



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
Centro de Salud, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Quevedo Castillo, Rossy Otty (ORCID: 0000-0001-5299-7680)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y gestión en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

PROMOCIÓN DE LA SALUD, NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN SALUDABLE

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mi madre que me guía y cuida desde el cielo, a mi padre por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, a mi amado hijo, ahijada y novio quienes son mi mayor motivación, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

Quevedo Castillo Rossy

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mi familia por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

La autora.

Índice de contenidos

	Pag
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.	13
3.6. Métodos de análisis de datos.	14
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.	14
IV. RESULTADOS.	15
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.	29
ANEXOS	

Índice de tablas.

Tabla 1	Correlación satisfacción y compromiso organizacional	15
Tabla 2	Nivel de satisfacción	16
Tabla 3	Nivel de las dimensiones de la satisfacción	18
Tabla 4	Nivel del compromiso organizacional	19
Tabla 5	Nivel de dimensiones del compromiso organizacional	20
Tabla 6	Correlación entre satisfacción y las dimensiones del compromiso organizacional	21

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima, 2022. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 75 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó el cuestionario. Como resultados, la satisfacción laboral posee relación significativa con el compromiso organizacional, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,532, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - baja entre ambas. Se identificó el nivel de la satisfacción laboral donde el 58.7% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se identificó el nivel compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud, donde se muestra que, el 62.3% percibe un nivel medio. La relación más fuerte es continua con 0.414 de coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras clave: Satisfacción, compromiso, organizacional, mejoramiento, centro de salud.

ABSTRACT

The main purpose of this work was to determine the relationship between satisfaction and organizational commitment in the workers of a Health Center, Lima, 2022. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between job satisfaction and the dimensions of organizational commitment. The research had a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional type of study, descriptive-correlational design and a sample of 75 workers. Data collection instruments validated by experts were obtained, the questionnaire was obtained. As a result, job satisfaction has a significant relationship with organizational commitment, with a Spearman's Rho coefficient of 0.532, which allows us to say that there was a positive - low relationship between the two. The level of job satisfaction was identified where 58.7% of the workers who place it at the average level. The level of organizational commitment of the workers of the health center was identified, where it is shown that 62.3% perceive a medium level. The strongest relationship is continuous with Spearman's Rho coefficient 0.414.

Keywords: Satisfaction, commitment, organizational, improvement, health center

I. INTRODUCCIÓN

Hay personas que hoy en día, ven muy fundamental el comprender que las organizaciones a las cuales laboran, realicen una gestión frente a su priorización de elementos humanos, lo que permite de alguna manera sentirse cómodos laborando, en donde pueden desempeñarse más adecuadamente (Chang, et al., 2019).

Los trabajadores de hospitales, en la ciudad de Chile muestran un estado de satisfacción baja, debido a la pandemia, porque han sido identificados que de los encuestados por lo menos 46% de ellos muestra insatisfacción, debido al mal manejo de la institución por no brindarles por ejemplo los beneficios laborales adecuados de los cuales se condicione su labor que ellos aducen tener (Yang, et al., 2017).

En un hospital de Guayaquil se mostró como se encuentra la satisfacción laboral de los trabajadores frente a condiciones de la pandemia, donde se mostraron resultados un poco alarmantes dentro de los trabajadores ya que estos adjuntaban no encontrarse muy satisfechos en las condiciones de infraestructura ya que aducían un 89% que sentían un temor al contagio por estar en un lugar tan cerrado dentro de una aglomeración constante de los clientes, donde su compromiso de alguna manera se ve afectado (OMS, 2019)

En el Perú, se estudió por más de 10 años como era el comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores en los hospitales privados, donde se encuentra que los trabajadores adjuntan que la gestión es un poco más eficaz para buscar buena satisfacción laboral en sus trabajadores, priorizando situaciones como sus beneficios en los pagos, a comparación de los estatales que algunas ocasiones demoran en el tema de los pagos como en postas médicas, dificultando de esta manera variables como el compromiso (Zamora, 2019).

Es importante que se deba conocer dentro de esta investigación como se da la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los trabajadores en un Centro de salud dentro de la localidad, es por ello que se habla de Cajatambo, donde la gestión del centro de salud, presenta un desconocimiento claro sobre

cómo se encuentra la satisfacción laboral de sus trabajadores frente a la gestión que ellos están realizando, y esto por la necesidad que se tiene de saber que está pasando durante el periodo de la pandemia, ya que hay formas de gestión dentro de este centro de salud que no les parece a los trabajadores, como por ejemplo la forma de contrato que realizan, los salarios que ellos perciben, entre otras situaciones. Buscar conocer cómo se encuentran estas situaciones delimitan un antes y después para poder saber si puede a ver o no un buen clima laboral y por ende todos estén satisfechos tanto los trabajadores como los clientes en los cuales se les está brindando lo que ofrece, de esta manera conocer cómo se puede ver el compromiso laboral de los mismos trabajadores.

Por eso que la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Existe relación entre la satisfacción y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud, Lima 2022?

Busca está presente investigación justificarse de acuerdo al criterio que se utilizan para realizar adecuadamente las formas científicas, dentro de las cuales se encuentra la justificación de conveniencia, donde se permite a través de los resultados conocer cómo se encuentra las variables de estudio, dando de esta manera una información que le sirve a la institución a la cual se está realizando la investigación.

También se presenta una justificación social, ya que al tener soluciones a través de alguna propuesta permitirá que la calidad laboral que puedan tener en el puesto de salud de alguna manera sea mejor y pueda generarse una forma distinta de gestionar adecuadamente al personal.

Justificación teórica también tiene la investigación, ya que a través de la revisión del marco teórico se conoce cuáles son las teorías y modelos que permiten saber cómo es la satisfacción y el compromiso dentro de trabajadores en una organización. La justificación de aspecto práctico, permite de alguna manera a hallar soluciones a problemas dentro de la elaboración de la investigación como por ejemplo mejoras en los resultados encontrados.

Justificación metodología, son los procedimientos de carácter científico que se realizan para mejorar la investigación en este caso se debe de tener

en cuenta que la investigación se realiza bajo ciertos requerimientos adecuados que permiten decir que la investigación es adecuada. También están en función de los resultados.

El objetivo general es, determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional de un Centro de Salud, Lima, 2022.

Los objetivos específicos son:

I) Establecer la relación de entre la satisfacción y las dimensiones del compromiso organizacional en trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2022.

II) Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Centro de Salud Lima, 2022.

III) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del Centro de Salud, Lima 2022.

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 Centro de Salud Lima, 2022. HO: no existe relación entre la satisfacción de los trabajadores y el compromiso organizacional del Centro de Salud, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico muestra en su forma de presentación antecedentes tanto internacionales, nacionales, en cuanto a artículos científicos y tesis, donde se observa a investigadores como Almalki, et. al. (2018) donde presenta un estudio descriptivo, utilizando un cuestionario para la medición de variables como la satisfacción laboral, con un amuestra de 55 trabajadores, concluye que, en los trabajadores de salud se presenta un 45% de satisfacción en un nivel bajo, ya que hay un ausentismo de soluciones en la gestión que hace la institución por mejorar condiciones laborales.

Lo encontrado en Belias, et. al. (2018), tiene como estudio un descriptivo, con un cuestionario de satisfacción laboral con una muestra de 50 trabajadores de un centro de salud. Concluye que la gestión hecha en centros de salud públicos con distintas a los privados ya que se encuentra que el 55% de los trabajadores encuentran una satisfacción laboral adecuada debido a que las formas de las infraestructuras son las más adecuadas.

Se observa en Gutiérrez, et. al, (2018), con una investigación correlacional, dos cuestionarios de estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional, concluyeron que hay correlación significativa entre la variable satisfacción y compromiso organizacional con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.876, viéndose que mientras mejor sea la satisfacción de alguna manera mejora el compromiso.

Lo observado en Wang, et. al. (2018), con una investigación correlacional, un instrumento de recolección de datos cuestionarios para la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional, con una población de 56 de trabajadores de un hospital, encontraron que hay correlación entre las variables donde se observa que la satisfacción laboral de estos muestra un 39% de satisfacción regular viéndose reflejada de alguna manera en el compromiso organizacional con 59% de compromiso medio según la evaluación.

Singh et al. (2020), con una investigación correlacional, cuestionarios utilizados para las variables satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde la muestra es 200 trabajadores de instituciones

hospitalarias, donde los resultados describen una satisfacción laboral adecuada, como también un compromiso adecuado, se observa una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo y continuo.

Los investigadores Purwana y Ahmad (2020), con una investigación correlacional, con un instrumento de recolección de datos cuestionario para la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde tiene una muestra de 32 trabajadores de un centro de salud, donde se observa que los resultados mostraron que las variables de estudio guardan una correlación con un coeficiente de R de Pearson de 0.524.

Los investigadores Holland. y Abbott (2020), con una investigación correlacional, con un instrumento de recolección de datos para la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, donde tiene una población 100 trabajadores de una institución hospitalaria, observar como resultado que hay correlación entre la satisfacción y las dimensiones del compromiso donde la mayor correlación se observa con el compromiso de continuidad.

Puede verse investigaciones también nacionales donde se observa a Alanoca (2019), con una investigación correlacional, con un cuestionario de recolección de datos y una muestra de 456 trabajadores de una institución pública de salud, donde se observa como resultado que hay un buen compromiso organizacional (56 % de nivel alto).

La investigación de Ramírez (2018), con una tesis descriptiva, donde utilizo un cuestionario para evaluar el compromiso organizacional, con una población de 190 trabajadores donde se observó en resultados que el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución hospitalaria muestra que hay compromiso afectivo más adecuado que el compromiso normativo, y es que a veces el trabajador se deja mejorar sus formas de comportar de acuerdo a sus sentimientos,

Observa también la investigación de Vilcamiche y Reyes (2018) donde en su investigación presenta a través de su estudio condiciones de satisfacción

laboral adecuadas que permiten un mejor resultado del compromiso organizacional dentro de un hospital.

. Paucar (2019), de una investigación correlacional, con un cuestionario de recolección de datos, con una muestra de 60 trabajadores de un centro de salud, llegan a concluir que hay correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional en la afectividad y la satisfacción, donde a mejores condiciones físicas mayor será la motivación del compromiso laboral de los trabajadores

Ávila, et al. (2018), de una forma investigativa correlacional, con cuestionarios, una población de 39 trabajadores de una institución hospitalaria, observa que los resultados haya las correlaciones entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores, debido a que si mejora la gestión de condiciones laborales de alguna manera mejorará las formas del compromiso.

Las teorías relacionadas al tema muestran sustentos teóricos en la variable satisfacción laboral, donde se dan teorías como la de la relevancia de los factores de Herzberg en el año 1959, donde la teoría dice que la satisfacción del trabajador va a estar enfocado en los factores de la motivación y los factores propios del mismo, donde esa teoría incluye la satisfacción e insatisfacción (Arampatzi, et al., 2019).

También se puede observar la teoría de la discrepancia interpersonal donde según esa teoría se muestra la necesidad del trabajador por querer estar satisfecho o no dentro de la gestión realizada por la organización, es como un mecanismo de interacción de las formas de comportamiento de los trabajadores (Boodoo, et. al., 2019; Hendri, et al., 2019; Banastzack, 2019; Sánchez y García, 2018).

La teoría de Lawter en el año 1973 de la discrepancia intrapersonal muestra un comportamiento de los trabajadores en las condiciones de la gestión del mercado, donde debe de haber buena forma de trato entre los trabajadores y los jefes para que haya una buena satisfacción. (Carr, et. al, 2013).

Teorías de Quarstein, et. al., observada en el año 1992, menciona que los trabajadores tienden a tener satisfacción cuando hay situaciones laborales adecuadas y no hay problemas personales (Cheung, et al., 2015). Enfoques de Dawens en el año 1994 quien da a notar que el trabajador se siente cómodo cuando hay mejores resultados de su desempeño de esta manera se encuentra en mejores condiciones laborales de acuerdo a la dedicación de formas (Duffy, et al., 2015).

Gonzales menciona que la satisfacción laboral es observado como los factores del contexto en el que encuentra los trabajadores, en donde se puede observar los condicionantes como las condiciones físicas, beneficios laborales y las relaciones interpersonales (Gonzales, 2011).

Las formas de medir la satisfacción laboral pueden ser de manera unidimensional donde se hace preguntas genéricas y se busca la forma de pensar del trabajador, mientras que las formas multidimensionales no solo buscan lo que dice el trabajador si no también el entorno (Schreurs, et.al., 2015) Los investigadores del enfoque multidimensional muestran que la satisfacción de los trabajadores se puede dar desde un cuestionario que aborde diferentes dimensiones del entorno del trabajo, de esta manera se puede ver muchas veces los niveles (citado en Haushofer, et. al., 2014).

Harpaz, menciona que hay diferentes formas de llegar a los resultados de la satisfacción laboral, uno de ellos es el directo y otro indirecto, se sugiere para los estudios correlacionales, medir las formas desde el directo ya que la perspectiva que se da del trabajador es de primer enfoque de idea (Lucas y Donnellan, 2012).

Los autores quienes mencionan las formas de decisión de la variable satisfacción pueden observar en Gonzales (2011) quien menciona que la satisfacción es un término que se utiliza para englobar la positividad y predisposición que tiene el trabajador frente a su percepción en el trabajo.

Marquez (2012), define a la satisfacción como la relación que se tiene entre los trabajadores y las convicciones del mismo personalmente aprobando de manera adecuada a las condiciones del trabajo.

El autor Robbins (2008), dice que la satisfacción laboral es un término que se usa para evaluar convicciones y virtudes que tiene el trabajador a la hora de hacer sus labores, es como la predisposición del cumplimiento de sus funciones.

Las dimensiones de la satisfacción laboral según Gonzales (2011) son las siguientes: condiciones físicas o confort, beneficios laborales y las relaciones interpersonales.

Las condiciones físicas consideran a la buena forma de infraestructura que debe tener una organización, como la ventilación el buen mobiliario para poder tener facilidad en el trabajo. Los beneficios laborales, condiciona directamente a las recompensas y la compensación retribuida que debe tener el trabajador frente a la gestión hecha por la organización. Relaciones interpersonales son consideradas como las formas de buen trato el trabajador con los subordinados y los jefes, donde debe tenerse en cuenta la buena forma.

Las teorías que sustentan al compromiso organizacional, pueden verse en Becker quien menciona que es un vínculo que se establece del trabajador a la organización, de acuerdo a una idea de inversión, concebidas como algo recíproco. También hay teóricas que dicen que los trabajadores piensan que su esfuerzo son inversiones que se le dan a la organización, para que de esa manera esperen una retroalimentación para tener buenos compromisos, desde la forma del intercambio entre la persona y la organización. (Meyer, Allen, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson, 1989). Es un enfoque de compromiso de intercambio.

Reichers y Morrows, menciona que el compromiso es como un tipo de forma de obligación que tiene el trabajador frente a la organización, esta decisión está enfocada a las propuestas (Park, et al., 2012,). Varona, menciona que los trabajadores tienden a tener una responsabilidad a querer comportarse de manera correcta que permita un buen desempeño dentro de sus formas de trabajo sintiéndose cómodos laborando (citado por Powel, et al. 2015, p.751). En su enfoque de compromiso de atribución.

Las formas de definir un compromiso organizacional se deben de entender desde el aspecto psicológico donde este se ve con la forma de

decisión que tiene el trabajador frente a la permanencia que quiere tener dentro de las organizaciones (Simonet, 2015, p.675).

Meyer y Allen (2013), dice que el compromiso organización es la conducta que tiene el trabajador para identificarse con la organización frente a los deseos, metas y emociones de permanencia.

Meyer y Allen (2013) observan tres dimensiones para la variable compromiso laboral, las cuales son la de compromiso afectivo que dice que los trabajadores se comprometen con la organización de manera sentimental, el compromiso continuo, que es cuando los trabajadores se comprometen de manera que quieren seguir laborando en la organización, y compromiso normativo que es cuando respetan las reglas de la organización

Se debe entender que la satisfacción laboral de los trabajadores esta enfocado en una buena situación de favorabilidad de un buen trabajo, esto se puede ver evidenciado de alguna manera en el compromiso organizacional, ya que donde un trabajador se siente satisfecho por ende va a sentir mejores condiciones para laborar.

III. MÉTODOLÓGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Es una investigación básica, porque a través de la resolución de la problemática se tiene resultados que pueden ayudar a mejorar las condiciones encontradas en la investigación de esta manera se vuelve una investigación de esa índole (Ballestrini 2017).

El nivel es correlacional ya que se busca correlacionar las variables de estudio en una prueba estadística (Ballestrini, 2017).

Es de diseño no experimental, transversal, ya que no busca cambiar la variable con ningún estudio previo o una propuesta y es transversal porque el estudio de las variables se hace desde un tiempo (Ballestrini, 2017).

Es de enfoque cuantitativo, ya que según Ballestrini (2017), menciona que una investigación es cuantitativa cuando enfoca sus resultados en forma numérica como por ejemplo las pruebas estadísticas utilizadas.

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1.

Definición conceptual

Variable 1. Gonzales (2011) quien menciona que la satisfacción es un término que se utiliza para englobar la positividad y predisposición que tiene el trabajador frente a su percepción en el trabajo.

Definición operacional

V 1: Se mide a través de un cuestionario de 16 preguntas que se hacen a través de respuestas de escala de Likert. Las dimensiones de medición para la variable es condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones interpersonales.

Variable 2

Definición conceptual

Variable 2: Meyer y Allen (2013), dice que el compromiso organización es la conducta que tiene el trabajador para identificarse con la organización frente a los deseos, metas y emociones de permanencia.

Definición operacional

V 2: Se mide a través de un cuestionario de 18 preguntas que se hacen a través de respuestas de escala de tipo de Likert. Las dimensiones de medición para la variable son afectivo, continuo y normativo.

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

Población.

Hernández, et. al. (2018) dice que la población es un conjunto de personas que tienen características parecidas que sirven para una determinada investigación de acuerdo a los objetivos.

Muestra.

Ballestrini (2017) menciona que la muestra censal es la que se considera en la totalidad de la población, esto se realiza para fines más claros de investigación donde los resultados encontrados pueden ser más claros desde una buena perspectiva.

Criterios de inclusión, colaboradores que estuvieron registrados.

Criterios de exclusión, colaboradores que no estuvieron registrados.

Unidad de análisis

Trabajadores den un Centro de Salud, Barranca,2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica:

Se utilizaron medios virtuales como coordinación de Facebook, WhatsApp de los investigadores e informantes y la encuesta se aplicará de manera presencial.

La técnica a utilizar es la encuesta.

Instrumento de medición.

Cuestionario:

Un instrumento de recolección de datos que son preguntas con respuestas estandarizadas adecuadas a las formas de estudio. Hernández, et.al. (2014).

a) Cuestionario variable 1:

En base a la adaptación, se elaboró un instrumento que fue validado por juicio de expertos. Contiene 16 preguntas. Se mide a través de tres niveles, que se encuentran en la parte de anexos.

b) Cuestionario variable 2:

En base a la adaptación, se elaboró un instrumento que fue validado por juicio de expertos. Contiene 18 preguntas. Este cuestionario es de escala de Likert ya que sus respuestas están en función de pesos numéricos, desde una escala. Se mide a través de tres niveles, que se encuentran en la parte de anexos.

Validez y confiabilidad.

La validez del instrumento de recolección de datos es a través de la evaluación de especialistas que miden la congruencia de la forma de las presentaciones de preguntas de acuerdo a la operacionalización de las variables.

La confiabilidad se hizo a través de la prueba estadística Alfa de Crombach, donde cada uno de los cuestionarios alcanzó un coeficiente mayor a 0.800, donde se puede decir que confiable es el cuestionario..

3.5. Procedimientos.

Primer paso: Se buscó las teorías relacionadas al tema. Segundo paso: Se consideró la adaptación de cuestionarios. Tercer paso: Se coordinó con las instituciones para la aplicación de los instrumentos. Cuarto paso: Se aplicó los instrumentos de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos.

Cuantitativo enfoque: Tanto la presentación de descriptivos, a través de las tablas de frecuencia y gráficos, y la presentación de inferenciales, a través de las pruebas estadísticas para hallar la correlación de los resultados.

3.7. Aspectos éticos.

Solo sirvieron en su perspectiva para fines estudiantiles, de la misma manera se tuvo que realizar la investigación debidamente citada sin encontrar algún plagio dentro del informe, también se consideró la revisión de las normas Apa 7. También se guía de los aspectos éticos de la universidad a través de las formas publicadas por la misma Universidad Cesar Vallejo. Se basa en los cuatro principios: de confidencialidad de participantes; la integridad de los mismos a través de la búsqueda de los resultados, fines estudiantiles y la ayuda a la perspectiva científica (Guía Ucv, 2021).

IV. RESULTADOS.

Tabla 1.

Coefficiente de correlación entre la satisfacción y compromiso organizacional

			Satisfacción laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores*

Interpretación:

La significancia bilateral permite decir que la hipótesis de investigación es la aprobada donde hay correlación entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional. También se observa que el coeficiente de correlación de la prueba estadística es de 0,532 donde ha mejor satisfacción mayor será el compromiso, porque es una correlación positiva.

Tabla 2:

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	23	30.7%
Medio	44	58.7%
Alto	8	10.7%
Total	75	100%

Nota : *Cuestionario aplicado los trabajadores*

Interpretación:

La tabla 2 muestra que, el 30.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la satisfacción laboral baja, seguido por 58.7% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.7% que ubicaron a la satisfacción laboral en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores presentan una satisfacción que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.

Tabla 3

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de la satisfacción laboral						
	Condiciones laborales		Beneficios laborales		Relaciones interpersonales		N°
	N°	%	N°	%	N°	%	
	Bajo	19	25.3%	38	50.7%	24	32.0%
Medio	47	62.7%	34	45.3%	48	64.0%	42
Alto	9	12.0%	3	4.0%	3	4.0%	8
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75

Nota : *Cuestionario aplicado los trabajadores*

Interpretación:

Los resultados mostraron que las condiciones laborales alcanzan un nivel medio con 62.7%, los beneficios laborales en un nivel bajo 50.7% y las relaciones interpersonales en un nivel medio con 64.0%, las dimensiones en su gran mayoría alcanzan un nivel medio de satisfacción

Tabla 4

Percepción de los trabajadores sobre el nivel del compromiso organizacional

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	47	62.7%
Medio	28	37.3%
Alto	0	00.0%
Total	75	100%

Nota : Cuestionario aplicado los trabajadores

Interpretación:

La tabla 4 muestra que, el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.00% en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores no se comprometen de manera adecuada dentro de la organización esto debido a que priorizan sus sueldos y piensan que se delimitan con las recompensas dadas, pero no ponen una parte afectiva dentro de ellos.

Tabla 5

Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones					
	Afectiva		Continua		Normativa	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	25.3%	20	26.7%	23	30.7%
Medio	54	72.0%	51	68.0%	46	61.3%
Alto	2	2.7%	4	5.3%	6	8.0%
Total	75	100%	75	100%	75	100%

Nota: Cuestionario aplicado los trabajadores

Interpretación:

De acuerdo a las dimensiones la afectiva tiene un nivel medio con 72.0% la dimensiones continua también es de nivel medio con 68.0%, y la dimensión normativa con un nivel medio 61.3%. Las dimensiones del compromiso son de nivel medio en la mayoría.

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 afectiva	0,142	,000
satisfacción laboral vs continua	0,414	,000
Satisfacción laboral vs normativa	0.289	,000

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores en la empresa

Interpretación:

Se puede decir que hay correlación entre la satisfacción laboral y dimensiones del compromiso organizacional, pudiéndose aprobar la hipótesis de investigación ya que la significancia bilateral observa un 0.000. También se puede decir que según el coeficiente de correlación la satisfacción laboral se correlaciona de una manera más considerable con la continua.

V. DISCUSIÓN.

Para la discusión del primero objetivo el cual es determinar la correlación entre las variables de estudio, donde hay correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de .532.

Estos resultados se pueden ver corroborados de alguna manera por los encontrados en Gutiérrez, et. al, (2018), con una investigación correlacional, dos cuestionarios de estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional, concluyeron que hay correlación significativa entre la variable satisfacción y compromiso organizacional con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.876, viéndose que mientras mejor sea la satisfacción de alguna manera mejora el compromiso.

Se puede afirmar que mientras mayor sea la satisfacción laboral de los trabajadores, en alguna manera mayor será su compromiso en la organización, ya que la satisfacción construye habilidades adecuadas que permiten de esta manera tener un mejor criterio para un compromiso con la empresa que desencadena en un mejor funcionamiento de las metas establecidas.

También se puede observar la teoría de la discrepancia interpersonal donde se hace el estudio a través de Dawis, donde según esa teoría se muestra la necesidad del trabajador por querer estar satisfecho o no dentro de la gestión realizada por la organización, es como un mecanismo de interacción de las formas de comportamiento de los trabajadores (Boodoo, et. al., 2019; Hendri, et. al., 2019; Banastzack, 2019; Sánchez y García, 2018).

Para la discusión del primer objetivo específico se puede mostrar el 30.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel de la

satisfacción laboral baja, seguido por 58.7% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.7% que ubicaron a la satisfacción laboral en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores presentan una satisfacción que aún no logran desarrollar, presentándose ocasiones donde afloran sus emociones sin siquiera controlarlas.

Estos resultados se pueden ver corroborados de alguna manera con los encontrados en las investigaciones de Almalki, et. al. (2018) donde presenta un estudio descriptivo, utilizando un cuestionario para la medición de variables como la satisfacción laboral, con un amuestra de 55 trabajadores, concluye que, en los trabajadores de salud se presenta un 45% de satisfacción en un nivel bajo, ya que hay un ausentismo de soluciones en la gestión que hace la institución por mejorar condiciones laborales.

Los enfoques teóricos de estos autores han sido de a pocas formas de construcción para teorías como la de Gonzales 2010, quien menciona a la satisfacción laboral como los factores del contexto en el que encuentra los trabajadores, en donde se puede observar los condicionantes como las condiciones físicas, beneficios laborales y las relaciones interpersonales (Gonzales, 2011).

Las teorías relacionadas al tema muestran sustentos teóricos en la variable satisfacción laboral, donde se dan teorías como la de la relevancia de los factores de Herzberg en el año 1959, donde la teoría dice que la satisfacción del trabajador va a estar enfocado en los factores de la motivación y los factores propios del mismo, donde esa teoría incluye la satisfacción e insatisfacción (Arampatzi, et al., 2019).

La teoría de Lawter en el año 1973 de la discrepancia intrapersonal muestra un comportamiento de los trabajadores en las condiciones de la gestión del mercado, donde debe de haber buena forma de trato entre los trabajadores y los jefes para que haya una buena satisfacción. (Carr, et. al, 2013).

Teorías de Quarstein, et. al., observada en el año 1992, menciona que los trabajadores tienden a tener satisfacción cuando hay situaciones laborales adecuadas y no hay problemas personales (Cheung, et al., 2015). Enfoques de Dawens en el año 1994 quien da a notar que el trabajador se siente cómodo cuando hay mejores resultados de su desempeño de esta manera se encuentra en mejores condiciones laborales de acuerdo a la dedicación de formas (Duffy, et al., 2015).

Se puede afirmar que existe una satisfacción laboral media dentro de los trabajadores, debido a que la organización no gestiona condiciones laborales que mejoren esta perspectiva de los trabajadores.

En cuanto para la discusión del segundo objetivo específico, el cual es identificar el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores donde en la presente investigación se observa que el 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.00% en un nivel alto.

Se puede observar que los trabajadores no se comprometen un compromiso organizacional de manera adecuada dentro de la organización esto debido a que priorizan sus sueldos y piensan que se delimitan con las recompensas dadas, pero no ponen una parte afectiva dentro de ellos.

Estos resultados se pueden ver corroborados en las investigaciones de Alanoca (2019), con una investigación correlacional, con un cuestionario de recolección de datos y estudio a más de 456 trabajadores de una institución pública de salud, quienes pueden dar como resultado que hay un buen compromiso organizacional de los trabajadores porque hay una condición adecuada de gestión.

La investigación de Ramírez (2018), con una tesis descriptiva, donde utilizo un cuestionario para evaluar el compromiso organizacional, con una población de 190 trabajadores donde se observó en resultados que el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución hospitalaria muestra que hay compromiso afectivo más adecuado que el compromiso normativo, y es que a veces el trabajador se deja mejorar sus formas de comportar de acuerdo a sus sentimientos,

El compromiso de los trabajadores en la organización, se puede ver marcado en niveles medios y bajos, esto debido a la falta de gestión realizada a través de la ausencia de capacitaciones o la explotación de talentos de los elementos humanos para que se desempeñen adecuadamente.

Las formas de definir un compromiso organizacional se deben de entender desde el aspecto psicológico donde este se ve con la forma de decisión que tiene el trabajador frente a la permanencia que quiere tener dentro de las organizaciones (Simonet, 2015, p.675).

En cuanto al tercer objetivo específico el cual es determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones de compromiso organizacional, Se puede decir que hay correlación entre la satisfacción laboral y dimensiones del

compromiso organizacional, pudiéndose aprobar la hipótesis de investigación ya que la significancia bilateral observa un 0.000. También se puede decir que según el coeficiente de correlación la satisfacción laboral se correlaciona de una manera más considerable con la continua.

Estos resultados se pueden ver Paucar (2019), de una investigación correlacional, con un cuestionario de recolección de datos, con una muestra de 60 trabajadores de un centro de salud, llegan a concluir que hay correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional en la afectividad y la satisfacción, donde a mejores condiciones físicas mayor será la motivación del compromiso laboral de los trabajadores

VI. CONCLUSIONES.

Primera: Observó que hay correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de más de 0.532, lo que quiere decir que a mejor condición de satisfacción laboral mayor será las condiciones del compromiso de la organización de salud.

Segunda: El nivel de más consideración en la satisfacción es el nivel medio con 58.7%. La satisfacción de los trabajadores del centro que se evaluó debe mejorarse de alguna manera.

Tercera; El 62.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel es bajo, seguido por 37.3% de los trabajadores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 0.00% en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores no se comprometen en desempeñarse por competencias de manera adecuada dentro de la organización esto debido a que priorizan sus sueldos y piensan que se delimitan con las recompensas dadas, pero no ponen una parte afectiva dentro de ellos.

Cuarta: Se puede decir que hay correlación entre la satisfacción laboral y dimensiones del compromiso organizacional, pudiéndose aprobar la hipótesis de investigación ya que la significancia bilateral observa un 0.000. También se puede decir que según el coeficiente de correlación la satisfacción laboral se correlaciona de una manera más considerable con la continua.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al encargado de la organización evaluada que pueda mejorar las estrategias del manejo del personal a través de programas de intercambios de roles, donde el trabajador pueda decir lo que necesita de su organización y de esta manera pueda generarse mejores condiciones laborales.

Segunda: recomienda al encargado de la organización que al momento del reclutamiento de personal también se considere las formas de cómo actúa un trabajador, su personalidad para que de esta manera se contraten personal con mejores condiciones de disposición al manejo de dichas organizaciones de esta manera se puede evitar una insatisfacción.

Tercera: Se recomienda al encargado de la organización que al momento de generar mejores compromisos con los trabajadores se realicen charlas, donde el trabajador sienta que la organización se preocupa por este para que de esta manera los trabajadores se comprometan más afectivamente o continuamente.

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^a 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.
- 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
- Meyer J., y Allen, N.. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc..
- 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. Universidad Iberoamericana
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312442659>
- 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
- 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
Satisfacción	. 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*. (2ª ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a.

Cuadro 2. Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Compromiso Organizacional	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).	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	
			Continua	Opciones	
				Permanencias	
			Normativa	Beneficio	
				Agradecimiento	
				Lealtad	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 2.1. Cuestionario Satisfacción

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el Centro de Salud, 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 Centro de Salud 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 Centro de Salud le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?						
8. ¿Cree Ud. que el Centro de Salud promueve 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 Centro de Salud?						

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Siempre
10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?						
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
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	16

II. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud

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 contiene 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.

ITEMS	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.					

ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
10. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
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 mi 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 abandonaré mi 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 Centro de Salud
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	18

VI. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud

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	ITEMS	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						X		X		X		X		

		los empleados debido a la coyuntura?															
Beneficios Laborales	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							
Relación		10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?				X	X	X	X								

Matriz de validación

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	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	Afectiva	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		

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	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	
Continua	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		
			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		

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	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	
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 los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mi persona.						X		X		X		X		
	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 abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación						x				X		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Luis Alberto Calderón Yarleque

DNI:40097132

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad Nacional del Santa	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Metodología de la investigación

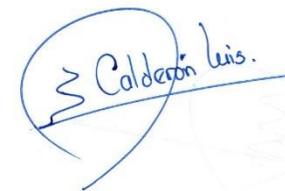
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de Metodología de la investigación	Bitec
02	Docente de estadística aplicada	UCV
03	Gerente de recursos humanos	Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



26 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Luis Alberto Calderón Yarleque

DNI:40097132

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad Nacional del Santa	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Metodología de la investigación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de Metodología de la investigación	Bitec
02	Docente de estadística aplicada	UCV
03	Gerente de recursos humanos	Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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


26 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Edison Miguel Chacón Arenas
DNI:2557332

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad San Ignacio de Loyola	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Mba

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de diseño organizacional	Bitec
02	Docente de talento humano	UCV
03	Gerente de recursos humanos	Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



26 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Edison Miguel Chacón Arenas
DNI:2557332

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad San Ignacio de Loyola	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Mba

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de diseño organizacional	Bitec
02	Docente de talento humano	UCV
03	Gerente de recursos humanos	Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



26 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Rossana Magally Cancino Olivera
Dni: 17818053

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad Nacional de San Marcos	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Doctor en Administración

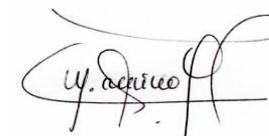
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de contabilidad	Bitec
02	Docente de contabilidad	UCV
03	Área contable	Essalud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



26 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Rossana Magally Cancino Olivera
Dni: 17818053

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Universidad	Carrera o especialidad
01	Universidad Nacional de San Marcos	Docencia
02	Universidad Cesar Vallejo	Doctor en Administración

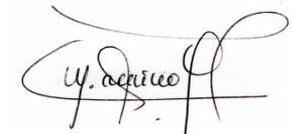
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de contabilidad	Bitec
02	Docente de contabilidad	UCV
03	Área contable	Essalud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	16

	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	SUMA
E1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	19
E2	1	2	1	4	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	34
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	34
E4	4	3	5	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	1	3	52
E5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	52
E6	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	4	41
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	34
E8	4	3	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	43
E9	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	53
E10	2	4	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	4	1	4	45
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	5	2	49
E12	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	5	2	3	3	37
E13	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	1	4	2	3	2	1	36
E14	4	3	5	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	1	3	49
E15	2	4	3	3	4	1	3	2	4	3	3	4	2	1	3	2	44
Varianza	0,981	0,781	1,981	1,638	0,781	1,552	0,924	0,971	0,695	1,410	1,238	0,829	0,829	1,124	1,410	1,029	86,55
(Varianza de la Población)				18,171													
K: El número de ítems								16				16					
Σ Si² : Sumatoria de las Varianzas de los Items								18,171				15	1	-	0,2099	0,8427	84,27%
S_T² : La Varianza de la suma de los Items								86,55									
la confiabilidad es Aceptada																	

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

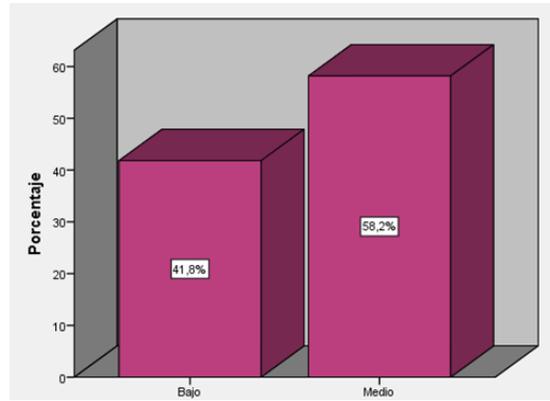
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	18

	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	Ítem 17	Ítem 18	SUMA					
E1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	24					
E2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	2	42					
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	37					
E4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	4	1	2	3	4	5	60					
E5	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	57					
E6	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	40					
E7	1	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	2	42					
E8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	37					
E9	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	4	1	2	3	4	5	60					
E10	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	57					
E11	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	5	2	1	2	3	5	54					
E12	2	2	2	1	2	5	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	49					
E13	3	3	1	1	4	2	3	2	1	2	5	4	3	2	5	3	1	2	47					
E14	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	5	2	1	2	3	5	54					
E15	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	2	50					
Varianza	0,971	0,695	1,410	1,238	0,829	0,829	1,124	0,838	1,495	2,143	0,924	0,695	1,695	1,067	1,267	0,667	1,495	2,143	105,38					
(Varianza de la Población)	21,524																							
K: El número de ítems											18													
Σ Si²: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems											21,524	17	1	-	0,2042	0,843								84,26%
S_T²: La Varianza de la suma de los Ítems											105,38													
la confiabilidad es Aceptada																								

Anexos Figuras.

Figura 1

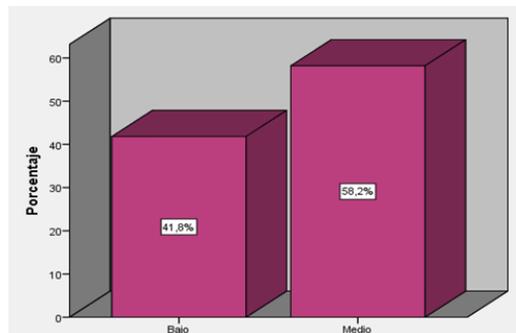
Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral



Fuente: Tabla 2

Figura 2

Nivel del compromiso organizacional de los trabajadores.



Fuente: Tabla 4

