



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción y compromiso organizacional en trabajadores del  
servicio de pediatría del Hospital Essalud III - Chimbote, 2021**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Hernández Sagástegui, Yesenia Miluska (ORCID: 0000-0003-0413-0040)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y gestión en salud

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico principalmente a Dios que es mi motor y el que me da la fuerza para cumplir mis objetivos, quien supo guiarme por el buen camino, Dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban.

A mi esposo y a mi hijo que son mis pilares más preciados por hacerme mejor persona a través de sus consejos, enseñanza y amor.

A mi madre que desde un inicio velo por brindarme una buena educación, por su amor.

Yesenia Hernández

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar un total agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación en su casa de estudios.

Al docente y asesor de tesis de este trabajo de investigación por brindarme sus conocimientos, por la paciencia y el apoyo recibido hasta culminar este informe.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante toda la maestría ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

La autora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de resultados	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional	21
<b>Tabla 2</b> Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores	22
<b>Tabla 3</b> Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores	23
<b>Tabla 4</b> Nivel del compromiso organizacional en los trabajadores	24
<b>Tabla 5</b> Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores	25
<b>Tabla 6</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional	26

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del área de pediatría de Essalud. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 50 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó como instrumento el cuestionario. Como resultados, la satisfacción laboral y compromiso organizacional, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.303, mostrando una relación positiva media. Se identificó el nivel de la satisfacción laboral, donde 58.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel es medio. Se identificó el nivel de compromiso organizacional, donde el 69.1% es media. Se determinó que la relación más significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso fue continua con 0,519 de coeficiente de Rho de Spearman. Se tuvo también un alfa de Crombach para ambos cuestionarios mayores a 0.800, pudiendo ser confiables

**Palabras clave:** Satisfacción, compromiso, beneficios laborales.

## ABSTRACT

The main purpose of this work was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in Essalud's pediatric area. The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 50 workers. Data collection instruments validated by experts were used, the questionnaire was used as an instrument. As results, job satisfaction and organizational commitment, with a Spearman Rho coefficient of 0.303, showing a medium positive relationship. The level of job satisfaction was identified, where 58.2% of the workers surveyed stated that the level is medium. The level of organizational commitment was identified, where 69.1% is average. It was determined that the most significant relationship between job satisfaction and the dimensions of commitment was continuous with 0.519 of Spearman's Rho coefficient. There was also a Cronbach alpha for both questionnaires greater than 0.800, which could be reliable.

**Keywords:** Satisfaction, commitment, employment benefits.

## I. INTRODUCCIÓN

El dinamismo constante de las organizaciones que trabajan bajo enfoques de metas cuantificables, genera una gran tensión laboral dentro de los colaboradores; sin embargo, por años se ha intentado dejar de lado este problema, planteado como un tabú en las organizaciones y corporaciones dedicadas a este sistema de salud, descuidando principalmente la satisfacción del trabajador y solo preocupándose por las metas trazadas (Chang, et. al., 2019).

A su vez, en este tipo de organizaciones como en otras, se ha priorizado modelos Tayloristas, donde se preserva en la gestión de los recursos humanos la vistosidad de un currículum vitae a la hora de buscar un nuevo empleado, o la capacidad que éste tiene para generar dividendos positivos a la hora de desempeñarse en su puesto de trabajo, pero no priorizando partes importantes del comportamiento laboral como lo son las actitudes a la hora de atender y brindar un buen servicio de calidad (Yang, et. al., 2017).

Sin embargo, a pesar en lo descrito en líneas arriba, en los últimos lustros, la idea de gestionar una mejor manera las organizaciones, hacen abrir paso a la importancia de cómo es que se encuentra un trabajador para una mejora en la condición de brindar una atención de calidad de servicio adecuada y más a los infantes (Ashforth, Humphrey, 2013; Asharf y Khan, 2014; Baiilien, Escartin, Gross y Zapf, 2017)

En el contexto internacional, podemos citar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), publicó en su boletín N°95 de Julio 2019, estudio la satisfacción y su interacción en el compromiso organizacional de salud, concluye que hay mejores atenciones de 86%, en países que son más desarrollados, a comparación del 60% de satisfacción de algunos pacientes que están en país menos desarrollados , esto debido a la satisfacción presentada por los mismos trabajadores que impartían el servicio, dándonos a entender que mientras más

satisfacción hay (a través de mejores condiciones laborales), mayores eran la calidad del servicio brindado en estas instituciones de salud.

En el ámbito nacional, citaremos a Zamora (2019), donde, 35% de trabajadores adjunta no estar comprometidos con su organización esto se debe a la falta de satisfacción que tienen por la forma de gestionar en las organizaciones que no encuentran una satisfacción por ejemplo de los beneficios laborales.

La satisfacción de los trabajadores en el Hospital III Chimbote de EsSalud, es deficiente, ya que no encuentran una buena gestión de talento humano dentro de la organización, es por ello que se presenta un descontento en los beneficios laborales debido a que los trabajadores del área de atención de niños no es la más adecuada porque sienten que sus labores en estas situaciones amerita un mayor sueldo, esto ejemplifica en un compromiso menos adecuada, y en falta de intención pro el cumplimiento de funciones por eso que es necesario estudiar este tipo de variables.

Por lo tanto, el problema de investigación será: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y compromiso organizacional en trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021?

Esta investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios mencionado en conveniente, ya que en su proceso se benefició a los directivos de la entidad de salud, lo cual permitió proporcionar una información similar al diagnóstico de ambas variables, mejorando así el desempeño de ambas. Es de carácter social, ya que conociendo la situación encontrada se pudo mejorar con recomendaciones, permitiendo así una mejor condición y atención a los trabajadores como a los asegurados.

Así también se justifica en el aspecto teórico ya que mostró una elaboración y construcción sistemática de las teorías relacionarlas con las variables estudiadas, lo que originará ser base de consulta de futuras investigaciones. El proyecto de investigación es práctico porque se aplicará los instrumentos. Es metodológica ya que permitirá construir instrumentos adecuados a la naturaleza de la investigación.

El objetivo general es, determinar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso organizacional del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021.

Los objetivos específicos son: i) Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021; ii) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021; iii) Establecer la relación de significancia entre la satisfacción de los trabajadores y las dimensiones del compromiso organizacional del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021.

La hipótesis general de investigación al ser de carácter correlacional fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso organizacional en trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021. La hipótesis nula: no existe relación significativa entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso organizacional del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron investigaciones precedentes en el ámbito internacional, como la de Almalki, et. al. (2018) en su artículo científico, tuvo como objetivo hallar la condición de la satisfacción de los trabajadores de una organización de salud, con una metodología de investigación descriptiva, los resultados mostraron que el nivel de la satisfacción es medio, concluyeron que los trabajadores de salud se encuentran entre el grupo de trabajadores bajo mucha insatisfacción laboral debido a muchos antecedentes de estrés. El ausentismo de satisfacción contribuye a la disminución del desempeño, que luego puede acarrear a una mala calidad de servicio brindado en las áreas presentes de la atención.

. Así también Belias, et. al. (2018), en su artículo científico, tuvo como objetivo buscar cómo se encuentra la satisfacción de trabajadores, con una metodología de investigación descriptiva, utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, con una muestra de 53 trabajadores, los resultados mencionaron que los sentimientos positivos de los empleados hacia una organización se denominan satisfacción laboral. Concluyen que hay mucha insatisfacción laboral en los trabajadores de entidades que manejan atención al público, y más aún en las que son de salud, es por ello que se ve expresado en un 55% de encuestados.

También se muestra a Gutiérrez, et. al, (2018), en su artículo científico, tuvo como objetivo buscar la correlación de variables, con una metodología en investigación correlacional, llegan a una conclusión donde hay relación significativa con la variable compromiso organizacional, radicando la importancia de mantener una organización con sus trabajadores satisfechos, ya que si un trabajador no está satisfecho este se perjudica en ámbitos como el conocimiento, las actitudes y habilidades. Resultado de la investigación se presenta una correlación de Rho de Spearman de 0.876.

En cuanto Wang, et. al. (2018), en su artículo científico, tuvo como objetivo hallar la satisfacción de una organización, con una metodología de investigación descriptiva, correlacional, tiene como resultado niveles medios entre las dimensiones de la satisfacción, concluyeron que la gran mayoría de colaboradores de organizaciones de atención de salud, si poseen satisfacción laboral, pero de niveles medios debido que no logran alcanzarlas en su totalidad por la exigencia de la atención de pacientes (niño) por la falta de tacto que tiene la hora la atención medica

A Singh et al. (2020), tuvo como objetivo medir la variable satisfacción, con una metodología en investigación descriptiva, donde los resultados muestran niveles medios a altos, se concluye que la satisfacción de instituciones hospitalarias alcanza rangos no tan altos (56% en el bajo), debido a que los colaboradores mantienen un sentido de la necesidad de la complacencia muy alto frente a los beneficios laborales, lo cual no se presenta adecuadamente dentro de este tipo de empresas.

Purwana y Ahmad (2020), en su artículo científico, tuvo como objetivo hallar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores, con una metodología de investigación correlacional, donde dan como resultado que hay correlación entre las variables de estudio, donde concluyeron lo siguiente: Se mostró una relación directa entre ambas variables, con una significancia bilateral de 0.000, donde su coeficiente de correlación es de 0.654, desde una prueba estadística de Rho de Spearman.

Holland. y Abbott (2020), en su artículo científico, tuvo como objetivo hallar la correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional, con una metodología de investigación correlacional, los resultados muestran que las formas de identidad laboral a través de una interacción de motivación hacen que se relaciona directamente con un mayor

compromiso normativo, se concluye que hay correlación entre las variables y dimensiones de estudio.

Hendri (2019), quien, en su artículo científico, tuvo como objetivo hallar la condición de la satisfacción laboral, con una metodología de investigación descriptiva. Como resultados se muestra que la satisfacción laboral se encuentra escalada en un nivel medio. Concluyó que los trabajadores que manejan atención a pacientes, presentan una marcada satisfacción media con 65%, debido al ausentismo de estrategias por parte de las empresas contratistas para brindarles un adecuado ambiente de trabajo.

Banaszak-Holl (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo buscar relación entre las variables, con una metodología de investigación correlacional, concluye que hallazgos sugieren que, en relación con el coraje en el lugar de trabajo, el comportamiento valiente y el compromiso organizacional es visto como una forma importante de trabajo en la identidad que ayuda a las personas a minimizar las incongruencias entre sus identidades personales y sociales a través del trabajo. Alcanza la satisfacción un 25% considerable en a la favorabilidad de los trabajadores.

En Colombia, Sánchez, y García (2017) en su artículo científico, tuvo como objetivo describir el compromiso, con una metodología de investigación descriptiva. Muestra como resultado que el compromiso es de nivel alto, concluye que las condiciones de las formas de comunicación dentro de una institución delimitan en algunas ocasiones el compromiso adecuado.

En México, Zavala (2014) realizó su tesis, tuvo como objetivo hallar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del compromiso, con una metodología de investigación correlacional, los resultados muestran que hay correlación entre la satisfacción y el compromiso afectivo, concluye que los

porcentajes se muestra una mayor predominancia que la satisfacción alcanza un 56% en lo alto, seguido de 23% en el medio.

A su vez se revisaron investigaciones precedentes en ámbitos nacionales como la de Alanoca (2017), en su tesis, tuvo como objetivo hallar la situación donde se muestra la variable compromiso organizacional, con una metodología de investigación descriptiva correlacional, como resultados se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta, concluye que: el compromiso del personal de atención al paciente no es muy adecuado, ya que los trabajadores sienten que pueden dar más, pero saben que es necesario dar un buen compromiso y desempeño dentro de sus funciones porque si el caso no fuera así correrían riesgo lo pacientes atendidos.

Ramírez (2016), en su tesis, tuvo como objetivo correlacionar la satisfacción con las dimensiones del compromiso, con una metodología de investigación correlacional descriptiva, donde se concluye que hallazgos sugieren que, en relación con la satisfacción y la dimensión del compromiso organizacional, la que tiene mayor predominancia es la dimensión afectiva.

Para Vilcamiche y Reyes (2018) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo mostrar la satisfacción laboral, una investigación descriptiva, como resultados da niveles altos de compromiso y satisfacción, llega a concluir que se muestran que cada una de las condiciones de satisfacción laboral pueden mejorar de alguna manera el compromiso organizacional.

Paucar (2019) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo hallar la correlación entre variables, con una metodología de investigación correlacional, mostrándose una correlación positiva entre variables, cabe destacar que también se hizo una correlación entre la variable motivación y las dimensiones de la satisfacción, mostrándose que la que más relación o grado tiene es la de motivación con las condiciones físicas del ambiente, diciendo de esta manera

que mientras más gestionadas estén las infraestructuras mejor serán la motivación de los empleados.

Ávila, et al. (2017) en su trabajo de tesis, tuvo como objetivo mostrar la satisfacción laboral, con una metodología de investigación descriptiva, donde se concluye que un nivel de satisfacción “satisfecho” en la gran mayoría seguido del nivel promedio de la variable satisfacción laboral, cabe recalcar lo que logro esto fue los indicadores: diferencia de sueldos entre los colaboradores en un mismo nivel, falta de capacitación ofrecidas al nuevo personal que reclutan.

Respecto al sustento teórico sobre la variable satisfacción tenemos que desde el siglo XX, ha nacido varias corrientes que han ahondado sobre el estudio de la variable satisfacción laboral. Es por ello que a continuación mostraremos las más relevantes, como la teoría factorial de Herzberg en el año 1959 en la cual esta teoría presenta como el trabajador logra la satisfacción dentro de la empresa, enfocándose directamente en los factores motivacionales y factores intrínsecos. Al igual recalco que esta es una teoría de motivación, pero que involucra diferentes factores de satisfacción e insatisfacción (Arampatzi, et al., 2015).

En tanto la teoría de Dawis y más colaboradores en el año 1994 sobre la discrepancia Intrapersonal propusieron que los problemas que tenían los trabajadores se basaba directamente a la necesidad del trabajo y lo que podía lograr tener dentro de este, obteniendo así satisfacción/insatisfacción por ello (Boodoo, et. al., 2014).

Nos dan a entender que, a través de sus principales variables, que es la satisfacción, se podría potenciar habilidades que se necesitan para puestos de trabajo o en todo caso se veía las necesidades que tenía el trabajador y se comparaban con el sueldo que recibía. Para la teoría de Lawter en el año 1973 sobre la discrepancia interpersonal se menciona que es conocida como

satisfacción de facetas donde la satisfacción de los colaboradores estaba diferenciadas a través del sueldo recibido por el empleado y la igualdad de los sueldos (Carr, et. al, 2013).

Con la teoría de Quarstein, McAffe y Glassman, en el año 1992 nos menciona sobre eventos situacionales donde para buscar la satisfacción de los colaboradores esta teoría se basaba a las situaciones laborales y no a los problemas personales de sus empleados (Cheung, et al., 2015). Otras diversas teorías como la de Dawens en el año 1994 que habla sobre el ajuste en el trabajo donde esta teoría nos da a entender que, si el trabajador se siente cómodo en el puesto que tiene, tendrá mejores resultados en él, ya que verá reflejado su dedicación (Duffy, et al., 2015).

Para finalizar el enfoque teórico de la satisfacción laboral es necesario citar la teoría de González en el año 2010 sobre contexto organizacional donde nos habla que la satisfacción laboral está sujeto a factores del contexto de la organización donde se encuentra el trabajador, esto se puede observar en el condicionante de las relaciones interpersonales, condiciones físicas de la empresa y beneficios laborales dadas por la organización (Gonzales, 2011).

Las extensas teorías de satisfacción dan como que puede ser medida en dos formas importantes ya sea unidimensional que se hace a través de una pregunta genérica y busca estimar una conducta hacia la labor del trabajador, o la multidimensional, que busca una medición de factores para lograr al fin la escala de satisfacción del trabajador (Schreurs, Guenter, Van Emmerik, Notelaers, y Schumacher 2015, Nunes, et. al. Park, Panda).

Son muchos los investigadores que consideran un enfoque multidimensional para cuantificar la satisfacción laboral, tales como Vroom, Dawis, Lofquist y Weiss (citado en Haushofer, et. al., 2014) por lo cual todos tienen una idea diferente en ello y nunca están de acuerdo. Teniendo muchas teorías

mencionadas, y mi objetivo secundario es identificar las etapas o dimensiones de satisfacción laboral, para relacionarlas con el desempeño por competencias, contaremos con la ayuda del enfoque multidimensional para poder así medir mi muestra objetiva y encontrar los niveles de satisfacción.

Es preciso señalar a Harpaz en el año 1996, quienes enfatizan que existen dos métodos para la medición de la satisfacción laboral uno directo y otro indirecto, haciéndose énfasis que el de más utilidad es el de enfoque directo, ya que se conoce la perspectiva de primera mano sobre los temas de satisfacción laboral (Lucas y Donnellan, 2012). Se utilizó el método directo, ya que se conoce de primera mano la percepción de la satisfacción laboral.

En cuanto a las definiciones según autor tenemos las de González (2011) menciona que: Es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias (p.56). En cuanto a Márquez (2012) mantiene una definición de la satisfacción considerada a: Base directamente en la relación con sus compañeros y sus convicciones personales para que puedan aprobar las condiciones de trabajo (p.78).

A su vez el autor Robbins (2008), define a la satisfacción como, un término basado directamente hacia sus convicciones y virtudes que tiene el trabajador para realizar su trabajo, en pocas palabras es la actitud que demuestra hacia su labor (p. 151). Dan por conclusión final que para tener satisfecho laboralmente al empleado este tiene que tener oportunidades y sentimientos agradables con sus compañeros para que se puedan desempeñar de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo y cumplir sus obligaciones (Bennett, et. al. 2014).

El autor escogido para este proyecto, es Gonzales en el año 2011, quien contiene el enfoque multidimensional desde una perspectiva directa para saber cómo se encuentra la satisfacción laboral, existente en 3 dimensiones o factores

para alcanzar la medición más simplificada posible, las cuales son: condiciones físicas o confort, si se cuenta con una buena infraestructura, buen mobiliario que esté de acuerdo al trabajo que desempeñara el colaborador este le simplificará el trabajo en sus tareas diarias.

Las condiciones de mejora a través de las recompensas, la compensación retribuida al colaborador, por el desempeño de sus labores contando con incentivos ya sean monetarios o de agradecimiento. El trato de los colaboradores dentro del área de trabajo ya sea por incitación física o metafísica que toma en cuenta la empresa para el colaborador, donde se toma en cuenta la línea de carrera, los beneficios, estímulos y lo más importante su retribución salarial.

Teniendo buena satisfacción dentro de la organización, tendremos garantizado un trabajo en conjunto entre todas partes de la empresa, retribuyéndose así en la productividad del trabajador y la toma de decisiones para la resolución de problemas (Gonzales, 2011, p. 55 - 79).

Para el sustento teórico en cuanto del compromiso organizacional se menciona la teoría de recompensas de Becker que realiza una interacción directa del comportamiento con el trato de la empresa (Madevea, 2019, Meyer y Allent, 2003, Meyer, et, al, 1983, Meyer, Allen, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson, 1989). Es un enfoque de compromiso de intercambio.

Se ve que en Reichers (1985), menciona el compromiso de empatía frente al trabajador y la organización. Morrow dice que el compromiso es una manera de generar una buena intención para el desempeño (Park, et. al., 2012). Para el autor Varona, menciona que la ética frente al compromiso organizacional es como una responsabilidad que permite al individuo a impulsar a realizar buenas performances (Powel, et. al. 2015). En su enfoque de compromiso de atribución (Berstein, 2014).

Respecto a la definición del compromiso organizacional en donde existe 3 factores que muestran un común denominador el cual es el aspecto psicológico que se relaciona con el mismo trabajador que conoce de esta manera la decisión continua o de permanencia dentro de una organización, esto se logra con un compromiso de percepción afectivo dentro de la obligación de permanecer dentro de una misma empresa (Simonet, 2015, p.675).

En tanto en los autores de Meyer y Allen (2003), definen al compromiso organizacional como un estado de conducta y psicológica en la cual el trabajador se identifica con la misma empresa, a través de sus metas, deseos y emociones que permiten la permanencia dentro de la misma (p.6).

La acción planificada por la organización establece emociones permanentes dentro del individuo a través también del comportamiento organizacional, es por ello que, en Chiavenato en el año 2013, entiende al compromiso dentro de las organizaciones por parte de los trabajadores como el sentimiento de interacción en el pasado y la actualidad de la empresa, a través del esfuerzo conjunto del trabajador a alcanzar los objetivos (p.6).

Para generar recomendaciones sobre la explotación adecuada de compromiso organizacional esta se dirige en base de los jefes a través de las costumbres del paso (Phillips, 2019).

Sobre las dimensiones a estudiar cómo se escogió a los autores Meyer y Allen para el estudio de la variable compromiso organizacional, en el año 2003 se mencionan a la afectiva, continua y de permanencia. Para la dimensión afectiva, se refiere a la relación emocional que tiene los trabajadores con la organización, que refleja el apego de percibir satisfacción de necesidades y expectativas, donde se disfruta las labores (p.22).

En la dimensión del compromiso continuo, se hace referencia al reconcomiendo de la persona con respecto a los costos tanto físicos psicológicos, y financieros y las pocas oportunidades de encontrar un empleo

dentro de otra organización es por eso que maneja la idea de no renunciar (p.24). Esta dimensión hace referencia donde el trabajador se siente comprometido debido al tiempo invertido, y esfuerzo en permanecer dentro de la organización (Raman, et. al. 2016).

En cuanto a la dimensión normativa Meyer y Allen (2003) menciona que este tipo de compromiso es la lealtad del trabajador frente a la organización en su sentido moral, como pago, en caso del agradecimiento de prestaciones por un sentido de la reciprocidad (p. 27).

Silva (2018), enfatiza que: El compromiso se puede ver afectado directamente por situaciones en el ambiente de trabajo, donde se puede observar despreocupación de la organización, sobrecarga laboral, y repercute directamente en los sentimientos del trabajador, haciéndolo que accione por otras fuerzas motivacionales (necesidades de trabajo) dejando de lado el entorno afectivo. (p.98

Se utiliza el sustento teórico de Gonzales para la variable satisfacción, ya que este autor escoge muchas características necesarias que se determinan para que un trabajador labores satisfactoriamente dentro de un ambiente de trabajo, y en tanto al compromiso organizacional se utilizará a los autores Meyer y Allen dentro de sus formas de evaluación.

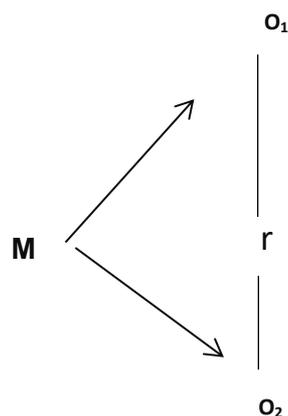
Se escoge estas variables ya que es importante hoy en día conocer este tipo de consideraciones teóricas dentro de la coyuntura que se vive y más cuando tiene investigaciones de respaldo en algunas ocasiones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se muestra que el tipo de investigación que se sigue es la de tipo básica, donde se busca la solución de las interrogantes a través de las formas objetivas de sus conclusiones. También se observa el enfoque de la investigación que se usó en tipo cuantitativo, ya que los resultados se muestran a través de formas numéricas como porcentajes y coeficiente de pruebas estadísticas. El diseño de la investigación es de tipo transversal, ya que el estudio de los instrumentos en la recolección de los datos es mencionado en un determinado tiempo. Con las formas del diseño no experimental se observó que la presente investigación guarda solo la observación y diagnóstico de las variables como las presentan, sin buscar la alteración (Hernández et al., 2014).

Esquema del diseño de investigación



M Muestra no probabilística

O<sub>1</sub> "Satisfacción"

O<sub>2</sub> "Compromiso organizacional"

r que representa a la relación.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Definición conceptual**

**A. Satisfacción.** González (2011), sostuvo que: es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias.

**B. Compromiso Organizacional.** Basada en Meyer y Allen (2003), mencionan que el compromiso organizacional es como un tipo de estado de conducta y psicológica en la cual el trabajador se identifica con la misma empresa, a través de sus metas, deseos y emociones que permiten la permanencia dentro de la misma (p.6).

### **3.2.2. Definición operacional**

**A. Satisfacción.** Son las formas de comportamiento y sensaciones que se dan de acuerdo a la aceptación. Sus dimensiones son relaciones interpersonales, condiciones físicas y beneficios laborales, bajo Gonzales en cuestionario de Likert.

**B. Compromiso Organizacional.** Es la forma que tiene el individuo para saber llegar a la organización de manera correcta, generando un sentir adecuado, cabe destacar que la obtención por resultados se dará a través de un cuestionario en escala de Likert, se estudia las dimensiones son afectiva, continua y normativa., de Meyer y Allen.

## **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

Hernández et. al (2014) mencionaron que la población es un grupo de personas o de elementos que guarda unas

características similares.

Población finita a los trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud III de Chimbote 2021, los cuales son 55 trabajadores, para la variable satisfacción, como también para la variable compromiso organizacional.

#### *Cuadro 1*

Distribución de la población

Profesiones	Trabajadores
Administrativos	10
Enfermeros	25
Doctores	20

Criterios de inclusión, personal que labore más de 3 meses dentro de la institución.

Criterios de exclusión, personal que no labore más de 3 meses.

### **3.3.2 Muestra y muestreo**

Para Ballestrini (2007) se puede tomar el total de la misma como población censal o maestra, ya que es una población finita y fácil de manejar. Se aplicó un muestreo no probabilístico. (p. 120).

Se utilizó el muestreo censal, Ñapus, et. al. (2013), menciona que cuando la población es menor a cien individuos o elementos, la población es igual a la misma muestra (p.69).

Pudiendo enfatizar entonces que en la investigación se utilizó una muestra censal para la evaluación de ambas variables, se puede considerar que la población muestral dentro de la investigación fue 55 trabajadores.

Muestreo, es no probabilístico, ya que no es probable al error, ya que por conveniencia se escoge a toda la población como muestra, no teniendo al error (Ballestrini, 2017).

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Trabajadores del área de Pediatría de Essalud III, Chimbote.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación (Hernández, et.al., 2014, p.112). Se conoce como técnica a la encuesta

Es un instrumento de investigación que estuvo en una serie de preguntas y otras indicaciones Hernández, et. al (2014).

**a) Cuestionario de la satisfacción**, este cuestionario fue de Monroy (2020). Este cuestionario contiene 16 preguntas, la cual se considera la medición de 3 dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones interpersonales; donde sus respuestas corresponden a una escala de Likert. La tabulación de las preguntas y sus respuestas se hace a través de una escala de tres niveles.

*Cuadro 2*

Escala de puntuación v1

Escala	Valoración
60 a 80	Alta
38 a 59	Media
16 a 37	Baja

**b) Cuestionario del compromiso organizacional**, este cuestionario fue de Edilberto Guerra (2018). Este cuestionario contiene 18 preguntas, la cual se considera la medición de 3 dimensiones: afectiva, normativa y continua. Ambos cuestionarios se miden en escala de Likert. La tabulación de este instrumento se realiza de la escala de tres niveles, cabe destacar que al igual que el cuestionario anterior, ambos cuestionarios estudian las dimensiones de la operacionalización de las variables.

*Cuadro 3*

Escala de puntuación v2

Escala	Valoración
70 a 90	Alto
45 a 69	Medio
18 a 44	Bajo

### **3.4.1. Validez y confiabilidad**

#### **a) Confiabilidad**

Se consideró para la revisión de los cuestionarios en las pruebas estadísticas Alfa de Crombach, (cuestionario de satisfacción es de 0.842 y para el cuestionario compromiso organizacional es de 0.843)

donde se puede decir que es confiable. Se aplicó una prueba piloto de 15 colaboradores al Hospital La Caleta.

#### **b) Validez**

Para la validez también se utilizó la prueba de Aiken, en donde el coeficiente para el cuestionario de satisfacción es de 1.0, pudiendo decir que ya se puede aplicar. El cuestionario de compromiso organizacional también arrojó de 1.0, pudiendo decir que ya se puede aplicar en los trabajadores.

### **3.5. Procedimientos**

Se usó el permiso correspondiente entre la universidad y la institución evaluada, luego de ello se informó a los trabajadores para que puedan marcar los cuestionarios. Se les informó a los trabajadores cual es el objetivo de la investigación. Se utilizó el estudio de tabulación a través de programas los cuales se categorizaron establecidamente en la ficha técnica, donde después se pasó a estudiar las conclusiones de los resultados.

### **3.6. Métodos de análisis de resultados**

Se mencionó dentro de un análisis desde el enfoque cuantitativo:

#### **Análisis descriptivo**

Se hizo a través del estudio de las tablas de frecuencia donde se basa en una forma de porcentajes representativos de acuerdo a las formas de presentación de resultados, y también en los gráficos de las barras (Yimin, et. al.).

#### **Análisis inferencial**

Las formas de estudio de las pruebas estadísticas las cuales a través de su interpretación de resultados se puede medir los coeficientes de correlación para saber el tipo de correlaciones y a través

de su significancia las formas de la hipótesis (Ngwenya, et. al. 2019).

### **3.7.Aspectos éticos**

A través del tratado de Helsinki se salvaguardará la integridad de los participantes. Se precisó las formas de conocimiento que se tiene dentro de las investigaciones de acuerdo a las normas Apa 7, donde se muestra las tablas.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional

			Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,303
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,303	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

#### **Interpretación:**

Al observar la tabla se puede ver que la significancia bilateral arroja una cantidad de 0.000 permitiendo aprobar las hipótesis de investigación, en este caso la forma estadística de correlación entre las variables. También se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0,303, lo que quiere decir de que hay una correlación positiva baja entre las variables de estudio, donde a mejor satisfacción mayor será el compromiso organizacional.

**Tabla 2**

Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores

	Trabajadores encuestados	
	f	%
Bajo	23	41.8
Medio	32	58.2
Alto	0	0.0
Total	55	100

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

**Interpretación:**

La tabla 2 mostró que el 58.2% de los trabajadores encuestados percibe tener una satisfacción media, seguida del 41.8% en el nivel bajo. Lo que se observa es que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos debido a que se suplen algunas necesidades básicas de estos de alguna manera.

**Tabla 3**

Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Nivel	Dimensiones de la satisfacción laboral					
	Condiciones Físicas		Beneficios Laborales		Relaciones Interpersonales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	37	67.3	28	50.9	20	36.4
Medio	18	32.7	27	49.1	35	63.6
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	55	100	55	100	55	100

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

#### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 3, se puede observar que el nivel de la satisfacción en las condiciones físicas desde la perspectiva de los trabajadores tiene una mayor injerencia en el bajo, demostrado con el 67.3%, seguido por el medio con 32.7%. En esta dimensión se da de notar que los trabajadores no se sienten satisfechos con las condiciones físicas (infraestructura) de la empresa debido a que para ellos no se tramita una buena gestión en la limpieza del lugar frente a la coyuntura en la que viven haciendo de esto una falta de satisfacción.

También se muestra que el nivel de la dimensión beneficios laborales desde la perspectiva de los trabajadores, posee su mayor predominancia en el nivel bajo 50.9% seguido por el medio con 49,1%. El nivel que predomina en esta dimensión hace entender que los trabajadores no se sienten satisfechos con los beneficios laborales ya que perciben que lo dado por la empresa no es proporcional a lo que dan estos frente a la coyuntura vivida.

A su vez se tiene el nivel de la satisfacción en las relaciones interpersonales, donde su predominancia se da en el nivel medio con 63.6%, seguido por el 36.4% que se ubica en el nivel bajo. Lo observado en esta dimensión se presenta en la satisfacción media que tiene el trabajador del evaluado para con las relaciones interpersonales, adjuntando que se siente medianamente satisfecho cuando interactúa con sus superiores compañeros de trabajo.

**Tabla 4**

Nivel del compromiso organizacional en los trabajadores

Nivel	Trabajadores encuestados	
	f	%
Bajo	16	29.1
Medio	38	69.1
Alto	1	1.8
Total	55	100

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

**Interpretación:**

La tabla 4 mostró que el 69.1% de los trabajadores perciben que el compromiso organizacional es de nivel medio, seguido del 29.1% que lo ubican en un nivel bajo, y 1.8% que lo ubican en el nivel alto. El compromiso organizacional de los trabajadores es medio debido a que no logran desarrollar las competencias de manera efectiva facilitándole de esta manera el cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 5**

Nivel de las dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores

Nivel	Dimensiones del compromiso organizacional					
	Afectivo		Normativo		Continuo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	18	32.7	13	23.6	18	32.7
Medio	35	63.6	42	76.4	36	65.5
Alto	2	3.6	0	0.0	1	1.8
Total	55	100	55	100	55	100

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados encontrados en la tabla 5, se puede observar que el nivel afectivo desde la perspectiva de los trabajadores tiene una mayor injerencia en el medio, demostrado con el 63.6%, seguido por el bajo con 32.7%, en contraste del 3.6% en el alto. En esta dimensión se da de notar en que los trabajadores perciben afecto a su contratista de manera correcta pero no excelente a través del conocimiento de sus trabajos (conocimientos relacionados a facilitar del cumplimiento de sus tareas).

También se muestra que el nivel de su normatividad desde la perspectiva de los trabajadores, posee su mayor predominancia en el nivel medio 76.4%, seguido por el bajo con 23.6%. El nivel que predomina en esta dimensión hace entender que los trabajadores se comprometen con las reglas de manera media aprovechando sus habilidades innatas que poseen desde su personalidad, facilitándoles de alguna manera algún cumplimiento de responsabilidades

A su vez se tiene el nivel del continuo, donde su predominancia se da en el nivel medio con 65.5%, seguido por el 32.7% que se ubica en el nivel bajo, en contraste del 1.8% en el alto. Lo observado da a entender que los trabajadores sienten una media continuidad dentro de las intenciones de permanecer en las filas de los trabajadores de la organización.

**Tabla 6**

Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional

Relación estudiada	Coeficiente de Rho de Spearman	Significancia
Satisfacción laboral vs Afectivo	0,233	,000
Satisfacción laboral vs Normativo	0,483	,000
Satisfacción laboral vs Continuo	0,516	,000

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores

**Interpretación:**

Se observó que la tabla muestra significancia bilateral de 0.000 donde se afirma la hipótesis de investigación específica, donde se aprueba la correlación entre la variable satisfacción y las dimensiones del compromiso organizacional. También se muestra que, de los coeficientes de correlación, la más representativa es la correlación de la satisfacción con el compromiso continuo con un coeficiente de 0.516.

## V. DISCUSIÓN

La importancia de gestionar adecuadamente al personal es una tarea constante dentro de instituciones de servicios de salud. La atención del cliente amerita la mejor ventaja competitiva de una organización, de esta manera hay mejores disposiciones, se debe de tener en cuenta las variables tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, para que esta manera los pacientes que queden satisfechos y pueda decirse que las gestiones de estas situaciones son buenas, porque la predisposición de los trabajadores.

Se debe de tener en consideración el objetivo general el cual es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde según los resultados de la presente investigación muestra que se afirma la hipótesis general de relación entre las variables la satisfacción laboral y compromiso organizacional. A su vez también, la tabla 1, se puede ver que la significancia bilateral arroja una cantidad de 0.000 permitiendo aprobar las hipótesis de investigación, en este caso la forma estadística de correlación entre las variables. También se puede observar que el coeficiente de correlación es de 0,303, lo que quiere decir de que hay una correlación positiva baja entre las variables de estudio, donde a mejor satisfacción mayor será el compromiso organizacional.

Se puede corroborar los resultados con las investigaciones de Purwana y Ahmad (2020), en su artículo científico, tuvieron como finalidad probar la relación en el entorno de la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores, donde concluyeron lo siguiente:

Se mostró una relación directa entre ambas variables, con una significancia bilateral de 0.000, donde su coeficiente de correlación es de 0.654, desde una prueba estadística de Rho de Spearman.

Se puede corroborar también las investigaciones como las de Para Vilcamiche y Reyes (2018) en su trabajo de investigación muestran que cada una de las

condiciones de satisfacción laboral pueden mejorar de alguna manera el compromiso organizacional.

Se puede afirmar que la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el compromiso organizacional de trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud, viéndose que la satisfacción de un trabajador es una condición de consecuencia por una buena gestión dentro de un centro hospitalario y esto amerita un buen compromiso organizacional más adecuado.

Lo mencionado en líneas anteriores se pueden ver mostrado en la teoría de Robbins (2008), define a la satisfacción como, un término basado directamente hacia sus convicciones y virtudes que tiene el trabajador para realizar su trabajo, en pocas palabras es la actitud que demuestra hacia su labor (p. 151).

Se tiene en cuenta como discusión del primer objetivo específico el cual es identificar el nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la institución evaluada, donde la tabla 2 y 3 según los resultados de la primera variable muestra que el 41.8% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de su satisfacción laboral es bajo, seguido por 58.2% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se muestra que la dimensión más baja es la de condiciones laborales, donde se puede interpretar por el miedo al contagio. Se observa que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos debido a que se suplen algunas necesidades básicas de estos de alguna manera.

Estos resultados se pueden ver corroborados en la investigación de Almalki, et. al. (2018); Belias, et. al. (2018), Wang, et. al. (2018), en los artículos científicos, concluyen que, si poseen satisfacción laboral, pero de niveles medios debido que no logran alanzarlas en su totalidad por la exigencia de la atención de pacientes (niño) por la falta de tacto que tiene la hora la atención médica.

También se pueden ver corroborados en las investigaciones de: Singh et al. (2020), menciona que la variable satisfacción con sus dimensiones donde se concluye que la satisfacción de instituciones hospitalarias alcanza rangos no tan

altos (56% en el bajo), debido a que los colaboradores mantienen un sentido de la necesidad de la complacencia muy alto frente a los beneficios laborales, lo cual no se presenta adecuadamente dentro de este tipo de empresas.

Las investigaciones siguientes también se pueden ver corroboradas con la presente investigación Hendri (2019), quien, en su artículo científico, concluyó que los trabajadores que manejan atención a pacientes, presentan una marcada satisfacción media con 65%, debido al ausentismo de estrategias por parte de las empresas contratistas para brindarles un adecuado ambiente de trabajo. Ávila, et al. (2017) en su trabajo de tesis, un nivel de satisfacción “satisfecho” en la gran mayoría seguido del nivel promedio de la variable satisfacción laboral, cabe recalcar lo que logro esto fue los indicadores: diferencia de sueldos entre los colaboradores en un mismo nivel, falta de capacitación ofrecidas al nuevo personal que reclutan.

Se puede observar que la satisfacción laboral de trabajadores de pediatría del hospital evaluado en la presente investigación no es la más adecuada, esto se debe a que la gestión en este tipo de organizaciones no prioriza este tipo de situaciones, ya que solo piensan en ofrecer los servicios de manera óptima llegando al resultado, pero no priorizan como llegan a ese resultado, y eso delimita la dejadez de la gestión del talento.

Teniendo buena satisfacción dentro de la organización, tendremos garantizado un trabajo en conjunto entre todas partes de la empresa, retribuyéndose así en la productividad del trabajador y la toma de decisiones para la resolución de problemas (Gonzales, 2011, p. 55 - 79).

De acuerdo con el objetivo específico segundo el cual es hallar el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores, la tabla 4 y 5 se tiene como resultado en la presente, el 69.1% de los trabajadores perciben que el compromiso organizacional es de nivel medio, seguido del 29.1% que lo ubican en un nivel bajo, y 1.8% que lo ubican en el nivel alto. El compromiso organizacional de los trabajadores es medio debido a que no logran desarrollar las competencias de

manera efectiva facilitándole de esta manera el cumplimiento de sus funciones. Donde la dimensión más baja es la del afectivo y continuo.

Estos resultados se pueden ver corroborados en las investigaciones de Alanoca (2017), en su tesis, concluye que: el compromiso del personal de atención al paciente no es muy adecuado, ya que los trabajadores sienten que pueden dar más, pero saben que es necesario dar un buen compromiso y desempeño dentro de sus funciones porque si el caso no fuera así correrían riesgo lo pacientes atendidos. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Banaszak-Holl (2016), en su artículo científico, concluye que hallazgos sugieren que, en relación con el coraje en el lugar de trabajo, el comportamiento valiente y el compromiso organizacional es visto como una forma importante de trabajo en la identidad que ayuda a las personas a minimizar las incongruencias entre sus identidades personales y sociales a través del trabajo. Alcanza la satisfacción un 25% considerable en a la favorabilidad de los trabajadores.

En cuanto a los resultados de En Colombia, Sánchez, y García (2017) en su artículo científico menciona que las condiciones de las formas de comunicación dentro de una institución delimitan en algunas ocasiones el compromiso adecuado.

Después de la comparativa de resultados, se puede concluir que el compromiso organizacional dentro del área evaluada, es de niveles medios, debido a que si bien es cierto falta mejorar estas condiciones siempre van a estar presentes debido a que, al ser una institución de atención hospitalaria, el personal debe estar dispuesto y disponible a tener una atención de calidad al paciente atendido.

Silva (2018), enfatiza que: El compromiso se puede ver afectado directamente por situaciones en el ambiente de trabajo, donde se puede observar despreocupación de la organización, sobrecarga laboral, y repercute directamente en los sentimientos del trabajador, haciéndolo que accione por otras fuerzas motivacionales (necesidades de trabajo) dejando de lado el entorno afectivo. (p.98)

La discusión del objetivo específico tercero el cual es determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional, de acuerdo a los resultados la tabla 6 encontrados en la presente investigación, se muestra una correlación directa entre la variable y la dimensión continuo.

Estos resultaos se ven divergentes con los encontrados en Ramírez (2016), donde se concluye que hallazgos sugieren que, en relación con la satisfacción y las dimensiones del compromiso organizacional, la que tiene mayor predominancia es la dimensión afectiva.

También se contrastan Holland. y Abbott (2020), en su artículo científico, el trabajo es con la finalidad de probar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. Los resultados muestran que las formas de identidad laboral a través de una interacción de motivación hacen que se relaciona directamente con un mayor compromiso normativo.

Paucar (2019) en su trabajo de investigación, mostrándose una correlación positiva entre variables, cabe destacar que también se hizo una correlación entre la variable y las dimensiones de la satisfacción, mostrándose que la que más relación o grado tiene es la de motivación con las condiciones físicas del ambiente, diciendo de esta manera que mientras más gestionadas estén las infraestructuras mejor serán la motivación de los empleados.

Esto se debe porque en el área evaluada de la presente investigación, priorizan mucho más la continuidad de labores dentro de sus funciones, ya que pueden de alguna manera permanecer más tiempo y recibir compensaciones o beneficios a comparación de otras instituciones quizás que no logran darle estos beneficios, los trabajadores de la institución evaluada, relacionaban que solo teniendo satisfacción es suficiente para poder tener un compromiso continuo.

En la dimensión del compromiso continuo, se hace referencia al reconcomiendo de la persona con respecto a los costos tanto físicos psicológicos,

y financieros y las pocas oportunidades de encontrar un empleo dentro de otra organización es por eso que maneja la idea de no renunciar (p.24).

Silva (2018), enfatiza que: El compromiso se puede ver afectado directamente por situaciones en el ambiente de trabajo, donde se puede observar despreocupación de la organización, sobrecarga laboral, y repercute directamente en los sentimientos del trabajador, haciéndolo que accione por otras fuerzas motivacionales (necesidades de trabajo) dejando de lado el entorno afectivo. (p.98

Se utiliza el sustento teórico de Gonzales para la variable satisfacción, ya que este autor escoge muchas características necesarias que se determinan para que un trabajador labores satisfactoriamente dentro de un ambiente de trabajo, y en tanto al compromiso organizacional se utilizará a los autores Meyer y Allen dentro de sus formas de evaluación.

Se escoge estas variables ya que es importante hoy en día conocer este tipo de consideraciones teóricas dentro de la coyuntura que se vive y más cuando tiene investigaciones de respaldo en algunas ocasiones.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores del área de pediatría de Essalud, 2021, donde a través del coeficiente de correlación (0.303), se muestra una relación positiva baja, en las variables de estudio que muestran los trabajadores del servicio de pediatría del Hospital Essalud, viéndose que la satisfacción de un trabajador es una condición de consecuencia por una buena gestión dentro de un centro hospitalario y esto amerita un buen compromiso organizacional más adecuado.

Segunda. Se identificó el nivel de la variable satisfacción laboral donde el 58.2% de trabajadores la ubica en un nivel medio, se observa que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos debido a que se suplen algunas necesidades básicas de estos de alguna manera.

Tercera. Se identificó el nivel de la variable compromiso organizacional donde el 69.1% la ubica en un nivel medio. El compromiso organizacional de los trabajadores es medio debido a que no logran desarrollar las competencias de manera efectiva facilitándole de esta manera el cumplimiento de sus funciones.

Cuarta. Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional, donde el coeficiente más considerable es la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene más predominancia es el de la satisfacción laboral con la dimensión continuo con 0.516, aprobando la hipótesis.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera De acuerdo a los resultados presentados donde se observa relación entre ambas variables, se recomienda al gerente de recursos humanos, aplique estrategias o programas de integración para estimular una satisfacción laboral y de esta manera poder así mejorar el compromiso organizacional del grupo evaluado.

Segunda. De acuerdo a los resultados encontrados, para poder de esta manera poseer trabajadores con satisfacción laboral alta, se recomienda al Ministerio de Salud a través de la gestión hecha, replantear las estrategias de gestión de limpieza en ambientes físicos, mejorando de esta manera la satisfacción laboral, y haciendo que los trabajadores se sientan más a gusto a la hora de realizar sus actividades.

Tercera. De acuerdo a los resultados encontrados, para poder incrementar el compromiso organizacional, se recomienda a la Red Pacifico Norte aplicar un plan de acción a través de reforzar el conocimiento para la realización de tareas, esto se puede dar, haciendo charlas.

Cuarta. Se recomienda al jefe de recursos humanos, que estimule a través de charlas retroalimentativas compartir las molestias que tiene los trabajadores frente a la gestión hecha por la empresa, lo se busca generar una buena satisfacción laboral y por ende también una buena actitud de los trabajadores de la entidad evaluada.

## REFERENCIAS

- Almalki, M., J., FitzGerald, G. y Clark M. (2018). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 2, 12: 314. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/314>.
- Alanoca, Y. (2017). *Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Arampatzi, E., Burger, M. y Veenhoven, R. (2015). Financial distress and happiness of employees in times of economic crisis. *Applied Economics Letters*, 22(3), 173-179. <https://doi.org/10.1080/13504851.2014.931916>
- Ávila, S., Guerra, R. y Mendoza, K. (2017). *La rotación laboral no deseada: Causas y consecuencias en organizaciones empresariales, análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9625>
- Ashforth, B. y Humphrey, R. (2013). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(6) 88-115. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10490-019-09666-0#citeas>
- Ashraf, F., y Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance?. *Asian Business and Management*, 13(2), 171-190. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., y Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 870-881. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1385601>
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bennett, K., y Sawatzky, J. V. (2013). Building emotional intelligence: A strategy for

- emerging nurse leaders to reduce workplace bullying. *Nursing Administration Quarterly*, 37(2), 144-151.  
<https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e318286de5f>
- Bernstein, C., y Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *South African Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12.  
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792/>
- Banaszak-Hollm, L. (2016). The effect of administrative resources on home care. *Sage Journals*, 10(2), 45-48.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0733464803253590>
- Boodoo, U., Gomez, R. y Gunderson, M. (2014). Relative income, absolute income and the life satisfaction of older adults: Do retirees differ from the non-retired? *Industrial Relations Journal*, 45(4), 281-299. <https://doi.org/10.1111/irj.12052>
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Koutiva, M. (2018). The influence of Demographic Features on the Job Satisfaction of Greek Bank Employees. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(4), 15-28. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Boletín de la Organización Mundial de la Salud , Volumen 95 (2019).  
<http://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/17-030717/es/>
- Carr, M. y Mellizo, P. (2013). The relative effect of voice, autonomy, and the wage on satisfaction with work. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(6), 1186-1201.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2012.706818>
- Centrum. (Marzo de 2019) *Salud de hoy, problemas en el mañana*. Simposio llevado a Cabo en el XV Congreso Situación Médica de la Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima Perú.
- Chang, H., Huang, T., Wong, A., Ho, L., Juan, Y., Chen, Y. y Teng, C. (2019). How career facilitators and barriers influence nurses' professional turnover intention, *Journal of Advanced Nursing*, 75 (12), 3577-3587.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.12735>

- Duffy, R., Autin, L. y Bott, E. (2015). Work volition and job satisfaction: Examining the role of work meaning and person-environment fit. *The Career Development Quarterly*, 63(2), 126-140. <https://doi.org/10.1002/cdq.12009>
- Diaz, F. (8 de febrero del 2019). *Chimbote: asegurados se quejan por falta de atención en EsSalud*. Rpp noticias
- Duffy, R., Autin, L. y Bott, E. (2015). Work volition and job satisfaction: Examining the role of work meaning and person-environment fit. *The Career Development Quarterly*, 63(2), 126-140. <https://doi.org/10.1002/cdq.12009>
- González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2<sup>a</sup> ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a.
- Gutierrez, A., P., Candela, L., L. Carver. L. (2018). The structural relationships between organizational commitment, global job satisfaction, developmental experiences, work values, organizational support, and person-organization fit among nursing faculty. *Journal of Advanced Nursing*, 68 (7), 601–1614. <http://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22417004/>
- Haushofer, J., y Fehr, E. (2014). On the psychology of poverty. *Science*, 344(6186), 862-867. Recuperado de: <https://doi.org/10.1126/science.1232491>
- Hendri, M. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68 (7), 1208-1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. edición ed.). Mèxico: MC Graw will Education
- Holland, D. y Abbott, J. (2020). Fishing to live or living to fish: Job satisfaction and identity of west coast fishermen. *Ambio*, 49 (2), 628-639. <https://link.springer.com/article/10.1007/s13280-019-01206-w>

- Israel G. (2011) *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela
- Lucas, E. y Donnellan, M. (2012). Estimating the reliability of single-item life satisfaction measures: Results from four national panel studies. *Social Indicators Research*, 105(3), 323-331. <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9783-z>
- Marquez, S. (2012). *Administración en la satisfacción laboral*. (2ª ed) México, México: Limusa
- Medvedeva, S. (2019). For the good of the nation: institutions for Jewish children in Poland during the war; A documentary story by Sean Martin. *Magazine Jstor*, 64 (3), 97-110. [https://www.jstor.org/stable/10.5406/polishreview.64.3.0097?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/10.5406/polishreview.64.3.0097?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Meyer J., y Allen, N.. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc. <https://psycnet.apa.org/record/1997-97593-000>
- Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I, Goffin, R. y Jackson, D. (1989). Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.74.1.152>
- Ngwenya, I., Aigbavboa, C. y Thwala, W. (2019). Mapping out research focus for emotional intelligence in human resource management in the construction industry. *IOP Publishing*, 64(2), 24-28. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/640/1/012018/meta>
- Nunes B, Mendonca M y Nguyen X. (2014). A survey of software-defined networking: past, present, and future of programmable networks. *IEEE Commun Surv Tutor*, 16(3), 16 - 27. <https://doi.org/10.1109/SURV.2014.012214.00180>

- Panda, L. (2019). Competitive dynamics in nonprofit organizations: evidence from India. *Asia Pacific Management Magazine*, 39 (9), 1 - 24.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10490-019-09666-0#citeas>
- Park, S. y Joaquin, M. (2012). Of alternating waves and shifting shores. The configuration of reform values in the US federal bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences* 78(3), 514–536.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312442659>
- Paucar, S. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agrovisión Perú SAC, distrito de Olmos – provincia de Lambayeque: 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14794/SELENE%20P A UCAR%20TEJADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Purwana, D., Ahmad, A., y Ari, S. (2020). The Influence of Leadership and Work Environment Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) through Work Satisfaction. *International Journal on Advanced Science, Education, and Religion*. 3(2), 345-349.  
<http://ojs.staialfurqan.ac.id/IJoASER/article/view/64>
- Phillips, S. (2019). How Emotional Intelligence and Job Performance Are Impacted by Various Employee Factors. *ProQuest Dissertations Publishing*, 5(2), 78 – 86.  
<https://search.proquest.com/openview/34ede932048ba5f4207f2f3a597f5fe4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Raman, P., Murali, S. y NKumar, L. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of work and organizational psychology*, 32, (1), 25-37.  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2015.11.002>
- Robbins, S. (2008) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. (4a ed) México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Ramírez, P. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Maestría.

- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Schreurs, B., Guenter, H., van Emmerik, I., Notelaers, G., y Schumacher, D. (2015). Pay level satisfaction and employee outcomes: The moderating effect of autonomy and support climates. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(12), 1-24. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.940992>
- Singh, P., Chand, P., Mittal, A. y Aggarwal A. (2020). High-performance work system and organizational citizenship behaviour at the shop floor, Benchmarking. *An International Journal*, 27(4), 1369-1398. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2019-0339>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño por capital humano*. (3 era ed). Mexico: 3ciencias Editorial
- Simonet, D (2015) Post-NPM reforms or administrative hybridization in the French health care system? *International Journal of Public Administration* 38(9): 672–681. [https://www.researchgate.net/publication/281512421\\_Post-NPM\\_Reforms\\_or\\_Administrative\\_Hybridization\\_in\\_the\\_French\\_Health\\_Care\\_System](https://www.researchgate.net/publication/281512421_Post-NPM_Reforms_or_Administrative_Hybridization_in_the_French_Health_Care_System)
- Tarí J. (2012) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. 3ª Ed. Edit. Spagrafic. España
- Vilcamiche, L. y Reyes, J. (2018). *Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima*. [Tesis pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/695>
- Wang X., Chontawan R. y Nantsupawat R. (2018). Transformational leadership: effect on the job satisfaction of Registered Nurses in a hospital in China.

Journal of Advanced Nursing, 68 (2), 444–451.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312442659>

Yang S, Meredith P y Khan A. (2017). Stress and burnout among healthcare professionals working in a mental health setting in Singapore. *Asian J Psychiatr.* 15(2), 15–20. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2015.04.005>.

Yimin, E., Donnellan, B. y Mendoza, A. (2019). Five-factor personality domains and job performance: a second-order meta-analysis. *Personality Research Magazine*, 82(1), 56–78.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0092656619300753>

Zavala, F. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. [Tesis pregrado, Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas].  
<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización.

Cuadro 1: *Operacionalización de la variable satisfacción laboral.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Satisfacción</b>	. González (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias.”	Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente. Sus dimensiones son relaciones interpersonales, condiciones físicas y beneficios laborales, bajo Gonzales en cuestionario de Likert..	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	Ordinal
				Limpieza e Higiene	
				Salarios	
			Beneficios Laborales	Líneas de Carrera	
	Relaciones Interpersonales	Estabilidad del puesto	Trabajo en Equipo	Comunicación	

González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2<sup>a</sup> ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a.

Cuadro 2. Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Compromiso Organizacional</b>	Meyer y Allen (2003), definen al trabajador con las ganas de querer organizacional como un estado de conducta y psicológica en la cual el trabajador se identifica con la misma empresa, a través de sus metas, deseos y emociones que permiten la permanencia dentro de la misma (p.6).	Es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora la empresa, cabe destacar que la obtención por resultados se dará a través de un cuestionario en escala de Likert, se estudia las dimensiones afectivas, permanencia y normativa, en Meyer y Allen.	Afectiva	Sentimiento de permanencia	Ordinal / Likert
				Sentido de satisfacción	
				Experiencia de emoción	
				Consecuencias	
				Opciones	
				Permanencias	
		Normativa	Beneficio		
			Agradecimiento		
			Lealtad		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

### Anexo 2.1. Cuestionario Satisfacción

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Siempre
1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el hospital, para desarrollar sus funciones?						
2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?						
3. ¿Cree Ud. que el hospital mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura?						
4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?						
5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?						
6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros puestos en el mercado?						
7. ¿Cree Ud. que el hospital le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						
8. ¿Cree Ud. que el hospital promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?						
9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el hospital?						
10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?						

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Siempre
11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?						
12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?						
13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?						
14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?						
15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?						
16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el hospital en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio?						

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario de la variable satisfacción

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Monroy
- f. **Medición:** Nivel de satisfacción
- g. **Administración:** Trabajadores del Hospital III de Essalud.
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	16

### II. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Hospital III de Essalud.

### III. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 16 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

## DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Items
Condiciones Físicas	1, 2, 3
Beneficios Laborales	4, 5, 6, 7, 8, 9
Relaciones Interpersonales	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Satisfacción laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción L.	16	80	60 a 80	Alta
			38 a 59	Media
			16 a 37	Baja
Dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Condiciones Físicas	3	15	13 -15	Alta
			8 -12	Media
			3 – 7	Baja
Beneficios Laborales	6	30	24 - 30	Alta
			15 - 23	Media
			6 - 14	Baja
Relaciones Interpersonales	7	35	28-35	Alta
			16 -27	Media
			7 - 15	Baja

### Cuestionario del compromiso organizacional.

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
2. Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.					
3. Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.					
4. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
5. Me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7. Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.					
8. Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.					
9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.					
10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					

ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
12. Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.					
13. Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.					
14. Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mmi persona.					
15. El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.					
16. El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.					
17. Esta organización merece mi lealtad.					
18. No abandonararía mí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario del compromiso organizacional

### V. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Edilberto Guerra
- f. **Medición:** Nivel del compromiso organizacional
- g. **Administración:** Trabajadores del Hospital III de Essalud.
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	18

### VI. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Hospital III de Essalud.

### VII. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

### VIII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 18 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

## DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Items
Afectiva	1, 2, 3, 4, 5, 6
Continua	7, 8, 9, 10, 11, 12
Normativa	13, 14, 15, 16, 17, 18,

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

### Escala valorativa del compromiso organizacional

Compromiso organizacional				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Compromiso organizacional	18	90	70 a 90	Alto
			45 a 69	Medio
			18 a 44	Bajo
Dimensiones del compromiso organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Afectiva	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo
Continua	6	30	22 - 30	Alto
			14 - 21	Medio
			6 - 13	Bajo
Normativa	6	30	22 - 30	Alta
			14 - 21	Media
			6 - 13	Baja

### Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y el título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el hospital, para desarrollar sus funciones?						X		X		X		X		
			2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?						X		X		X		X		
		Limpieza e Higiene	3. ¿Cree Ud. que el hospital mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a						X		X		X		X		

			los empleados debido a la coyuntura?															
<b>Beneficios Laborales</b>	Salarios	4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?						X		X		X		X				
		5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?						X		X		X		X				
		6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros puestos en el mercado?						X		X		X		X				
	Líneas de Carrera	7. ¿Cree Ud. que el hospital le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						X		X		X		X				
		8. ¿Cree Ud. que el hospital promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?						X		X		X		X				
	Estabilidad de puesto	9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el hospital?						X		X		X		X				
<b>Relacion</b>		10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?					X		X		X		X					

es Inter pers onal es	Trabajo en Equipo	11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?						X		X		X		X		
		12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?						X		X		X		X		
		13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?						X		X		X		X		
	Comunicación	14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?						X		X		X		X		
		15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?						X		X		X		X		
		16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el hospital en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio?						X		X		X		X		

  
Calderón Luis.

\_\_\_\_\_  
Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral

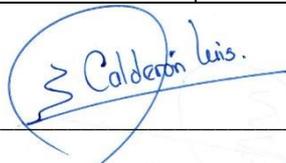
DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Calderón Yarlequé

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



---

Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé  
DNI: 40097132

### Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y el título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el hospital, para desarrollar sus funciones?						X		X		X		X		
			2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?						X		X		X		X		
		Limpieza e Higiene	3. ¿Cree Ud. que el hospital mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura?						X		X		X		X		

<b>Bene ficios Labo rales</b>	Salarios	4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?						X		X		X		X			
		5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?						X		X		X		X			
		6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros puestos en el mercado?						X		X		X		X			
	Líneas de Carrera	7. ¿Cree Ud. que el hospital le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						X		X		X		X			
		8. ¿Cree Ud. que el hospital promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?						X		X		X		X			
		9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el hospital?						X		X		X		X			
	<b>Relac iones Inter pers onale s</b>	Trabajo en Equipo	10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?						X		X		X		X		
			11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?						X		X		X		X		
			12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los						X		X		X		X		

			compañeros al solucionar algún problema?												
			13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?					X		X		X		X	
		Comunicación	14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?					X		X		X		X	
			15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?					X		X		X		X	
			16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el hospital en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio?					X		X		X		X	



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en servicios de la salud

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



---

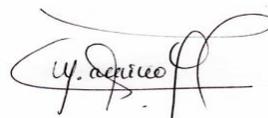
Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas  
DNI: 2557332

### Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	A veces (3)	Siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y el título		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable y el indicador		Relación entre la variable y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el hospital, para desarrollar sus funciones?						X		X		X		X		
			2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?						X		X		X		X		
	Limpieza e Higiene	3. ¿Cree Ud. que el hospital mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura?							X		X		X		X		

<b>Beneficios Laborales</b>	Salarios	4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?						X		X		X		X			
		5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?						X		X		X		X			
		6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros puestos en el mercado?						X		X		X		X			
	Líneas de Carrera	7. ¿Cree Ud. que el hospital le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						X		X		X		X			
		8. ¿Cree Ud. que el hospital promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?						X		X		X		X			
		9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el hospital?						X		X		X		X			
	<b>Relaciones Interpersonales</b>	Trabajo en Equipo	10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?						X		X		X		X		
			11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?						X		X		X		X		
			12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los						X		X		X		X		

			compañeros al solucionar algún problema?														
			13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?					X		X		X		X			
		Comunica ción	14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?					X		X		X		X			
			15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?					X		X		X		X			
			16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el hospital en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio?					X		X		X		X			



Evaluador: Dr. Rossana Magally Cancino Oliver

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral

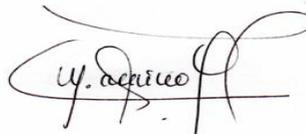
DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_ Cancino Olivera Rossana Magally \_\_\_\_\_

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_ Doctora \_\_\_\_\_

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



---

Evaluador: Dr. Rossana Magally Cancino Olivera  
DNI: 17818053

## RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

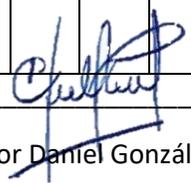
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	16

### Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	SI	No	Si	No	
Compromiso Organizacional	<b>Afectiva</b>	Sentimiento de pertenencia	1. Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.						X		X		X		X		
		Sentido de Satisfacción	2. Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.						X		X		X		X		
			3. Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.						X		X		X		X		
		Expectativa de la emoción	4. Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.						X		X		X		X		
			5. Me siento ligado emocionalmente a mi organización.						X		X		X		X		
			6. Esta organización significa personalmente mucho para mí.						X				X		X		
	<b>Continua</b>	Consecuencias	7. Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.						x		x		x		x		

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	SI	No	Si	No	
			8. Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.						X		X		X		X		
		Opciones	9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.						X		X		X		X		
			10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.						X		X		X		X		
		Permanencia	11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.						X		X		X		X		
			12. Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.							X		X		X		X	
	Normativa	Beneficio	13. Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.						X		X		X		X		
				14. Me siento comprometido con la empresa a tal punto que						X		X		X		X	

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	SI	No	Si	No		
			los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mmi persona.															
	Agradecimiento		15. El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.						X		X		X		X			
			16. El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.						x		x		x		x			
	Lealtad		17. Esta organización merece mi lealtad.						X				X		X			
			18. No abandonarí mí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.						x				X		x			



Evaluador: Dr. Nestor Daniel González Rueda

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Compromiso Organizacional"

OBJETIVO: Determinar el nivel del compromiso organizacional del Hospital Essalud III.

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Néstor Daniel González Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Néstor Daniel González Rueda

DNI: 32991045



Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Continua</b>	Consecuencias		7. Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.										X		X				
			8. Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.								X				X		X		
	Opciones		9. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.											X		X			
			10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.						X						X		X		
	Permanencia		11. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.												X		X		
			12. Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.								X				X		X		

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Normativa</b>	Beneficio		13. Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.										X						
			14. Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mmi persona.												X				
	Agradecimiento		15. El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.											X					
			16. El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.												X				
	Lealtad		17. Esta organización merece mi lealtad.							X				X					

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
			18. No abandonaría mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.								X			X			X		



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Compromiso Organizacional"

OBJETIVO: Determinar el nivel del compromiso organizacional del Hospital Essalud III.

DIRIGIDO A: Trabajadores.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	-----------	----------

Evaluador: Mg. Canchari Preciado Miguel Angel  
DNI: 46105455

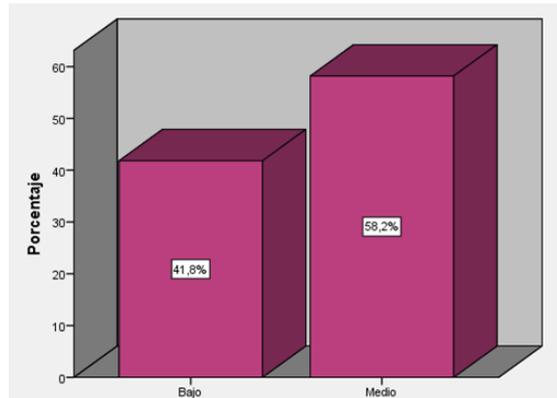
**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	18

**Anexos Figuras.**

**Figura 1**

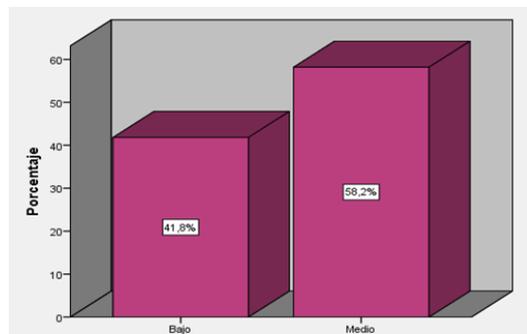
*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral*



Fuente: Tabla 2

**Figura 2**

*Nivel del compromiso organizacional de los trabajadores.*



Fuente: Tabla 4

## Anexo Base de datos.

V1.

	D1			D2					D3							
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16
E1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2
E2	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1
E5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4
E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4
E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4
E11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	2
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	5	2
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2	3	4
E18	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	2	4
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1	2	2
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5	5
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4
E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4
E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4
E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4
E31	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2
E32	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4
E33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E34	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1
E35	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1
E37	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4
E38	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4
E39	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4
E40	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4
E41	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	2
E42	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4
E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E45	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	5	2
E46	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5
E47	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	4	2	3	4
E48	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4
E49	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2
E50	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	2	4
E51	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1	2	2
E52	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4
E53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
E54	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5	5
E55	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2

V2.

	D1						D2											
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18
E1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
E2	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	2	2	4	2	2	2
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2
E5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3	3
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	5	5	3	5	5	5
E11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
E14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
E15	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	5	2	2	2
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	5	3	5	5	5
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2
E18	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	2	1	3	3	3
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	4	3	1	4	4	4
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	2	3	4	2	2	2
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3
E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1
E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	1	2	4	1	1	1
E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2
E31	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
E32	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	2	2	4	2	2	2
E33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
E34	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2
E35	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5
E37	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
E38	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2
E39	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3	3
E40	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	5	5	3	5	5	5
E41	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2
E42	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2
E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
E44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
E45	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2
E46	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	5	3	5	5	5
E47	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2
E48	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
E49	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
E50	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	2	1	3	3	3
E51	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	4	3	1	4	4	4
E52	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3
E53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2
E54	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3
E55	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3

Anexo Carta



"Visa de Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 138 -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 13 de Octubre del 2021

Señoría,

YESENA MELIZNA HERNADEZ SAGASTEGUI

Presente:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF. : NIT-8543-2021-4283

De mi mayor consideración:



Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado "SATISFACCIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE PODOMETRIA DEL HOSPITAL ESSALUD II - CHIMBOTE - 2022"; a su vez, resaltar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de estricta confidencialidad para el grupo en estudio, a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que nos estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

En otro particular, me suscribo de usted.

Agradeciendo,

Dr. Rafael de la Cruz Castillo  
LICENCIADO  
EN INVESTIGACION CIENTÍFICA  
EsSalud

CCOPIA  
C. Anexo

Área Año Descripción  
NIT 8543 2021 4283

www.essalud.gob.pe

Av. Circunvalación 1071 P  
Urb. LINDERO DEL NORTE  
Chimbote - Perú  
TEL: 071-423333