisfacción laboral. En base a los resultados obtenidos se concluyó que existe una correlación significativa positiva de nivel medio entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral, es decir a mayor satisfacción laboral hay mayor compromiso organizacional y viceversa.

Abanto (2017) realizó la tesis titulada *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana* desarrollada en la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo el objetivo de establecer si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud. La investigación fue de nivel descriptivo y diseño Correlacional. La muestra estuvo conformada por 151 trabajadores, a quienes se les aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de satisfacción laboral SL-ARG

de Ruíz y Zavaleta (2013). Los resultados hicieron concluir que existe correlación directa, muy significativa y en grado medio, entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

De la Puente (2017) realizó la tesis titulada *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, desarrollada en la Universidad César Vallejo con el objetivo de establecer la relación entre compromiso organizacional y motivación de logro. El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño Correlacional de corte transversal, siendo la muestra conformada por 108 trabajadores. Los resultados permitieron concluir que existe correlación débil pero significativa entre compromiso organizacional y motivación de logro, observando que mayor parte de esta relación se explica por el compromiso afectivo y la motivación de afiliación.

Luna (2016) realizó la tesis titulada *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente en una universidad privada de Lima*, desarrollada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. El diseño del estudio fue transversal y Correlacional, tomando como muestra a 125 docentes universitarios seleccionados de manera no probabilística. Los instrumentos fueron la Escala de Satisfacción de Palma y el Cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen. Los resultados hacen concluir que existen relación significativa y moderada entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global. En la dimensión afectiva y la satisfacción laboral global hay correlación significativa y alta pero moderada en la dimensión normativa y de continuidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Seguidamente, se explican diferentes concepciones y teorías relacionadas con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en diferentes organizaciones, se describen además las dimensiones de las variables de estudio y las diferentes teorías que la sustentan así tenemos a los autores

Meyer y Allen (1991) para compromiso organizacional y Sonia Palma Carrillo (2005) para satisfacción laboral.

1.3.1 Bases teóricas de la variable 1 compromiso organizacional

El éxito o fracaso de las organizaciones es responsabilidad en muchos de los casos del compromiso que desarrolla el colaborador con la organización. Los directivos siempre anhelan que sus trabajadores realicen esfuerzos y tengan disponibilidad para el desempeño de las tareas, además que el trabajador se sienta realizado con la labor que desempeña, es entonces obligación del equipo directivo participar en actividades para verificar, promover y/o facilitar condiciones que permitan que el trabajador se sienta a gusto en el desempeño de sus tareas y funciones encomendadas.

Conceptualización de compromiso organizacional

Según Arciniega (2002) refiere que el compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantiene al individuo ligado a la organización, “también es necesario lograr que un colaborador desarrolle vínculos en la institución lo cual implica mayor realización y compromiso con los objetivos institucionales” (p. 21).

Así también Betanzos y Paz (2006) refieren que el compromiso organizacional “representa la condición en el que el colaborador reconoce y afirma un vínculo afectivo con la institución y sus metas, y ambiciona continuar como parte de esta” (p. 207), es sabido que el recurso humano es la pieza fundamental dentro de una organización y forma parte de la misma al sentirse emocionalmente unida a ella al momento de brindar el servicio prestado.

Según Amorós (2007) refiere:

De acuerdo a este autor un trabajador se relaciona con una organización y con sus metas, persistiendo el deseo de formar parte e integrar la organización. Investigaciones anteriores muestran que existe relación negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación de una unidad, sobre todo este último, pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la

satisfacción en el puesto. (p. 73, 74).

De acuerdo a Robbins y Judge, (2013) compromiso organizacional lo han conceptualizado como: “el grado en que un empleado se identifica con la organización que lo emplea en particular y también con las metas de ésta, y desea este mantener su relación como un miembro de la organización” (p. 79).

Finalmente, Mayer y Allen (1991) (citados en Rodríguez et al., 2004), mencionaron que el compromiso es “un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización, para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados y considerados elementos claves del compromiso y son: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad” (p. 139). Para sustentar teóricamente la variable se consideró la propuesta de estos autores, con la finalidad de alcanzar un objetivo valorar las características, medirlas y describirlas en la presente investigación.

Bases teóricas del compromiso organizacional

De acuerdo con la investigación se han considerado teorías del compromiso organizacional y se clasifican en enfoque unidimensional y enfoque multidimensional

Enfoque unidimensional

Según Dunham, Grube y Castañeda (1994 citado por Córdova 2017, p. 22), destacan que existe una línea de investigación donde se divide el compromiso organizacional como compromiso actitudinal y por otro lado el compromiso conductual.

En relación al comportamiento actitudinal, éste "se centra en las actividades donde la persona se inclina a tener ideas sobre vinculación con la empresa" (Meyer y Allen, 1997, p. 9). Y por su parte Sheldon (1971), Mowday (1974) y Salancik y Pfeffer (1978) indicaron que el compromiso organizacional implica identidad del trabajador para con su organización, razón por el cual existe involucramiento con sus metas y valores. De esta manera, las actitudes desarrolladas condicionarían los niveles de ausentismo, rotación y productividad

Con respecto al compromiso conductual, Meyer y Allen (1997, citado por Córdova 2017, p. 23) plantean que este se consolida a través de los procedimientos que promueven a que el trabajador logre identificarse con la organización donde labora. Según esta perspectiva, el compromiso involucra un conjunto de intercambios entre el trabajador y su organización, por lo que la permanencia se explica en función a las recompensas o beneficios que se obtienen por ello (Córdova, 2017, p. 23).

Más adelante, Reichers (1985, citado por Córdova 2017, p. 23) conceptualiza en tres grupos las diferentes definiciones que en referencia al compromiso organizacional conductual: la primera que es el nivel coherencia que existe entre las metas personales y organizacionales, es decir "una fuerte creencia y aceptación de los valores de la organización, dispuestos a ejercer esfuerzo a favor de la organización y un fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización" (Mowday, Porter y Steers. 1982, Guzley, 1992, p. 381); la segunda se refiere a las atribuciones que tiene el trabajador para asumir con libertad y de manera voluntaria sus actuaciones dentro de la organización por lo que hace público su compromiso y tal hecho obliga su permanencia (Reichers, 1985, citado por Córdova 2017, p. 23); la tercera alude que el compromiso es consecuencia de las recompensas y los costos resultantes por pertenecer a una determinada organización. En ese sentido (Córdova 2017, p. 24) menciona que el estar comprometido implica ser consciente del costo que ha significado la relación con la organización y el nivel de valoración de la misma.

Enfoque multidimensional

De acuerdo a O'Reilly y Chatman (1986), el compromiso organizacional tiene una base psicológica y se explicita cuando los trabajadores asumen particulares comportamientos con el fin de alcanzar una recompensa y/o evitar sanciones específicas, y su interpretación está supeditada a los vínculos establecidos con personas o grupos que comparten valores individuales y organizacionales comunes. De esta manera, el compromiso organizacional viene a ser un lazo afectivo que aproxima al trabajador con su organización. Según este autor: La condición de esta unión estaría caracterizada por: el cumplimiento, el cual sucede

cuando hay actitudes, comportamientos adaptativos; la identificación, que se presenta al momento que la persona acepta y crea una relación positiva; y la internacionalización, que sucede cuando el individuo actúa de acuerdo a sus valores y actitudes (p. 492).

Por su parte Meyer y Allen (1997, citado por Córdoba 2017, p. 24), reconocieron la condición multidimensional del constructo y coincidieron que el compromiso evidencia el vínculo psicológico que asocia al individuo con la organización, y propusieron valorar el compromiso organizacional en tres componentes, que se manifiestan simultáneamente denominando a estos componentes compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Dimensiones de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997 citado por Córdoba 2017) plantean que el compromiso organizacional tiene tres componentes, los cuales son: componente afectivo, componente de continuidad o permanencia y componente normativo. Debido a las características de la unidad de estudio y por la simplicidad del instrumento propuesto, se empleó esta teoría como sustento o fundamento teórico de la investigación.

Dimensión 1. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo o emocional hace referencia a los vínculos afectivos que las personas desarrollan con la organización al percibir que esta satisface sus necesidades (esencialmente las psicológicas) y expectativas; por tanto, vivencian bienestar al permanecer y ser parte de ella.

Según Robbins y Judge (2013) se refiere al compromiso organizacional como “carga emocional y/o la identificación hacia la organización de parte del empleado y la creencia en sus valores y que este desea mantener su relación con la organización y por ende con objetivos y metas”. (p. 79), por otra parte, Salvador (2008) refiere que cuando la persona desea permanecer en la organización, mantiene una vinculación de tipo emocional.

Rodríguez et al, (2004, p. 139) se refiere a la “adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente”. De esta manera se establece que: “el componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación y el involucramiento hacia la organización” (Meyer y Allen, 1997).

Dimensión 2. Compromiso normativo

Según Robbins y Judge (2013) se refiere a la “obligación moral y ética de permanecer con la organización, considerado en cierto modo en el beneficio económico ya sea porque en algún momento la organización cubre expectativas de capacitación, de este modo el trabajador tiene la obligación de reciprocidad”. (p. 80), según Salvador (2008) se origina “en los valores individuales, en tanto si la persona piensa que debe seguir en la organización en virtud de que eso es correcto”. (p. 93), también Rodríguez et al, (2004) refirieron al “deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.)”. (p. 139).

Según Meyer y Allen (1997) refieren que el compromiso normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia dentro de la organización (p. 60), por otro lado conceptúan que es: “La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización” (p. 12).

Dimensión 3. Compromiso de continuidad

Según Robbins y Judge (2013) se refiere al “valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla, esta dimensión considera los costos que constituyen permanecer en una organización como costo financiero, físico y psicológico, y la idea en la dificultad de ubicar otro trabajo o vincularse con otra institución, también es considerado por el empleado la inversión de su tiempo, dinero y esfuerzos lo cual si deja la institución significaría perder todo”. (p. 80).

De acuerdo a Salvador (2008) lo caracteriza “porque el individuo siente la necesidad que debe continuar en la organización debido a que necesita los beneficios materiales que ésta le aporta para su supervivencia”. (p. 93) de igual manera Rodríguez et al, (2004) se refirieron a la “consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuidad”. (p. 139).

Para Meyer y Allen (1991, citado en Córdoba 2017) el componente de continuidad se fundamenta: “en los costos que los empleados vinculan al dejar la organización”, es decir se valoran las inversiones o el tiempo transcurrido dentro de la organización, entonces se dice que la fuente del componente de continuidad es la valoración de las inversiones realizadas dentro de la organización porque sería costoso no hacerlo (p. 26).

Importancia del compromiso organizacional

Las empresas hoy en día buscan fortalecer a su capital humano creando herramientas útiles con el fin de estimular en sus colaboradores mayor compromiso, motivación y desempeño. Cabe mencionar que la variable de compromiso organizacional resulta ser muy estudiada, ya que permite a las empresas analizar y evaluar el grado de fidelidad y vínculo que los empleados tienen con la organización donde laboran, Nieto (2017, p. 27).

Arciniega (2002), refiere que los estudios se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo, así tenemos que a este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, este autor los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador. Además, sostiene que existen evidencias de que

las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo, (citado en Bustamante, Santillán y Navarro, p. 55)

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a identificarse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel y cols, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007, p. 56).

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales, que sea leal y que el trabajador se mantenga vinculado e integrado a la empresa, es así que altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, p. 57).

1.3.2 Variable 2. Satisfacción laboral

Conceptualización de satisfacción laboral

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas

situaciones personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco y Gonzales, 2009, p. 10).

Según Kaliski (2007) la satisfacción laboral es:

De acuerdo al autor un trabajador para llegar obtener logros y éxitos en el trabajo que desempeña, está directamente unido a la productividad, así como al bienestar personal. La satisfacción laboral implica hacer el trabajo que a uno le gusta, hacerlo bien y ser recompensado por los esfuerzos dados. Además, hay entusiasmo y felicidad con el trabajo. La satisfacción laboral es el ingrediente clave que conduce al reconocimiento, a los ingresos y a los logros de las metas que hacen sentirse al trabajador completo (p. 125).

Según George et al (2008):

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y creencias que el trabajador sostiene con respecto a su trabajo. Los niveles de satisfacción laboral pueden alcanzar en el individuo tanto el grado de máxima satisfacción como la máxima insatisfacción. Los trabajadores pueden tener actitudes diversas acerca de los diferentes aspectos de su labor, como el tipo de trabajo, sus compañeros, supervisores y su salario (p.201). Además, refiere que la satisfacción laboral es la combinación de situaciones psicológicas, fisiológicas y medioambientales que hacen a un trabajador vivenciar satisfacción por su trabajo. De acuerdo con este enfoque, aunque la satisfacción laboral está bajo la influencia de muchos factores externos, sigue teniendo factores internos que la determinan, (p. 34)

Por su parte Vroom (1964, citado por Teck Hong y Waheed 2011), señaló que la satisfacción laboral se basa en el rol que el trabajador asume en su puesto de trabajo. De acuerdo con esta afirmación, la satisfacción es concebida como una especie de orientación afectiva que el individuo experimenta las tareas que ejecuta durante su trabajo (pp. 4, 5), Según Locke (1976) considera que la satisfacción en el trabajo es "un estado emocional agradable o positivo que

resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo" (citado por Teck Hong y Waheed 2011, p. 7).

Según Weinert (1985, citado por Gargallo 2008), la satisfacción laboral involucra una serie de reacciones, sensaciones y sentimientos que el trabajador experimenta con relación a su trabajo. Esta perspectiva de la satisfacción se diferencia de la motivación ya que el compromiso es vista más como actitud. Así también Palma (2005, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), refiere que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (p. 11,12)

Bases teóricas de la satisfacción laboral

La teoría de los dos factores" de Herzberg (1976) se formuló con el propósito de hallar aplicación al comportamiento de las personas en contextos laborales. Esta teoría distingue dos necesidades básicas que afectan al comportamiento humano, las higiénicas y las motivacionales, (p. 786).

Los factores higiénicos o extrínsecos

Este tipo de factores tiende a satisfacer las necesidades primarias de los trabajadores, es decir, hacen referencia al contexto del trabajo en el que se encuentran los trabajadores y que muchas veces generan insatisfacción en los mismos provocando que exista falta de motivación para la realización de sus tareas. Dentro de estos factores se encuentran las remuneraciones, el ambiente laboral, la seguridad, el status, condiciones de trabajo, supervisión, entre otros. (González, 2006, citado por Nieto 2017, p. 19). Mientras que para Chiavenato (2000) estos factores son condiciones que afectan directamente al trabajador cuando está en su entorno laboral.

Factores motivacionales o intrínsecos

Las "necesidades de motivación" o factores intrínsecos, las cuales están asociadas al entorno psicológico del trabajo, permiten que el individuo logre cubrir sus necesidades de autorrealización, influyen en el trabajador para que su labor

se realice eficazmente. Contrariamente a los factores higiénicos, los factores motivacionales si están relacionados con la satisfacción del trabajador, ya que estos se encuentran bajo el control de este. Las investigaciones de Herzberg (1976) afirman que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de los trabajadores es más arraigado y estable.

Usualmente, los puestos laborales y las asignaciones se diseñaban para atender la demanda de eficacia y eficiencia de la organización y escasamente se pensaba en el impacto que pudiera causar en la motivación del trabajador. Se suprimía su potencial efecto en aspectos más relevantes como la innovación y la creatividad. En cierto sentido, lo que causa motivación y por tanto satisfacción no es el hecho concreto sino el significado psicológico que construye cada trabajador con respecto a las acciones que realiza y el contexto en el que ocurre.

Estos significados pueden ser valorados de distinta forma. Para Lawler y Porter (1967) la satisfacción del trabajador está en función del valor que atribuye a su trabajo y las recompensas que se recibe por el trabajo ejecutado y considera que estas es justo lo que considera que debería recibir. A esta relación entre las recompensas extrínsecas e intrínsecas la denominó teoría de la expectativa, el cual es uno de los factores determinantes del esfuerzo y por tanto del desempeño laboral. La satisfacción laboral a su vez es uno de los determinantes del nivel de desempeño, debido a su influencia sobre el valor de las recompensas. Entonces para el autor, la satisfacción laboral se desarrolla a partir de las percepciones subjetivas del trabajador y no necesariamente por lo que realmente sucede en la organización. (p. 112).

Es sobre la base de estas concepciones teóricas, Palma (2004), propone su modelo teórico de satisfacción laboral. Según la autora, existen elementos del contexto laboral que inciden en la motivación del trabajador ya sea desde el aspecto extrínseco (la característica de la situación) o intrínseco (la percepción de dichas características) y su arraigo positivo genera satisfacción en el trabajador, estas situaciones del contexto son las condiciones físicas en las que el trabajador labora, los beneficios que percibe por ello, las políticas que regulan su tarea, las relaciones que se establecen con compañeros, el desarrollo personal que cree

alcanzar como consecuencia de la tarea que realiza, el nivel de desempeño reconocido, y las relaciones que le es posible alcanzar con sus superiores. Como se puede apreciar para la autora la satisfacción laboral se plantea a través de la literatura especializada como la respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, los factores de éste y la evaluación del mismo; por lo que el concepto mejor estructurado apunta a definirlo como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Importancia de la satisfacción laboral

Como se ha podido apreciar con lo explicado anteriormente, la satisfacción laboral constituye el progreso y éxito de una organización, por eso es considerada una variable de estudio muy importante. Cabe hacer mención de los beneficios que logra un nivel de satisfacción alto entre el capital humano de la organización, y entre estos se encuentran:

Como lo menciona Fuentes (2012, citado por Nieto 2017, pp. 21, 22), hay mayor productividad porque un trabajador feliz es un trabajador productivo, sus condiciones laborales son óptimas y cuenta con herramientas adecuadas para el desempeño de las tareas, se logra menor índice de ausentismo en el colaborador, así mismo hay un nivel menor de rotación, existirá mejores relaciones con sus compañeros de trabajo porque cuentan con un bienestar psicológico, se logra trabajadores motivados y comprometidos con los objetivos y metas de la institución.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensión 1. Condiciones físicas

Se refiere a los materiales o a la infraestructura donde se desarrolla las labores cotidianas de trabajo y se configura como un medio facilitador del desempeño de las actividades, donde el trabajador debe sentirse cómodo y asequible con el entorno del trabajo. (Palma, 2006, p. 24).

Ramos (2003):

Son los materiales que ayudan en el trabajo cotidiano lo cual facilitan el desempeño, en las condiciones físicas se considera el bienestar, condiciones de comodidad que ofrece una organización como: la ambientes ventilados, iluminados, limpios y orden del ambiente de trabajo, infraestructura, mobiliario. etc. (p. 94).

Dimensión 2. Remuneración y beneficios laborales

Según Palma (2004, citado por Delgado 2017) el grado de complacencia en relación con el incentivo económico es fundamental para como compensación al esfuerzo para realizar sus actividades y es una compensación por el trabajo realizado. (p .30).

De acuerdo a Quispe (2016) Se reconoce que los sueldos son factores significativos, aunque cognitivamente complejos de satisfacción laboral. El dinero contribuye a que las personas logren satisfacer sus necesidades vitales y otras de nivel superior. Por el otro lado, el significado que la da el trabajador al salario es la magnitud con la que la organización lo valora. (p.143).

Dimensión 3. Políticas administrativas

El grado de consenso con respecto a directivas o normas institucionales enfocadas a regular las relaciones laborales y se asocia en forma directa con la forma en que el trabajador, comparte la misión y visión organizacional. (Palma, 2004, citado por Delgado 2017, p. 31).

Dimensión 4. Relaciones interpersonales

Es el nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales que se establecen con otros integrantes de la institución y con quienes se comparte actividades cotidianas (Palma 2004, citado por Delgado 2017, p. 33).

Según Casana (2015) las relaciones de orden interpersonal son la base del éxito de toda organización. Sin embargo, dichas relaciones requieren capacidad

para establecer lazos de confianza y reciprocidad; es decir, para que las relaciones sean efectivas, se requiere poseer capacidades para expresarse con claridad y precisión, enfrentar positivamente los conflictos e intercambiar información de la manera más eficiente y ágil. Según Barner (2002), las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades” (p. 30). La satisfacción se alcanza cuando las relaciones se desarrollan de manera responsable y comprometida.

Dimensión 5. Desarrollo personal

De acuerdo a Palma (2006) el desarrollo personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores (p.34), también hace mención que las buenas relaciones interpersonales mejoran la confianza, credibilidad, responsabilidad y empatía y principalmente la comunicación, para el crecimiento del trabajador.

Dimensión 6. Desempeño de tareas

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, dentro del desempeño de sus labores (Palma 2004, citado por Delgado 2017, p. 35).

Según Quispe (2016), un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción (p.143).

Dimensión 7. Relación con la autoridad

Palma (2006) refiere que es la apreciación que realiza el trabajador de su relación con su jefatura directa y respecto a sus actividades cotidianas (p.32), además se refiere a la valoración que tiene el trabajador con sus tareas diarias en la organización, es necesario también hacer uso de habilidades y capacidades que el puesto requiere para mejorar en el desarrollo de sus funciones; al mismo tiempo es, la aptitud para desarrollar obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante el desarrollo de una actividad o tarea en el ejercicio de su

profesión, para desempeñar las labores no solo se necesita de habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; sino de la voluntad y la intención de ejecutar el trabajo.

1.4 Formulación del problema

El compromiso organizacional y satisfacción laboral es un tema muy importante y relevante del trabajador y la organización, son variables que se debe tener en cuenta ya que en la segunda variable se tomara en cuenta satisfacción laboral donde el recurso humano es el eje fundamental de una organización y el compromiso organizacional de mantener este recurso en óptimas condiciones de trabajo, es fundamental y primordial.

Problema general:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018?

1.4.1 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

Según Hernández (2014) Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones, Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante (p. 40).

En esta investigación se considera las bases teóricas sobre el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y satisfacción laboral en el constructo de Palma (2004) y a través de lo cual se contrasta objetivos y los resultados que se obtengan y que tendremos nuevos conocimientos los cuales nos hará reflexionar y buscar nuevas formas de gestionar.

La presente investigación tiene importancia ya que proveerá información objetiva y actualizada sobre compromiso organizacional y la satisfacción laboral y por lo que puede llenar vacíos en el conocimiento de la realidad en el Hospital Nacional Dos de Mayo al identificar uno o varios factores que desencadenan dicha insatisfacción. Conociendo la magnitud de la gravedad de la satisfacción laboral, como causa importante en la productividad, ausentismo y rotación, motiva a la realización de este estudio para tratar de saber cuan satisfecho está el personal asistencial, pues se sabe que esta se encuentra entre las primeras causas del compromiso organizacional a nivel mundial. Entonces servirá para conocer los resultados, pudiendo estos ser de guía para la realización de otras investigaciones.

1.5.2 Justificación práctica

Según Bernal (2010) considera que una investigación tiene justificación práctica cuando “su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (p. 106). Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo de esta manera el estudio servirá para explicar el compromiso

organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo.

1.5.3 Justificación metodológica

Según Bernal (2010) en una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107). Esta investigación se justifica porque propone instrumento de medición para cada variable. Este trabajo hará posible aplicar instrumentos para poder recolectar datos a través de la encuesta y será posible verificar la validez de los instrumentos a través del juicio de expertos relacionado a la pertinencia, relevancia y claridad.

1.5.4 Justificación social

De acuerdo a Carrasco (2009) la justificación social “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social para la población” (p. 120). En ese sentido, la presente investigación tiene justificación social, ya que la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de vida de las personas y describe el nivel de desarrollo social de las personas que trabajan. Personas satisfechas no solo adquieren mayor compromiso con su trabajo sino también para con la sociedad en la que habitan, demostrándose en mejor nivel de expresión de ciudadanía.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general:

Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El diseño se refiere a la estrategia que fue organizada para obtener la información que se desea, y lograr los objetivos de la investigación, no se manipularon las variables de estudio. Tal como lo señalaron Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149).

El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y Correlacional. Es no experimental porque “se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”, transversal porque “se recolecta la información en un solo momento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 153).

Correlacional porque permite al investigador “analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 73).

Enfoque de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque hace uso de la recolección de datos para comprobar hipótesis, hace uso de técnicas estadísticas y sus resultados se presentan en tablas y gráficos, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

El método fue hipotético-deductivo el cual es el procedimiento mediante el cual, a partir de la observación del fenómeno a estudiar, se crea una hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifica a través del razonamiento deductivo comparando los hallazgos con la experiencia (Popper, 1980, p. 81,82).

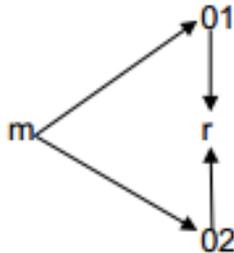
Tipo de investigación

Según su finalidad

El tipo de investigación fue teórica, básica porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría,

ampliar, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios, (Landeu, 2007, citado en Abanto, 2014, p. 55).

A continuación, el esquema que grafica este diseño:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Observación de la variable 1: compromiso organizacional

O2: Observación de la variable 2: satisfacción laboral

r: Relación

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable 1. Compromiso organizacional

Definición conceptual

Meyer y Allen (1991) mencionaron que el compromiso es “un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización que influye en la decisión de continuar o dejar la organización” (p. 62).

Definición operacional

Constituyen el resultado de las puntuaciones del cuestionario de compromiso organizacional, que consta de 18 ítems con opciones de respuesta tipo Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), que permiten evaluar 3 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

2.2.2 Variable 2. satisfacción laboral

Definición conceptual

Palma (2004) donde definió la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basada en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia de cada trabajador” (p. 8).

Definición operacional

Constituyen el resultado de las puntuaciones del cuestionario de satisfacción laboral, que consta de 36 ítems con opciones de respuesta tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), Pocas veces de acuerdo (2), Indiferente (3), Mayormente de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5), que permiten evaluar 7 dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Compromiso afectivo	- Gusto - Pertenencia - Significado	1, 2, 3, 4, 5, 6	(1) Nunca (2) casi nunca	Bajo: 18 – 41
Compromiso de continuidad	- Sueldo y prestaciones - Oferta laboral - Bienestar familiar	7, 8, 9, 10, 11, 12	(3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Moderado: 42 – 66 Alto: 67 – 90
Compromiso normativo	- Moral - Ventaja laboral - Fidelidad	13, 14, 15, 16, 17, 18		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Condiciones físicas	- Ambiente de trabajo - Ambiente cómodo - Ambiente propicio para el desempeño	1, 13, 21, 28, 32		
Beneficios laborales	- Sueldo aceptable - Satisfacción con el sueldo - Expectativas económicas	2, 7, 14, 22		
Políticas administrativas	- Horario de trabajo - Maltrato de la institución - Explotación laboral	8, 15, 17, 23, 33	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Pocas veces de acuerdo (3) Indiferente (4) Mayormente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Insatisfecho: 36 – 83 Moderadamente satisfecho: 84 – 132 Satisfecho 133 – 180
Relaciones interpersonales	- Ambiente creado por los compañeros - Agrado en trabajar con los compañeros - Distanciamiento con los compañeros	3, 9, 16, 24		
Desarrollo personal	- Trabajo justo - Desarrollo personal - Realización profesional	4, 10, 18, 25, 29, 34		
Desempeño de tareas	- Tarea valiosa - Trabajo aburrido - Gusto por la labor que realiza	5, 11, 19, 26, 30, 35		
Relación con la autoridad	- Disposición del jefe - Comprensión del jefe - Trato cordial	6, 12, 20, 27, 31, 36		

2.3 Población y muestra**2.3.1 Población**

De acuerdo a Valderrama (2013) la población es “el conjunto de elementos, seres o cosas que tienen atributos o características comunes susceptibles de ser observados” (p. 182).

La población de esta investigación está conformada por 333 trabajadores asistenciales del Hospital Nacional Dos de Mayo del Cercado de Lima, los cuales comprenden entre personal nombrado y contratado ya que es a quienes les afecta los compromisos organizacionales y la posible satisfacción laboral.

2.3.2 Muestra

La muestra según Bernal (2010, p. 161) es un subconjunto de la población, del cual se consigue información verdadera para desarrollar la investigación y sobre el cual se realiza la medición y la observación de las variables que son objeto de estudio.

Criterios de inclusión

Se tomo en cuenta el personal nombrado y contrato CAS, del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, y que se encuentre laborando el día de la realización de la encuesta.

Haber presentado la carta de consentimiento informado del personal que acepto participar.

Criterios de exclusión.

Personal que no desee participar en el estudio y personal que este laborando menos de un año.

Para la presente investigación se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple porque se seleccionó al azar los casos con el propósito de conocer la percepción de los 179 trabajadores.

El tamaño de la muestra es hallado mediante la siguiente fórmula (Cochrane, 1990):

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q \times N}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = tamaño de la población= 333 personas

Z = nivel de confianza = 1.69

p = probabilidad de éxito o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

d = error máximo admisible en términos de proporción = 5%

n =179 trabajadores asistenciales

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos empleada fue la encuesta que según Pérez (2004, p. 72) “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación”, fue realizada entre la tercera y cuarta semana de enero del 2018.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 217) Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, que según Malhotra (2004, p. 280) es un conjunto formal de preguntas respecto a una o más variables. El cuestionario generalmente cuenta con alternativas de respuestas politómicas.

Ficha técnica del instrumento para medir el compromiso organizacional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de compromiso organizacional.
Autor y año:	Meyer y Allen (1991)
Adaptación:	Pérez (2018)
Universo de estudio:	333 trabajadores para lo cual se tomó en cuenta todo el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo del Cercado de Lima.
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	5%
Tamaño muestral:	179 trabajadores
Tipo de técnica:	Encuesta

Tipo de instrumento:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo:	enero de 2018
Escala de medición:	Ordinal
Tiempo utilizado:	20 min aproximadamente
Objetivo:	Evaluar el nivel de compromiso organizacional que presentan los trabajadores.
Descripción:	El instrumento consta de 18 ítems distribuido en tres dimensiones: Compromiso afectivo (6 ítems), Compromiso de continuidad (6 ítems) y Compromiso normativo (6 ítems).
Escala:	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5).
Baremo:	El baremo se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Baremo de la variable 1: Compromiso organizacional

Nivel	Bajo	Moderado	Alto
Compromiso organizacional	18 - 41	42 - 66	67 - 90
Compromiso afectivo	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Compromiso de continuidad	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Compromiso normativo	6 - 13	14 - 22	23 - 30

Ficha técnica para medir la satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario de satisfacción laboral.
Autor y año:	Palma (2004)
Adaptación:	Pérez (2018)
Universo de estudio:	333 trabajadores para lo cual se tomó en cuenta todo el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo del Cercado de Lima.
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	5%
Tamaño muestral:	179 trabajadores

Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo:	enero de 2018
Escala de medición:	Ordinal
Tiempo utilizado:	20 min aproximadamente
Objetivo:	Evaluar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores.
Descripción:	El instrumento consta de 36 ítems distribuido en siete dimensiones: Condiciones físicas (5 ítems), Beneficios laborales (4 ítems), Políticas administrativas (5 ítems), Relaciones interpersonales (6 ítems), Desarrollo personal (6 ítems), Desempeño de tareas (6 ítems).
Escala:	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) Pocas veces de acuerdo, (3) Indiferente, (4) mayormente de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.
Baremo:	El baremo se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Baremo de la variable 2: Satisfacción laboral

Rango	Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
Satisfacción laboral	36 - 83	84 - 132	133 - 180
Condiciones físicas	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Beneficios laborales	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Políticas administrativas	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Relaciones interpersonales	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Desarrollo personal	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Desempeño de tareas	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Relación con la autoridad	6 - 13	14 - 22	23 - 30

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 200). En este caso se optó por la validez de contenido que es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 201).

La validez fue establecida a través del juicio de expertos: uno de ellos fue de Universidad Cesar Vallejo, y los otros dos del Hospital Nacional Dos De Mayo. Los expertos evaluaron cada ítem del cuestionario de compromiso organizacional y cuestionario de satisfacción laboral, en función de los criterios claridad, pertinencia, y relevancia.

Tabla 5.

Resultados del juicio de expertos

Experto	Opinión
Dr. Jorge Laguna Velasco	Suficiente y aplicable
Mg. Carmen Lam Villoslada	Suficiente y aplicable
Mg. Carmen del Rosario Pascual Serna	Suficiente y aplicable

Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para determinar el criterio de valoración se tomó en cuenta lo señalado por (Fernández, Fernández y Baptista, 2014), quien señala que un coeficiente 0,25 indica baja confiabilidad; 0,50 indica fiabilidad media o regular; Si supera el 0,75

es aceptable y si es mayor a 0,90 es elevada para tomar en cuenta. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

En este caso se opta por determinar la confiabilidad de los instrumentos mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach (Grande y Abascal, 2011), en base a datos obtenidos de una muestra piloto de 25 sujetos.

Tabla 6.

Resultados del análisis de fiabilidad de los instrumentos de evaluación

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario de compromiso organizacional	0,707	18
Cuestionario de satisfacción laboral	0,866	36

Como se observa en la tabla, los coeficientes hallados son de 0.707 y 0.866, lo que indica que ambos instrumentos tienen confiabilidad en términos de su consistencia interna.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos se analizaron tanto en el aspecto descriptivo como inferencial. El análisis descriptivo fue realizado para caracterizar las variables y sus respectivas dimensiones. Esto se realizó mediante tablas de frecuencias, tablas de contingencia, figura de barras y figura de burbujas. El análisis inferencia, fue desarrollada con el fin de comprobar las hipótesis. Esto fue realizado mediante el coeficiente rho de Spearman. Estos análisis estadísticos fueron calculados con apoyo del programa estadístico SPSS Versión 23.0.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente tesis, se respetaron todos aquellos aspectos relacionados a la ética que se debe conservar frente a estos procedimientos investigativos. Por ello, en principio se respetó la decisión de los participantes para ser parte de la muestra previa firma del consentimiento informado respectivo,

siendo para ello necesario informar la naturaleza, el propósito y la relevancia del estudio. Asimismo, se aseguró exponer a los sujetos a cualquier tipo de acción que pudiese atentar su intimidad o difusión de su identidad; al mismo tiempo se cuidó de conservar los resultados tal y como se presentaron sin opción de manipulación alguna. Por otro lado, se respetó referenciar todos los autores citados, guardando calidad e idoneidad del mismo.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 7.

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	95	53,1
Moderado	57	31,8
Alto	27	15,1
Total	179	100,0

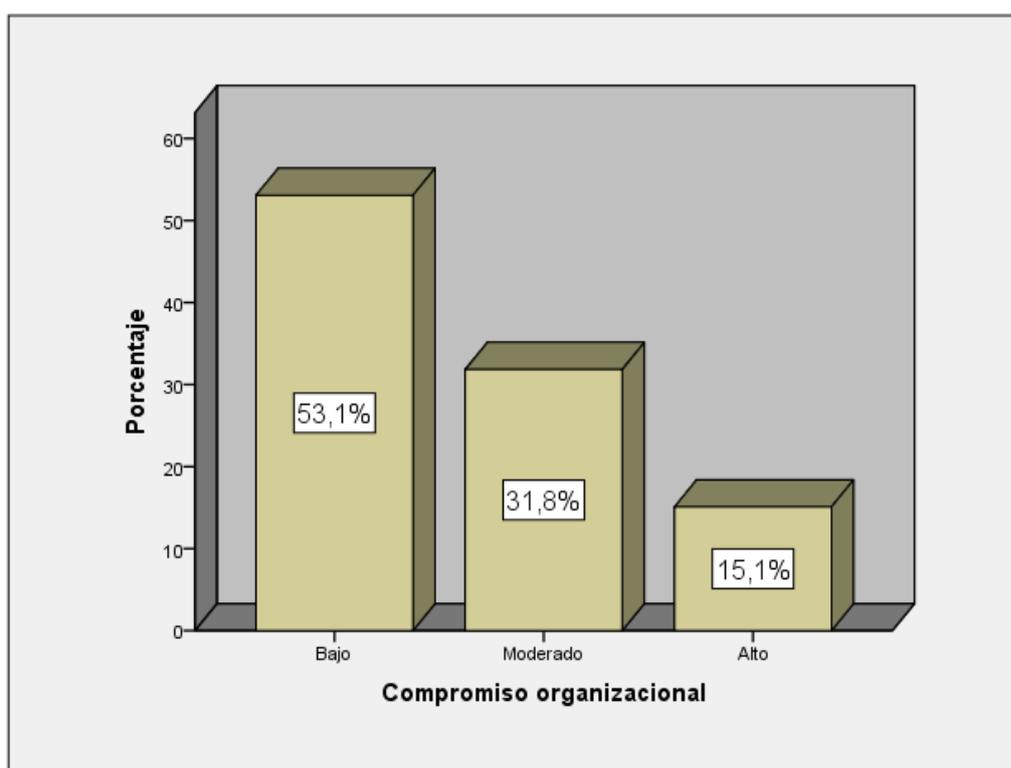


Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.

En la Tabla 7 y Figura 1, se tiene que un 53.1% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al compromiso organizacional en la categoría de “bajo”, un 31.8% en la categoría “moderado” y 15.1% en la categoría

de “alto”. Ello evidencia que existe un nivel bajo en compromiso organizacional del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 8.

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	46,4
Moderado	69	38,5
Alto	27	15,1
Total	179	100,0

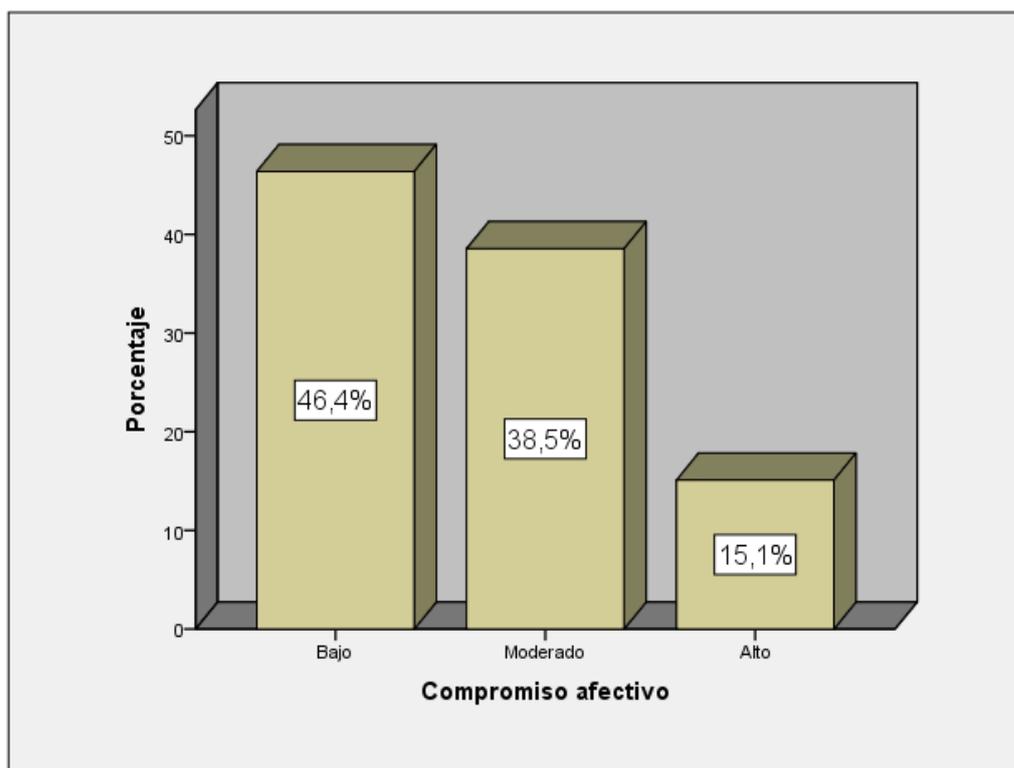


Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo

En la Tabla 8 y Figura 2, se tiene que un 46.4% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al compromiso afectivo en la categoría de “bajo”, un 38.5% en la categoría “moderado” y 15.1% en la categoría de “alto”.

Ello evidencia que existe un nivel bajo en compromiso afectivo del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 9.

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	87	48,6
Moderado	52	29,1
Alto	40	22,3
Total	179	100,0

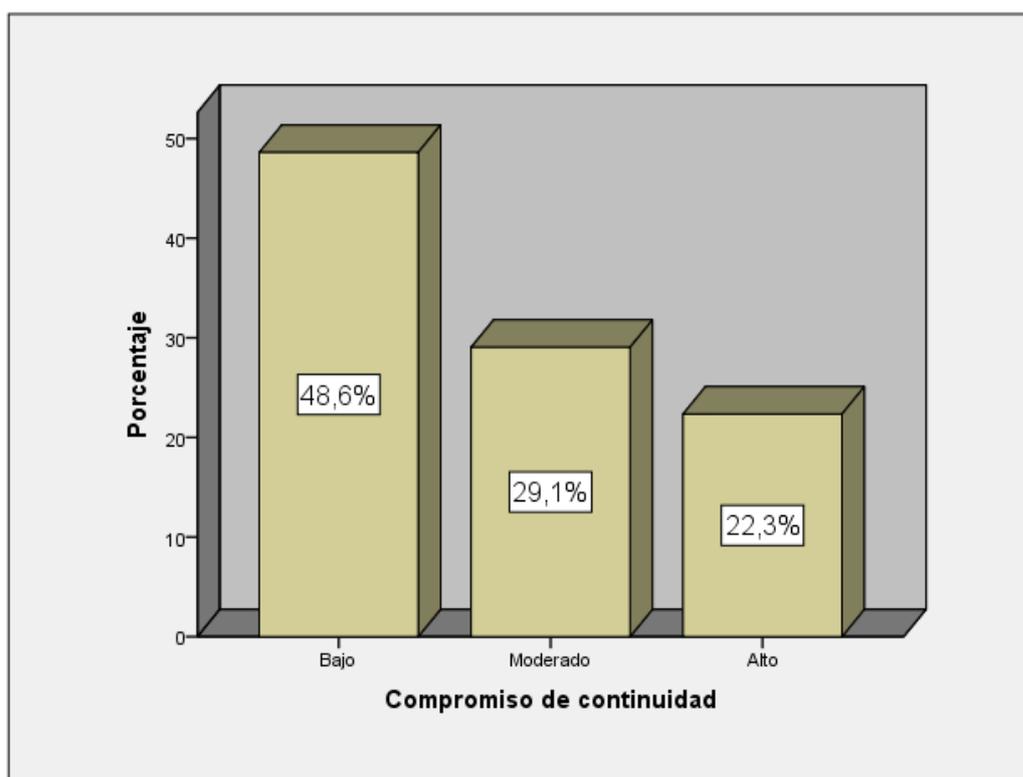


Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad.

En la Tabla 9 y Figura 3, se tiene que un 48.6% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al compromiso de continuidad en la categoría de bajo, un 29.1% en la categoría moderado y 22.3% en la categoría de

alto. Ello evidencia que existe un nivel bajo en compromiso de continuidad del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 10.

Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	99	55,3
Moderado	59	33,0
Alto	21	11,7
Total	179	100,0

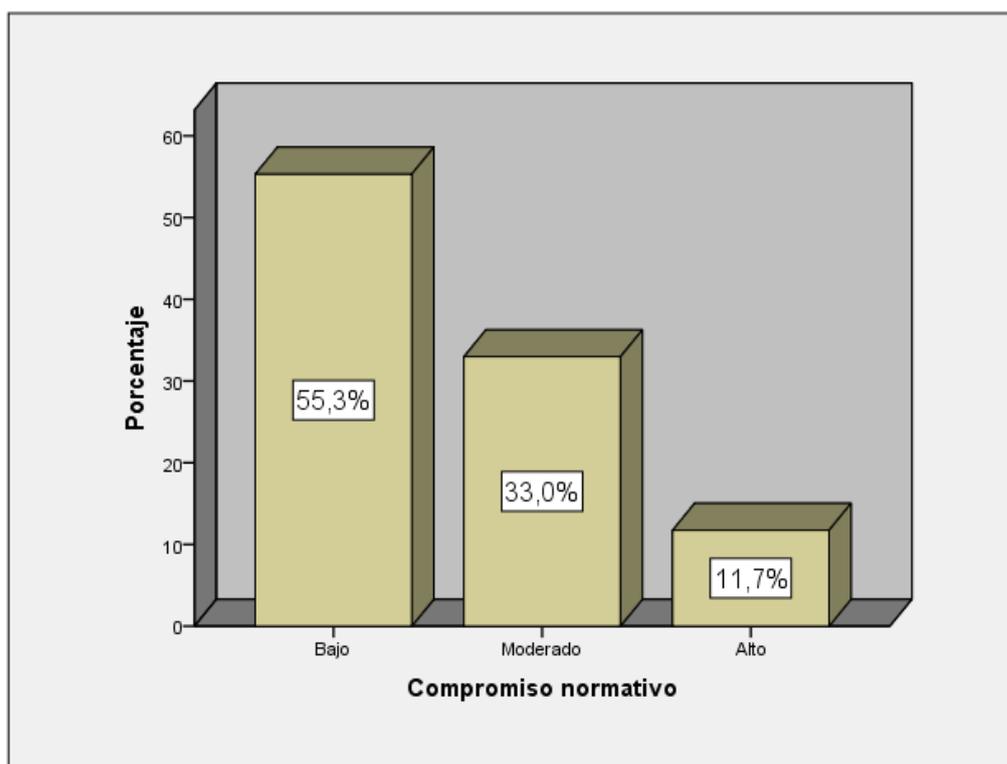


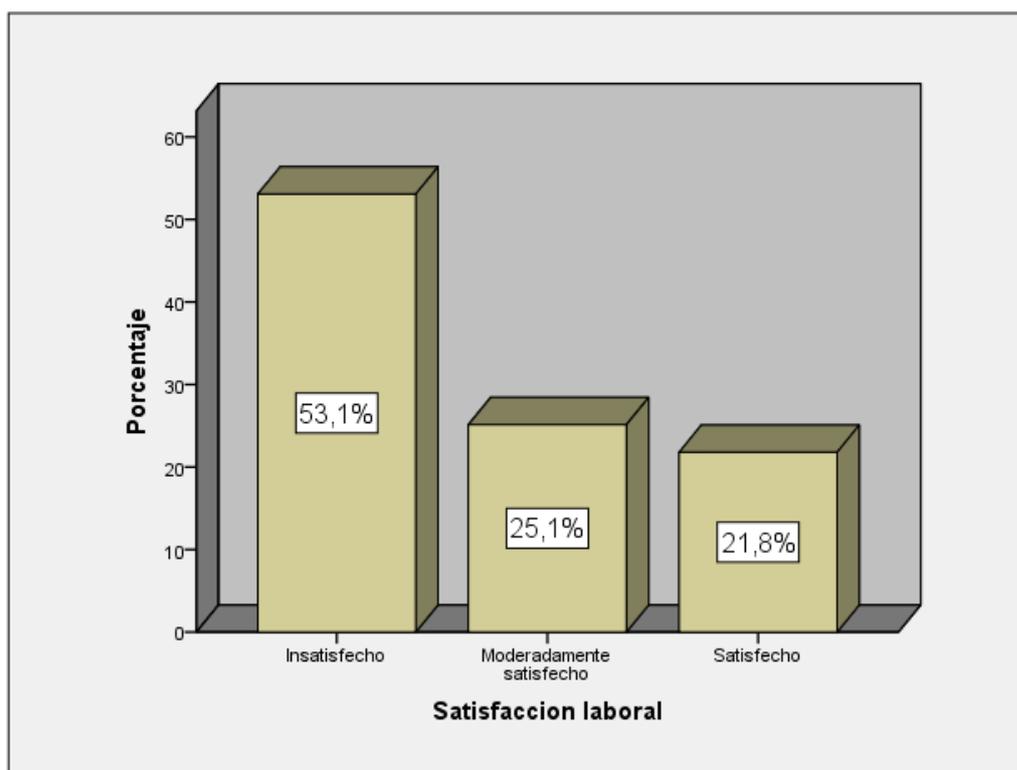
Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo

En la Tabla 10 y Figura 4, se tiene que un 55.3% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al compromiso normativo en la categoría de bajo, un 33% en la categoría moderado y 11.7% en la categoría de alto. Ello evidencia que existe un nivel bajo en compromiso normativo del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 11.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	95	53,1
Moderadamente satisfecho	45	25,1
Satisfecho	39	21,8
Total	179	100,0

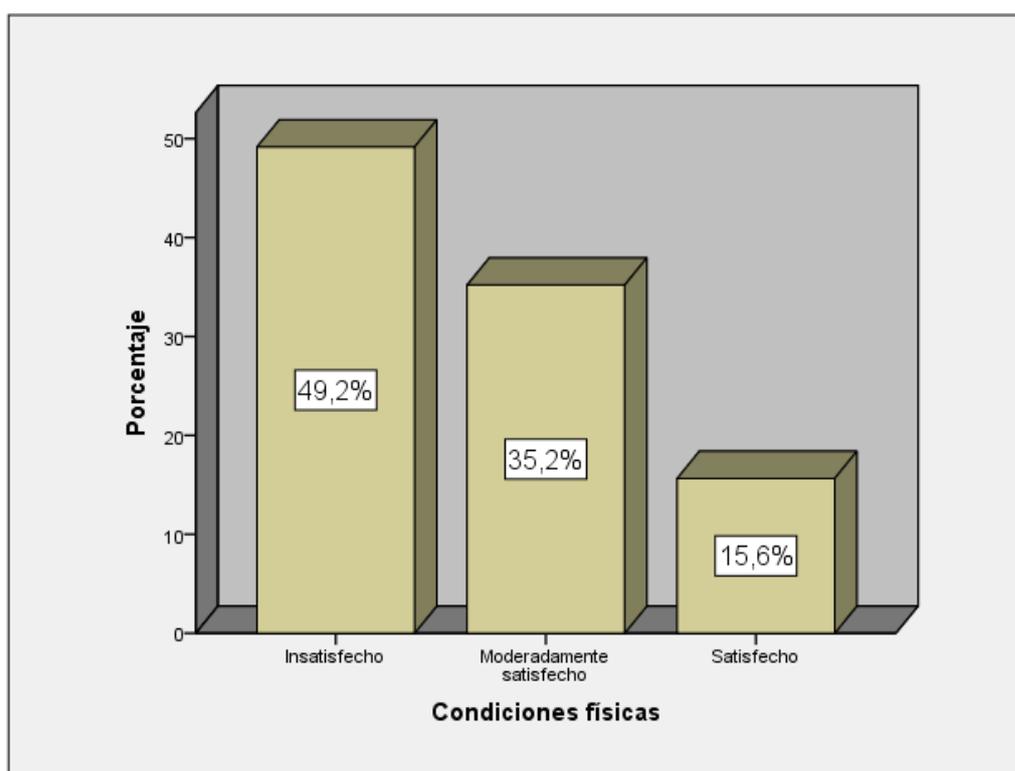
*Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral*

En la Tabla 11 y Figura 5, se tiene que un 53.1% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a la satisfacción laboral en la categoría de insatisfecho, un 25.1% en la categoría moderadamente satisfecho y 21.8% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 12.

Descripción de las frecuencias de los niveles de las condiciones físicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	88	49,2
Moderadamente satisfecho	63	35,2
Satisfecho	28	15,6
Total	179	100,0

*Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de las condiciones físicas*

En la Tabla 12 y Figura 6, se tiene que un 49.2% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a las condiciones físicas en la categoría de insatisfecho, un 35.2% en la categoría moderadamente satisfecho y 15.6% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a las condiciones físicas del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 13.

Descripción de las frecuencias de los beneficios laborales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	81	45,3
Moderadamente satisfecho	70	39,1
Satisfecho	28	15,6
Total	179	100,0

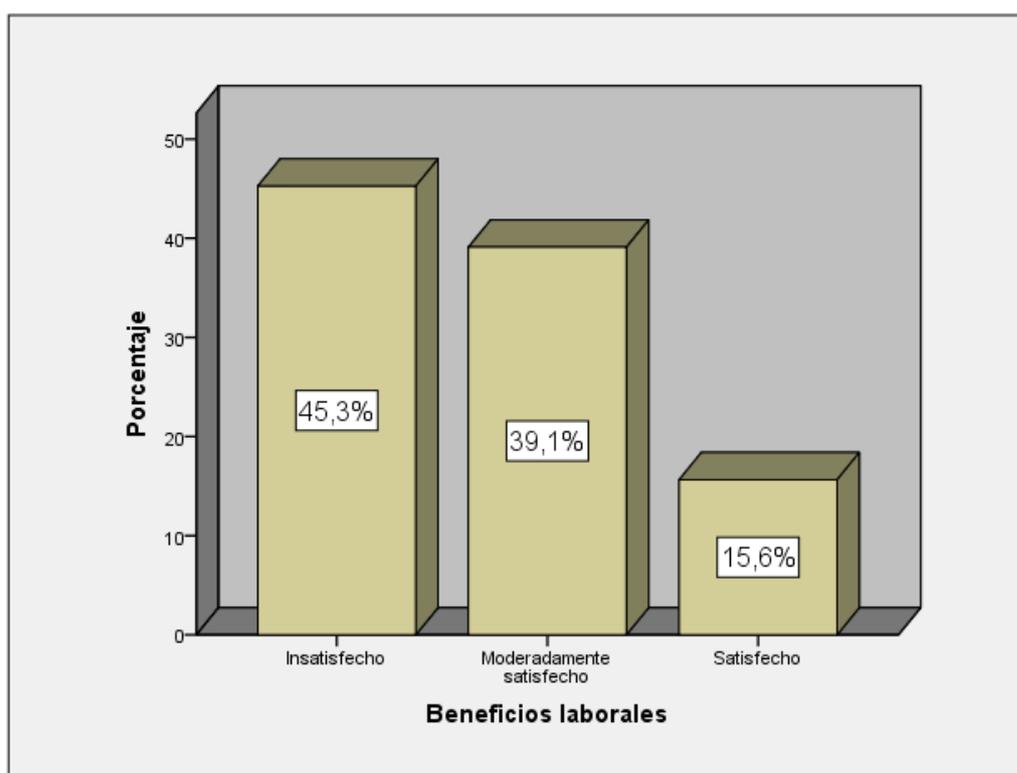


Figura 7. Descripción de las frecuencias de los beneficios laborales

En la Tabla 13 y Figura 7, se tiene que un 45.3% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a los beneficios laborales en la categoría de insatisfecho, un 39.1% en la categoría moderadamente satisfecho y 15.6% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a los beneficios laborales del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 14.

Descripción de las frecuencias de las políticas administrativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	89	49,7
Moderadamente satisfecho	44	24,6
Satisfecho	46	25,7
Total	179	100,0

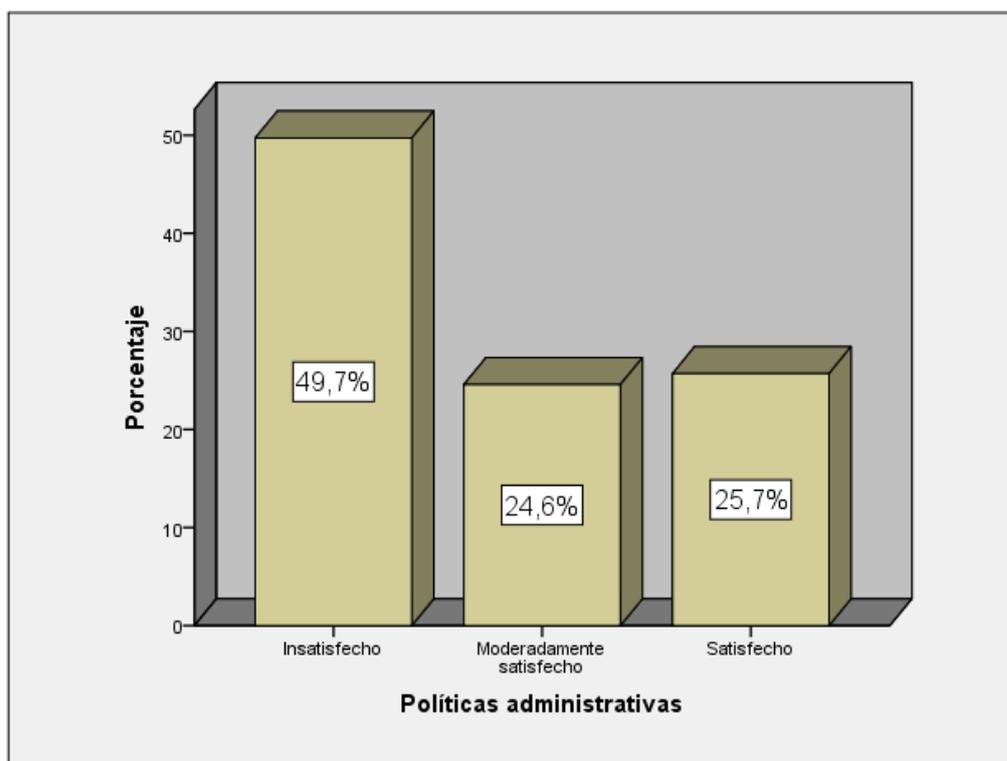


Figura 8. Descripción de las frecuencias de las políticas administrativas

En la Tabla 14 y Figura 8, se tiene que un 49.7% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a las políticas administrativas en la categoría de insatisfecho, un 24.6% en la categoría moderadamente satisfecho y 25.7% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a las políticas administrativas del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 15.

Descripción de las frecuencias de los niveles de las relaciones interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	103	57,5
Moderadamente satisfecho	38	21,2
Satisfecho	38	21,2
Total	179	100,0

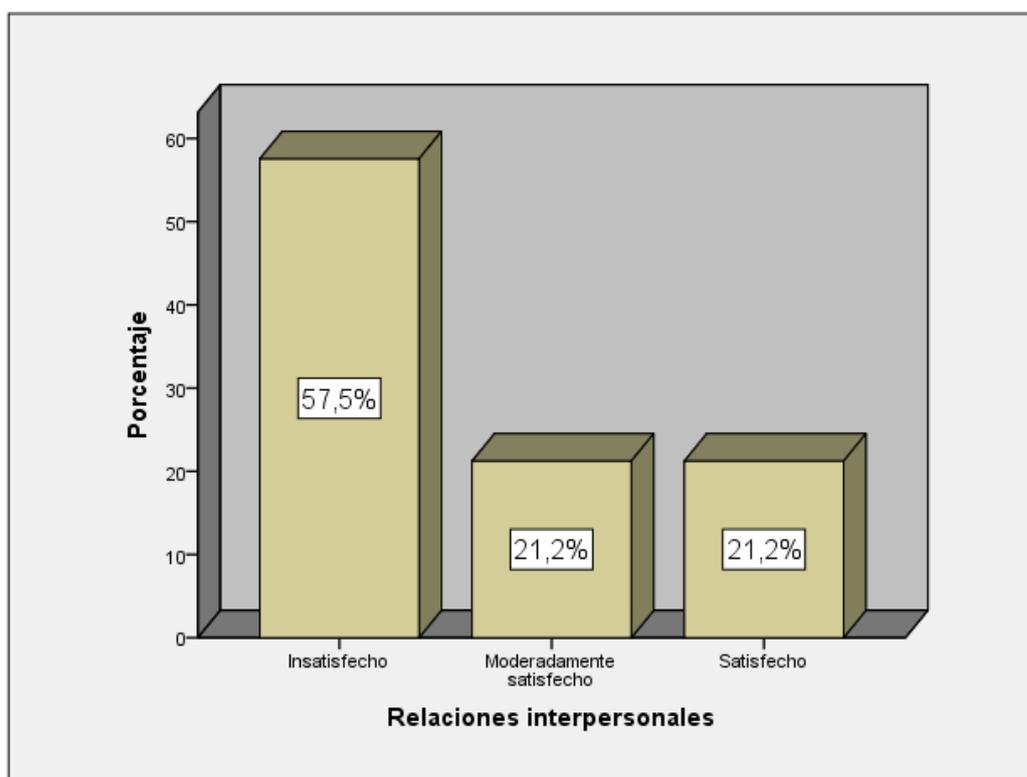


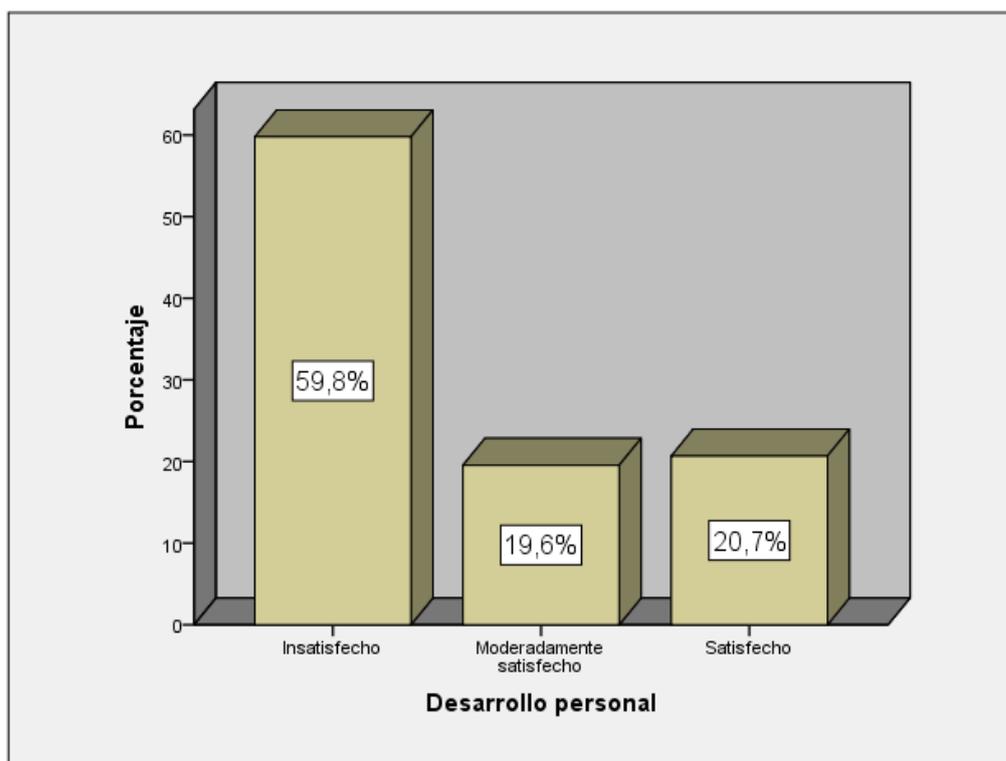
Figura 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de las relaciones interpersonales.

En la Tabla 15 y Figura 9, se tiene que un 57.5% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a las relaciones interpersonales en la categoría de insatisfecho, un 21.2% en la categoría moderadamente satisfecho y 21.2% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a las relaciones interpersonales del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 16.

Descripción de las frecuencias de los niveles del desarrollo personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	107	59,8
Moderadamente satisfecho	35	19,6
Satisfecho	37	20,7
Total	179	100,0

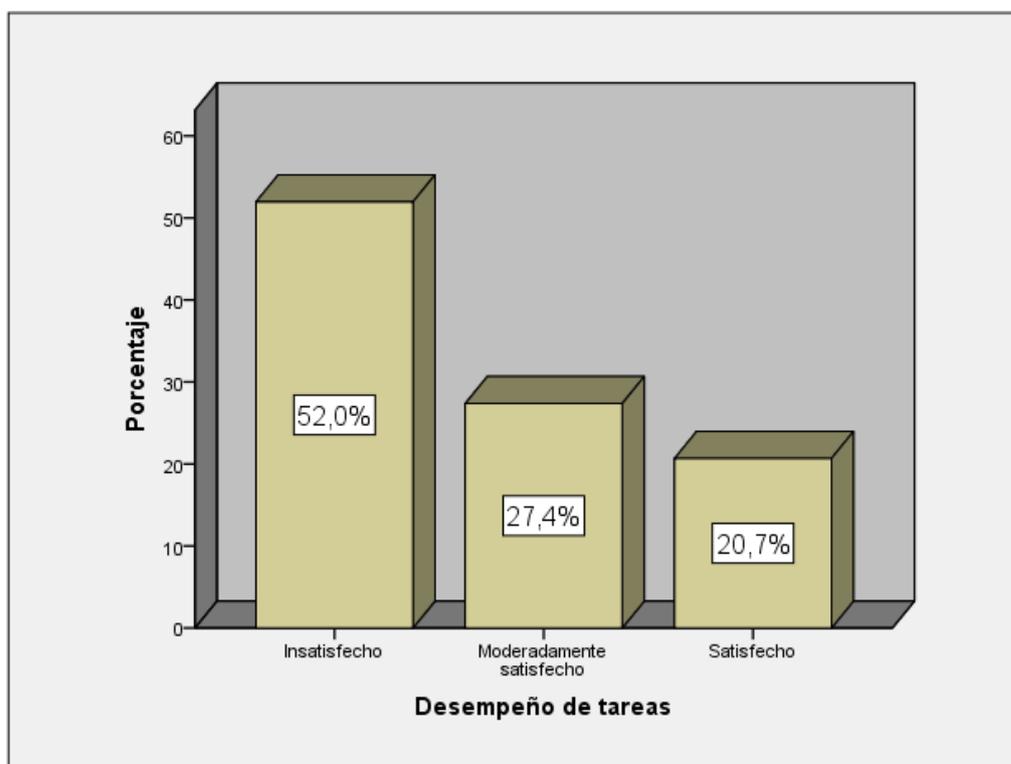
*Figura 10.* Descripción de las frecuencias de los niveles del desarrollo personal

En la Tabla 16 y Figura 10, se tiene que un 59.8% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al desarrollo personal en la categoría de insatisfecho, un 19.6% en la categoría moderadamente satisfecho y 20.7% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto al desarrollo personal del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 17.

Descripción de las frecuencias de los niveles del desempeño de tareas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	93	52,0
Moderadamente satisfecho	49	27,4
Satisfecho	37	20,7
Total	179	100,0

*Figura 11.* Descripción de las frecuencias de los niveles del desempeño de tareas

En la Tabla 17 y Figura 11, se tiene que un 52.0% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron al desempeño de tareas en la categoría de insatisfecho, un 27.4% en la categoría moderadamente satisfecho y 20.7 en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto al desempeño de tareas del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 18.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la relación con la autoridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	96	53,6
Moderadamente satisfecho	37	20,7
Satisfecho	46	25,7
Total	179	100,0

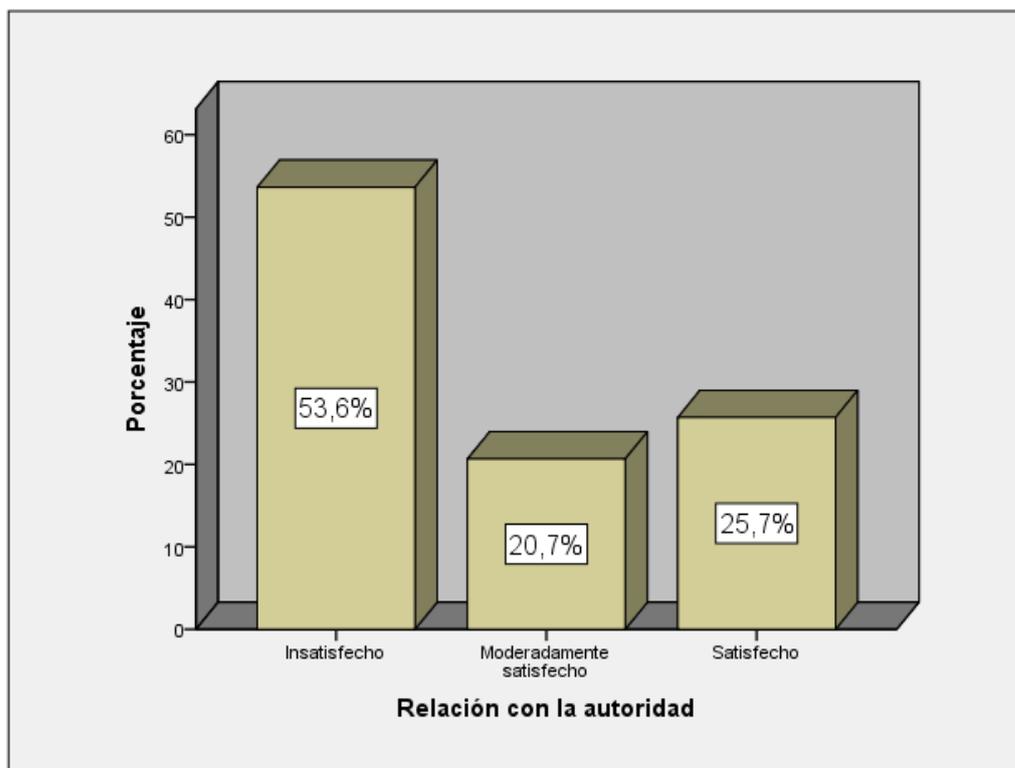


Figura 12. Descripción de las frecuencias de los niveles de la relación con la autoridad.

En la Tabla 18 y Figura 12, se tiene que un 53% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo ubicaron a la relación con la autoridad en la categoría de insatisfecho, un 20.7% en la categoría moderadamente satisfecho y 25.7% en la categoría de satisfecho. Ello evidencia que existe un nivel insatisfecho con respecto a la relación con la autoridad del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Tabla 19.

Descripción de la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	
Compromiso organizacional	Bajo	f	85	6	4	95
		%	89,5%	6,3%	4,2%	100,0%
	Moderado	f	10	39	8	57
		%	17,5%	68,4%	14,0%	100,0%
	Alto	f	0	0	27	27
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		f	95	45	39	179
		%	53,1%	25,1%	21,8%	100,0%

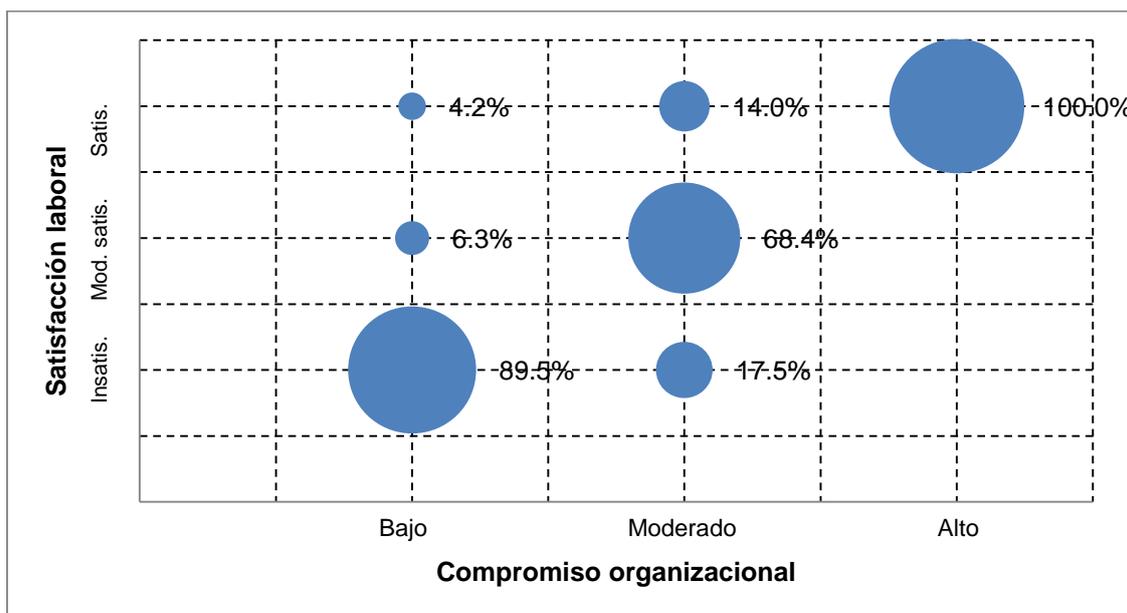


Figura 13. Descripción de la relación entre compromiso organizacional vs satisfacción laboral.

En la Tabla 19 y Figura 13, se tiene que el 89.5% del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, que perciben un compromiso organizacional bajo e también perciben insatisfacción laboral, el 68.4% que consideró que el compromiso organizacional es moderado también se consideran moderadamente satisfechos y el 100% que manifestó que el compromiso organizacional es alto también manifiestan que se encuentran satisfechos laboralmente.

3.2 Estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

H0: No existe una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

H: Existe una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor $<$ 0,01 entonces se procede a rechazar la H_0

Tabla 20.

Correlación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral

			Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,846**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	179	179

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

La Tabla 20, muestra un coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,846$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor compromiso organizacional, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: No existe una relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2017.

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 21.

Correlación entre el compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral.

			Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		179	179
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,781**	1
Sig. (bilateral)		0	.	
N		179	179	

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

La Tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso afectivo y satisfacción laboral ($\rho = ,781$; $p < 0,01$), lo que significa que a mayor compromiso afectivo, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: No existe una relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 entonces se procede a rechazar la Ho

Tabla 22.

Correlación entre el compromiso organizacional de continuidad y satisfacción laboral.

			Compromiso de continuidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,804**	1
Sig. (bilateral)		0	.	
N		179	179	

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

La Tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso de continuidad y satisfacción laboral ($\rho = ,804$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor compromiso de continuidad, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: No existe una relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

H1: Existe una relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor $< 0,01$ entonces se procede a rechazar la H_0

Tabla 23.

Correlación entre el compromiso organizacional normativo y satisfacción laboral.

			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,728**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	179	179

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

La Tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso normativo y satisfacción laboral ($\rho = ,828$; $p < 0,01$), lo que significa que a mayor compromiso normativo, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta al personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, en cuanto a la hipótesis general, el grado de relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.846, significa que existe relación fuerte entre estas variables. Los resultados expuestos significan que los estadios psicológicos que caracterizan la relación entre una persona y una organización y evita que este último abandone el vínculo laboral con ellos (Mayer y Allen, 1991), se relaciona con la disposición, creencias y valores que muestran estos hacia el trabajo y les procura experiencia de satisfacción (Palma, 2005). Estos resultados concuerdan con lo informado por Ajahuana y Guerra (2017); Barahona (2015); Abanto (2017) y Luna (2016) ya que también ellos determinaron que existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, señalando que al haber mayor compromiso organizacional habrá también mayor satisfacción laboral. Un aspecto que se resalta del presente estudio es la importancia que se le da al compromiso afectivo, normativo y de continuidad para alcanzar niveles de satisfacción que asegure niveles mínimos de rotación y mayor productividad por parte del personal. Sin duda la satisfacción es producto de las motivaciones cubiertas, ya sea por la condición donde se trabaja o el significado que trae para el trabajador el hecho de laborar para una determinada institución. Por ello se puede decir que los factores asociados para alcanzar satisfacción laboral no solo están relacionados con las condiciones de trabajo con las que cuentan sino también con las actitudes y las conductas que estos despliegan mientras trabajan, lo cual se estructura a partir de las percepciones de este, la cual no necesariamente estará en concordancia con la realidad. En esa línea, George y Jones (2008), plantearon que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y creencias que el trabajador sostiene con respecto a su trabajo. Los niveles de satisfacción laboral pueden alcanzar en el individuo tanto el grado de máxima satisfacción como la máxima insatisfacción. Los trabajadores pueden tener actitudes diversas acerca de los diferentes aspectos de su labor, como el tipo de trabajo, sus compañeros, supervisores y su salario.

Respecto a los resultados obtenidos por la encuesta al personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, en cuanto a la hipótesis específica 1, el grado

de relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.781, significa que existe relación fuerte entre estas variables. Es decir, el desarrollo de lazos emocionales que las personas forjan con la organización donde laboran (Mayer y Allen, 1991), redundará en niveles adecuados de satisfacción laboral. Estos resultados van en la línea descrita por Peña y Toro (2016) quienes concluyeron que los que tienen compromiso afectivo se apropian e involucran con las diferentes problemáticas de la organización, se sienten integrados en la dinámica de la misma, se reconocen como parte fundamental de esta y consideran su grupo de trabajo como su familia. A ello se suma otros aspectos como la motivación de logro (Puente, 2017) o involucrados con misión, visión y valores de la organización (Gallardo y Sandoval, 2014). No obstante, habrá que tener en cuenta que el compromiso afectivo depende de los valores que trae consigo el trabajador. No todos se motivan con el mismo estímulo y no para todos los objetivos organizacionales les resulta acorde a los suyos por lo tanto el nivel de integración y adhesión también será variable. El apego es una condición natural del ser humano, sin embargo, su expresión determina las diferencias individuales, dado que estos pueden no estar en concordancia con los aprendizajes obtenidos ya sea en el entorno familiar o social. Estar satisfecho hace que se fortalezca el compromiso afectivo, pero para que se presente esta condición la organización deberá identificar parámetros exactos que describan los aspectos que les resultan fuente de motivación y satisfacción al trabajador, ya que estos suelen ser diferentes. Por ello Kaliski (2007) señala que un trabajador para llegar a obtener logros y éxitos en el trabajo que desempeña, está directamente unido a la productividad, así como al bienestar personal. La satisfacción laboral implica hacer el trabajo que a uno le gusta, hacerlo bien y ser recompensado por los esfuerzos dados. Además, hay entusiasmo y felicidad con el trabajo. La satisfacción laboral es el ingrediente clave que conduce al reconocimiento, a los ingresos y a los logros de las metas que hacen sentirse al trabajador completo.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta al personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, en cuanto a la hipótesis específica 2, el grado de relación entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral

determinado por el Rho de Spearman = 0.804, significa que existe relación fuerte entre las variables. A partir de estos resultados se puede inferir que la valoración de las inversiones (experiencia, beneficios, etc.) realizadas por el trabajador dentro de la organización (Meyer y Allen, 1991) se relaciona la satisfacción que percibe en su entorno laboral. Estos resultados son similares a la reportada por Peña y Toro (2016) quienes señalaron que la permanencia en la organización no está asociada simplemente a una obligación moral con esta y sus compañeros sino porque percibe un sentimiento de bienestar al interior de ella. Es por ello que quizá Gallardo y Sandoval (2014) encontraron que el personal podría dejar el trabajo ante una oferta conveniente, dando cuenta que si el compromiso solo se sustenta en lo utilitario no ofrece el principio de continuidad, por lo que es necesario otros aspectos como por ejemplo la motivación de logro que el trabajador vivencia (De la Puente, 2017). El contexto peruano ofrece demasiada inestabilidad laboral, lo que de hecho juega a favor de la organización, ya que verán que su personal lo piensa bastante antes de abandonar su trabajo. La experiencia, le brinda seguridad y confianza en la tarea y lo que realmente estaría motivando al trabajador es su nivel de autonomía ganado, que le asigna cierto nivel de empoderamiento frente a compañeros y superiores. Por otro lado, se encuentra la carga familiar, que le empuja a decidir por lo seguro, no obstante hay que considerar que para hablar de compromiso de continuidad no debe existir motivación cuya fuente sea externa, sino de sus propias expectativas y necesidades, la cual valora en función de sus propios principios y objetivos personales. Para Lawler y Porter (1967) la satisfacción del trabajador está en función del valor que atribuye a su trabajo y las recompensas que se recibe por el trabajado ejecutado y considera que estas son justo lo que considera que debería recibir. A esta relación entre las recompensas extrínsecas e intrínsecas la denominó teoría de la expectativa, el cual es uno de los factores determinantes del esfuerzo y por tanto del desempeño laboral.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta al personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, en cuanto a la hipótesis específica 3, el grado de relación entre la tercera dimensión de la primera variable compromiso organizacional normativo y satisfacción laboral determinado por el

Rho de Spearman = 0.728, significa que existe relación fuerte entre estas variables. De acuerdo a ello se puede inferir que los sentimientos de obligación moral de permanencia en la organización que el trabajador vivencia (Meyer y Allen, 1991) se relaciona la satisfacción que percibe en su entorno laboral. Al respecto Peña y Toro (2016) reportaron que dichos colaboradores no se encuentran ligados a su trabajo necesariamente por una necesidad de supervivencia o por falta de ofertas laborales sino por sentimientos de lealtad hacia ella. Caso contrario sucede cuando el trabajador no percibe que la organización invirtió o permitió su desarrollo profesional (Gallardo y Sandoval, 2014). Sin embargo para ello debe existir una permanencia más o menos larga, ya que nadie desarrolla sus capacidades o su potencial en unos cuantos meses, si no después de largos años de haber permanecido en una función, resolviendo desafíos, recibiendo reconocimientos, y compartiendo escenarios con compañeros y superiores. Por otro lado, al evaluar su nivel de compromiso normativo, el personal, debe valorar positivamente su nivel de desarrollo personal, familiar y social desde que empezó a trabajar con determinada organización a fin de hallar argumentos que signifique lealtad e identificación suficiente como para considerar que dejar la organización es un acto de traición. Es bajo este planteamiento que Robbins y Judge (2013) indican que el compromiso implica una obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas, considerado en cierto modo en el beneficio económico ya sea porque en algún momento la organización cubre expectativas de capacitación, de este modo el trabajador tiene la obligación de reciprocidad.

V. Conclusiones

- Primera:** Se logró determinar que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.
- Segunda:** Se logró determinar que existe relación directa y alta ($\rho=0.781$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional afectivo es alto, también lo es la satisfacción laboral.
- Tercera:** Se logró determinar que existe relación directa y alta ($\rho=0.804$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional de continuidad es alto, también lo es la satisfacción laboral.
- Cuarta:** Se logró determinar que existe relación directa y alta ($\rho=0.728$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional normativo es alto, también lo es la satisfacción laboral.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al Hospital Nacional Dos de Mayo para que a través del equipo de gestión, cultive el compromiso organizacional en el personal asistencial de las diferentes jefaturas, y que este repercuta positivamente en la satisfacción laboral del empleado, con el propósito de mantener condiciones físicas agradables para la labor diaria del personal, que estos cuenten con sus beneficios laborales, que se respeten y se ejecuten equitativamente las políticas administrativas del hospital, que se elimine completamente todo tipo de conflictos y se promuevan relaciones interpersonales donde prime la armonía y la colaboración desinteresada, fomentar y apoyar el desarrollo personal de los empleados que finalmente ayuden en el desempeño diario en el cumplimiento de sus actividades y tareas, evitando de esta manera conflictos y problemas con las autoridades del hospital.
- Segunda:** A las jefaturas del Hospital Nacional Dos de Mayo para que generen dentro de sus dependencias un ambiente cómodo, agradable, con una buena relación entre su personal, con actitudes positivas, con ambientes propicios para el desempeño, ya que ello conlleva a que el personal asistencial genere un compromiso afectivo con el hospital propiciando en ellos el gusto por la labor realizada, se crea en ellos un sentimiento de pertenencia hacia la institución y se genera un significado de relevancia en sus actividades que desempeña.
- Tercera:** A las jefaturas del Hospital Nacional Dos de Mayo para que los trabajadores reciban un sueldo justo y relacionado con las funciones que realizan dentro del hospital y que cubran sus expectativas económicas, que se promueva el desarrollo personal de los trabajadores a través de un trabajo justo, incentivando y apoyando en el estudio de postgrado y pregrado a través de convenios con universidades, esto con el propósito de generar en el trabajador un compromiso de continuidad con sueldos y

prestaciones pagadas puntualmente y justas por las funciones realizadas, ofreciendo ofertas de ascensos y promociones dentro de la institución y generando bienestar familiar para el trabajador.

Cuarta: A las jefaturas del Hospital Nacional Dos de Mayo para que los trabajadores conozcan las políticas administrativas implementadas en el nosocomio como el horario de trabajo, los derechos y deberes del trabajador, y normas internacionales como el maltrato y explotación laboral; así mismo que la jefatura este a disposición del trabajador, comprendiéndolo, apoyándolo y tratándolo cordialmente en cualquier situación; esto con el fin de que se genere un compromiso normativo del empleado con la institución mediante la fidelidad del trabajador con ventajas laborales para el mismo.

VII. Referencias

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. PUCP. Lima, Perú.
- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje*. Trujillo: UCV.
- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana* (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Ajahuana, K. y Guerra, B. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud ampliación Paucarpata de Arequipa* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú
- Álvarez, M. (2011) *La dimensión temporal de las normas laborales*. Caracas; Universidad Nacional de San Agustín.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Malaga: EUMED.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?*. México: Ed. Limusa.
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze*. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud*. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro. Soc.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Betanzos, N. (2006). *Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

- Bustamante C., Santillán G. y Navarro E. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación*. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007_V.I
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Dunham, R., Grube, J. y Casteneda, M. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*,. 79(3).
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango.
- Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. *Enfermería Global*, 13(4), 353-363.
- Gallardo, N. y Sandoval, M. . (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada*. (Tesis de Maestría). Universidad del Bio Bio. Concepción, Chile.
- George, J. y Jones, G. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*. New Yersey: Pearson educación.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1976). *Motivation-Hygiene Profiles*. New York: John Wiley and sons,

- Hurtado, L. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Kaliski, B. (2007). *Encyclopedia of business and finance*. Detroit: Thompson Gale.
- Lawler, E. y Porter, L. (1967). *The Effect of Performance on Job Satisfaction*. *Industrial Relations*, 221-268.
- Locke, E. (1969). *What is Job Satisfaction? OB and Human Performance*, 4, 309-336
- Luna, M. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente en una universidad privada de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa*. *Revista de Administration Publica*, 42(6). 1213-1230.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, San Diego, 14, 224-247.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico*, en el año 2017 (Bachelor's thesis, PUCE).

- O'Reilly, C., y Chatman, J. (1986). *Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internationalization on prosocial behaviour*. *Journal of Applied Psychology*, 71.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peña, M. y Toro, L. (2016). *Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales*. (Tesis de especialización). Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.
- Popper K. (2008). *La lógica de la investigación científica* (2da Ed.). Madrid: Ed. Tecnos SA.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., y Boulian, R. (1974). *The Measurement of Organizational Commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Reichers, A. (1985). *A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment*. *Academy of Management Review*, 10(3).
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Addison-Wesley.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009) *Psicología del trabajo*. Madrid: Psicología. Pirámide.
- Rodríguez, A., Diaz, F., Fuentes, F., Martin, M., Montalbán, M., Sánchez, E. y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- Salazar J (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Salvador, C. (2008). *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería: Universidad Almería.

Tack-Hong, T. y Waheed, A. (2011). *Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money*. *Asian Academy of Management Journal*, 16 (1), 73-94.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wile and Sons.

Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima, 2018

Martha Pérez Cubas
mapec77@gmail.com

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018. El tipo de investigación fue básica y de nivel Correlacional. La muestra fue de 179 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico e intencional. La recolección de la información fue con la técnica de encuesta y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La conclusión indica que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo

Abstract

The investigation had as objective of determining the relationship between the organizational commitment and the labor satisfaction in the assistance personnel of the National Hospital Dos de Mayo in the year 2018. The investigation type was basic and of level Correlacional. The sample belonged to 179 workers not selected through a sampling probabilistic and intentional. The gathering of the information was with the survey technique and questionnaires like instruments of gathering of data which were validated through experts' trials and certain its dependability through the statistical of reliability Alpha of Cronbach. The conclusion indicates that direct and high relationship exists ($\rho =0.846$; $p <0.01$) between the organizational commitment and the labor satisfaction of the assistance personnel of the National Hospital Dos de Mayo. That is to say, in the measure that the organizational commitment is high, it is also it the labor satisfaction.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment

Introducción

En los últimos años se ha considerado que lo más significativo de una organización es el recurso humano que lo conforma. Es por ello que se incrementó en gran número las investigaciones que trataron de indagar como captar, sostener, estimular y mantener a los mejores trabajadores, bajo la premisa que la suficiente satisfacción y compromiso laboral devendría en mejoras para la organización.

Meyer y Allen (1991) mencionaron que el compromiso es “un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización, para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad” (p. 139). Para sustentar teóricamente la variable compromiso organizacional, se consideró la propuesta de estos autores, pues consideraron como elementos claves del compromiso organizacional al compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad que podrían presentar los trabajadores con la finalidad de alcanzar un objetivo, características que se desean medir y describir en la presente investigación.

Por su parte, Palma (2004) definió la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basada en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia de cada trabajador” (p. 8). Según la autora, existen elementos del contexto laboral que inciden en la motivación del trabajador ya sea desde el aspecto extrínseco (la característica de la situación) o intrínseco (la percepción de dichas características) y su arraigo positivo genera satisfacción en el trabajador. Estas situaciones del contexto son las condiciones físicas en las que el trabajador labora, los beneficios que percibe por ello, las políticas que regulan su tarea, las relaciones que se establecen con compañeros, el desarrollo personal que cree alcanzar como consecuencia de la tarea que realiza, el nivel de desempeño reconocido, y las relaciones que le es posible alcanzar con sus superiores.

El hecho de concebir al recurso humano como el elemento más importante de una organización, se basa en planteamientos teóricos que señalaron que trabajadores satisfechos son proclives a producir más de lo esperado; más aún si adicionalmente se hallan involucrados con el propósito y metas organizacionales (Medina, Gallegos y Lara, 2008). Si se enfoca el estudio de estas variables bajo el paradigma planteado es posible arribar al planteamiento que mejorando la satisfacción laboral se involucra más al trabajador y por tanto se adquiere mayor compromiso.

Así también se tiene que un establecimiento de salud es una organización que ofrece asistencia de salud desde el nacimiento hasta la adultez por lo que la

eficiencia de sus procesos resulta vital para la vida de las personas y en donde la calidad de la prestación es el desafío más relevante de cualquier gestión. Las políticas al respecto se han ceñido a satisfacer al usuario externo bajo la idea que su valoración es lo que finalmente determina la calidad del servicio (Gallardo y Reynaldos, 2014), no obstante, se ha dejado de lado la atención de los factores asociados, como es el caso de la satisfacción laboral del personal asistencial y los niveles de compromiso que haya podido desarrollar.

Se ha observado que en lo referente a satisfacción, la institución mantiene esquemas relacionados con reglamentos y leyes, con la convicción que lo único que genera satisfacción es el aseguramiento de cierta estabilidad laboral, obviando otros aspectos como la participación, la autonomía, el espacio de trabajo, el significado de la tarea, las relaciones positivas; lo que conduce que estos trabajadores comiencen a sentir que un cambio de lugar de trabajo podría ser la alternativa que resuelva su agobio, lo que se agrava debido a la presencia de ciertos lazos afectivos y lealtad que los une con la organización pese a las circunstancias descritas previamente (Betanzos y Paz, 2011).

Cabe destacar que la institución cumple con sus trabajadores en cuanto a lo salarial y condiciones idóneas de trabajo, pero aun así se percibe insatisfacción en ellos, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que permitan revertir esta realidad, siendo para ello necesario conocer aquellas variables que se asocian a ella, a fin de ejecutar acciones pertinentes que permitan a los trabajadores tener mayor satisfacción, lo que redundaría en el fortalecimiento de la institución y en mayor compromiso de sus trabajadores.

Es necesario comprender que para que el establecimiento de salud cumpla sus objetivos es primordial que el trabajador este comprometido con ella y conociendo este compromiso se origina especialmente de la satisfacción laboral, entonces se ve la necesidad de realizar este estudio.

Materiales y métodos

La investigación fue básica porque se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato” (Landeu, 2007, citado en Abanto, 2014). El diseño de investigación fue no experimental, transversal y Correlacional; fue no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y transversal porque se recolectó la información en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Correlacional porque se analizó y estudió la relación de hechos y fenómenos de la realidad (Carrasco, 2009). La muestra fue conformada con 179 trabajadores asistenciales del Hospital Nacional Dos de Mayo del Cercado de Lima, los cuales fueron seleccionados de manera probabilística. Los instrumentos fueron el cuestionario de compromiso organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad

fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.707 y 0.866 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen confiabilidad. Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. La comprobación de hipótesis, se realizó mediante la prueba Rho de Spearman.

Resultados

Tabla 1
Descripción de las variables de estudio

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Compromiso organizacional	Bajo	95	53,1
	Moderado	57	31,8
	Alto	27	15,1
	Total	179	100,0
Satisfacción laboral	Insatisfecho	95	53,1
	Moderadamente satisfecho	45	25,1
	Satisfecho	39	21,8
	Total	179	100,0

En la tabla 1, se presenta los resultados de la aplicación de cuestionario de compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Como se puede observar, la mayoría del personal (53,1%) perciben que el compromiso organizacional hacia el hospital se encuentra en el nivel bajo y a su vez se encuentran insatisfechos.

Tabla 2
Correlación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,846**
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,846**
		Sig. (bilateral)	1
		N	179
		N	179

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

La tabla 1 muestra un coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,846$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor compromiso organizacional, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta al personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, en cuanto a la hipótesis general, el grado de relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral determinado por el Rho de Spearman = 0.846, significa que existe relación fuerte entre estas variables. Los resultados expuestos significan que los estadios psicológicos que caracterizan la relación entre una persona y una organización y evita que este último abandone el vínculo laboral con ellos (Mayer y Allen, 1991), se relaciona con la disposición, creencias y valores que muestran estos hacia el trabajo y les procura experiencia de satisfacción (Palma, 2004). Estos resultados concuerdan con lo informado por Ajahuana y Guerra (2017); Barahona (2015); Abanto (2017) y Luna (2016) ya que también ellos determinaron que existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, señalando que al haber mayor compromiso organizacional habrá también mayor satisfacción laboral. Un aspecto que se resalta del presente estudio es la importancia que se le da al compromiso afectivo, normativo y de continuidad para alcanzar niveles de satisfacción que asegure niveles mínimos de rotación y mayor productividad por parte del personal. Sin duda la satisfacción es producto de las motivaciones cubiertas, ya sea por la condición donde se trabaja o el significado que trae para el trabajador el hecho de laborar para una determinada institución. Por ello se puede decir que los factores asociados para alcanzar satisfacción laboral no solo están relacionados con las condiciones de trabajo con las que cuentan sino también con las actitudes y las conductas que estos despliegan mientras trabajan, lo cual se estructura a partir de las percepciones de este, la cual no necesariamente estará en concordancia con la realidad. En esa línea, George y Jones (2008), plantearon que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y creencias que el trabajador sostiene con respecto a su trabajo. Los niveles de satisfacción laboral pueden alcanzar en el individuo tanto el grado de máxima satisfacción como la máxima insatisfacción. Los trabajadores pueden tener actitudes diversas acerca de los diferentes aspectos de su labor, como el tipo de trabajo, sus compañeros, supervisores y su salario.

Conclusión

Existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

Referencias

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42(6). 1213-1230.
- Gallardo, N. y Sandoval, M. . (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada* Gallardo, A., y Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(4), 353-363.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro. Soc.* 19 (1), 35-41.
- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto d einvestigación. Guía d eaprendizaje*. Trujillo: UCV.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Ajahuana, K. y Guerra, B. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud ampliación Paucarpata de Arequipa* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú
- Barahona, P. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la unidad educativa Jaques Dalcroze*. (Tesis de Maestría). Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.
- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana* (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Luna, M. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente en una universidad privada de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- George, J. y Jones, G. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*. New Yersey: Pearson educación.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en el personal Asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima – 2018.						
AUTOR: Martha Pérez Cubas						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p> <p>Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.</p> <p>Existe una relación entre el compromiso organizacional</p>	Variable 1: Compromiso organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Compromiso afectivo	- Gusto - Pertenencia - Significado	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo: 18 – 41 Moderado: 42 – 66 Alto: 67 – 90
			Compromiso de continuidad	- Sueldo y prestaciones - Oferta laboral - Bienestar familiar	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Compromiso normativo	- Moral - Ventaja laboral - Fidelidad	13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Variable 2: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Condiciones físicas	- Ambiente de trabajo - Ambiente cómodo - Ambiente propicio para el desempeño	1, 13, 21, 28, 32	Insatisfecho: 36 – 83 Moderadamente satisfecho: 84 – 132 Satisfecho 133 – 180
			Beneficios laborales	- Sueldo aceptable - Satisfacción con el sueldo - Expectativas económicas	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	- Horario de trabajo - Maltrato de la institución - Explotación laboral	8, 15, 17, 23, 33	

el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.	normativo y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2018.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente creado por los compañeros - Agrado en trabajar con los compañeros - Distanciamiento con los compañeros 	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo justo - Desarrollo personal - Realización profesional 	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Tarea valiosa - Trabajo aburrido - Gusto por la labor que realiza 	5, 11, 19, 26, 30, 35	
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del jefe - Comprensión del jefe - Trato cordial 	6, 12, 20, 27, 31, 36	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Objetivo: el presente cuestionario tiene el objetivo de determinar el compromiso organizacional del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo.

INSTRUCCIONES:

Estimados compañeros de trabajo este cuestionario es un instrumento que forma parte de un trabajo de investigación y será utilizado solamente con fines académicos.

A continuación, leer detenidamente cada pregunta y marcar con una X sobre el número que corresponda según su apreciación y de acuerdo a la escala que a continuación se les presenta, estas respuestas son anónimas y hacerlo de forma sincera su respuesta.

Muchas gracias.

ESCALAS:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Tengo confianza en los valores de la institución					
2	Siento apego emocional a la institución					
3	Me he integrado plenamente con la institución					
4	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución					
5	Esta institución tiene un gran significado para mi					
6	Cuento con diversas opciones de trabajo					
7	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades					
8	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo					
9	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución					
10	Tengo una sensación de deuda con la institución					
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución					
12	Sería duro para mi dejar esta institución si así lo quisiera					
13	Soy leal a mi centro de labores					
14	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución					
15	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución					
16	Si no me hubiese sacrificado en esta institución sería					

	fácil considerar otra opción de trabajo					
17	Pertenecer a esta institución es una necesidad y deseo					
18	Existen circunstancias que estrechen mi relación laboral con la institución					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Objetivo: Este cuestionario servirá para determinar la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo.

ESCALA:

Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Cuenta con un ambiente de trabajo que facilite realizar sus labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					

24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4. Certificados de validez de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Tengo confianza en los valores de la institución	✓		✓		✓		
2	Siento apego emocional a la institución	✓		✓		✓		
3	Me he integrado plenamente con la institución	✓		✓		✓		
4	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución	✓		✓		✓		
5	Esta institución tiene un gran significado para mi	✓		✓		✓		
6	Cuento con diversas opciones de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
7	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades	✓		✓		✓		
8	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo	✓		✓		✓		
9	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución	✓		✓		✓		
10	Tengo una sensación de deuda con la institución	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución	✓		✓		✓		
12	Sería duro para mi dejar esta institución si así lo quisiera	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Soy leal a mi centro de labores	✓		✓		✓		
14	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución	✓		✓		✓		
15	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución	✓		✓		✓		
16	Si no me hubiese sacrificado en esta institución sería fácil considerar otra opción de trabajo	✓		✓		✓		
17	Pertenecer a esta institución es una necesidad y deseo	✓		✓		✓		
18	Existen circunstancias que estrechen mi relación laboral con la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Dr. JORGE G. LAGUNA VELAZCO DNI: 20072507

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

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

Lima 15 de 03 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o materiales							
1	Cuenta con un ambiente de trabajo que facilite realizar sus labores	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mis jefes son comprensivos.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que hago.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales y/o sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓			✓
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	✓		✓			✓
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓			✓
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓			✓
DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad y/o el jefe		Si	No	Si	No	Si	No
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	✓		✓			✓
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓			✓
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓			✓
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓			✓
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓			✓
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. JORGE G. LABOYA VELAZCO DNI: 90077507

Especialidad del validador Dr. SALVO PUELICH

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

Lima 15 de 03 del 2018.

Firma del Experto Informante.





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTECNAIL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Tengo confianza en los valores de la institución	✓		✓		✓		
2	Siento apego emocional a la institución	✓		✓		✓		
3	Me he integrado plenamente con la institución	✓		✓		✓		
4	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución	✓		✓		✓		
5	Esta institución tiene un gran significado para mi	✓		✓		✓		
6	Cuento con diversas opciones de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
7	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades	✓		✓		✓		
8	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo	✓		✓		✓		
9	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución	✓		✓		✓		
10	Tengo una sensación de deuda con la institución	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución	✓		✓		✓		
12	Sería duro para mi dejar esta institución si así lo quisiera	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Soy leal a mi centro de labores	✓		✓		✓		
14	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución	✓		✓		✓		
15	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución	✓		✓		✓		
16	Si no me hubiese sacrificado en esta institución sería fácil considerar otra opción de trabajo	✓		✓		✓		
17	Pertenecer a esta institución es una necesidad y deseo	✓		✓		✓		
18	Existen circunstancias que estrechen mi relación laboral con la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): Lay Villalada Carney Alexandring DNI: 09240148

Especialidad del validador: "Salud Pública"

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

Lima 02 de Feb. del 2018.


Caridad Reyes D.
 Coordinadora del Equipo de Trabajo de Vigilancia
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o materiales							
1	Cuenta con un ambiente de trabajo que facilite realizar sus labores	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		<i>considerar en la dimensión 2</i>
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mis jefes son comprensivos.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que hago.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		<i>mejorar redacción</i>
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales y/o sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	✓		✓		✓	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad y/o el jefe		Si	No	Si	No	Si	No
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg) Luis Villoslada Carreras Alejandra DNI: 09240148

Especialidad del validador "Salud Pública"

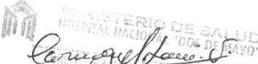
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 02 de Febrero del 2018



 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL MACO "D. G. MACO"
 HOSPITAL DE LA CRUZ
 C.E. N° 2512
 VILLOSLADA
 Cacerías del Perú

Luis Villoslada Carreras
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Tengo confianza en los valores de la institución	✓	✓	✓		✓		
2	Siento apego emocional a la institución	✓		✓		✓		
3	Me he integrado plenamente con la institución	✓		✓		✓		
4	Tengo voluntad de dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución	✓		✓		✓		
5	Esta institución tiene un gran significado para mi	✓		✓		✓		
6	Cuento con diversas opciones de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
7	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades	✓		✓		✓		
8	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo	✓		✓		✓		
9	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución	✓		✓		✓		
10	Tengo una sensación de deuda con la institución	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución	✓		✓		✓		
12	Sería duro para mi dejar esta institución si así lo quisiera	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Soy leal a mi centro de labores	✓		✓		✓		
14	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución	✓		✓		✓		
15	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución	✓		✓		✓		
16	Si no me hubiese sacrificado en esta institución sería fácil considerar otra opción de trabajo	✓		✓		✓		
17	Pertenecer a esta institución es una necesidad y deseo	✓		✓		✓		
18	Existen circunstancias que estrechen mi relación laboral con la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: _____ DNI: 19992580

Especialidad del validador: _____

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

Lima 06 de 03 del 2018

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA
Jefa del Dpto. de Enfermería
C.E.P. N° 19747 - R.E.E. 990

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o materiales							
1	Cuenta con un ambiente de trabajo que facilite realizar sus labores	✓		✓		✓		
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos							
6	Mis jefes son comprensivos.	✓		✓	No	✓	No	
7	Me siento mal con lo que hago.	✓		✓		✓		
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Políticas administrativas							
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓		✓	No	✓	No	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales y/o sociales							
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Desarrollo personal							
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓	No	✓	No	✓	No	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Desempeño de tareas							
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓		

26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	✓		✓		✓	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad y/o el jefe		Si	No	Si	No	Si	No
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓	
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Garmen del Rosario Pascual Serna

DNI: 19992586

Especialidad del validador

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

Lima 06 de 03 del 2018

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
2018
Mg. CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA
Jefa del Dpto. de Enfermería
CEP. N° 19747 - REF. 990

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional
Dos de Mayo

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CARTA N° 035 -2018-OACDI-HNDM

Lima, 22 de marzo 2018

Licenciada:

MARTHA PEREZ CUBAS

Investigador Principal

Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

REF : REGISTRO N° 002637

De mi mayor consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que con Memorandum N°01105-2018-DE-HNDM-2018 Departamento de Enfermería, informa que no existe ningún inconveniente en que se desarrolle el trabajo de investigación titulado:

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - 2018"

En tal sentido esta oficina autoriza la realización del estudio de investigación. Consecuentemente el investigador deberá cumplir con el compromiso firmado, mantener comunicación continua sobre el desarrollo del trabajo y remitir una copia del proyecto al concluirse.

La presente aprobación tiene vigencia a partir de la fecha y **expira el 21 de marzo del 2019.**

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

 Dr. JOHNNY RICARDO MORZAN DELGADO
 C.M.P. 21974 R.N.E. 19950
 Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación,
 Docencia e Investigación

CARTA N° 044-EI

JRMD /LNBC/eva.

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de la variable compromiso organizacional

	Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad						Compromiso normativo						Compromiso organizacional			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	19
2	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	20
3	1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	1	9	25
4	2	2	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	22
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	53
6	3	3	2	3	3	3	17	5	5	5	4	4	4	27	3	3	3	4	2	4	19	63
7	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	2	3	17	49
8	3	3	2	3	3	3	17	5	5	5	4	5	5	29	3	3	3	3	2	3	17	63
9	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	17	50
10	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	22
11	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	4	18	1	1	1	1	1	1	6	41
12	1	1	2	1	2	1	8	3	2	2	3	2	3	15	3	4	3	3	2	3	18	41
13	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	2	8	22
14	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
15	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	20
16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	3	17	51
17	2	1	2	1	1	1	8	1	1	1	2	1	2	8	1	1	2	1	2	1	8	24
18	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
19	3	3	3	3	3	3	18	5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	3	2	3	17	64
20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	16	52
21	2	1	1	1	2	2	9	1	2	1	1	1	2	8	1	2	1	1	2	2	9	26
22	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	88
23	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	22
24	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	20
25	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	2	2	9	25
26	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	21
27	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	1	1	1	9	25
28	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	20
29	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	2	8	1	1	2	1	2	1	8	22
30	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	16	49
31	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	32
32	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	7	20

	Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad						Compromiso normativo						Compromiso organizacional			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
33	2	1	1	1	2	1	8	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	22
34	3	3	3	3	4	2	18	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	17	51
35	1	1	1	3	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	24
36	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	2	2	3	4	3	3	17	77
37	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	16	49
38	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	18
39	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	18
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
41	2	2	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	22
42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
43	1	1	1	2	1	2	8	1	1	2	1	1	2	8	1	2	1	1	2	1	8	24
44	3	4	3	2	2	2	16	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	2	3	17	52
45	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	86
46	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	1	9	24
47	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
48	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	1	1	10	42
49	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	2	8	2	1	1	1	2	1	8	23
50	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
51	1	2	1	3	4	3	14	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	1	1	1	9	33
52	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	88
53	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	53
54	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	7	41
55	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	3	3	2	3	3	3	17	49
56	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	20
57	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	52
58	3	3	3	2	3	3	17	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	18	65
59	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	4	17	52
60	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	21
61	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	20
62	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	19
63	1	1	1	1	2	2	8	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	23
64	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	19
65	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	3	16	50
66	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	30	3	3	2	3	3	3	17	65
67	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	53
68	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	4	2	4	19	78
69	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	21

	Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad						Compromiso normativo						Compromiso organizacional			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
70	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	20
71	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	1	1	1	9	29
72	3	3	4	2	3	3	18	3	2	2	3	2	4	16	3	3	3	3	2	3	17	51
73	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	51
74	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	3	3	3	16	49
75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	2	3	18	54
76	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	20
77	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	2	1	7	44
78	1	1	1	2	1	1	7	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	42
79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
80	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	19
81	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	53
82	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	56
83	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	54
84	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	2	1	2	8	23
85	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	4	5	29	3	3	3	3	4	3	19	66
86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	89
87	3	3	3	2	3	4	18	3	4	3	3	3	3	19	4	3	2	2	2	2	15	52
88	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	88
89	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	20
90	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
91	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	20
92	3	3	2	3	3	3	17	1	2	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	31
93	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	88
94	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	1	1	2	9	1	2	1	1	2	1	8	24
95	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	4	3	19	3	3	2	3	4	3	18	56
96	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	3	3	18	66
97	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	20
98	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	1	9	26
99	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	21
100	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	18
101	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	1	1	8	1	2	1	1	1	1	7	22
102	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	20
103	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	2	1	1	8	21
104	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	20
105	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	19
106	2	3	3	3	4	3	18	3	3	3	2	3	4	18	3	3	3	3	2	4	18	54

	Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad						Compromiso normativo						Compromiso organizacional			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
144	2	3	3	3	4	3	18	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	31
145	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
146	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	2	1	7	43
147	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	89
148	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17	1	1	1	1	1	1	6	40
149	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	18
150	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	4	4	27	3	3	3	3	2	3	17	70
151	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	20
152	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	4	28	87
153	2	3	4	3	2	3	17	5	5	5	5	5	5	30	2	2	3	3	3	3	16	63
154	2	1	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	21
155	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
156	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	2	3	17	50
157	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
158	1	2	1	1	2	1	8	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	21
159	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	3	2	3	17	75
160	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	3	3	2	3	3	3	17	76
161	4	5	4	4	5	5	27	5	4	5	4	4	5	27	5	5	4	5	4	4	27	81
162	2	3	3	4	2	3	17	5	5	5	5	5	5	30	2	2	3	4	3	3	17	64
163	1	1	2	1	2	1	8	2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	23
164	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	2	7	20
165	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	19
166	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	20
167	1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	1	9	25
168	2	2	1	1	1	2	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	7	22
169	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	53
170	3	3	2	3	3	3	17	5	5	5	4	4	4	27	3	3	3	4	2	4	19	63
171	3	3	2	3	3	3	17	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	2	3	17	49
172	3	3	2	3	3	3	17	5	5	5	4	5	5	29	3	3	3	3	2	3	17	63
173	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	17	50
174	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	22
175	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	4	18	1	1	1	1	1	1	6	41
176	1	1	2	1	2	1	8	3	2	2	3	2	3	15	3	4	3	3	2	3	18	41
177	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	1	2	1	1	1	2	8	22
178	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	2	1	1	7	21
179	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	20

Base de datos de la variable satisfacción laboral

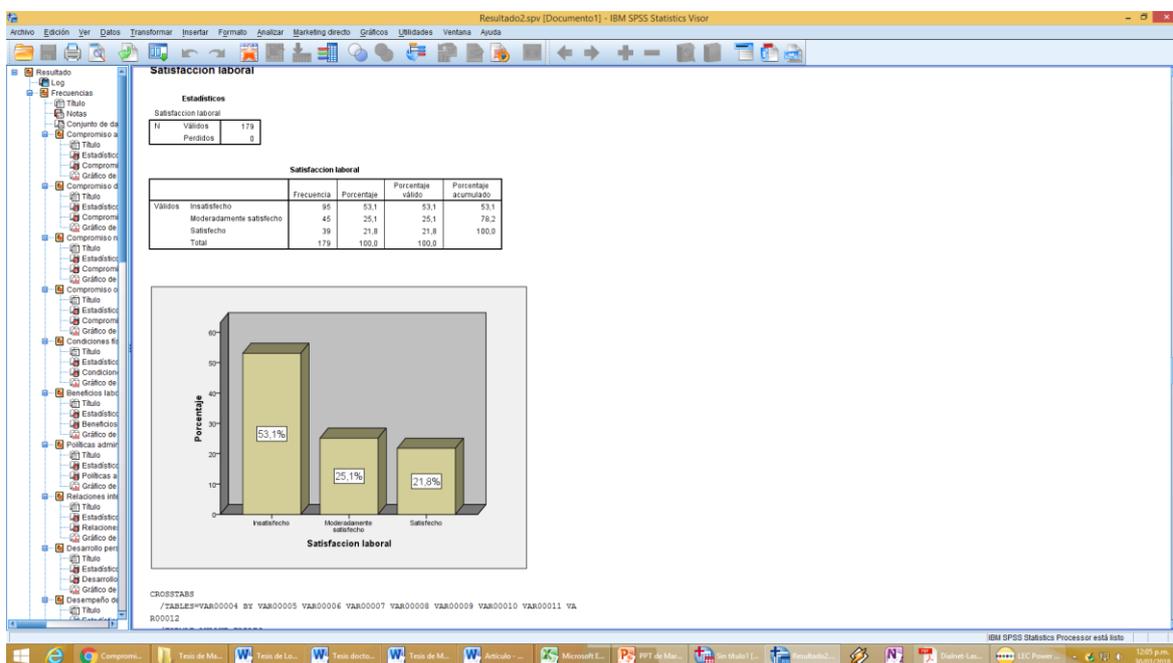
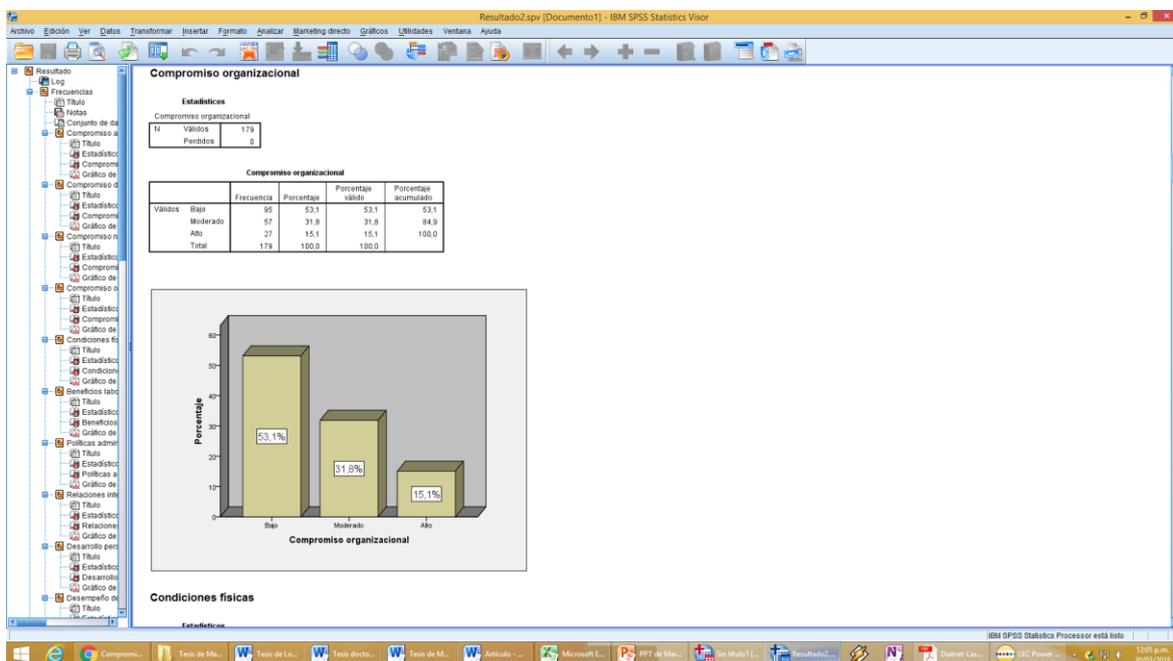
	Condiciones físicas					Beneficios laborales				Políticas administrativas					Relaciones interpersonales					Desarrollo personal					Desempeño de tareas					Relación con la autoridad						Satisfacción laboral								
	1	2	3	4	P D	6	7	8	9	P D	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	P D	1 1	1 1	1 1	1 1	P D	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	P D	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	P D		3 1	3 2	3 3	3 4	3 5	3 6	P D	
41	2	2	2	1	1	8	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	9	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	45
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	180		
43	1	1	1	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	2	1	9	1	2	1	1	2	1	8	49
44	3	4	3	2	2	14	2	2	3	5	12	5	5	5	4	5	24	4	5	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	5	19	5	5	5	4	3	3	25	126
45	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	18	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	4	5	28	170	
46	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	2	2	2	7	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	1	1	8	1	2	1	1	2	1	8	48
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	180		
48	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	2	2	2	9	2	2	1	1	1	2	9	2	4	1	2	3	3	15	2	2	3	2	2	2	13	83
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	177
50	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	41	
51	1	2	1	3	4	11	3	3	3	2	11	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	7	2	1	1	1	2	9	2	1	1	3	3	2	12	2	2	1	2	2	11	69		
52	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	176		
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	106	
54	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	2	1	9	1	1	1	1	1	6	2	2	4	2	2	3	15	3	3	3	3	1	1	14	82	
55	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	2	16	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	2	3	2	14	94	
56	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	7	39	
57	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17	103		
58	3	3	3	2	3	14	3	3	3	5	14	5	5	5	5	25	5	5	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	5	19	5	5	5	5	3	3	26	132		
59	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	5	4	24	5	5	2	2	14	3	3	3	4	2	3	18	3	3	3	3	3	5	20	5	5	5	5	2	3	25	130
60	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	1	6	2	2	2	2	1	1	10	1	2	1	1	1	1	7	45		
61	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	1	2	1	1	1	1	7	43	
62	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	1	6	38	
63	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	2	1	1	2	9	44		
64	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	38		
65	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	2	2	9	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	101		
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	5	25	5	4	3	3	15	2	3	3	5	5	23	5	5	4	3	3	5	25	5	5	5	5	3	2	25	142		
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	107			
68	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	5	25	4	5	3	3	15	3	4	2	5	5	24	5	5	4	3	3	5	25	5	5	5	5	3	3	26	144		
69	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	5	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	1	2	1	1	2	1	8	43		
70	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	7	2	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	40		
71	2	1	2	1	1	7	1	1	1	2	5	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	8	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	6	46		
72	3	3	4	2	3	15	3	3	3	3	12	2	2	3	2	4	13	3	2	3	3	11	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	3	16	2	2	3	2	3	3	15	97		
73	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	17	2	2	3	2	3	3	15	100			
74	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	2	3	2	2	9	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	2	3	16	99		
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19	109			
76	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	177			
77	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	15	3	3	1	1	8	1	1	2	1	2	8	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	1	14	91			
78	1	1	1	2	1	6	1	2	1	3	7	3	3	3	3	2	14	2	3	1	1	7	1	1	1	2	1	7	3	3	2	1	3	15	3	3	3	1	1	14	70			
79	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	29	174		
80	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	7	1	1	2	1	1	1	7	40		

	Condiciones físicas					Beneficios laborales				Políticas administrativas					Relaciones interpersonales					Desarrollo personal					Desempeño de tareas					Relación con la autoridad					Satisfacción laboral									
	1	2	3	4	P D	6	7	8	9	P D	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	P D	1 5	1 6	1 7	1 8	P D	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	P D	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0		P D	3 1	3 2	3 3	3 4	3 5	3 6	P D	
81	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	1	1	8	1	1	2	1	1	2	8	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	1	1	14	88
82	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	41
83	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17	105	
84	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	1	1	8	44
85	3	3	3	3	3	15	3	3	2	5	13	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	16	3	3	4	3	2	2	17	2	2	3	3	2	5	17	5	5	5	5	3	3	26	129
86	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	176	
87	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	39	
88	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	29	177	
89	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	39
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	180	
91	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	41
92	3	3	2	3	3	14	3	2	3	1	9	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	2	3	1	9	2	1	1	1	1	1	7	57
93	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	173	
94	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	2	8	1	2	1	1	2	1	8	46	
95	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	12	2	3	4	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	3	2	18	111	
96	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	16	3	3	3	5	5	24	5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	3	3	26	146	
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	176	
98	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	6	1	2	2	2	7	2	1	1	1	2	9	2	2	1	1	1	1	8	1	2	1	1	2	2	9	52	
99	2	1	1	1	2	7	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	2	7	43	
100	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	37	
101	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	2	8	1	1	2	1	2	1	8	44	
102	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	7	40	
103	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	40	
104	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	40	
105	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	40	
106	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	15	2	3	3	3	11	3	3	2	4	4	2	18	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	106	
107	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	4	5	29	176	
108	1	1	1	3	3	9	3	3	3	1	10	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	7	1	1	2	3	3	1	11	1	1	1	2	1	1	7	54	
109	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	177	
110	1	1	1	2	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	7	2	2	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	7	46	

	Condiciones físicas					Beneficios laborales				Políticas administrativas						Relaciones interpersonales					Desarrollo personal							Desempeño de tareas							Relación con la autoridad							Satisfacción laboral		
	1	2	3	4	P D	6	7	8	9	P D	10	11	12	13	14	P D	15	16	17	18	P D	19	20	21	22	23	24	P D	25	26	27	28	29	30	P D	31	32	33	34	35	36		P D	
111	1	1	1	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	7	2	1	1	2	2	1	9	1	2	1	1	2	1	8	49
112	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	17	2	2	4	2	3	3	16	3	3	3	3	3	2	17	102	
113	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	16	3	3	2	5	5	5	23	5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	3	3	26	145
114	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	2	8	2	2	1	1	1	1	8	44	
115	2	2	2	3	3	12	3	3	3	1	10	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	7	2	2	1	3	3	1	12	1	2	1	1	1	1	7	59	
116	2	2	1	1	1	7	1	1	2	2	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	1	1	6	45
117	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	2	9	1	1	2	2	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	46
118	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	4	5	29	174	
119	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	178	
120	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	1	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	1	2	3	3	3	13	3	3	3	3	1	1	14	83
121	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	1	2	9	1	1	1	1	2	1	7	2	1	1	3	3	3	13	3	3	3	3	2	1	15	86
122	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	100
123	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	1	1	7	1	1	1	1	3	8	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	1	1	14	84	
124	3	2	3	4	3	15	3	3	4	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	3	3	16	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	5	21	5	5	5	5	3	2	25	133	
125	2	2	1	3	3	11	3	3	3	1	10	2	1	1	1	2	7	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	2	9	1	1	1	3	3	1	10	2	1	1	1	1	1	7	60
126	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	175	
127	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	38	
128	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	40	
129	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	2	2	15	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	2	3	3	15	93
130	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	107	
131	1	1	1	2	1	6	1	2	1	1	5	1	2	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	1	8	45	

	Condiciones físicas					Beneficios laborales				Políticas administrativas						Relaciones interpersonales					Desarrollo personal							Desempeño de tareas							Relación con la autoridad							Satisfacción laboral			
	1	2	3	4	P D	6	7	8	9	P D	1	1	1	1	1	P D	1	1	1	1	P D	1	2	2	2	2	2	P D	2	2	2	2	2	3	P D	3	3	3	3	3	3		P D		
152	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	176
153	2	3	4	3	2	14	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	2	2	14	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	5	20	5	5	5	5	2	3	25	129	
154	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	1	8	1	2	1	1	1	1	7	44	
155	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	5	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	7	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	2	7	2	2	2	1	2	2	11	55	
156	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	10	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	103	
157	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	180	
158	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	7	1	2	2	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	43	
159	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29	177	
160	2	3	3	4	2	14	3	3	3	5	14	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	5	5	30	158		
161	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	19	4	5	4	4	5	22	5	4	5	5	19	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	5	4	26	161	
162	2	3	3	4	2	14	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	2	2	14	3	4	3	5	5	5	25	5	5	5	3	3	5	26	5	5	5	5	2	3	25	143	
163	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	2	7	2	1	1	1	1	1	7	44	
164	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	38	
165	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	2	7	39	
166	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	6	41	
167	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	7	2	1	1	1	2	2	9	2	1	1	1	2	1	8	2	2	2	1	2	2	11	54	
168	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	43	
169	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	107	
170	3	3	2	3	3	14	3	2	3	5	13	5	5	4	4	4	22	4	5	3	3	15	3	4	2	5	5	5	24	2	2	3	2	3	5	17	5	5	4	4	3	3	24	129	
171	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	3	2	2	15	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	2	3	3	15	93	
172	3	3	2	3	3	14	3	2	3	5	13	5	5	4	5	5	24	5	5	3	3	16	3	3	2	5	5	4	22	5	5	4	2	3	5	24	5	5	4	5	3	3	25	138	

Anexo 7. ImprPant de Resultados



Resultado2.pptx [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Tabla de contingencia Compromiso organizacional * Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				
		Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Total	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	85	6	4	95
		% dentro de Compromiso organizacional	89.5%	6.3%	4.2%	100.0%
	Moderado	Recuento	10	39	8	57
	% dentro de Compromiso organizacional	17.5%	68.4%	14.0%	100.0%	
Alto	Recuento	0	0	27	27	
	% dentro de Compromiso organizacional	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
Total		Recuento	95	45	39	179
		% dentro de Compromiso organizacional	53.1%	25.1%	21.8%	100.0%

NOSEPAR COBR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00005
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

			Compromiso organizacional	Condiciones físicas
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	1,000	,769 ^{**}
		N	179	179
	Condiciones físicas	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	,769 ^{**}	1,000
		N	179	179

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

NOSEPAR COBR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Resultado2.pptx [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

			Compromiso organizacional	Beneficios laborales
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	1,000	,723 ^{**}
		N	179	179
	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	,723 ^{**}	1,000
		N	179	179

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

NOSEPAR COBR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00007
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

			Compromiso organizacional	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	1,000	,796 ^{**}
		N	179	179
	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación Sig (bilateral)	,796 ^{**}	1,000
		N	179	179

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

NOSEPAR COBR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00008
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Resultado2.spr [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Conjunto de datos
 - Notas
 - Compromiso a
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Compromiso d
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Compromiso n
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Compromiso o
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Compromiso s
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Condiciones de
 - Título
 - Estadístico
 - Compromiso
 - Gráfico de
 - Beneficios labo
 - Título
 - Estadístico
 - Beneficios
 - Gráfico de
 - Políticas admin
 - Título
 - Estadístico
 - Políticas a
 - Gráfico de
 - Relaciones inte
 - Título
 - Estadístico
 - Relaciones
 - Gráfico de
 - Desarrollo per
 - Título
 - Estadístico
 - Desarrollo
 - Gráfico de
 - Desempeño de
 - Título
 - Estadístico
 - Desempeño
 - Gráfico de

Rho de Spearman Compromiso organizacional Coeficiente de correlación Sig (bilateral) 1,000 ,811 ,000
N 179 179
Relación con la autoridad Coeficiente de correlación Sig (bilateral) ,811 ,000 1,000
N 179 179

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00012
/PRINT=SPEARMAN *MCATAL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
			1,000	,809 ^{**}
		N	179	179
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	,809 ^{**}	1,000
		N	179	179

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00012
/PRINT=SPEARMAN *MCATAL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
			1,000	,809 ^{**}

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Compromi... Tesis de Ma... Tesis de La... Tesis de docto... Tesis de M... Artículo ... Microsoft E... PPT de Ma... en thulo [...] multiaid... Hubnet-Lat... ITC Power ... 10:58 pm 10/26/2024



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Jorge Gonzalo Laguna Velazco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima-2018" de la estudiante Martha Perez Cubas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de marzo del 2018



Jorge G. Laguna Velazco

DNI:20072507

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&no=931074350&rs=1&u=1051413496

feedback studio Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo Lima, 2018

32 de 80



Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos De Mayo
Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de servicios de la salud

AUTOR:
Br. Martha Pérez Cubas

ASESOR:
Dr. Laguna Velazco, Jorge

Resumen de coincidencias ✕

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

20	1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	8 %	>
	2	repositorio.unsa.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 %	>
	3	José Pacheco Romero ... <small>Publicación</small>	1 %	>
	4	repositorio.upeu.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	5	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	6	tesis.ucsm.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	7	ateneo.unmsm.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	8	dialnet.unirioja.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>

Página: 1 de 102 Número de palabras: 17802

Text-only Report 19:25 22/03/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

PEREZ CUBAS MARTHA
D.N.I. : 07932440
Domicilio : Calle 9 N° 6-1204 Primavera
Teléfono : Fijo : Móvil 995838841
E-mail : mapec77@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

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

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PEREZ CUBAS MARTHA

Título de la tesis:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
PERU - 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: 26.06.2018

Mr. Yolver
Ocaña
904-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno
para Empas-
tado

ESCUELA DE POSGRADO

Martha Pérez Casas con DNI N° 07932440
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en calle 9 M7-61 lote 04 Primavera-Cowas
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: Los servicios de salud del programa: Gestión de
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 7001113683
(Código de alumno)

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

se me conceda el visto bueno para
empastado de tesis

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



Lima 29 de Mayo de 2018

Hora: 12:45 Firma: *[Signature]*
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. el tesis a empaquetada con copia
- b. Resolución Directoral de
- c. sustentación de tesis
- d. copia de declaración de sustentación
- copia de acta de Aprobación de originalidad de tesis y
- Pantallaazo turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 945238841
Email: mapec77@hotmail.com

Visto Bueno
Para Tesis
79/06/18

