



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.**

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Vasquez Machare de Querevalú Celia Yanina

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2033 –2018 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 29 de agosto de 2018

**VISTO:**

El expediente presentado por VASQUEZ MACHARE, CELIA YANINA solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II – COMAS 2018.** y

**CONSIDERANDO:**

Que el(los) bachiller(es) VASQUEZ MACHARE, CELIA YANINA, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.-** AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II – COMAS 2018.** presentado por VASQUEZ MACHARE, CELIA YANINA.

**Art. 2°.-** DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
 Presidente : Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
 Secretario : Dra. Marlene Magallanes Corimanya  
 Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

**Art. 3°.-** SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
 Lugar : Sala 1  
 Día : 31 de agosto de 2018  
 Hora : 9:30 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
 Jefe  
 Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte



MBA Ommero Trinidad Vargas  
 Secretario Académico  
 Escuela de Posgrado – campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VASQUEZ MACHARE, CELIA YANINA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II – COMAS 2018.**

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 9:30 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar APA en todo el documento*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Dedicatoria**

A mi Jayden, padres y hermanos que con su amor, dedicación y apoyo hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mi objetivo en la elaboración de mi tesis y en mi felicidad.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi asesor Dr. Joaquín Vértiz y al médico jefe del CMI Santa Luzmila II, Michael Wharton; por las enseñanzas recibidas que guiaron mi camino para la elaboración y conclusión de la presente tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Vásquez Macharé de Querevalú Celia Yanina, estudiante de la Facultad de Posgrado, Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44178130, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018” es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto de 2018.

---

Br. Vásquez Macharé de Querevalú, Celia Yanina

DNI N° 44178130

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018*, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - Comas 2018.

La presente tesis ha sido estructurada en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de postgrado. En el capítulo denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en el Capítulo IV presentamos la discusión, en el capítulo V presentamos las conclusiones de la presente investigación, capítulo VI las recomendaciones y por último en el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos.

Puedo concluir que existe relación baja y directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

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

La autora

## Índice

	Pág.
<b>Página del jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	14
1.1 Realidad problemática.	15
1.2 Trabajos previos.	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Problema	39
1.5 Justificación	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
<b>II. Método</b>	45
2.1 Diseño de investigación	46
2.2 Variables Operacionalización de variables	47
2.3 Población, muestra y muestreo	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.5 Métodos de análisis de datos	52
2.6 Aspectos éticos	52
<b>III. Resultados</b>	53
3.1 Descripción de resultados	54
3.2 Contrastación de hipótesis	58
<b>IV. Discusión</b>	64
<b>V. Conclusiones</b>	69
<b>VI. Recomendaciones</b>	71
<b>VII. Referencias</b>	73

<b>Anexo 1</b> Artículo científico	80
<b>Anexo 2</b> Matriz de consistencia	88
<b>Anexo 3</b> Permiso de la institución	90
<b>Anexo 4</b> Instrumentos	96
<b>Anexo 5</b> Base de datos	100
<b>Anexo 6</b> Print de los resultados	110

**Lista de tablas**

Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	48
Tabla 3	Frecuencias de la variable satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	53
Tabla 4	Frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	54
Tabla 5	Frecuencias de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	55
Tabla 6	Frecuencias de las dimensiones de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	56
Tabla 7	Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	57
Tabla 8	Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	58
Tabla 9	Prueba de correlación Rho Spearman entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	59
Tabla 10	Prueba de correlación Rho Spearman entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	60
Tabla 11	Prueba de correlación Rho Spearman entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	61

- Tabla 12 Prueba de correlación Rho Spearman entre la Relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. 62
- Tabla 13 Prueba de correlación Rho Spearman entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. 63

**Lista de figuras**

Figura 1	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	53
Figura 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	54
Figura 3	Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	55
Figura 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	56

## Resumen

Esta investigación se propuso con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - Comas 2018.

Fue una investigación con enfoque cuantitativo, tipo básica, con diseño no experimental, correlacional. Se tomaron 120 personas de este centro materno infantil, a quienes se les encuestó mediante los instrumentos de satisfacción laboral (Cuestionario Font Roja modificado, Aranaz y Mira, 1988) y compromiso organizacional (Modelo de Compromiso de AON, Aon Hewitt, Modificado por Mehech, Cordero y Gómez, 2016). El análisis de datos se realizó mediante la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. No se tuvo asociación entre la satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional. Se tuvo una asociación baja y directa ( $R= 0,266$ ) entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional. Se obtuvo baja y directa asociación ( $R= 0,421$ ) entre la competencia profesional y el compromiso organizacional. No se tuvo asociación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional. No se tuvo asociación entre la relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional. Finalmente, no se tuvo asociación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, compromiso organizacional y Centro Materno Infantil.

## Abstract

This research was proposed with the objective of determining the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the personnel of the Santa Luzmila II - Comas 2018 Mother and Child Center.

It was a research with quantitative approach, basic type, with non-experimental, correlational design. 120 people were taken from this maternal and child center, who were surveyed using the instruments of Labor Satisfaction (Modified Red Font Questionnaire, Aranaz and Mira, 1988) and Organizational Commitment (AON Commitment Model, Aon Hewitt, Modified by Mehech, Cordero and Gómez, 2016). The data analysis was performed using the non-parametric Rho Spearman correlation test.

According to the data of the evaluated population, there was a low and direct association of 0,310 between job satisfaction and organizational commitment in the staff of the Santa Luzmila II Comas Maternal and Child Center 2018. There was no association between Satisfaction for work and commitment. organizational There was a low and direct association ( $R = 0.266$ ) between work stress and organizational commitment. Low and direct association was obtained ( $R = 0.421$ ) between professional competence and organizational commitment. There was no association between professional promotion and organizational commitment. There was no association between the interpersonal relationship with their superiors and the organizational commitment. Finally, there was no association between interpersonal relationships with colleagues and organizational commitment in the personnel of the Santa Luzmila II Comas 2018 Mother and Child Center.

**Keywords:** Job satisfaction, organizational commitment and medical establishment children.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad Problemática

De acuerdo con las nuevas directivas que el Minsa ha propuesto como de cumplimiento obligatorio, en base a los preceptos declarados por la Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad del servicio asistencial de salud se ha transformado en un aspecto que más ha evolucionado desde hace más de siete años, pues desde la formulación del plan nacional Perú al Bicentenario (Ceplan, 2011), la adopción de medidas de calidad como cultura de trabajo, se han transformado en una constante dentro de los establecimientos de salud, sin embargo, aún falta mucho para que se cumplan muchas de las directrices, sobre todo a nivel de los usuarios internos o trabajadores, los mismos que son postergados por la priorización de los usuarios externos.

En ese contexto, la satisfacción laboral se ha venido desarrollando con mayor ímpetu en muchas organizaciones, principalmente privadas, en los últimos años, siendo, actualmente, protagonista de una serie de investigaciones en todo el mundo, teniendo muchas interpretaciones y hasta motivo de creación de programas personalizados (de habilidades blandas, coaching, etc), que pretenden el logro de las expectativas de estas personas, con la finalidad de que tengan un desempeño y, en consecuencia, presten mejores servicios a los usuarios externos. Sin embargo muchos otros autores también afirman que al ser un conjunto de actitudes frente a distintos aspectos relacionados con la situación laboral de cada persona, no se puede descuidar el ámbito organizacional y ello, los aspectos organizacionales, hasta cierto punto, son determinantes tanto de la satisfacción laboral como del compromiso con la entidad, por lo tanto la medición de estas variables tendrá distintas connotaciones en la medida del nivel de organización de la entidad.

De esa manera, este estudio tiene como finalidad suprema contribuir con la identificación de los niveles de satisfacción de los trabajadores de un Centro Materno Infantil, teniendo pleno conocimiento de la problemática actual en donde existen problemas internos entre el personal, reflejado en las frecuentes quejas por los pacientes en la atención brindada. Por otro lado, otro indicador que se visualiza en las reuniones de compartir y confraternidad es la poca afluencia de este personal. Esto, definitivamente se refleja en el poco nivel de cumplimiento

de metas institucionales, lo que define su escaso compromiso en la participación de las actividades más importantes programadas para este centro asistencial. Esto es preocupante ya que en este Centro Materno Infantil existe gran afluencia de personas usuarias finales, por ende, es imprescindible mejorar la atención primaria en salud, permitiendo que los usuarios terminen su atención siendo escuchados, gozando de una buena calidad en la atención y se retire satisfecho; haciendo así que más personas puedan acudir por la buena recomendación de las personas satisfechas en lugar de la necesidad de acudir para el tratamiento de alguna dolencia. El logro de esta meta institucional se encuentra normado, ya que el Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2001 – 2021, se encuentra diseñado e implementado bajo la premisa en un modelo de atención integral de salud basado en la familia y la comunidad donde se debe de priorizar el trabajo extramural con la promoción de la salud y un abordaje holístico en la prevención de las enfermedades; garantizando así los derechos en la atención de salud y la protección a las familias más vulnerables.

## **1.2 Trabajos previos:**

### **Antecedentes Internacionales.**

Pereira, Veloso, Silva y Costa (2017) en su investigación sobre *compromiso organizacional y satisfacción laboral: un estudio exploratorio en unidades de salud familiar portuguesas*, se propusieron determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de unidades de salud familiar. Participaron seis unidades de salud familiar del norte de Portugal y 105 profesionales (médico, enfermeros y secretarios clínicos). Se utilizaron las adaptaciones portuguesas de la Escala del compromiso Organizacional de Meyer & Allen (1997) y del Cuestionario de Satisfacción con el Trabajo (Spector, 1985). Los resultados sugieren asociación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Los profesionales están moderadamente satisfechos y comprometidos con las unidades de salud familiar, siendo la naturaleza del trabajo, la relación con los colegas y la comunicación los aspectos más satisfactorios, y las recompensas lo más insatisfactorio. El componente afectivo del compromiso se evidencia, resaltando el compromiso y la identificación de los profesionales con el proyecto unidades

de salud familiar. El modelo de regresión lineal se reveló significativo, el compromiso organizacional explica un 22,7% de la variancia de la satisfacción con el trabajo. Para esta muestra, el compromiso organizacional predice la satisfacción con el trabajo.

Araque, Sánchez y Uribe (2017), en su investigación: *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos*, identifica la relación que existe entre el marketing interno y el compromiso organizacional en dos Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. El método de investigación utilizado fue cuantitativo correlacional no experimental, el cual se aplica sobre una muestra constituida por 100 empleados de dos corporaciones ubicadas en el municipio de Piedecuesta (Colombia), a quienes se les aplica el Cuestionario de Marketing Interno de Bohnenberger y la traducción de la Escala de Compromiso Organizacional. Los resultados demuestran la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre el marketing interno y el compromiso organizacional; igualmente se determina que el componente afectivo del compromiso organizacional es el que mayor respuesta tiene a las prácticas de marketing interno.

Carreon (2015) en su investigación sobre el *compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*, se propuso el objetivo de establecer la confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso laboral en el sector salud. Para tal propósito, se utilizó una muestra no probabilística de 125 profesionales del trabajo social con experiencia en implementación de programas sociales y seguimiento de estrategias institucionales para la promoción de la salud. Se establecieron la normalidad, confiabilidad y validez de la escala que midió el compromiso laboral; además de un modelo estructural reflejante en el que el compromiso hacia la institución se relacionó positivamente con el compromiso laboral. Los índices de ajuste y residual corroboraron la hipótesis de multidimensionalidad del compromiso laboral.

En Chile, Frías (2014), en su investigación titulado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Su objetivo fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Desde

luego, el estudio permitió describir las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional de corte transversal, aplicándose para ello una encuesta de 18 ítems en escala de Likert. Los resultados que se lograron en este estudio fueron la correlación entre las dimensiones del trabajo propuestas por Hackman y Oldman en su modelo de características peculiares laborales; de manera que permitan interpretar los estados psicológicos o experiencias que son producidos en la generación Y. Se concluye que el compromiso es alto y la satisfacción general es también, pero no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización, así mismo se señala la carencia de planes de desarrollo profesional es lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo; por otro lado se propone profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso, acciones que beneficiarían al trabajador, en la medida en que son valoradas por una organización.

Iriarte (2012) hizo un trabajo de investigación *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra* donde los objetivos fueron. Identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de esos enfermeros y a su vez analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los diferentes servicios. El estudio fue transversal y, descriptivo mediante un cuestionario dirigido a los enfermeros fijos y temporales del Complejo Hospitalario de Navarra. La muestra necesaria fue de 44 enfermeros. El análisis de los datos se efectuó utilizando el paquete estadístico SPSS PC V19.0. Se realizó un estudio estadístico descriptivo y analítico, siendo el nivel de significación elegido de  $p < 0,05$ . En cuanto a la satisfacción de los encuestados entorno a su supervisor un 50% están satisfechos, en cambio en su relación con los médicos un 46,6% está de acuerdo, un 33% están en desacuerdo con la dirección del hospital y en cuanto a la responsabilidad que se les atribuye a las enfermeras un 40,65% están satisfechas, según la correlación de Pearson hay una relación positiva entre la

edad y la experiencia laboral, a más edad de los encuestados hay menos satisfacción en relación al salario, tiempo de vacaciones y los beneficios que les aporta su trabajo. De acuerdo a este trabajo se llegó a esta conclusión que los factores estructurales como la unidad en la que se trabaja puede influir en el grado de satisfacción. Además, la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

En Colombia, Cifuentes (2012) en su estudio titulado *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, evaluó el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, que laboran en un establecimiento de salud de cuarto nivel de atención (Instituto). Se trató de un estudio descriptivo, de corte transversal, cuya población fue de 105 enfermeros/as. Sus resultados evidenciaron que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). El estudio concluyó que no hay relación estadística significativa entre la satisfacción laboral de los enfermeros/as tanto con el género, la edad, la formación profesional, frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia de cursos de educación continuada.

### **Antecedentes Nacionales.**

Chero (2017) en un estudio titulado *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Essalud, Trujillo* determinó la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte, Trujillo. Se trató de un estudio descriptivo, correccional y corte transversal, para ello se utilizó a 40 enfermeros/as a quienes se les aplicó

dos instrumentos cuestionarios. En sus resultados se evidenciaron que los datos recopilados se procesaron, demostrando que el 77.5% de profesionales de enfermería tienen un nivel de estrés bajo, el 52.5% del personal presentan un nivel de satisfacción alto. El estudio concluyó que existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras a menor nivel de estrés la satisfacción es alta.

Marín y Placencia (2017) en su investigación sobre *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*, se propusieron establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Fue un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta autoaplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Encontrando que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú".

García y Vargas (2016) en su estudio titulado *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2016*, determinó la relación que existe entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes e los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Belén. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, siendo su población 1.- Total de Enfermeras (N=40) de medicina y cirugía, 2.- Pacientes (N=160) de los respectivos servicios, siendo su muestra de enfermeras 40 y paciente 40, usaron

la escala de satisfacción- insatisfacción laboral Herzbergiana, elaborado por Sepúlveda y León, en cuanto al análisis estadístico un 30% de las enfermeras presentaron un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 75% alta, el 2.5% de los pacientes percibieron que la calidad del cuidado por la enfermera es mala, el 17,5% es regular y el 80% es buena, sus resultados indicaron que el personal de enfermería se halla en su mayoría medianamente satisfecha con su puesto de trabajo, existió relación estadística significativa ( $p=0,028 < 0.05$ ) entre el grado de satisfacción laboral de las enfermeras y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía.

Vela (2016) realizó una investigación titulada *Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan-Huánuco-2015* para optar el grado de doctor en ciencias de la salud cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acudieron al mencionado hospital, investigación de carácter correlacional con una muestra de 320 trabajadores y pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario donde se usó la escala Lie y la encuesta Servqual, concluyó que la cultura organizacional fue inadecuada (75%), diseño organizacional inadecuado (71%), los usuarios de los consultorios externos estuvieron insatisfechos (58%) respecto a la atención recibida por tanto, el clima organizacional se relacionó negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

Tagle (2015), realizó una investigación titulada *Relación entre el Clima organizacional y el comportamiento organizacional en el personal de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima 2015* presentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Magister, el tipo de estudio fue cuantitativa, correlacional, investigación básica, la unidad de análisis estuvo compuesta por 90 personas de la municipalidad de San Martín de Porres. Las conclusiones fueron: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación rho de spearman de  $= 0.637$  con un valor  $p = 0.000$  que es menor al nivel previsto de  $\alpha = 0.05$ , esta magnitud es de nivel muy fuerte.

Arapa (2015) elaboró una investigación titulada *El Clima Organizacional y su Relación con el Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud Asistencial de las Redes Yunguyo – 2012* para optar el grado de magister en administración mención en gerencia de servicios de la salud cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, investigación correlacional con una muestra de 96 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, concluyó que el personal de salud asistencial de las redes Yunguyo percibió la satisfacción laboral (9%), liderazgo (5%), innovación (9%), recompensa (9%), trabajo en equipo (9%) cooperación (9%) y que el clima organizacional está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

Flores (2014) realizó una investigación titulada *Relación entre Clima Laboral y el Nivel de Estrés Ocupacional en el Personal del Establecimiento de Salud de Pomata. Puno, 2013* para optar el grado de magister en gerencia de salud cuyo objetivo fue determinar el clima laboral, nivel de estrés ocupacional y precisar la relación entre las variables mencionadas del personal de salud del Centro de Salud de Pomata, la investigación fue de carácter correlacional, con una muestra de 30 trabajadores a los cuales se les aplicó la encuesta estandarizada WES que evaluó el clima laboral y la escala de estrés de la vida profesional de David Fontana, concluyó que los trabajadores señalaron un clima laboral negativo (50%), identificación con la institución (52%), cohesión (51%), autonomía (50%), organización (53%), estrés ocupacional (66%), el clima laboral tuvo una relación positiva con el nivel de estrés ocupacional en el Establecimiento de Salud de Pomata.

Pacompía (2014) elaboró una investigación titulada *Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013* para optar el grado de magister en ciencias con mención en salud pública cuyo objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional y cómo incidió en la satisfacción del paciente, investigación correlacional con una muestra de 384 usuarios y 100 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta, concluyó con independencia laboral y relaciones interpersonales (73%), liderazgo e igualdad en el trato (77%), compromiso y reconocimiento (75%), organización y adecuada remuneración

(75%), clima organizacional saludable (75%) y la satisfacción del usuario externo adecuada (74%).

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

#### **Variable 1: Satisfacción laboral.**

##### **Definición.**

Oliver (citado por Thompson, 2005) sostuvo:

La satisfacción consiste en saciar las expectativas laborales de los profesionales. No obstante se ve a lo largo del tiempo, tanto en sus avances como en la investigación de distintos aspectos. Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales. (p. 43).

Robbins (2004) sostuvo:

La satisfacción laboral es una actitud, no una conducta. Entonces ¿Por qué se ha convertido en una variable dependiente importante? Por dos razones: su demostrada relación con los factores del desempeño y las preferencias del valor de muchos investigadores del CO. La idea de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos ha sido durante muchos años una premisa básica de los administradores. (p. 25)

Complementando a esto, Thompson, al citar a Oliver (2005), explicó que la satisfacción “es la respuesta que el personal de salud brinda al usuario, aquella evaluación que hace el usuario con respecto a los elementos intangibles o servicio” (p. 44).

La satisfacción laboral son aquellos resultados importantes que se brinda al usuario, para tener un buen servicio de calidad. La satisfacción, entretanto influye en su comportamiento donde se quiere llegar a brindar un buen servicio.

La satisfacción laboral podría influir en lo siguiente aspectos:

Desde el modo que el paciente acceda o no acceda a la atención

Desde el lugar a cual asiste para ser atendido

Desde el modo de estar disponible para realizar pagos por los servicios brindados

Desde el modo de seguir instrucciones o no del proveedor del servicio

Desde el modo que el usuario tome la iniciativa de retornar o no al proveedor del servicio

Desde el modo que el profesional recomiende a sus pares de tomar o no los servicios a los demás. (Rojas, 2004, p. 32)

La satisfacción laboral depende siempre de las oportunidades que brindan el mercado y las comodidades/expectativas del servicio al cual presta con su desempeño profesional. En este sentido, el profesional de enfermería estará satisfecho, siempre y cuando los servicios al cual acceda cubran o excedan sus expectativas. Ahora bien si estas expectativa son bajas si es que tiene acceso limitado a dichos servicios obtenidos sean relativamente eficientes.

Koontz y Weihrich (2013), sostuvieron:

La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende es un procedimiento evaluativo cognoscientes por el cual percepciones o creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores. En otras palabras los anhelos se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos (p. 57).

No obstante, el modelo epistemológico usa un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios

comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus necesidades o diversos anhelos, por ende se asignan valores diversos del producto.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **a) Teoría del Rendimiento Percibido:**

Este visto sobre el cumplimiento sobre valores que el usuario o cliente obtiene luego de su atención o servicio.

Peculiaridad del rendimiento percibido:

- Se orienta desde la perspectiva del usuario mas no de la organización
- Se orienta en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio.
- Se basa en las percepciones del usuario, ósea lo que se percibe, no necesariamente coincide con la realidad.
- Esta percibida por opiniones emitidas por el colectivo que tienen influencia en el usuario de manera directa o indirecta.
- Depende de cómo se siente el usuario y su manera de entender.
- El rendimiento percibido resulta muy amplio de evaluar en cambio en definitivo, inicia y termina con el usuario o paciente. (Thompson, 2005, p 44).

El rendimiento percibido es aquel resultado por obtener un servicio, basándose en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del usuario, pudiendo tener influencia en otros personas a fin de transformar el estado de ánimo de los usuarios externos.

### **b) Teoría de las expectativas.**

Las expectativas para Vroom (Citado por Chiavenato, 2004) son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también se puede decir que las

expectativas de los usuarios se generan por situaciones o circunstancias diversas. En otras palabras, son acuerdos que ofrecen los mismos competidores.

Ahora bien, cuando se habla que las expectativas son demasiado bajas, por lo general suelen ser insuficientes para los usuarios; sin embargo cuando son altas, los mismos usuarios se sienten decepcionados después de la inversión o adquisición del producto. Es de destacar un punto interesante, la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios, lo que no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda. En diversos casos cuando los resultados demuestran un incremento en las expectativas del consumidor, por lo general resulta de suma importancia la supervisión de forma gradual, lo que implica que las expectativas de los clientes demuestren lo siguiente:

- Expectativas que se suelen dar siempre dentro de una organización
- Expectativas iguales que se generan por competencias
- Expectativas que coinciden con lo que el cliente espera, y se interesa en comprar el servicio (Thompson, 2005, p. 61)

En consecuencia, estas expectativas comprenden un cúmulo de esperanzas para lograr algo deseado; ello, significa que la oferta por parte de la empresa tiene que cumplir los estándares de la competencia aun cuando sea necesario la comunicación y la necesidad de hacer publicidad.

### **c) Teoría de la equidad**

Sustentada Adams (Citado por Chiavenato, 2004), afirmó que “los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que traen a un puesto de trabajo y los resultados que reciben de ella contra las entradas percibidas y los resultados de los demás” (p. 340)

Desde luego, esta teoría compara todo lo que hacen los trabajadores; entre lo que reciben y hacen sus pares, adoptan ciertas actitudes, muchas veces extraordinarias o en el peor de los casos, negativamente.

Al respecto, para Chiavenato (2004) que las personas consideran dos tipos de elementos:

- *Inputs*: las contribuciones que la persona aporta a la tarea; a saber, formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, tareas realizadas, entre otras.

*Outputs*: los resultados, las ventajas o beneficios que la persona obtienen por la actividad realizada. (p. 343)

#### **d) Frederick Herzberg y su Teoría Bifactorial.**

La teoría formulada por Herzberg en 1959 ha influido de manera importante en el área de la satisfacción laboral, y sirvió de base en el desarrollo del presente trabajo.

Al respecto, Valdez y Barreda, (2016) refirieron que la teoría de Frederick Herzberg llamada también “teoría de la motivación-higiene o de los dos factores”. Herzberg afirmó que la teoría bifactorial o de la motivación depende de dos factores: factores de motivación o intrínsecos y factores de mantenimiento extrínsecos (p 36). Él describió que esta teoría tienen un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar los momentos desagradables y, la necesidad de crecer emocional e intelectualmente.

#### **Factores de Motivación o intrínsecos**

Cifuentes (2012) describió que

Estos factores se relacionan con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona realiza, estos factores están bajo el control del individuo, relacionándose con aquello que él individuo realiza y desempeñan, también estos factores comprometen los sentimientos relacionados con el crecimiento, desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, estos factores motivacionales/satisfactorios, son: salario, Seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, status, supervisión, relaciones interpersonales, políticas, relaciones interpersonales. (pp. 48 - 49).

**Factores higiénicos o extrínsecos.**

Valdés y Barreda (2016) describieron que la ausencia de estos factores ocasionan la insatisfacción de los empleados, sin embargo la presencia de los mismos no genera una fuerte motivación, pero son necesarios para mantener un nivel razonable de satisfacción.

Estos factores de mantenimiento o insatisfactorio (extrínsecos) son: políticas que se establecen para lograr metas, administración, supervisión técnica, relaciones interpersonales, retribución monetaria por su trabajo, seguridad en el trabajo, vida personal, nivel social. (pp. 36- 38).

**Aspectos que comprende la satisfacción laboral**

Muchos profesionales y/o empleados experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas de los profesionales (Thompson, 2005, p. 62)

En efecto, los tres niveles de la satisfacción no siempre alcanzan las expectativas. Ello significa que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia. Los usuarios suelen experimentar el cumplimiento de las expectativas y en consecuencia el adecuado desempeño de las mismas.

## **Dimensión 1: Satisfacción en el Trabajo**

Para Weinert (citado por Caballero, 2002, p. 10) la satisfacción en el trabajo despierta importantes reacciones afectivas y cognitivas; estos aspectos así como sus disposiciones de comportamiento frente al trabajo, al ambiente laboral, a los colaboradores, a los superiores y desde luego al conjunto de la organización que despiertan mayor interés.

Este tipo de satisfacción como actitud se diferencia de la motivación para trabajar, siendo ésta última una disposición de conducta; es decir, a la clase y selección de conducta. Así como a su fuerza e intensidad mientras que la satisfacción concentra los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan del mismo (Caballero, 2002, p.3).

Al respecto Robbins (2004) indicó:

Los factores más frecuentes que conducen a la satisfacción en el puesto son: trabajos desafiantes, mirando desde el aspecto mental; recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad/puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (p.197)

## **Dimensión 2: Tensión en el trabajo**

La tensión en el trabajo consiste en la acción ocasionada por la sobrecarga laboral, una exigencia que se debe cumplir para alcanzar los objetivos de la institución. Esta tensión puede ser causada por la presión sistemática de los tiempos para completar una tarea; por otra parte, se debe tener en cuenta las herramientas que se utiliza para realizar el trabajo; y por último están las reglas que se debe cumplir según el rigor laboral.

Chiavenato (2011) Indicó que por lo general “la tensión, se ocasiona por diversos factores, dentro del espacio laboral; de este modo el recurso humano hace frente a dicha acción cuando esta coaccionado a cumplir metas previstas en determinados tiempos programados” (p. 175).

### **Dimensión 3: Competencia profesional**

La competencia profesional hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran una función concreta.

Para Reis (1994):

Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, obligan a centrarse más en las posibilidades del individuo, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que se aleja de las descripciones clásicas de puesto de trabajo. (p. 21).

### **Dimensión 4: Promoción profesional**

El término promoción profesional implica el éxito profesional. Desde luego, muchas empresas suelen entender a sus empleados que hay diferentes formas de desarrollo profesional (rotación de puestos, movimientos laterales) que son signos de mejoramiento profesional y no de fracaso alguno.

Fernández (2002):

No obstante, la promoción profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se focaliza en el desarrollo constante de los empleados más capacitados. Ello implica tener un mayor alcance y de duración más extensa que la formación. Desde luego, “el desarrollo es una opción

empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en ambiente global cada vez más competitivo” (p. 66).

### **Dimensión 5: Relación interpersonal con superiores**

En los puestos de trabajo, la planificación y ejecución de trabajo en equipo es una parte fundamental, ello implica tener que relacionarse con agentes superiores, líderes de empresas que llevan a cabo la ejecución de proyectos. Ello implica la disponibilidad y organización de los mismos trabajadores; de modo que estos lazos laborales se compenetran en el sentido de la orientación bajo la autoridad, de los equipos de trabajos, los mismos que direccionan y fortalecen las potencialidades de cada uno de los miembros para formular sus propuestas, sus ideas y estructurar sus resultados esperados.

Para Chiavenato (2011) en su teoría de “las relaciones humanas la interacción con los superiores son acciones y actitudes desarrolladas a partir de sus lazos fraternos entre trabajador/empleador” (p. 92). En las organizaciones a menudo surgen este tipo de oportunidades, en las cuales crean espacios sociales y mercantiles.

### **Dimensión 6: Relaciones interpersonales con los compañeros**

Las relaciones humanas surgen a raíz de los contactos interpersonales de los miembros de una organización. A menudo, una persona cuando por primera se incorpora al sistema laboral, explora un mundo nuevo, la novedad de estar en una organización, le exige una adaptación, pero para ello, debe ser capaz de interactuar con sus compañeros. En muchas experiencias juveniles, el puesto de trabajo es todo un reto, aun cuando tenga un grado de teoría, recibida en su proceso de formación educativa; que exige tener que explorar campos, correr riesgos, aprender, equivocarse y estimularse ante el grupo.

Chiavenato (2011) indicó:

Los equipos de trabajo (grupos humanos) son aquellos conjuntos de dos o más personas que interaccionan entre sí, realizan roles específicos y

mantienen una relación de interdependencia para la consecución de metas comunes y compartidas en un contexto organizacional particular” (p. 101).

## **Variable 2: Compromiso organizacional.**

### **Definiciones.**

García e Ibarra (2014), define el compromiso organizacional como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización”. (p. 6).

En esa perspectiva, el compromiso organizacional, implica una acción planificada por la organización establecida por los directivos para hacer efectiva a esta a través de acciones previamente planificadas con apoyo del conocimiento científico y también el del comportamiento

Nuevamente García *et al.* (2014, citando a Arias, 1998) señaló que el compromiso organizacional “es como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización”. (p. 8).

Si bien todo esto es teórico, estas teorías se aplican hacia el *TeamForce* o fuerza de equipo apoyándose en las competencias previamente desarrolladas con un proceso de fuerte liderazgo para propulsar el cambio.

En esa perspectiva, García *et al.* (2014, citando a Chiavenato, 2009) opinó que “el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes”. (p. 7).

Se dirige desde el más alto nivel jerárquico con el apoyo de los mandos intermedios contemplando los usos y costumbres del pasado que desembocan en la cultura organizacional donde se incluyen a todos los trabajadores para un cambio a la eficiencia de la organización.

García *et al.* (2014, citando a Mowday, 2006) indicó que es “La fuerza de identificación de un individuo con la organización en particular y de su organización en la misma, caracterizándose por tres factores conceptuales”. (p. 7).

Lo que significa la concatenación de las estrategias y ciencias administrativas con el desarrollo de las capacidades de los trabajadores de la organización para que estos actúen en una suma de integración total.

García *et al.* (2014, citando a De Cottis, 2001) indican que el compromiso organizacional es:

La extensión en la cual un individuo acepta e intercambia las metas y los valores de una organización y ve su rol organizacional en términos de su contribución a estas metas y valores, aparte de cualquier instrumentalidad que pueda acompañar a su contribución, ello implica factores de afectivos, continuidad en el trabajo y una normatividad que contribuya al compromiso del personal. (p. 8).

De esto se deduce que se da como una reacción a los cambios producto de la globalización, una estrategia elaborada para cambiar las percepciones, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, para que se adapten rápidamente a nuevas tecnologías, mercados y retos, a la par del cambio.

### **Enfoques de compromiso organizacional**

Caamaño, (2008) identificó los enfoques del compromiso organizacional:

Se identificaron tres enfoques que muestran en común que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que éste decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. Éstos se logran presentar en: compromiso como una conexión afectiva hacia la organización, compromiso como la percepción del costo asociado a abandonar la organización y compromiso como una obligación de permanecer en la organización. (p. 2).

Etapas importantes para que los trabajadores de la organización puedan alcanzar el cambio hacia lo efectivo a través de una correcta capacitación y

planificación, teniendo como objetivo principal la excelencia del trabajo propio, considerando para esto cambiar actitudes, valores, estrategias para superar el avance competitivo de otras organizaciones producido por la globalización, los cambios de tecnología, los entornos ambientales y el surgimiento de nuevos valores adecuados a la modernidad.

### **Identidad organizacional versus el compromiso organizacional**

Es interesante hacer esta diferenciación debido a la similitud de concepciones que muchos investigadores emplean. Al respecto Caamaño (2008) indicó que la identificación organizacional es:

Un tipo de identificación social en donde el empleado internaliza los atributos de la organización, en conjunto con las metas y logros propios, percibiendo la identificación como perteneciente o que opera con ella. En términos de la identidad organizacional, podemos decir que ésta es una parte específica de la identidad social definió la identidad social como la parte del concepto propio que una persona tiene de sí mismo, incluyendo los valores y las emociones, dentro de un grupo o grupos de individuos del cual forma parte. El compromiso organizacional refleja las metas individuales del empleado. (p. 3).

Implica proponer la formulación de estrategias y líneas de acción para lograr los objetivos de la institución formando a la vez a sus trabajadores para mejorar su nivel científico y laboral, proponiendo un intercambio académico, colaborando con la difusión del conocimiento, estimulando a su vez la calidad de la investigación científica. También está en sus funciones Dirigir y controlar las fases previas de la implementación para lograr que el proceso sirva a la organización en su desempeño a través del desarrollo integral de sus trabajadores de acuerdo con las competencias corporativas que se dan en la organización.

## **Compromiso organizacional**

Gómez, (2012). Establece que:

Se han encontrado diversas opiniones a favor de que un trabajador satisfecho y comprometido, es un trabajador con un buen desempeño, así como opiniones en el sentido de que un alto grado de compromiso organizacional no es garantía de un buen desempeño. El compromiso organizacional ha sido estudiado como un constructo relacionado con las personas y su trabajo; y en relación hacia diferentes enfoques como puede ser la organización, el director general, el director, supervisor o coordinador de área (p. 88).

Se adoptó como base el concepto de un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Se asume que el compromiso organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones o empresas cualquiera que sea.

## **Teorías psicológicas del compromiso organizacional**

### **Teorías del comportamiento**

Adeyinka, (2010): indicó que:

Se citan varios factores de comportamiento en la creación de una persona comprometida. Estos son la variedad de trabajo, 'la ambigüedad del rol', la actitud de los compañeros de trabajo y amigos, las alternativas de la organización y, la variedad de habilidades en el trabajo. (p. 10).

Mucha de la literatura en este campo es de comportamiento. Esto significa que se trata de encontrar los ingredientes específicos que hacen que alguien se comprometa con un grupo, en lugar de limitarse a ser un miembro o simpatizante. Estos parecen apuntar al rol de la libertad, la falta de especialización excesiva e interesante y el trabajo gratificante.

## **Teoría de la identidad social**

Nuevamente Adeyinka (2010): indicó

La identidad social es un enfoque simple que sostiene que todos los seres humanos quieren aumentar su autoestima al sentirse conectados a una organización o grupo específico. Esto no niega los enfoques conductuales, al contrario, pretende colocarse detrás de los ingredientes específicos para este tipo de compromiso. (p.11).

La teoría de la identidad sostiene que un auto concepto positivo es; al menos en parte; creado por tener asociaciones positivas para un grupo que está conectado a tu propia persona. Un ejemplo podría ser un hombre que trabaja para una organización de servicio social.

## **Teoría de la auto-categorización**

Adeyinka, (2010) cita lo siguiente:

Los enfoques de auto-categorización sostienen que el 'yo' se construye a través de estos vínculos de organización y que las personas pueden verse a sí mismas en varios niveles diferentes. Puedes verte a ti mismo como un individuo, pero esto, en parte, está relacionado con los grupos sociales a los que perteneces. (p.11).

Esto quiere decir que el empleado se convierte en un 'individuo subordinado' o una persona cuya identidad se deriva en parte de estas conexiones sociales tales como el trabajo en un lugar determinado o que viven en un área determinada.

## **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

Respecto al Instrumento: encuesta de compromiso organizacional los autores: Meyer y Pretell (1993) se describen las siguientes dimensiones amparado en los siguientes autores:

### **Dimensión 1: Afectiva**

Gómez, Reyes, Ávalos y Gonzáles (2013). “Se refiere a la relación emocional que las personas forjan con la organización, ya que refleja el apego emocional y sentimental al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización”. (p. 4).

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Al respecto, Arias, (2011) agregó que:

El compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización”. (p.11).

De esta concepción se traduce que los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, como se ha observado empíricamente en la corte de justicia de Lima Norte.

### **Dimensión 2 Continua o de continuidad.**

Gómez *et al.* (2013) señaló que “el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización” (p. 5).

Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo. Percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Al respecto Arias (2011) indicó compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización”. (p.12).

Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

### **Dimensión 3 Normativa**

Gómez *et al.* (2013): “Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones, se crea un sentido de reciprocidad con la organización”. (p.6).

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Arias, (2011) añadió que:

El compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. (p.13).

Todo colaborador experimenta las tres dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis, esto porque en el compromiso afectivo el colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, y así se emociona al decir que trabaja para la institución o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares.

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

### **Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación de la satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación de la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

#### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación de la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

#### **Problema específico 4.**

¿Cuál es la relación de relaciona la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

#### **Problema específico 5.**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

#### **Problema específico 6.**

¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

Partiendo de lo señalado por Robbins (1998), el estudio de la satisfacción laboral, enfocada como conducta, tiene especial relevancia en este contexto socio cultural de prestadores de salud, debido a que no solo permitirá dilucidar mejor esta variable sino que facilitará el abordaje de la segunda variable enmarcada dentro de la teoría de Meyer y Allen (1991) desagregando los resultados en aspectos afectivo, de continuidad y normativo, para mayor entendimiento teórico, por lo que en base a los resultados, la contribución del presente Trabajo de investigación permitirá esclarecer aspectos prácticos mediante fundamentos teóricos de la satisfacción laboral y del compromiso organizacional cuyo beneficio es tanto para los trabajadores como para los gestores de este Centro Materno Infantil.

### **Justificación práctica**

Los resultados del esclarecimiento de esta situación problemática servirán para la institución y sobre todo a las autoridades que en ella laboran a fin de que puedan conocer y, posteriormente, mejorar la situación de la satisfacción laboral de sus trabajadores ya que, de no hacerlo se podría afectar directamente el compromiso de los trabajadores (situación que ya está observando). Esta aseveración se sustenta en la deducción de que si un trabajador se siente satisfecho en su centro de labores, rendirá más, tendrá mayor eficiencia y se preocupará por la calidad de atención, beneficiando también a sus compañeros así como también a los pacientes atendidos en dicho centro asistencial, ya que si se les brinda una buena calidad de atención, adecuada y oportuna, los estándares del centro serán mejores y, en consecuencia, se proveerá de mejores condiciones laborales. Con estos resultados se podrían resolver problemas que se identificaran en pos de la mejora de la calidad de trabajo, el trabajo en equipo, y compromiso de los trabajadores. Se conoce que en toda institución de salud hay problemas, sin embargo el presente estudio ayudara a brindar soluciones que serán de utilidad para el medico jefe y el personal de recursos humanos.

### **Justificación metodológica.**

Los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos de esta tesis, una vez probada su validez y confiabilidad, podrían ser empleados en otros estudios similares; sirviendo de base para la elaboración de más investigaciones. Los resultados servirán de base para otras tantas pesquisas, conformando así, mayores referencias en este rubro académico.

### **Justificación social.**

Finalmente, el estudio contribuirá a la mejora de la atención para los pacientes que se atenderán en el centro materno infantil Santa Luzmila II del distrito de Comas, quienes podrán recibir un trato de calidad y calidez por el personal asistencial con una buena satisfacción laboral y un mejor compromiso organizacional entre el equipo multidisciplinario en salud.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

### **Hipótesis Específicas.**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

#### **Hipótesis específica 2.**

Existe relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Hipótesis específica 3.**

Existe relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Hipótesis específica 4.**

Existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Hipótesis específica 5.**

Existe relación entre las relaciones interpersonales con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Hipótesis específica 6.**

Existe relación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**1.7. Objetivos****Objetivo general.**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - Comas 2018.

**Objetivos específicos.****Objetivo específico 1.**

Determinar la relación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Objetivo específico 2.**

Determinar la relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Objetivo específico 3.**

Determinar la relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Objetivo específico 4.**

Determinar la relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Objetivo específico 5.**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

**Objetivo específico 6.**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

### Enfoque.

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.169).

### Tipo.

Fue Básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato; es decir, conocer la satisfacción laboral y su compromiso organizacional en el personal del centro materno infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

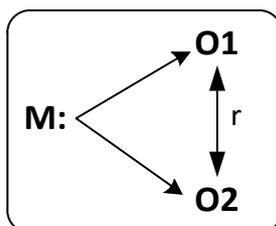
### Nivel.

De acuerdo con el alcance del objetivo general y objetivos específicos, el nivel fue descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiestan la variable en el momento de la investigación. Conlleva a analizar y medir la información recopilada acerca de la variable satisfacción laboral y su compromiso organizacional en el centro materno infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

### Diseño.

Tuvo un diseño no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables. Fue correlacional, porque medirá el grado de relación que existía entre la variable satisfacción laboral y su compromiso en los trabajadores del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

Esquema de investigación fue el siguiente:



Donde:

M: Es la muestra de estudio.

O<sub>1</sub>: Observación de la Variable 1: Satisfacción laboral.

O<sub>2</sub>: Observación de la Variable 2: Compromiso organizacional.

r: Es el coeficiente de correlación entre ambas variables.

## **2.2. Variables**

### **Definición conceptual.**

#### **Variable 1: Satisfacción laboral.-**

Oliver (citado por Thompson 2005) sostuvo que:

Satisfacción es la evaluación personalizada o que percibe el usuario frente al uso de un servicio o producto intangible. La satisfacción es vista por aquellas características específicas del elemento intangible, también se ve brindado sobre la satisfacción a las respuestas emocionales (p. 43).

#### **Variable 2: Compromiso organizacional.-**

Respeto a esta variable, García e Ibarra (2014) definió el compromiso organizacional como:

La extensión en la cual un individuo acepta e intercambia las metas y los valores de una organización y ve su rol organizacional en términos de su contribución a estas metas y valores, aparte de cualquier instrumentalidad que pueda acompañar a su contribución, ellos implica factores de afectivos, continuidad en el trabajo y una normatividad que contribuya al compromiso del personal. (p. 6).

## Operacionalización de las variables.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
Satisfacción por el trabajo.	1.Cansancio al final de la jornada. 2.Falta de interés por el trabajo. 3.Sensación de lo que hace no es importante. 4.Falta de interés para realizar el trabajo.	7, 10, 11, 16		
Tensión relacionada con el trabajo.	1.Reconocimiento por el trabajo. 2.Cordial relación con los jefes. 3.Concepto del trabajador. 4.Rutina en el trabajo. 5.Responsabilidad en el trabajo.	2, 3, 4, 5, 6		
Competencia profesional.	1.Relaciones interpersonales con compañeros. 2.Salario adecuado. 3.Reconocimiento en el trabajo.	22, 23, 24	1= Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Alta (89 – 120)  Media (56 – 88)  Baja (24 – 55)
Promoción profesional.	1.Recursos suficientes para el trabajo. 2.Instalaciones físicas adecuadas.	18 - 20		
Relación interpersonal con sus superiores	1.Oportunidades nuevas. 2.Concentración en el trabajo. 3.Exceso de trabajo.	9, 12, 17 13		
Relación interpersonal con sus compañeros.	1.Relaciones adecuadas con el personal. 2.Capacitación continua. 3. Satisfacción laboral	14 8, 15 1, 21		

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Compromiso organizacional.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Afectiva	Sentimiento	1 - 8	1= Muy en desacuerdo	Bueno (85-115)
	Felicidad Emoción.			
Continuidad	Consecuencias	9 - 15	2 = En desacuerdo	Regular (54-84)
	Opciones			
Normativa	Permanencia	16- 23	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo (23-53)
	Beneficio		4= De acuerdo	
	Deuda		5= Muy de acuerdo	
	Lealtad			

### 2.3 Población y muestra

#### **Población:**

Lo constituirá todo el personal que labora del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, el mismo que tiene un total de 126 personas entre personal asistencial y administrativo que a la fecha de la ejecución de la investigación mantuvieron vínculo laboral con la entidad y se encontraban en labores normales, cotidianamente.

#### **Criterios de selección:**

Para la selección del personal que sería encuestada se tuvieron los criterios siguientes:

- Que tenga vínculo laboral con la entidad como mínimo seis meses antes de la toma de datos.
- Que no se encuentre de licencia, ni vacaciones en las fechas de toma de datos.
- Que acceda de manera voluntaria a ser evaluado mediante los instrumentos de toma de datos, sin presión ni coacción de ningún tipo y que esté dispuesto a contestar correctamente los cuestionarios.

## **Muestra.**

Por la razón de tener una población pequeña, se optó por tomar al 100% de la población como muestra. Sin embargo, cuando se recogió la muestra no se logró encuestar a cuatro (4) personas, quedando solamente 122. De estas 122 encuestas realizadas, en el control de calidad de respuestas se detectó que dos (2) de ellas no tuvieron las respuestas completas, optando por retirarlas del análisis. Finalmente se procesaron 120 encuestas, las mismas que se reportan en este informe de tesis, en el capítulo de resultados.

## **Muestreo.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014),

Se hizo un muestreo intencional, no probabilístico, teniendo en cuenta que dicho muestreo es “útil para explicar fenómenos dentro de una población pero que no se puede realizar inferencia a partir de ellos” (p. 135).

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

### **Técnica**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al.* (2014) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 174)

Así, Flick (Citado por Hernández *et al.* 2014) indicó que la encuesta es una técnica masiva de recolección de datos, en donde el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada. (p.19)

### **Instrumentos**

#### **Ficha técnica: del instrumento que mide Satisfacción laboral**

**Nombre:** Cuestionario Font Roja modificado

**Autor:** Aranaz y Mira

<b>Año:</b>	1988
<b>Dimensiones</b>	Satisfacción por el trabajo; Tensión relacionada con el trabajo; Competencia profesional; Promoción profesional; Relación interpersonal con sus superiores; Relación interpersonal con sus compañeros.
<b>Respuestas:</b>	Muy de acuerdo; De acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo; Muy en desacuerdo. (Escala de Likert)
<b>Tiempo de resolución:</b>	20 min.
<b>Baremo:</b>	Baja (24 - 55), Media (56 - 88) y Alta (89 - 120).
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach = 0,934 (Ver pantallazo en anexo)

**Ficha técnica: del instrumento que mide Compromiso Organizacional.**

<b>Nombre:</b>	Modelo de Compromiso de AON
<b>Autor:</b>	Aon Hewitt (Modificado por Mehech, Cordero y Gómez)
<b>Año:</b>	2016
<b>Dimensiones</b>	Compromiso Afectivo; compromiso de continuidad y compromiso Normativo.
<b>Respuestas:</b>	Muy en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo; Muy de acuerdo. (Escala de Likert)
<b>Tiempo de resolución:</b>	20 min.
<b>Baremo:</b>	Buena (23 - 53), Regular (54 - 84) y Mala (85 - 115).
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach = 0,943 (Ver pantallazo en anexo)

## 2.5. Métodos de análisis de datos.

Se hizo uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables cualitativas ordinales.

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

**Rangos:** (De acuerdo con Martínez *et al.*, 2009)

- 1) Perfecta  $R = 1$
- 2) Excelente  $R = 0.9 \leq R < 1$
- 3) Buena  $R = 0.8 \leq R < 0.9$
- 4) Regular  $R = 0.5 \leq R < 0.8$
- 5) Bajo  $R = 0.15 \leq R < 0,51$
- 6) Nula  $R < 0,15$

## 2.6 Aspectos éticos

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

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

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

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

### **III. Resultados.**

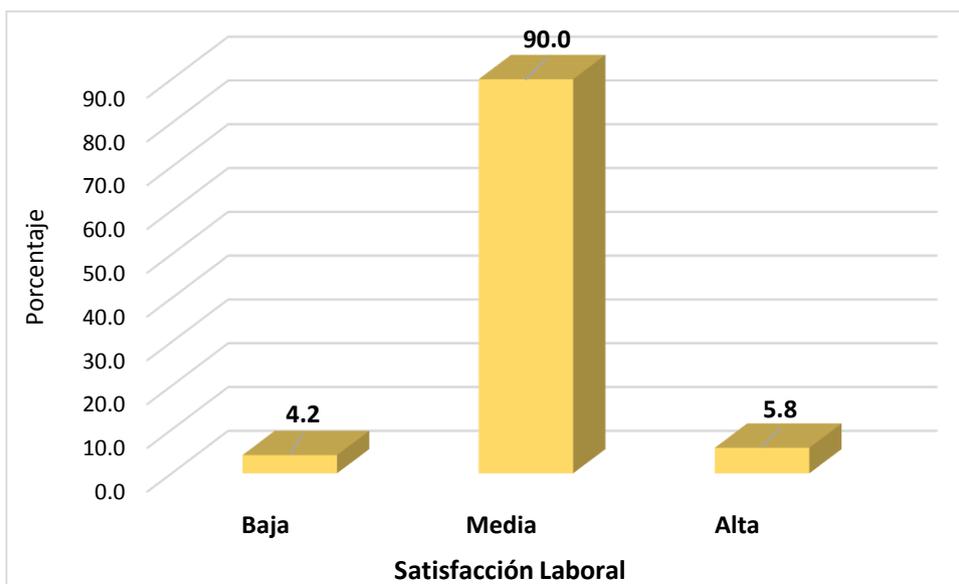
### 3.1. Descripción de resultados.

#### Satisfacción laboral.

Tabla 3.

*Frecuencias de la variable Satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	4,2
Media	108	90,0
Alta	7	5,8
Total	120	100,0



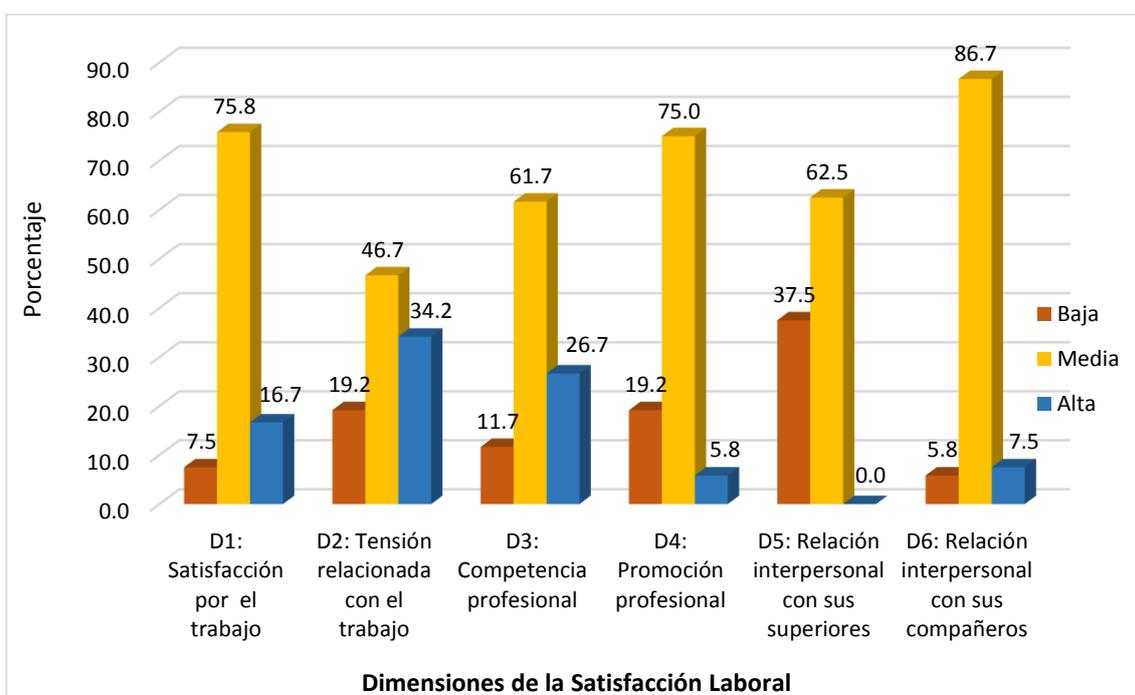
*Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

En la tabla anterior se observó que el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas se ubicó mayoritariamente en la categoría media con un 90% de un total de 120 personas. La categoría Alta tuvo un 5,8%. Esto revela que en realidad la satisfacción está en una categoría dudosa, no definida, pues ninguna de las dos categorías que se encuentran a los costados.

Tabla 4.

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
D1: Satisfacción por el trabajo	9	7,5	91	75,8	20	16,7
D2: Tensión relacionada con el trabajo	23	19,2	56	46,7	41	34,2
D3: Competencia profesional	14	11,7	74	61,7	32	26,7
D4: Promoción profesional	23	19,2	90	75,0	7	5,8
D5: Relación interpersonal con sus superiores	45	37,5	75	62,5	0	0,0
D6: Relación interpersonal con sus compañeros	7	5,8	104	86,7	9	7,5



*Figura 2.* Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

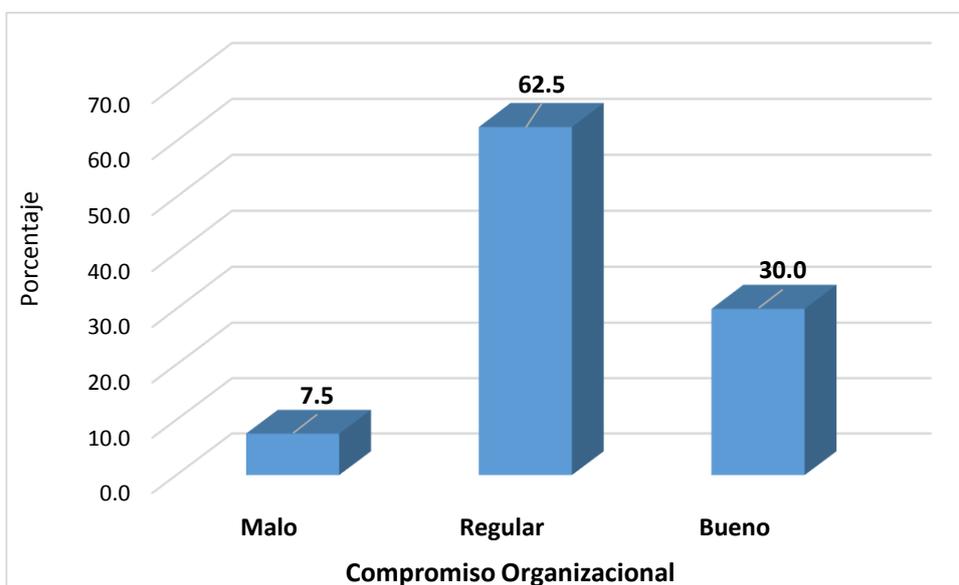
Se evidenció que en todas las dimensiones de esta variable hubo una predominancia de la categoría Media, destacando en la dimensión 6. Es importante también destacar que en la dimensión 2 tuvo la mayor frecuencia en la categoría Alta en comparación con las demás dimensiones, mientras que en la dimensión 5, se vio la mayor frecuencia en la categoría Baja, siendo una dimensión importante de analizar de manera particular.

### Compromiso Organizacional.

Tabla 5.

*Frecuencias de la variable Compromiso Organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Compromiso Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	7,5
Regular	75	62,5
Bueno	36	30,0
Total	120	100,0



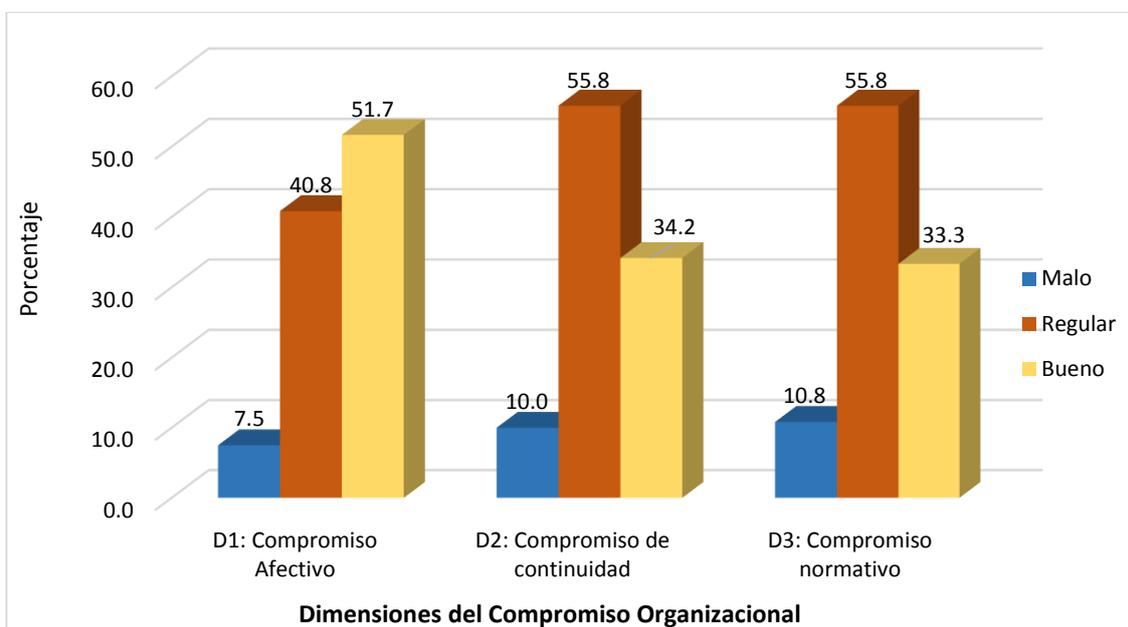
*Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable Compromiso Organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

En la tabla anterior se observó que el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas se ubicó mayoritariamente en la categoría regular con un 62,5% de un total de 120 personas. La categoría Alta tuvo un 30%. Esto revela que en realidad el compromiso organizacional está en una categoría intermedia con una tendencia hacia Bueno, pues la categoría Malo tuvo un porcentaje inferior.

Tabla 6.

*Frecuencias de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Dimensiones del Compromiso Organizacional	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
D1: Compromiso Afectivo	9	7,5	49	40,8	62	51,7
D2: Compromiso de continuidad	12	10,0	67	55,8	41	34,2
D3: Compromiso normativo	13	10,8	67	55,8	40	33,3



*Figura 4.* Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Se evidenció que en dos de las tres dimensiones de esta variable hubo una predominancia de la categoría Regular, teniendo el mismo porcentaje. Es importante también destacar que en la dimensión 1 tuvo la mayor frecuencia en la categoría Bueno teniendo el menor porcentaje en la categoría Malo. Por lo que se indica que este personal tiene un buen compromiso afectivo con la entidad.

### 3.2. Contraste de hipótesis.

#### Hipótesis general.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 7.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,310**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	120	120

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

#### Conclusión del contraste:

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018, interpretándose que a medida que la satisfacción laboral se incrementa, lo hace también el compromiso organizacional en esta población.

### Hipótesis específica 1.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 8.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D1: Satisfacción por el trabajo	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D1: Satisfacción por el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,084
		Sig. (bilateral)		,361
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,361	
		N	120	120

### Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, no se tiene asociación entre la satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. Pues de acuerdo con la clasificación de Martínez *et al.* (2009), la relación es nula.

## Hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 9.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D2: Tensión relacionada con el trabajo	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D2: Tensión relacionada con el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,266**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,266**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	120	120

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

## Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja y directa asociación de 0,266 entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018, interpretándose que a medida que la tensión en el trabajo se incrementa, lo hace también el compromiso organizacional en esta población.

### Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 10.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D3: Competencia profesional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D3: Competencia profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

### Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja y directa asociación de 0,421 entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018, interpretándose que a medida que la competencia profesional se incrementa, lo hace también el compromiso organizacional en esta población.

#### Hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 11.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D4: Promoción profesional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D4: Promoción profesional	Coeficiente de correlación	1,000	-,063
		Sig. (bilateral)		,494
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,494	
		N	120	120

#### Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, no se tiene asociación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. Pues de acuerdo con la clasificación de Martínez *et al.* (2009), la relación es nula.

### Hipótesis específica 5.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las relaciones interpersonales con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las relaciones interpersonales con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 12.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la Relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D5: Relación interpersonal con sus superiores	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D5: Relación interpersonal con sus superiores	Coeficiente de correlación	1,000	-,138
		Sig. (bilateral)		,133
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,138	1,000
		Sig. (bilateral)	,133	
		N	120	120

### Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, no se tiene asociación entre la Relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. Pues de acuerdo con la clasificación de Martínez *et al.* (2009), la relación es nula.

### Hipótesis específica 6.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 13.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

			D6: Relación interpersonal con sus compañeros	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	D6: Relación interpersonal con sus compañeros	Coeficiente de correlación	1,000	-,020
		Sig. (bilateral)		,828
		N	120	120
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,828	
		N	120	120

### Conclusión del contraste:

En esta tabla se observa que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, no se tiene asociación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018. Pues de acuerdo con la clasificación de Martínez *et al.* (2009), la relación es nula.

## **IV. Discusión.**

En los estadísticos descriptivos obtenidos se observó que la variable satisfacción laboral tuvo la predominancia de la categoría media, sin mostrar tendencia ni Alta ni Baja. Esto es preocupante porque en el sistema de modernización de las entidades prestadoras de salud del Ministerio de Salud (Minsa) se ha implementado un sistema de calidad que provee de mayores condiciones de calidad al trabajador del sector salud, en contraste con el modelo de calidad centrado en el usuario externo que inicialmente tenían, basándose en Parasumaran, Zeithalm y Berry (1996). Armonizando estos resultados se tuvo que la mayor frecuencia del compromiso organizacional se ubicó en la categoría Regular, sin embargo, a diferencia de la primera variable, en ésta si hubo una tendencia definida hacia Bueno, destacando el compromiso afectivo. Al respecto, Frías (2014) destacó el mismo hallazgo revelando que en el personal es mucho más frecuente esta vinculación debido a que el nexo surge incluso desde la etapa formativa de los trabajadores.

Respecto a los contrastes de hipótesis, en la hipótesis general se tuvo baja y directa asociación ( $r= 0,310$ ) entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en este personal, resultado que fue coherente con el reportado por Pereira, Veloso, Silva y Costa (2017) cuando también realizó una investigación con estas mismas variables, aunque a diferencia de esta tesis, el modelo que aplicó fue regresional, no obstante se encontró una explicación causal que bien podría ser tomado en futuros trabajos de investigación en este y en otros entornos sociales. En esa misma perspectiva, Frías (2014), también hizo un estudio con estas mismas dos variables, teniendo resultados similares a la presente investigación.

En la primera hipótesis específica no se tuvo asociación entre la Satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional en este personal de salud, siendo, hasta cierto punto antagónico con el resultado general, sin embargo Iriarte (2012) hizo un trabajo de investigación Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario, quien sugirió que el análisis se haga por servicios, distinguiendo al personal, lo que quizás

hubiese sido interesante de aplicar en esta tesis, y como también lo realizó Marín y Placencia (2017) en un grupo de personal asistencial en nuestro país con características similares a este trabajo.

En la segunda hipótesis se tuvo una asociación baja y directa ( $R= 0,266$ ) entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil donde se aplicó la encuesta. Al respecto se tiene que Vela (2016), señaló que la tensión originada en el trabajo resulta determinante en la generación de niveles de satisfacción, y aunque Tagle (2015) señaló que el comportamiento dentro de la organización debe tener en cuenta la mantención de niveles aceptables de tensión laboral, debido a que este genera problemas en la calidad del clima organizacional, situación que perfectamente podría ser motivación de una nueva investigación en el futuro.

En la tercera hipótesis específica obtuvo baja y directa asociación ( $R= 0,421$ ) entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018, este resultado es interesante en la medida que la competencia profesional es un factor transversal en el desarrollo del personal, pues, como lo señaló Marín y Placencia (2017), en una investigación sobre motivación y satisfacción laboral, una de las mayores motivaciones es la adquisición de mejores y mayores competencias profesionales. Sin embargo se precisa también que los factores motivacionales externos podrían intervenir en este impulso, tema que no ha sido profundizado en esta tesis y que bien podría ser tocado posteriormente.

En la cuarta hipótesis específica se tuvo asociación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal de este mismo Centro Materno Infantil, siendo coherente con los resultados de Pereira, Veloso, Silva y Costa (2017), quienes también demostraron que la promoción profesional es un potente factor de compromiso en la medida que los responsables de la entidad favorezcan este desarrollo dentro de la institución, pues lo asumen como una forma de recompensa a su destacada labor y constante capacitación para el

incremento de sus competencias profesionales. En esta parte es necesario detenerse para analizar la importancia de la difusión de estas estrategias de promoción dentro de la entidad. Probablemente se requieran trabajos como el de Araque, Sánchez y Uribe (2017) en donde se fomente un marketing interno para efectos de promover la competitividad sana dentro de la institución.

En la quinta hipótesis específica no se tuvo asociación entre la relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional en este personal, resultado que podría tener dos explicaciones: la primera explicaría que estas relaciones fueron y son buenas y, en consecuencia, no sería un factor clave en la satisfacción laboral de los empleados (Frías, 2014) y la segunda es que simplemente este aspecto no es necesario trascendiendo solamente las relaciones laborales entre los dos grupos de actores sociales en esta entidad (Iriarte, 2012). Ahora, por observaciones propias, se afirma que si bien las relaciones entre los trabajadores y los superiores no son excelentes, tampoco son malas, manteniéndose un clima de respeto mutuo por la labor desempeñada de acuerdo al cargo desempeñado por cada trabajador.

En la sexta hipótesis específica se demostró que no hubo asociación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en este personal, lo que reforzaría el resultado anteriormente descrito en la quinta hipótesis. Al respecto, es importante citar a Chero (2017), quien indicó que un factor determinante para elevar los índices de estrés laboral y, en consecuencia la insatisfacción en el trabajo, son las malas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo. Entonces, partiendo de lo señalado por este investigador, si no se encontró una asociación en este contraste, se interpretaría que las relaciones interpersonales de estos trabajadores es socialmente buena, tal como lo es con los superiores. Este resultado reafirma la importancia de la profundización de esta temática en este mismo contexto laboral, pudiendo ampliarse a otras variables como el trabajo de Vela (2016).

## **V. Conclusiones.**

- Primera:** De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Segunda:** No se tuvo asociación entre la Satisfacción por el trabajo y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Tercera:** Se tuvo una asociación baja y directa ( $R= 0,266$ ) entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Cuarta:** Se obtuvo baja y directa asociación ( $R= 0,421$ ) entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Quinta:** No se tuvo asociación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Sexta:** No se tuvo asociación entre la relación interpersonal con sus superiores y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.
- Sétima:** No se tuvo asociación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** A los directivos del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas se recomienda tomar en cuenta los resultados de esta investigación en donde el nivel de satisfacción laboral predominante es medio, debiendo implementar estrategias de reforzamiento que puedan inclinar esta tendencia hacia una mejor satisfacción laboral.
- Segunda:** A los trabajadores del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas se recomienda que refuercen sus actitudes positivas de las relaciones interpersonales tanto con los directivos como entre sí, pues manteniendo ese buen clima laboral se tendrán mayores satisfacciones, lo que redundará en una mejor calidad de servicio hacia los usuarios externos de esta institución prestadora.
- Tercera:** A los investigadores interesados en el tema se recomienda que profundicen la temática pudiendo ampliar investigaciones donde se involucren variables como el clima institucional, factores motivacionales, liderazgo gerencial o directivo, entre otros, ampliando de esa manera la fenomenología local y pudiendo ratificar o rechazar las conclusiones de este trabajo de investigación.
- Cuarta:** A las autoridades de la entidad y del ministerio de salud se recomienda que se establezcan políticas de trabajo en donde se involucre la investigación en temas de habilidades blandas del personal de salud, permitiendo la realización de tesis o investigaciones en las entidades prestadoras de salud, reduciendo la burocracia y la poca voluntad de apoyo de algunos directivos.

...

## **VII. Referencias**

- Adeyinka, T. (2010). *Motivación y satisfacción laboral, Compromiso Organizacional*. Recuperado de: Bibliotecarios académicos e investigación. Oyo, Nigeria. [http://www.ehowenespanol.com/teorias-delcompromiso-organizacional-info\\_501253/](http://www.ehowenespanol.com/teorias-delcompromiso-organizacional-info_501253/)
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*;62. 63-6.
- Arapa, R. (2015). *El Clima Organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del Personal de Salud asistencial de la redes Yunguyo – 2012. Juliaca*. (Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud). Universidad Néstor Cáceres Velásquez. Recuperada de [repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/454](http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/454)
- Araque, D. L., Sánchez, J. M. y Uribe, A. F. (2017), Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombiano. *Estudios Gerenciales*, 33(142); 95 - 101. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300049>
- Arias, S. (2011). *Dimensiones del Compromiso Organizacional*. Recuperado de: [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/compromiso\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)
- Caamaño, E. (2008). Organizational commitment, turnover, and absenteeism: An examination of direct and interaction effects. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 49–58
- Caballero, K. (2002) El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Curriculum y formación del profesorado* 6 (1-2): 1-10
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60(1); 31 – 51. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721467>

- Cifuentes, J. (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis para obtener el grado de maestro en enfermería). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Chero, J. (2017) Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Essalud, Trujillo. *Revista In Crescendo Ciencias de la Salud* 4 (2): 307-318. Chimbote, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, México D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (7ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). México, México D.F.: McGraw Hill.
- Fernández, N. (2002) El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión* 2 (1): 65-90.
- Flores C. D. (2014). *Relación entre Clima Laboral y el Nivel de Estrés Ocupacional en el Personal del Establecimiento de Salud de Pomata. Puno, 2013*. (Tesis de Maestría en Gerencia en Salud). Universidad Católica de Santa María. Juliaca, Perú. Recuperada de [tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4583](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4583)
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- García, M. G. e Ibarra, L. A. (2014). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. *Eumed*. Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

- García, M. R. y Vargas, S. I. (2016) *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belen de Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2BzLt8v>
- Gómez, G. (2012) *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal militar y civil de la Fuerza Aérea del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Gómez, D., Reyes, R., Avalos, M. F. y Gonzales, J. H. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 4 (1). 59 - 76
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (6ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. (Tesis de maestría en salud pública). Universidad Pública de Navarra. España. Recuperado de <http://bit.ly/2suE0Vm>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. México, México D.F.: Mc Graw Hill
- Marín, H. S. y Placencia, M. D. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.*, 17(4). doi: <http://sci-hub.tw/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, R. M., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev haban cienc méd*. 8 (2). Recuperado de <https://bit.ly/2AHG1wq>
- Mehech, C., Cordero, A. y Gómez, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. (Tesis de grado). Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

- Meyer, J.P. & Pretell, T. L. (1993) Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Pacompía, P. B (2014) *Incidencia del Clima Organizacional en la satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013*. (Tesis de Maestría en Ciencias con mención en Salud Pública). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú. Recuperada de repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/995
- Parasuraman, A., Zithaml, V. Y Berry, L (1996). The behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2): 31-46
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. y Costa, P. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral: un estudio exploratorio en unidades de salud familiar portuguesas. *Cuadernos de Saúde Pública*, 33(4). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00153914>
- Reis, T. (1994). *Competencias profesionales, enfoques y modelos a debate*. Cuadernos de Trabajo N° 27. San Sebastián.
- Robbins. S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10a ed.). México: McGrawHill.
- Rojas E. (2004). *Satisfacción del usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría*. (Tesis Maestría). Hospital de Naylan - Es salud; Lambayeque
- Tagle, J. S. (2015). *Relación entre el Clima organizacional y el comportamiento organizacional en el personal de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima 2015*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6529>
- Thompson, I (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

- Valdez, R. A. y Barreda, K. (2016). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1805/ENquvara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vela L.S. (2016). *Clima Organizacional y satisfacción del usuario externo Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco 2015*. (Tesis de Doctorado en Ciencias de la Salud). Universidad de Huánuco, Perú. Recuperada de [repositorio.udh.edu.pe/123456789/194](http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/194)

**Anexos.**

## **Anexo 1. Artículo científico.**

### **1. TÍTULO**

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.

### **2. AUTOR**

Vásquez Macharé de Querevalú Celia Yanina

[celyan5615@gmail.com](mailto:celyan5615@gmail.com)

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

### **3. RESUMEN**

Esta investigación se propuso con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - Comas 2018.

Fue una investigación con enfoque cuantitativo, tipo básica, con diseño no experimental, correlacional. Se tomaron 120 personas de este centro materno infantil, a quienes se les encuestó mediante los instrumentos de satisfacción laboral (Cuestionario Font Roja modificado, Aranaz y Mira, 1988) y compromiso organizacional (Modelo de Compromiso de AON, Aon Hewitt, Modificado por Mehech, Cordero y Gómez, 2016). El análisis de datos se realizó mediante la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Satisfacción laboral y compromiso organizacional.

## **5. ABSTRACT**

This research was proposed with the objective of determining the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the personnel of the Santa Luzmila II - Comas 2018 Mother and Child Center.

It was a research with quantitative approach, basic type, with non-experimental, correlational design. 120 people were taken from this maternal and child center, who were surveyed using the instruments of Labor Satisfaction (Modified Red Font Questionnaire, Aranaz and Mira, 1988) and Organizational Commitment (AON Commitment Model, Aon Hewitt, Modified by Mehech, Cordero and Gómez, 2016). The data analysis was performed using the non-parametric Rho Spearman correlation test.

According to the data of the evaluated population, there was a low and direct association of 0,310 between job satisfaction and organizational commitment in the staff of the Santa Luzmila II Comas Maternal and Child Center 2018.

## **6. KEYWORDS**

Job satisfaction and organizational commitment.

## **7. INTRODUCCIÓN**

Este estudio tiene como finalidad suprema contribuir con la identificación de los niveles de satisfacción de los trabajadores de un Centro Materno Infantil, teniendo pleno conocimiento de la problemática actual en donde existen problemas internos entre el personal, reflejado en las frecuentes quejas por los pacientes en la atención brindada. Por otro lado, otro indicador que se visualiza en las reuniones de compartir y confraternidad es la poca afluencia de este personal. Esto, definitivamente se refleja en el poco nivel de cumplimiento de metas institucionales, lo que define su escaso compromiso en la participación de las actividades más importantes programadas para este centro asistencial. Esto es preocupante ya que en este Centro Materno Infantil existe gran afluencia de personas usuarias finales, por ende, es imprescindible mejorar la atención primaria en salud, permitiendo que los usuarios terminen su atención siendo

escuchados, gozando de una buena calidad en la atención y se retire satisfecho; haciendo así que más personas puedan acudir por la buena recomendación de las personas satisfechas en lugar de la necesidad de acudir para el tratamiento de alguna dolencia. El logro de esta meta institucional se encuentra normado, ya que el Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2001 – 2021, se encuentra diseñado e implementado bajo la premisa en un modelo de atención integral de salud basado en la familia y la comunidad donde se debe de priorizar el trabajo extramural con la promoción de la salud y un abordaje holístico en la prevención de las enfermedades; garantizando así los derechos en la atención de salud y la protección a las familias más vulnerables..

## 8. METODOLOGÍA

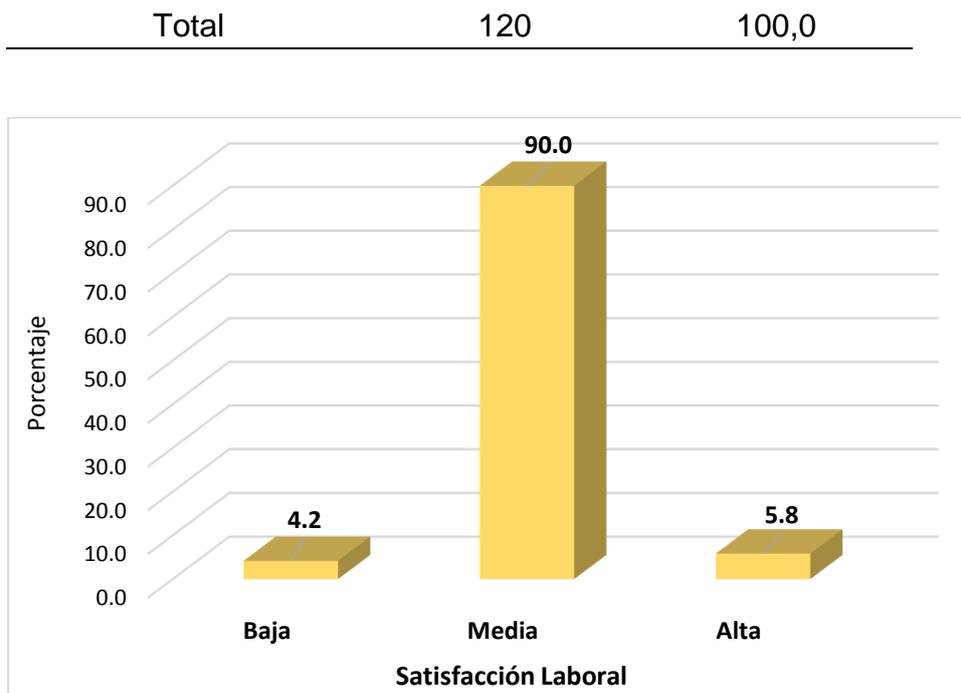
El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar dos instrumentos validados a 120 personas entre personal asistencial y administrativo que a la fecha de la ejecución de la investigación mantuvieron vínculo laboral con la entidad y se encontraban en labores normales, cotidianamente.

## 9. RESULTADOS

Tabla 1.

*Frecuencias de la variable Satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	4,2
Media	108	90,0
Alta	7	5,8



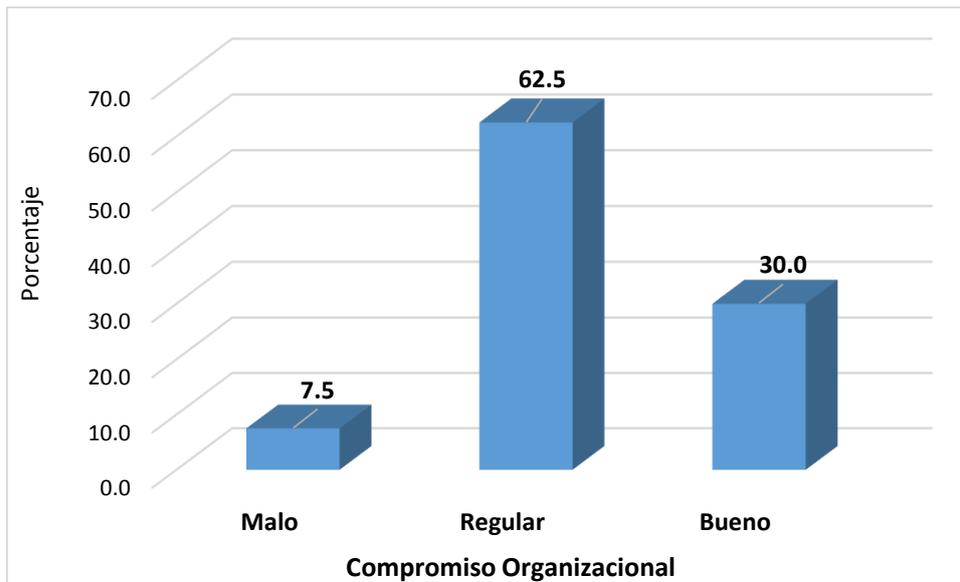
*Figura 1.* Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas se ubicó mayoritariamente en la categoría media con un 90% de un total de 120 personas. La categoría Alta tuvo un 5,8%. Esto revela que en realidad la satisfacción está en una categoría dudosa, no definida, pues ninguna de las dos categorías que se encuentran a los costados.

Tabla 2.

*Frecuencias de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

Compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	7,5
Regular	75	62,5
Bueno	36	30,0
Total	120	100,0



*Figura 3.* Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas se ubicó mayoritariamente en la categoría regular con un 62,5% de un total de 120 personas. La categoría Alta tuvo un 30%. Esto revela que en realidad el compromiso organizacional está en una categoría intermedia con una tendencia hacia Bueno, pues la categoría Malo tuvo un porcentaje inferior.

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

**3. Prueba estadística:** Rho Spearman.

**4. Cálculo o reportes:**

Tabla 3.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.*

		Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,310**
	Satisfacción Laboral		
	Sig. (bilateral)		,001
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,310**	1,000
	Compromiso Organizacional		
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	120	120

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

### **Conclusión del contraste:**

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018, interpretándose que a medida que la satisfacción laboral se incrementa, lo hace también el compromiso organizacional en esta población.

## **10. DISCUSIÓN**

En los estadísticos descriptivos obtenidos se observó que la variable satisfacción laboral tuvo la predominancia de la categoría media, sin mostrar tendencia ni Alta ni Baja. Esto es preocupante porque en el sistema de modernización de las entidades prestadoras de salud del Ministerio de Salud (Minsa) se ha implementado un sistema de calidad de provee de mayores condiciones de calidad al trabajador del sector salud, en contraste con el modelo de calidad centrado en el usuario externo que inicialmente tenían, basándose en Parasumaran, Zeithalm y Berry (1996). Armonizando estos resultados se tuvo que la mayor frecuencia del compromiso organizacional se ubicó en la categoría Regular, sin embargo, a diferencia de la primera variable, en ésta si hubo una tendencia definida hacia Bueno, destacando el compromiso afectivo. Al respecto,

Frías (2014) destacó el mismo hallazgo revelando que en el personal es mucho más frecuente esta vinculación debido a que el nexo surge incluso desde la etapa formativa de los trabajadores.

Respecto a los contrastes de hipótesis, en la hipótesis general se tuvo baja y directa asociación ( $r= 0,310$ ) entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en este personal, resultado que fue coherente con el reportado por Pereira, Veloso, Silva y Costa (2017) cuando también realizó una investigación con estas mismas variables, aunque a diferencia de esta tesis, el modelo que aplicó fue regresional, no obstante se encontró una explicación causal que bien podría ser tomado en futuros trabajos de investigación en este y en otros entornos sociales. En esa misma perspectiva, Frías (2014), también hizo un estudio con estas mismas dos variables, teniendo resultados similares a la presente investigación.

## 11. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja y directa asociación de 0,310 entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018..

## 12. REFERENCIAS

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (6ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.

Mehech, C., Cordero, A. y Gómez, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. (Tesis de grado). Universidad de Chile. Recuperado de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Parasuraman, A., Zithaml, V. Y Berry, L (1996). The behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2): 31-46

Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. y Costa, P. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral: un estudio exploratorio en unidades de salud familiar portuguesas. *Cuadernos de Saúde Pública*, 33(4). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00153914>

## Anexo 2. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	SATISFACCION LABORAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>					
¿Cuál es la relación de la Satisfacción y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - Comas 2018.	Existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018.	Satisfacción por el trabajo	1. Cansancio al final de la jornada. 2 .Falta de interés por el trabajo. 3 Sensación de lo que hace no es importante. 4 .Falta de interés para realizar el trabajo.	7, 10, 11, 16	1= Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Alta (89 – 120)  Media (56 – 88)  Baja (24 – 55)
			Tensión relacionada con el trabajo	1 .Reconocimiento por el trabajo. 2 .Cordial relación con los jefes. 3. Concepto del trabajador. 4 .Rutina en el trabajo. 5. Responsabilidad en el trabajo.	2, 3, 4, 5, 6		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Competencia profesional.	1 .Relaciones interpersonales con compañeros. 2. Salario adecuado. 3 .Reconocimiento en el trabajo.	22, 23, 24		
¿Cuál es la relación de la Satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?	Determinar la relación entre la Satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	Existe relación entre la Satisfacción por el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	Promoción profesional.	1 .Recursos suficientes para el trabajo. 2 .Instalaciones físicas adecuadas.	18 - 20		
			Relación interpersonal con sus superiores	1. Oportunidades nuevas. 2. Concentración en el trabajo. 3. Exceso de trabajo	9, 12, 17 13		
			Relación interpersonal con sus compañeros.	1. Relaciones adecuadas con el personal. 2 .Capacitación continua. 3 .Satisfacción laboral	14 8, 15 1, 21		
¿Cuál es la relación de la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?	Determinar la relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	Existe relación entre la tensión en el trabajo y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>
			Afectiva	Sentimiento Felicidad Emoción.	1-8	1= Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno (85-115)  Regular (54-84)  Malo (23-53)
¿Cuál es la relación de la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?	Determinar la relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	Existe relación entre la competencia profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.	Continuidad	Consecuencias Opciones	9 – 15		

<p>¿Cuál es la relación de relaciona la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.</p>	<p>Existe relación entre la promoción profesional y el compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.</p>	<p>Normativa</p>	<p>Permanencia Beneficio Deuda Lealtad</p>	<p>16-23</p>	<p>4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo</p>		
<p><b>Diseño de Investigación:</b> No Experimental. Correlacional.</p> <p><b>Método.</b> Método hipotético deductivo</p>	<p><b>Muestreo:</b> No probabilístico, intencional.</p> <p><b>Muestra:</b> 120, personal Centro Materno Infantil Santa Luzmila II</p>	<p><b>Instrumento:</b> <b>Satisfacción Laboral</b> Cuestionario Font Roja modificado, Aranaz y Mira( 1988); Compromiso Organizacional, Modelo de Compromiso de AON,, Aon Hewitt (Modificado por Mehech, Cordero y Gómez) ( 2016) <b>Escalamiento:</b> <b>Tipo Likert</b></p>	<p><b>Análisis de datos:</b> Estadística a utilizar Tablas y gráficos descriptivos. Pruebas inferenciales: Coeficiente de Rho de Spearman. SPSS Versión 25</p>					

### Anexo 3. Permiso de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 28 de junio de 2018

Carta P. 0502-2018-EPG-UCV-LN

**MC AUGUSTO MAGNO TARAZONA FERNANDEZ**  
DIRECTOR GENERAL DE DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
**DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CELIA YANINA VASQUEZ MACHARE DE QUEREVALU** identificado con DNI N.° 44178130 y código de matrícula N.° 7001054825; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II COMAS 2018.**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Lima, 28 de junio de 2018

Carta P. 0503-2018-EPG-UCV-LN

**DRA GUISELA YANET DIAZ CARDENAS**  
 MEDICO JEFE DEL CMP SANTA LUZMILA II COMAS  
 CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CELIA YANINA VASQUEZ MACHARE DE QUEREVALU** identificado con DNI N.° **44178130** y código de matrícula N.° **7001054825**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II COMAS 2018.**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
 Jefe de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

INSTITUCIÓN DE SALUD  
 DIRECCIÓN DE REDES EMPRESARIALES DE SALUD LIMA NORTE  
 CMI SANTA LUZMILA II  
**RECIBIDO**  
 FECHA: **09 JUL. 2018**  
 HORA: **12:26** FIRMA: 

ACDA

Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Norte"Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación  
Nacional"

Nacional"

**MEMORANDUM N° 002 - 2018 –MINSa-Diris.LN/6**

**A** : MC. Luz Chan Cacciri  
Oficina de Docencia e Investigación

**Asunto** : Opinión sobre solicitud de autorización para el desarrollo de trabajo de investigación.

**Referencia** : Exp. 27136

**Fecha** : Independencia, 25 de Julio del 2018

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que visto el expediente N° 0000027136 del Srta. CELIA YANINA VASQUEZ MACHARE DE QUEREVALU, alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, la Oficina de Gestión de la Calidad emite **OPINION FAVORABLE** para que realice su Proyecto de Investigación "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018".

Asimismo, se sugiere que en estudios posteriores relacionados al usuario interno se derive el expediente a la Oficina de Recursos Humanos de la DIRIS Lima Norte y se priorice como ámbito de intervención a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) con categoría 1-4 de la DIRIS Lima Norte. Al concluir la investigación, el interesado deberá entregar a la Dirección y a las IPRESS seleccionadas 01 copia de los resultados obtenidos.

Atentamente.



MC Miriam Salazar De la Cruz  
Oficina de Gestión de la Calidad

MSBC/msdc  
C/C. ARCHIVO  
FC/LTO

[www.dirislimanorte.gob.pe](http://www.dirislimanorte.gob.pe)

Calle A. Mz. 02 Lt. 03  
Asoc. Víctor Raúl Haya de la Torre,  
Independencia, Lima 28, Perú.  
Tel: 201 13460 Anexo 152



PERU

Ministerio de Salud

 Dirección de Salud  
 Integradas de Salud  
 Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**MEMORANDO N° 1811 -2018- MINSA/DIRIS.LN/6**

A : MC Gisela Díaz Cárdenas  
 Médico Jefe del CMI Santa Luzmila II

Asunto : Presentación de estudiante del Programa de Maestría en  
 Gestión de los Servicios de Salud

Referencia : Carta P. 00502-2018-EPG-UCV-LN Exp. 27136-2018

Fecha : Independencia,

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, sírvase brindar las facilidades necesarias a la alumna del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud Srta. Celia Yanina Vásquez Machare de Querevalu, identificado con DNI N° 44178130, para desarrollar su trabajo de Tesis 'SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II COMAS 2018'.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN DE SALUD INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
 DIRECCIÓN DE MONITOREO Y CONTROL SANITARIO

*[Firma]*  
 Dra. Lily Christiana de la Cruz  
 C.M.P. 2577  
 DIRECTORA EJECUTIVA

LGRS/LLC-CRMS

cc  
 Archivo
[www.dirislimanorte.gob.pe](http://www.dirislimanorte.gob.pe)

 Calle A Ms. 32 Lt. 05  
 Asoc. Víctor Raúl Haya de la Torre,  
 Independencia, Lima 28. Perú. Telef.  
 2011340 -134-135

1/8/2018

Ventana de impresión

Asunto: Trabajo de Investigación

De: milagroscar2004@yahoo.com

Para: mantyfg@yahoo.es; luzchan@yahoo.com

Fecha: miércoles, 1 de agosto de 2018 9:42:37 a. m. GMT-5

Buenos días Dra Gisela, adjunto al presente el Memo N°1511-2018-MINSA/DIRIS.LN/6, sobre facilidades al alumno del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud a la Sra Celia Yanina Vásquez Machare de Querevalu, para desarrollar su trabajo de Tesis "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II COMAS 2018".

Gracias

Equipo de Docencia e Investigación



Tesis CMI Saanta Luzmila II.pdf  
43.8kB



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II- Comas 2018”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**VÁSQUEZ MACHARE, CELIA YANINA**

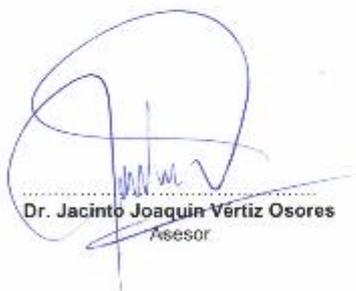
Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N.º 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 18 de Agosto del 2018



Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores  
Asesor



Dra. Marlene Magallanes Corimanya  
Revisor

#### Anexo 4. Instrumentos de toma de datos.

### Cuestionario para medir la Satisfacción laboral.

(Cuestionario de Font Roja)

**ESCALA:** 1 = Muy en desacuerdo      2 = En desacuerdo    3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Muy de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca					
2	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansada					
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
5	Muy pocas veces me he visto obligado/a emplear toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
6	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud o mis horas de sueño					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho /a					
8	Para organizar el trabajo que realizo, tengo muy poca independencia					
9	Tengo pocas oportunidades para aprender cosas nuevas					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
13	La relación con mis jefes/as es muy cordial					
14	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
15	El sueldo que percibo es el adecuado					
16	Estoy convencido/a que el puesto de trabajo que ocupo es el que realmente me corresponde por mi capacidad y preparación					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
18	Con frecuencia tengo la sensación de que falta tiempo para realizar mi trabajo					
19	Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí por parte de mis jefes/as					

- 20 Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer
- 21 Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar
- 22 Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado/a para realizar mi trabajo
- 23 Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable
- 24 Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión

## Escala de medición del Compromiso laboral

(Basado en el Modelo de Compromiso de AON Hewitt (Mehech, Cordero y Gómez, 2016) empleado en la medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de empresas).

**GÉNERO:**    F \_\_\_ M \_\_\_

**VÍNCULO LABORAL:** CONTRAT \_\_\_ NOMB \_\_\_

Nº	Ítems	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	Siento orgullo de trabajar en una institución de alta reputación.					
2	Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora.					
3	Estoy orgulloso de la conciencia social y ecológica que tiene la institución en la que trabajo.					
4	Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.					
5	Estoy satisfecho de cómo mis jefes directos me involucran en el trabajo.					
6	Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.					
7	En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.					
8	Estoy de acuerdo de cómo se valora mi desempeño dentro de la institución.					
9	Siento que en mi institución hay un buen manejo de las personas.					
10	Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes.					
11	Me siento conforme con que la recompensa de mi trabajo es acorde a lo que hago.					
12	Me gusta la capacidad que tiene la institución para comunicarse con entidades externas.					
13	Cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido					
14	Mi jefe es justo y equitativo en su trato					
15	Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.					
16	Me siento feliz de la relación que existe con mis compañeros y el apoyo que me brindan.					
17	Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.					
18	Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma.					

19	Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.					
20	Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.					
21	Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.					
22	Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.					
23	Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro					

## Anexo 5. Base de datos.

### Satisfacción laboral

SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24
4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3
2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	4	4	1	4
4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3
2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	4
3	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	1	2	3	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3
3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4
4	5	1	1	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1
4	1	4	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	2	2	3	1	1	3	2
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
1	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	5	4	4	5
2	5	2	1	2	1	5	2	2	5	5	1	4	2	3	1	5	2	5	2	2	5	5	3
2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2
2	2	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4
4	2	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	2	5	1	3
2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
3	1	3	3	3	2	2	4	3	5	5	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	4
2	2	2	3	3	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3
4	5	4	1	4	5	2	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	5	2	5	3	4
4	5	3	5	3	5	2	4	4	4	4	3	1	1	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	2	1	1	2	1	1	4	1	5	5	5	5	5
5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	5	5	4	5

5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1	1	2	2	2	5	4	2	
4	4	5	1	4	1	1	5	4	4	5	1	1	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	5
5	5	4	4	4	4	1	5	1	5	5	1	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	1	5	
1	2	2	4	1	2	1	4	4	5	5	1	1	1	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	4	4	1	4	2	5	5	3	1	1	4	2	4	5	2	5	5	5	1	5	
4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	2	3	
3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	
4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	
2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	4	4	1	4	
4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3	
2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	4	
3	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5	
3	4	3	4	4	5	1	2	3	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	
3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	
4	5	1	1	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1	
4	1	4	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	2	2	3	1	1	3	2	
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	
1	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	5	4	4	5	
2	5	2	1	2	1	5	2	2	5	5	1	4	2	3	1	5	2	5	2	2	5	5	3	
2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
2	2	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	
4	2	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	2	5	1	3	
2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	
2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	4	4	1	4	

4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3	
2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4
3	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5	
3	4	3	4	4	5	1	2	3	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3
3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4
4	5	1	1	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1	
4	1	4	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	2	2	3	1	1	3	2	
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
1	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	5	4	4	5	
2	5	2	1	2	1	5	2	2	5	5	1	4	2	3	1	5	2	5	2	2	5	5	3	
2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
2	2	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	
4	2	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	2	5	1	3	
2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
3	1	3	3	3	2	2	4	3	5	5	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	4	
2	2	2	3	3	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	
4	5	4	1	4	5	2	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	5	2	5	3	4	
4	5	3	5	3	5	2	4	4	4	4	3	1	1	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	2	1	1	2	1	1	4	1	5	5	5	5	5	
5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	5	5	4	5	
5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1	1	2	2	2	5	4	2	
4	4	5	1	4	1	1	5	4	4	5	1	1	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	
5	5	4	4	4	4	1	5	1	5	5	1	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	1	5	
1	2	2	4	1	2	1	4	4	5	5	1	1	1	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	4	4	1	4	2	5	5	3	1	1	4	2	4	5	2	5	5	5	1	5	

4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4
4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3
2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	4	4	1	4
4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3
2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	4
3	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	1	2	3	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3
3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4
4	5	1	1	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1
4	1	4	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	2	2	3	1	1	3	2
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
1	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	5	4	4	5
2	5	2	1	2	1	5	2	2	5	5	1	4	2	3	1	5	2	5	2	2	5	5	3
2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2
2	2	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4
4	2	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	2	5	1	3
2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
3	1	3	3	3	2	2	4	3	5	5	3	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	4
2	2	2	3	3	3	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3
4	5	4	1	4	5	2	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	5	2	5	3	4
4	5	3	5	3	5	2	4	4	4	4	3	1	1	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	2	1	1	2	1	1	4	1	5	5	5	5	5
5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	5	5	4	5
5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1	1	2	2	2	5	4	2
4	4	5	1	4	1	1	5	4	4	5	1	1	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5

5	5	4	4	4	4	1	5	1	5	5	1	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	1	5
1	2	2	4	1	2	1	4	4	5	5	1	1	1	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4
2	4	3	3	2	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	1	4	2	5	5	3	1	1	4	2	4	5	2	5	5	5	1	5
4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4
4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3
2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	4	4	1	4
4	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3
2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	4
3	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	1	2	3	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3
3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4
4	5	1	1	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1
4	1	4	1	1	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	5	2	2	3	1	1	3	2
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4

### Compromiso organizacional.

CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15	CL16	CL17	CL18	CL19	CL20	CL21	CL22	CL23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5
4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	4	1
4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	2	5	2	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	3	4	1
4	3	3	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4
1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	5	1	4	1	3	2	2
5	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	5	4	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1
2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	3	2	5	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	2	2	3	4	5	5
5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	4	2	4	1	1	5	5	1	2

5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3	
4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	
4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	
3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	4	1
4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
5	5	2	5	2	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	3	4	1	
4	3	3	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	
1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	5	1	4	1	3	2	2	
5	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	5	4	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	
2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	
4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	

4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	4	1
4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	2	5	2	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	3	4	1
4	3	3	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4
1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	5	1	4	1	3	2	2
5	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	5	4	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1
2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	3	2	5	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	2	2	3	4	5	5
5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	4	2	4	1	1	5	5	1	2
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3
4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5

4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	4	1
4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	2	5	2	5	4	5	4	2	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	3	4	1
4	3	3	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4
1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	5	1	4	1	3	2	2
5	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	5	4	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1
2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	3	2	5	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	2	2	3	4	5	5
5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	4	2	4	1	1	5	5	1	2
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3
4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5
4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	4	1
4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3

---

## Anexo 6. Print de los resultados.

Resultado Celia Final.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Fiabilidad  
 Notas  
 Escala: ALL VA  
 Tablas personalizadas  
 Título  
 Notas  
 Tabla 1  
 Fiabilidad  
 Notas  
 Escala: ALL VA  
 Tablas personalizadas  
 Título  
 Notas  
 Tabla 1  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencias  
 Título  
 Satisfacción  
 Compromiso  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro

### Tablas personalizadas

Recuento		
D1: Satisfacción por el trabajo	Baja	9
	Media	91
	Alta	20
D2: Tensión relacionada con el trabajo	Baja	23
	Media	56
	Alta	41
D3: Competencia profesional	Baja	14
	Media	74
	Alta	32
D4: Promoción profesional	Baja	23
	Media	90
	Alta	7
D5: Relación interpersonal con sus superiores	Baja	45
	Media	75
	Alta	0
D6: Relación interpersonal con sus compañeros	Baja	7
	Media	104
	Alta	9

### Tablas personalizadas

Recuento		
D1: Compromiso Afectivo	Malo	9
	Regular	49

Resultado Celia Final.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Fiabilidad  
 Notas  
 Escala: ALL VA  
 Tablas personalizadas  
 Título  
 Notas  
 Tabla 1  
 Fiabilidad  
 Notas  
 Escala: ALL VA  
 Tablas personalizadas  
 Título  
 Notas  
 Tabla 1  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuencias  
 Título  
 Satisfacción  
 Compromiso  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Correlaciones  
 Registro

### Tablas personalizadas

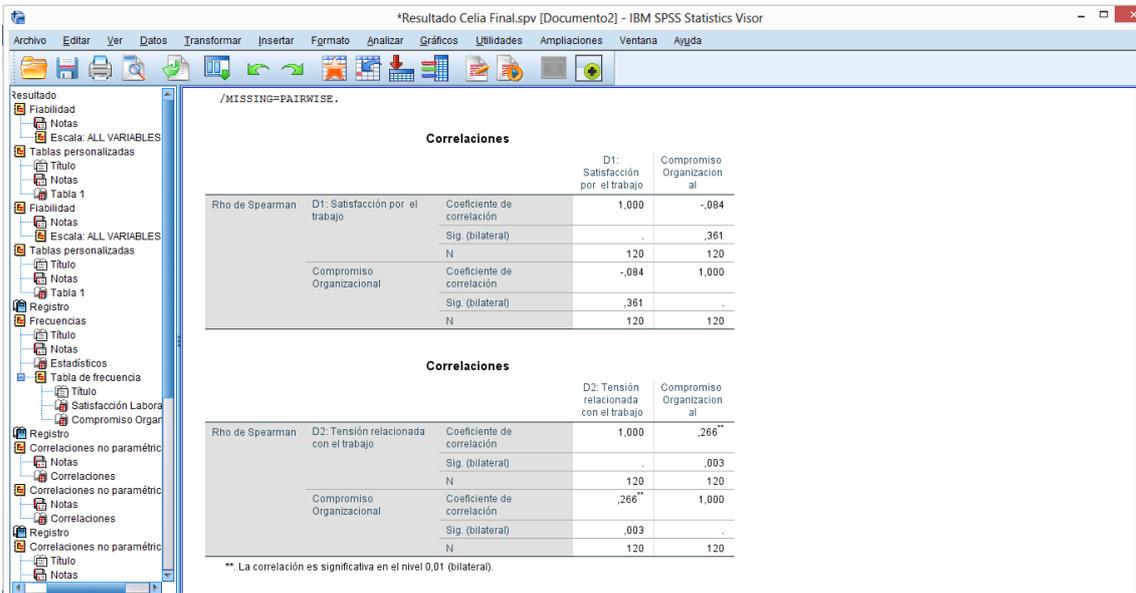
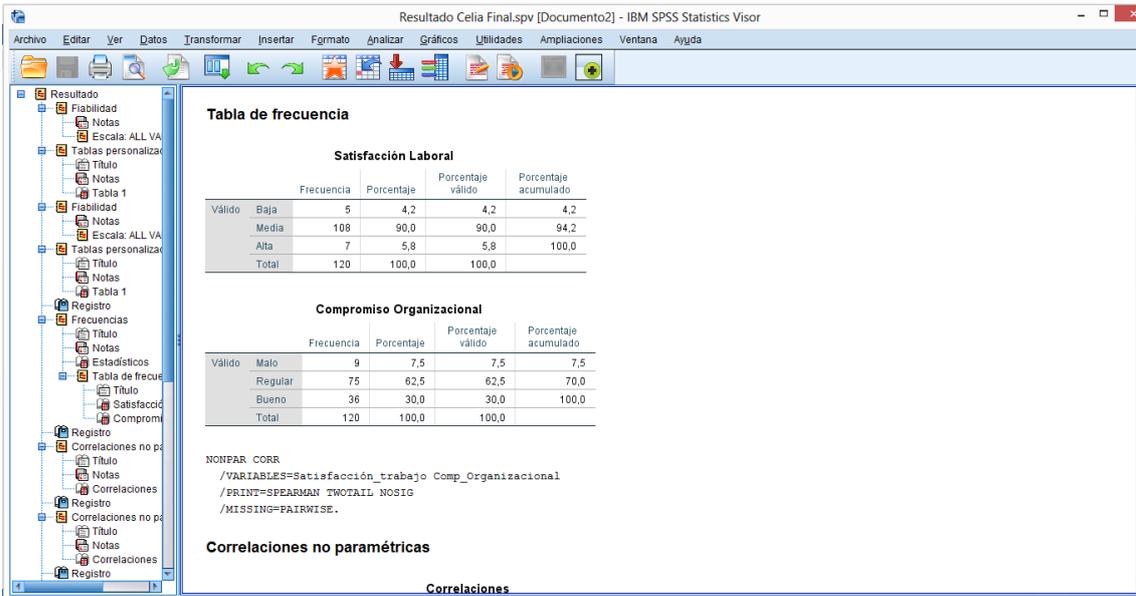
Recuento		
D1: Compromiso Afectivo	Malo	9
	Regular	49
	Bueno	62
D2: Compromiso de continuidad	Malo	12
	Regular	67
	Bueno	41
D3: Compromiso normativo	Malo	13
	Regular	67
	Bueno	40

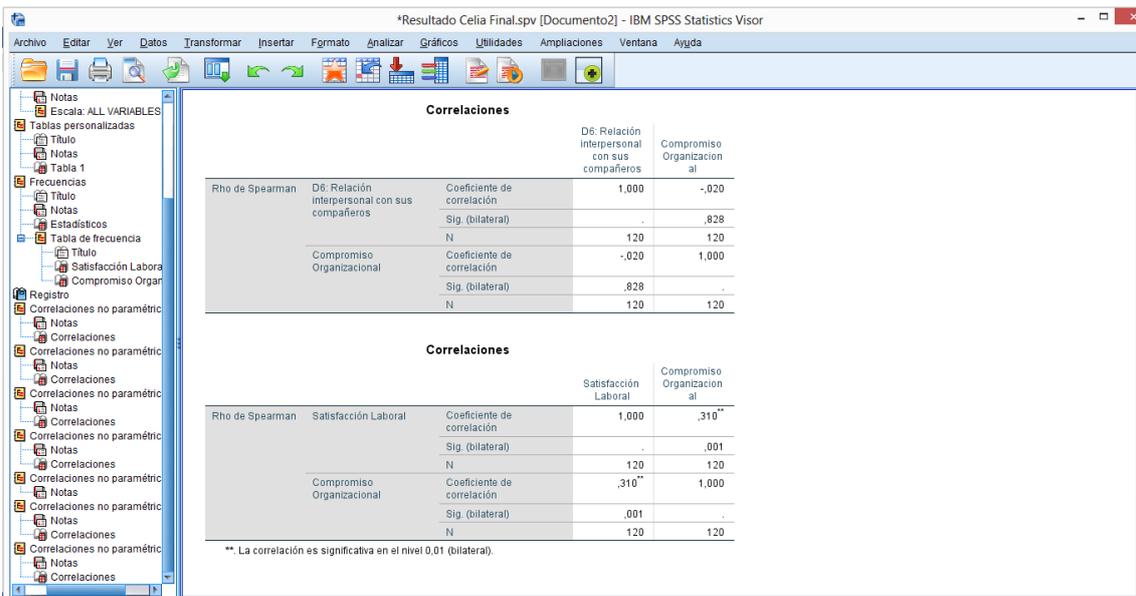
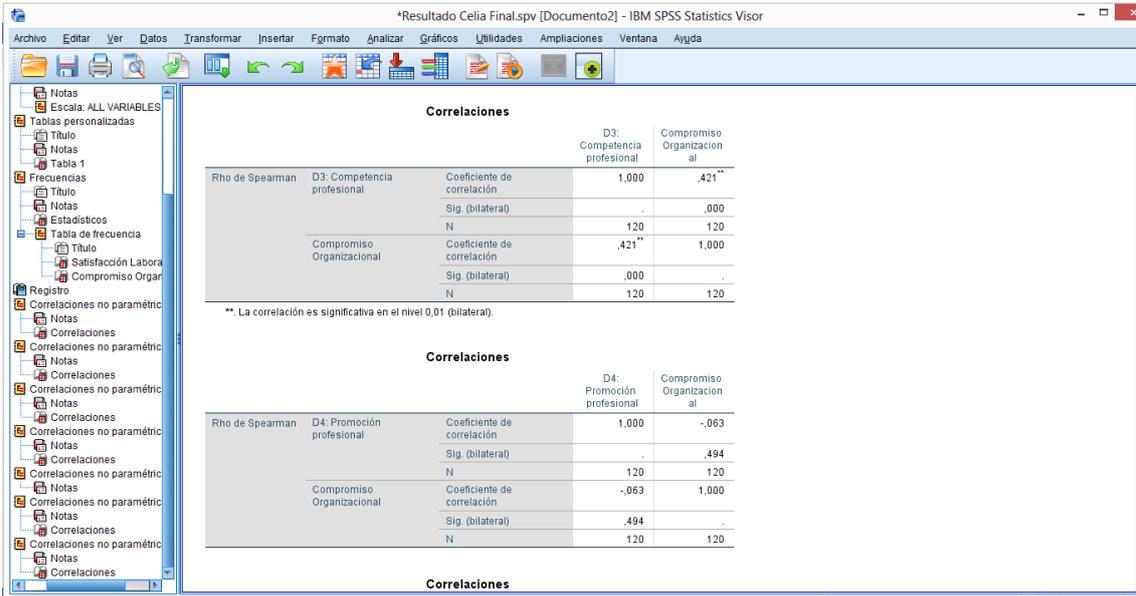
FRECUENCIAS VARIABLES=Satisfacc\_lab Comp\_Organizacional  
 /ORDER=ANALYSIS.

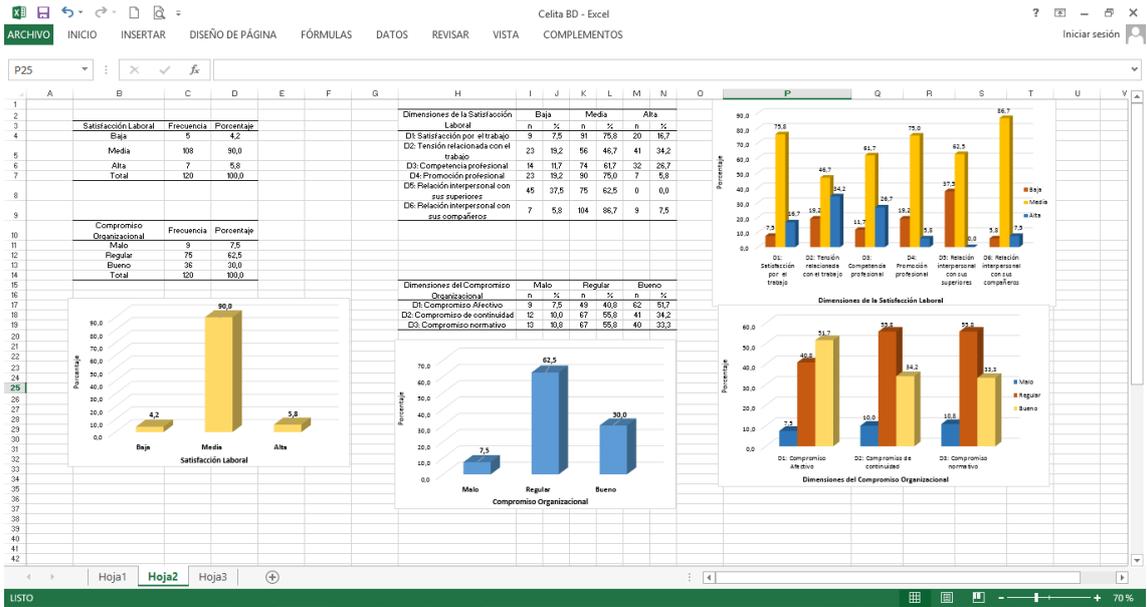
### Frecuencias

Estadísticos			Compromiso Organizacional	
			Satisfacción Laboral	ai
N	Válidos	120	120	
	Perdidos	0	0	

### Tabla de frecuencia









**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Vásquez Macharé de Querevalú Celia Yanina (X), egresada ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 44178130, con el artículo titulado: “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 18 de agosto de 2018

.....

Br. Vásquez Macharé de Querevalú Celia Yanina

DNI N°. 44178130



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)

VÁSQUEZ MACHANE DE QUENEVAU CELIA YANINA

D.N.I. : 4419813

Domicilio : Av. Pisco St. Dpto N-203 Condominio Ciudad Nueva

Teléfono : Fijo : Móvil : 954850747 Calle

E-mail : celyan5615@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS

DE LA SAUD.

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VÁSQUEZ MACHANE DE QUENEVAU CELIA YANINA

Título de la tesis:

Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

En el personal del Centro Materno Infantil Santos

Luzmila B. - Comos 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 : 15-01-2019

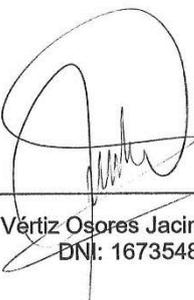


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018"**; de la estudiante **Vásquez Macharé de Querevalú Celia Yanina**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018



Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1046910754&no=1038&lang=es&u=180=989620732

feedback studio

Tesis Maestría Vera entrega

Resumen de coincidencias

22%

Se están verificando fuentes asociadas

Ver fuentes en inglés (Beta)

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**  
Br. Vásquez Macharé Celia Yanina

**ASESOR:**  
Dr. Vértiz Osoreo, Jacinto Joaquin

22

1 **aplicaciones.edu.ec** Fuente de internet 1% >

2 **repositorio.ubol.edu.pe** Fuente de internet 1% >

3 **www.sakemtu.edu.pe** Fuente de internet 1% >

4 **Enigmas a Universos** Trabajo de investigación 1% >

5 **salud Perena, Are. Val.** Periódico 1% >

6 **repositorio.unicef.edu.pe** Fuente de internet 1% >

7 **academica.una.edu.ec** Fuente de internet 1% >

8 **repositorio.unica.edu.ec** Fuente de internet 1% >

www.repositorio.unica.edu.ec 1% >

High Resolution

Page: 1 de 98 Número de palabras: 22334

23:05 ESP 15/06/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VASQUEZ MACHARE DE QUEREVALU CELIA YANINA.

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
EN EL PERSONAL DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA  
LUCMILA II. COMAS 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SAAM

SUSTENTADO EN FECHA: 31-08-2018

NOTA O MENCIÓN: \_\_\_\_\_



[Firma manuscrita]  
 FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN