

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION HUACHO”**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS  
COLABORADORES EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, DISTRITO DE  
HUARAL, AÑO 2021**

**Presentada por:**

Bach. MIRIAM MARIBEL VIDAURRE BARZOLA

**Asesora:**

Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN TRABAJO  
SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**HUACHO – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

A mis padres por ser los forjadores de mi vida  
y a mis hermanos por ser mi fortaleza en mi  
día a día.

## **Agradecimiento**

A Dios por su benevolencia, por su amor infinito y misericordioso en todos los aspectos de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis maestros por sus enseñanzas compartidas.

## Índice

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento .....	3
Índice .....	4
Índice de tablas .....	6
Índice de figuras .....	7
Resumen .....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación .....	14
1.5. Delimitación del estudio.....	15
1.6. Viabilidad del estudio.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Investigaciones internacionales .....	16
2.1.2. Investigaciones nacionales .....	17
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1. Satisfacción laboral.....	19
2.2.2. Compromiso organizacional.....	24
2.3. Marco filosófico .....	28
2.4. Definición de términos básicos.....	30
2.5. Hipótesis de investigación .....	32
2.5.1. Hipótesis general .....	32
2.5.2. Hipótesis específicas.....	32

2.6.	Operacionalización de variables .....	33
2.6.1.	Variable 1: Satisfacción laboral.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		34
3.1.	Diseño metodológico.....	34
3.2.	Población y muestra.....	34
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	35
3.4.	Técnicas para el procedimiento de la información.....	36
3.5.	Matriz de consistencia .....	37
CAPITULO IV: RESULTADOS .....		38
4.1.	Análisis de resultados .....	38
4.1.1.	Análisis descriptivo de los datos .....	38
4.1.1.1.	Variable 1: Satisfacción laboral.....	39
4.1.1.2.	Variable 2: Compromiso organizacional.....	43
4.1.2.	Análisis de datos inferencial.....	47
4.1.2.1.	Prueba de hipótesis general .....	47
4.1.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	48
4.1.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2 .....	49
4.1.2.4.	Prueba de hipótesis específica 3 .....	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....		51
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		53
5.1.	Conclusiones.....	53
5.2.	Recomendaciones .....	55
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		56
6.1.	Referencias bibliográficas .....	56

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Nivel de satisfacción laboral</i> .....	39
<b>Tabla 2</b> <i>Nivel de actitud del trabajador</i> .....	39
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel de condiciones laborales</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Nivel de reconocimiento del desempeño</i> .....	41
<b>Tabla 5</b> <i>Nivel de beneficios económicos</i> .....	42
<b>Tabla 6</b> <i>Niveles de compromiso organizacional</i> .....	43
<b>Tabla 7</b> <i>Nivel de compromiso afectivo</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Nivel de compromiso de continuidad</i> .....	45
<b>Tabla 9</b> <i>Nivel de compromiso normativo</i> .....	46
<b>Tabla 10</b> <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista</i> .....	48
<b>Tabla 11</b> <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista</i> .....	49
<b>Tabla 12</b> <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista</i> .....	50
<b>Tabla 13</b> <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista</i> .....	51

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de satisfacción laboral .....	39
<b>Figura 2</b> Nivel de actitud del trabajador .....	40
<b>Figura 3</b> Nivel de condiciones laborales .....	41
<b>Figura 4</b> Nivel de reconocimiento del desempeño .....	42
<b>Figura 5</b> Nivel de beneficios económicos .....	43
<b>Figura 6</b> Niveles de compromiso organizacional .....	44
<b>Figura 7</b> Nivel de compromiso afectivo .....	45
<b>Figura 8</b> Nivel de compromiso de continuidad .....	46
<b>Figura 9</b> Nivel de compromiso normativo.....	47

## Resumen

El presente estudio buscó establecer la relación entre satisfacción laboral (SL) y compromiso organizacional (CO) de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021. Para cumplir con el objetivo se utilizó como diseño el enfoque cuantitativo, de tipo básica, relacional, no experimental, transversal. La población se conformó por 112 trabajadores administrativos y una muestra de 87 trabajadores administrativos. A la muestra se le aplicó la técnica de la encuesta a través de una encuesta con ítems medidos en una escala tipo Likert correspondiente a las dos variables de investigación. Se obtuvo como resultados que en la institución se percibe un nivel alto de satisfacción laboral (55%) y un nivel medio de compromiso organizacional (60%). Finalmente, la investigación concluye que existe una relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores con un grado de correlación positivo media ( $Pvalor$  0,000 y  $Rho$  0,490).

**PALABRA CLAVE:** Administrativo, Satisfacción, Compromiso Organizacional



## **Abstract**

The present study sought to establish the relationship between job satisfaction (SL) and organizational commitment (OC) of the collaborators at the San Juan Bautista Hospital, district of Huaral, year 2021. To meet the objective, the quantitative approach was used as a design, basic, relational, non-experimental, transversal type. The population was made up of 112 administrative workers and a sample of 87 administrative workers. The survey technique was applied to the sample through a survey with items measured on a Likert-type scale corresponding to the two research variables. It was obtained as results that the institution perceives a high level of job satisfaction (55%) and a medium level of organizational commitment (60%). Finally, the research concludes that there is a direct relationship between job satisfaction and organizational commitment of workers with a medium positive degree of correlation (P value 0.000 and Rho 0.490).

**KEY WORD:** Administrative, Satisfaction, Organizational Commitment

## **Introducción**

El compromiso organizacional significa la responsabilidad que manifiesta el colaborador que se encuentra dentro de su entorno laboral, cuando se logra ese compromiso en cada uno de los colaboradores, se esfuerzan de manera voluntaria en hacer bien las cosas para sentirse mejor ellos mismos y para contribuir exitosamente al cumplimiento de las metas organizacionales. La baja participación del cliente interno representa un problema para la organización y significa que no se sienten satisfechos de lo que hacen o donde se encuentran, afectando severamente la productividad de la organización.

En tal sentido, representa un reto para las organizaciones implementar estrategias que contribuyan a reconocer el esfuerzo e invertir en el perfeccionamiento personal y profesional del cliente interno y generar espacios de entretenimiento y bienestar para un mejor rendimiento. Otro aspecto preponderante en organizaciones eficiente con el compromiso de sus colaboradores es la comunicación con la misma oportunidad de ser escuchados y entendidos por los demás, incrementando los niveles de participación sin obstaculizar el crecimiento de la institución.

El presente trabajo comprende seis capítulos que detallan el desarrollo del mismo:

En el capítulo I, se explica el diagnóstico real del problema y el cuestionamiento del problema mediante preguntas, objetivos, delimitación y justificación.

En el capítulo II, se explica al detalle estudios previos nacionales e internacionales que refuerzan nuestras bases teóricas, además, se consideran las teorías que circunscriben las variables de estudio, las hipótesis y matriz de variables operacionalizada.

En el capítulo III, se detallan el camino metodológico seguido para cumplir con los objetivos del estudio.

En el capítulo IV, se explican los resultados obtenidos de manera descriptiva e inferencial mediante la contrastación de hipótesis a través del coeficiente de Spearman.

En el capítulo V, el autor discute sus hallazgos con los estudios de otros autores a nivel nacional e internacional.

En el capítulo VI, el autor concluye y recomienda determinadas acciones como resultado del presente estudio.

Finalmente, la investigación cumple con los requisitos formales solicitados por la Unidad de Posgrado de la institución académica.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.Descripción de la realidad problemática**

La satisfacción del colaborador dentro de su centro de labores resulta un aspecto preponderante y crucial para los líderes de una institución. Son varios los estudios que han concluido que la fidelidad, productividad, nivel de ausentismo de un colaborador con su organización, dependen básicamente de la satisfacción laboral.

En el Hospital San Juan Bautista trabajan en total 924 colaboradores entre personal asistencial y administrativo, siendo 58 los trabajadores dedicados a la parte administrativa. Sobre la gestión de recursos humanos, hay un reducido presupuesto que permita cumplir con los beneficios sociales adecuados del personal administrativo, así como, falta de recursos para la implementación de una adecuada infraestructura con espacio más amplios, implementos de escritorio, entre otros para un correcto desempeño de labores; Asimismo, es notorio la falta de empatía dentro de las unidades administrativas frente a los problemas suscitados, que crean conflictos entre el personal.

Respecto a la relación entre empresa y administrativo, es buena, pero podría ser mejor, siempre y cuando la entidad apoyara más en las gestiones para los beneficios laborales de los mismos, antes de la pandemia era común la organización de capacitaciones, sin embargo, debido a la pandemia se han limitado dichos eventos, por la evidente recarga de trabajo y falta de personal en áreas administrativas.

Se puede evidenciar, además, que la rotación del personal se realiza en los servicios aledaños y las renunciaciones se dan principalmente porque en otras instituciones la remuneración es superior y para evitar la organización negocia con el colaborador su permanencia, que no necesariamente se trata de un aumento de sueldo, pero si otras facilidades laborales. Algo que limita el desarrollo profesional del colaborador es la falta de estrategias para hacer línea de carrera.

La institución ha estipulado el reglamento interno que será de cumplimiento por todo el personal, sin embargo, no se cumplen en su totalidad, evidenciando un débil liderazgo, supervisión y aplicabilidad de las sanciones por parte de sus autoridades. Las normas de convivencias, que depende de cada colaborador, muchas veces no lo aplican, notándose falta de amabilidad, puntualidad, respeto, cortesía y empatía entre el personal.

Los colaboradores no se encuentran satisfechos en relación a su desarrollo personal y profesional, muchos de ellos tienen carga laboral, lo que les impide seguir estudiando y aproximadamente un 70% de ellos requieren de algún tipo de apoyo para seguir creciendo profesionalmente. Del total de colaboradores, se puede aseverar que un poco más del 60% cumple con los objetivos organizacionales, porque se les asigna muchas responsabilidades y hay déficit del personal como para cumplir al cien por ciento y solo en pocas oportunidades se observa el trabajo en equipo que contribuirá al cumplimiento de las metas, usualmente, cada trabajador maneja sus estrategias para tratar de cumplir con sus actividades de forma individual, notándose muy malas relaciones interpersonales.

La supervisión del personal debería ser constante, pero por falta de tiempo no se realiza y solo se hace para cuando sucede algún problema, y luego nadie se responsabiliza de lo acontecido o se culpan a áreas que no tuvieron incidencia alguna, a los que se les sanciona notificándose en su legajo personal, generando incomodidad entre el colaborador por un problema que pudo haber sido solucionado si se hubiese supervisado con anticipación.

Finalmente, una forma de reconocer a los colaboradores por los logros alcanzados es a través de reuniones internas dentro de oficina, pero no tienen ningún tipo de incentivo económico.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?

### **1.3.Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

### **1.4.Justificación de la investigación**

Un trabajador motivado optimizará su desenvolvimiento en el trabajo, realizándolo con mayor eficacia y favoreciendo la sensación de pertenencia con el equipo de trabajo y la organización donde los trabajadores sientan un mayor crecimiento no solo personal y sino también por el lado profesional. Sin embargo, hoy en día, la situación que atraviesa el hospital debido a la crisis sanitaria ha dejado secuelas sobre todo a nivel psicológico generado por el temor y la incertidumbre que cala en cada uno de los trabajadores y que de una u otra manera afectan el compromiso que tiene el administrativo respecto a su centro de labores. Por tanto, este trabajo se enfocará en conocer realmente la situación problemática de la organización a modo de reconocer la relación existente entre las variables de investigación, cuyo resultado coadyuvará a concluir con información útil que servirá de base a los directivos de la organización a tomar acciones preventivas y correctivas que mejoren la forma de motivar a los colaboradores y por ende se muestre comprometido con la institución.

### **1.5.Delimitación del estudio**

- **Delimitación espacial:** se desarrolló en el Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral.
- **Delimitación temporal:** se ejecutó durante el mes de agosto del 2021 a marzo del 2022.
- **Delimitación social:** estuvo dirigido a los trabajadores administrativos contratados y nombrados del Hospital.

### **1.6.Viabilidad del estudio**

Se obtuvo acceso a la información de primera fuente y recursos bibliográficos idóneos que facilitaron y contribuyeron en el desarrollo de la tesis. Además, el acceso a la población de estudio es aceptable y suficiente para cumplir el objetivo propuesto. Se cuenta con el tiempo suficiente para desarrollar la tesis, así como el financiamiento económico para cumplir con el presupuesto asignado al proceso de investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Ludeña y Diaz (2021) determinó la relación entre SL y CO y mediante un trabajo no experimental de sección colateral, donde como instrumento se utilizaron los cuestionarios por cada una de las variables con una muestra conformada por 80 maestros. Finalmente, se haya una corelación de sus variables de estudio antes mencionadas; identificándose un valor de  $\rho = ,000 < ,05$  y un coeficiente de Sperman = .859.

Suárez (2020), en su estudio propuso indagar la correlación entre SL y CO, realizándose para ello un metaanálisis donde se integraron 799 artículos para profundizar el nivel relacional entre las variables de estudio mencionada, 288 artículos para identificar la correlación entre SL y compromiso afectivo, 185 artículos para conocer la correlación existente entre SL y compromiso continuo y, finalmente, 179 artículos para evaluar el efecto de la relación entre SL y compromiso normativo. Finalmente, se haya una correlación verdadera elevada entre SL y compromiso organizacional ( $\rho = .692$ ), una correlación verdadera elevada entre la SL y el compromiso afectivo ( $\rho = .673$ ), una moderada correlación verdadera entre la SL y el compromiso continuo ( $\rho = .209$ ), existe un grado de correlación alto entre SL y compromiso normativo ( $\rho = .520$ ).

Salazar y Izquierdo (2018), planteó el propósito de conocer la relación entre SL y CO en el personal de un Banco. Metodológicamente tiene un enfoque cuantitativo, se utilizó el cuestionario S20/23 que midió la SL y para evaluar el CO se aplicó el TCM Employee Commitment; como técnica se utilizó la encuesta donde interactuaron 290 trabajadores, y como prueba estadística se uso la prueba de  $\chi^2$ , y con el fin de determinar las diferencias entre lo observado y esperado se utilizó el instrumento estadístico DYANE v.4. La investigación concluye que la SL corresponde a un 70,96%; mientras que el CO del colaborador representa el 69,91%, evidenciándose una alta correlación de variables.



Marin (2017) en su investigación determinó la relación entre motivación y SL de sus clientes internos que participan como socios en Salud Sucursal Perú y evaluar en que nivel se encuentra motivado los colaboradores de acuerdo con la Teoría Bifactorial y en que nivel se encuentra satisfecho el personal según Font Roja, como diseño metodológico propuso un estudio descriptivo, donde prevaleció la observación, correlacional, transversal, con una muestra de 136 individuos. Se concluye que la percepción de la motivación laboral fue regular (49.3%), respecto sobre en que nivel se encuentran satisfechos laboralmente, la percepción fue regular (56.6%), obteniéndose además, un coeficiente de Spearman de 0.336, evidenciando una correlación de variables antes mencionadas con un bajo nivel de relación positiva.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Buitrón (2020) en su estudio buscó la relación entre el CO y la SL, presenta un enfoque cuantitativo, transversal, de nivel correlacional, la muestra fue de 118 individuos, utilizando como instrumento la escala C18, y la escala S21/26. La conclusión a la que llega la investigación es que existe una relación positiva de variables, en el estudio se identifica a la dimensión compromiso afectivo como aquel elemento que tienen mayor asociación con las variables de estudio principales desde la percepción de los docentes, quienes además la relacionan con la retroalimentación y actividades de participación en la empresa.

Quispe y Paucar (2020), en su investigación plantea como propósito la evaluación de una relación existente entre SL y CO de los maestros de una universidad nacional peruana, en tal sentido, utilizó como tipo de investigación explicativo secuencial, bajo un enfoque mixto, cuya población quedó conformada por 256 docentes y una muestra de 114 docentes. La información se obtuvo de un análisis de regresión logística multivariada. Se concluye que los docentes que se encuentran satisfechos en su entorno laboral con una probabilidad de 3.39 veces para lograr un CO, en comparación con los maestros insatisfechos ( $OR = 3.39$ ,  $IC\ 95\%: 1.22 - 9.44$ ); por otro lado, el 48.3% muestra

insatisfacción laboral y el 70.2% no muestra un compromiso de continuidad; y esto se debe básicamente al bajo nivel remunerativo, falta de ascensos y nombramientos, débil programa de reconocimiento al trabajo desempeñado, pocas oportunidades de desarrollo personal y profesional. Asimismo, el 82.5% posee un compromiso afectivo y el 57% posee un compromiso normativo. Finalmente, estadísticamente es observable la correlación de variables. No obstante, las malas prácticas higiénicas en el trabajo y débil programa de motivación laboral provocan insatisfacción laboral y un débil compromiso de continuidad.

Puma y Estrada (2020) planteó conocer la relación entre motivación laboral y CO de sus colaboradores de una Corte Superior de Justicia, su diseño metodológico posee un enfoque cuantitativo, correlacional, la muestra probabilística de 80 colaboradores, como instrumento para la variable motivación, se utilizó el desarrollado por Sulca (2015) y para CO se utilizó el adaptado por Rivera (2010). La investigación concluye con una alta correlación positiva entre motivación laboral y CO con un Rho de 0,759.

Duche, Gutierrez y Paredes (2019) planteó conocer la correlación de SL y compromiso institucional de los docentes de pregrado. Su diseño metodológico es de enfoque cuantitativo, descriptiva-correlacional, no experimental y transaccional; utilizó la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente y un cuestionario para evaluar el Clima Organizacional, la muestra fue de 180 maestros de categoría auxiliar de 3 centros universitarios de la ciudad de Arequipa. La investigación concluye que las variables en mención mantienen una correlación positiva.

Guerra (2017), en su trabajo de investigación determinó la relación entre SL y CO del capital humano de una Dirección Policial. El método utilizado fue el no experimental, correlacional, hipotético-deductivo, transversal, con una población conformada por 90 trabajadores. La investigación concluye que el coeficiente Rho de 0.825, cifra que evidencia una correlación positiva de variables con un  $p\text{-valor} = 0.000$ .

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción laboral (SL)**

En el Perú, año 2014, de acuerdo con una encuesta del Centro Especial de Empleo (SUPERA), evidenció que aproximadamente el 50% de los colaboradores no se encuentran felices en su entorno laboral, afectando la predisposición de compromiso frente a las acciones solicitadas, donde el 45% de ellos admitió que no se sienten felices y esto debido a los problemas vinculados al clima laboral. Asimismo, el 52% considera que su opinión no es valorada ni tomada en cuenta por la alta dirección, el 52% considera que es bajo la claridad en el proceso comunicativo con su inmediato superior, el 41% señala que el apoyo recibido para lograr sus metas es deficiente, el 47% considera que la capacidad de liderar de los funcionarios y la forma de comprometerse con la visión empresarial es baja, finalmente, el 47% afirma que el sueldo no está de acuerdo a sus responsabilidades (Diario Gestión, 2014).

Como se puede observar, en estos últimos años surgió la necesidad de identificar cómo se sienten los colaboradores de una organización y cuáles son los factores del trabajo que determinan mayor satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Estas investigaciones representan un gran interés para identificar los factores de satisfacción (objetivos o resultados) que requiere el colaborador en su entorno laboral donde se encuentra y los factores que no generan insatisfacción y probablemente genere una conducta defensiva (Sanchez y García, 2017, p. 162).

Históricamente, para conocer la importancia de la SL, se cita el experimento de Elton Mayo en 1920, realizado en Western Electric Company en Hawthorne, quien se identifica circunstancias relacionadas al descanso, la luz y las relaciones interpersonales como elementos que optimizan la productividad en la organización.

Para 1935, Hoppock hizo público su primer estudio haciendo referencia al análisis a profundidad de la satisfacción laboral, cuya investigación concluye con

la identificación de diferentes elementos influenciadores en la satisfacción laboral como fatiga, monotonía, requerimientos laborales y control (Briseño, 2005).

La satisfacción del colaborador dentro de su centro de labores resulta un aspecto preponderante y crucial para los líderes de una organización. Son varios los estudios que han logrado concluir que la fidelidad, productividad, nivel de ausentismo de un colaborador en su organización, dependen básicamente de la SL.

Para las empresas modernas, tener empleados con una alta SL a menudo significa una menor tasa de rotación del personal (Yang, Li y Lee, 2017, p. 698).

La SL del cliente interno que empiezan su carrera es determinante y puede afectar la intención de rotación (Vermeeren, Kuipers y Steijn, 2014, p. 176). La etapa inicial de la carrera profesional sirve a la persona para que se organice gradualmente dentro de la organización. y es aceptado gradualmente por la organización. Entonces, puede decirse que la satisfacción de un trabajador compara el trabajo real con la expectativa generada por el colaborador. En tal sentido, el colaborador mostrará insatisfacción si nota una posición desventajosa respecto a sus colegas, llegando a considerar que el puesto laboral anterior le brindaba mejores prestaciones (Santos, 2013).

Por otro lado, Chiang, Martín y Nuñez (2010) definen que la SL comprende un proceso analítico del comportamiento organizacional, puesto que, para lograr el involucramiento de una parte mayoritaria de los colaboradores, resulta importante conseguir la satisfacción personal de cada uno de los miembros. Asimismo, la motivación laboral está representado por estímulos intrínsecamente determinados por la misma persona que lo conducen a desenvolverse de eficiente o ineficiente manera en su entorno laboral, estos devienen del ámbito laboral o entorno personal (familia, amigos) (Citado en Santos, 2013, p. 539).

La SL es definida como la actitud del colaborador respecto a la labor desempeñada, en otras palabras comprende la sensación experimentada por el colaborador cuando encuentra el equilibrio en sus necesidades y la acción que las reduce (Stoner, 1996).

A su vez, Sánchez (2014) señala existen varios estudios que concluyen que la SL resulta de una evaluación positiva sobre la experiencia laboral que es condicionada por factores como políticas laborales adecuadas, óptimo clima laboral, buenas relaciones interpersonales en todos los niveles, adecuado funcionamiento de la institución y el sentimiento de seguridad en el trabajo. No obstante, la SL se ve influenciada por los aspectos personales del trabajador como los conflictos existentes entre lo laboral y familiar cuya incidencia es alta.

Se ha estudiado el modelo conceptual propuesto por Locke, este modelo explica dos teorías sobre la motivación conductual del ser humano. En primera instancia, hace referencia a aquellas teorías consideradas como proceso, desde donde la satisfacción laboral se considera desde la percepción del colaborador sobre la labor desempeñada como una herramienta, que le da la capacidad de cumplir un importante valor que tenga compatibilidad con sus propias necesidades y les genere bienestar personal. Aquí podemos considerar la teoría de las expectativas y de la equidad. Por otro lado, la segunda parte de marco teórico hace referencia a teorías que pretenden brindar una explicación sobre aquellas necesidades y valores que deben satisfacerse a fin de que el colaborador muestre satisfacción con sus actividades laborales. (Fernández y Paravic, 2003, p. 60).

Robbins y Werther, definen la SL como aquella actitud favorecedora o desfavorecedora que el ser humano muestra hacia su trabajo, donde un buen nivel de satisfacción se verá reflejado con una actitud favorable para el cumplimiento con sus actividades laborales (Citado por Villagómez, Hernández y Villarreal, 2003, p. 399).

Chiavenato ha identificado que, para satisfacer al usuario de nuestros servicios, resulta importante primero satisfacer a los colaboradores que son responsables de desarrollar un producto o servicio, optimizando el capital humano, el mismo que funciona para complacencia de los colaboradores de una institución, conocido como calidad de vida laboral, que representa la forma en que cada uno de los integrantes de una institución logran satisfacer sus propias necesidades y las institucionales, mediante una serie de factores exógenos y endógenos como:

complacencia por el desempeño laboral, posibilidad de hacer línea de carrera en la institución, ser reconocido por la labor desempeñada, buen nivel remunerativo, buen trato entre todos los trabajadores de la institución, buen clima laboral, posibilidad para decidir y participar (Chiavenato, 2009).

### **Teorías de satisfacción laboral**

#### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Esta teoría identifica a la satisfacción en el trabajado resulta de la combinación de factores intrínsecos relacionados con la labora que desempeña el colaborador e involucran sentimientos que se asocian al desarrollo de la persona y las necesidades de autorrealización como por ejemplo el reconocimiento, logros, promoción e independencia laboral. Además, existen factores extrínsecos, que se relacionan directamente con el trabajo desempeñado, que no necesariamente producen satisfacción, pero anulan sentimiento de insatisfacción laboral, por ejemplo: remuneraciones; política de la empresa; entorno físico y relaciones interpersonales (Boada, 2019).

#### **Teoría discrepancia interpersonal**

Teoría de Lawler (1973) considera que la satisfacción del colaborador resulta por el nivel de inconformidad entre lo que el ser humano cree que debe recibir y lo que efectivamente recibe. En ese sentido, necesita un análisis exhaustivo por parte del colaborador: en primera instancia, debe identificar su performance e identificar aquello que anhela obtener en contraprestación por los resultados obtenidos. Como segundo análisis, se estudia lo que los demás dan y reciben de su trabajo. Si se haya alguna discrepancia, se puede producir insatisfacción (Boada, 2019).

#### **Teoría de discrepancia intrapersonal**

Teoría de Dawis y otros (1994) afirman que la satisfacción/insatisfacción laboral resulta de la inconformidad sobre lo necesitado por el colaborador y lo que podría obtener de su entorno laboral, por ejemplo, en muchas oportunidades las habilidades que solicita el trabajo no son iguales a las habilidades que posee el colaborador (Boada, 2019).

#### **Teoría del ajuste en el trabajo**

Esta teoría de Dawens (1994) sostiene que el colaborador distingue un entorno laboral satisfactorio cuando nota una correcta asociación entre lo que ofrece la institución como beneficio y lo que el colaborador busca satisfacer mediante el trabajo desempeñado (Boada, 2019).

### **Factores de la satisfacción laboral**

Ante las diferentes pautas para clasificar los elementos preponderantes de la SL, incluyen aspectos relacionados al desarrollo de las tareas en el ambiente laboral (características intrínsecas y extrínsecas) (Gargallo, 2018, p. 567):

Satisfacción con la remuneración económica y extrasalarial como parte de la distribución en términos de equidad.

Satisfacción con el ambiente de trabajo con otras áreas y colegas que derivan de la competencia de los mismos, la comunicación y el compañerismo.

Conformidad con la sensación de tener un empleo estable.

Conformidad respecto al contexto laboral, que hace referencia al entorno físico de labores: iluminación, ventilación, horarios, temperatura.

Satisfacción con la capacidad de retroalimentación que genera la institución y el reconocimiento del colaborador como parte fundamental del trabajo.

Satisfacción de hacer línea de carrera y posibilidades que ofrece la organización para con sus trabajadores.

Satisfacción informativa y de comunicación y las adecuadas relaciones interpersonales entre todos los compañeros de la institución.

Satisfacción con los valores de la empresa y la proyección social que esta representa.

Finalmente, Palma (2005) señala que la satisfacción en el trabajo como una disposición predominante hacia el trabajo, y centra su interés en creencias y valores que se desarrollan sobre su experiencia laboral, identificando cuatro elementos importantes para el desarrollo de dicho concepto: significación de la tarea, que está relacionado a las funciones realizadas y el esfuerzo que hace por cumplir con dichas funciones; condiciones de trabajo, que está relacionado a la evaluación del trabajo en función a dispositivos normativos que supervisan el trabajo; el reconocimiento laboral relacionado a los últimos métodos evaluativos del trabajo a razón del propio reconocimiento el impacto de los resultados y;

beneficios económicos, que está relacionado a aspectos remunerativos o algún tipo de incentivo por el desempeño laboral realizado.

### **2.2.2. Compromiso organizacional (CO)**

El CO se ha constituido como objeto de estudio extenso por el carácter importante que este tiene dentro de las organizaciones. Sin embargo, ha recibido poco análisis formal, toda vez que, el aseguramiento de la relación entre colaborador y empresa es importante dentro del funcionamiento de las organizaciones para cumplir con las metas estratégicas planificadas en el afán de ser competitivos dentro del sector (Aldana, Tafur, y Leal, 2018). Los compromisos se originan desde que una persona apuesta por intereses extraños bajo una línea de actividad constante. Las apuestas paralelas son a menudo resultados de la participación del colaborador en organizaciones sociales (Becker, 1966).

Steers (1977) señala que el compromiso con la organización es aquella fuerza que permite crear entre sus colaboradores un sentimiento de identificación y participación para con la organización, además, que conlleva a que el colaborador sienta el deseo de seguir trabajando y el sentimiento de pertenencia en la institución (Robbins, 2004 citado en García y Flores, 2017). Los trabajadores que logran crear un compromiso con su organización sienten deseo para ayudar a cumplir los objetivos organizacionales, inclinándose a continuar dentro de la organización, buscando optimizar un mejor desempeño.

En una encuesta mundial, que comprendió el estudio de 109 países del Grupo Consultor de Boston y la Federación Mundial de Asociación de gestión de personas destacaron aspectos importantes y críticos que pasa el área de recursos humanos; estos tópicos están relacionados a la gestión del talento humano para desarrollar capacidades de liderazgo, sentido de compromiso de los colaboradores y las acciones de planificación estratégica de los mismos (Baez-Santana, Zayas-Agüero, & Velázquez-Zaldívar, 2019). En ese sentido, el CO constituye un tópico importante al momento de administrar el capital humano de una organización para



cumplir con mejorar la productividad, siendo necesario que las instituciones y/o empresas creen un fuerte vínculo entre sus trabajadores a fin de obtener mejores beneficios y logren ser competitivas en el mercado. En ese sentido, el compromiso es aquella relación de lealtad que una persona puede tener hacia otra persona o institución cuya intensidad varía en función a la reciprocidad que encuentre del otro lado. (Baez-Santana et al, 2019, p.15).

El CO se relaciona de forma directa a determinados elementos aseguradores de buenos resultados para la institución (Zayas-Agüero y Báez-Santana, 2016). Desde la década de los 60 empezaron los estudios del CO, posteriormente ampliándose con nuevos enfoques del que no se centraron en temas organizacionales ni hacia puestos de trabajo, ni grupos de trabajo, etc. (Ruiz del Alba, 2013, p. 70). Becker (1960) fue el primero en definir el CO como aquel proceso de vinculación del individuo con su institución, que resulta de algunas inversiones que la organización implementa en el largo plazo.

Actualmente, diversos estudios sugieren la importancia de elevar el CO en todos los trabajadores de una institución mediante vías para optimizar su productividad y mejorar su bienestar laboral. Para conocer aún más sobre las bases teóricas de nuestra variable de estudio es necesario revisar la existencia de teorías sobre el comportamiento organizacional y de esta manera conocer aún más el proceso de innovación empresarial (Calderón, 2016). El CO se define como una relación leal que motiva al colaborador a continuar en la institución gracias a su motivación intrínseca (Chiang y otros, 2010), pudiendo representar que el nivel del desempeño laboral de una persona, puede causar algún efecto negativo al autoestima, considerando a la motivación intrínseca como elemento determinativo. (Calderón, 2016).

Como se puede inferir, los trabajadores de una organización no renuncian o dejan de esforzarse de una institución que se preocupa por su bienestar personal o profesional, sabiendo que los trabajadores generen relaciones con otros individuos, que pertenezcan a diferentes grupos, la misma institución o cualquier aspecto que se relacione con ella, como los consumidores o proveedores (Meyer y Allen, 1991 citado en Calderón, 2016). En ese sentido, se puede establecer el CO

como el poder en que la persona se vincule a su institución y que de seguimiento al cumplimiento de un conjunto de acciones relevantes para la institución.

A continuación, se mencionan esos modelos y el modo en que funcionan entre ellos que fueron citados por Calderón (2016).

Modelo de un factor: propuesto por Penley, Gould (1988) y Wiener (1982) quienes explican el compromiso uniendo las dimensiones afectiva y calculada (p.242).

Modelo de dos factores: propuesto por Penley, Gould (1988) y Wiener (1982), que considera la dimensión afectivo y calculada con el fin de lograr el compromiso organizacional. La lealtad que el colaborador tienen hacia su institución se da en el componente afectivo.

Modelo de tres factores: propuesto por Meyer (1998) quien identifica las dimensiones afectiva, normativa y calculada que forman parte del compromiso y pueden darse en el mismo periodo con diversas intensidades.

Modelo de cuatro factores: propuesto por Meyer (1998), en este modelo se han considerado dos nuevos factores como costos (relacionado al costo de dejar el trabajo) y escasez de soluciones (que hace referencia a la percepción de la escasez de un empleo alternativo).

Meyer y Allen (1991) conceptualizaron al CO desde un enfoque psicológico como aquella relación que se da entre un ser humano y la institución para la que trabaja y el deseo de permanecer en ella o de abandonarla (Citado en Chiang et al., 2010). Este compromiso viene asociado a un contrato psicológico producido entre los colaboradores y las organizaciones (Mc Neil, 1985 citado en Ruiz del Alba, 2013).

Los autores antes mencionados clasificaron al compromiso como afectivo, de continuación y normativo; que develan las ganas de permanecer en la institución. En ese sentido, se enlistan las particularidades de cada uno de ellos:

### **Compromiso afectivo (deseo)**

Ha referencia al sentimiento emocional que relaciona a los colaboradores con su institución, debido a que son cubiertas sus necesidades y sus expectativas, motivo

por el cual se sienten satisfechos y disfrutan de permanecer en la institución (Citado en Chiang et al, 2010). En otras palabras, esa relación emocional que perciben los colaboradores hacia su institución se origina por la correcta identificación e implicancia con la misma y su gran interés de seguir formando parte de ella (Montoya, 2014).

Se puede relacionar a la motivación intrínseca cuando el colaborador se siente feliz de realizar o cumplir sus funciones sin necesidad de obtener algo externo a cambio, es él quien siente placer, éxito y deseo personal. Además, según investigaciones el compromiso afectivo ha recibido mayor aceptación a diferencia de los demás compromisos evidenciándose mayor estudio sobre ello (Mathieu y Zajac, 1990; Meyer y Allen, 1997 citado en Montoya, 2014).

### **Compromiso de continuación (necesidad)**

Se refiere a la evaluación que realizan los colaboradores sobre la inversión que realiza el colaborador referido a tiempo y esfuerzo que tendría que perder en el hipotético caso de dejar la institución (costos financieros, físicos, psicológicos) sumado a la preocupación de encontrar un nuevo trabajo, reflejando una faceta determinante y calculadora (Citado en Chiang et al, 2010, p. 91).

El compromiso de continuación se relaciona con la motivación extrínseca, la misma que hace referencia a aquello que proviene del ambiente exterior, debido a que el trabajador y cumple con su trabajo debido a que recibe algo a cambio, puede ser dinero y otro tipo de reconocimiento (Montoya, 2014, p. 11-12).

En tal sentido, estas motivaciones permiten que el trabajador siga comprometido con la institución, por el riesgo de perder aquello que él considera seguro. Esto nos hace interpretar que en un entorno social, donde existe un alto porcentaje de desempleo, traerá consigo personas con un elevado nivel de compromiso de continuidad (Vandenberghe, 1996 citado en Montoya, 2014).

### **Compromiso normativo (deber)**

Centra su atención en lo leal que es un colaborador con su organización (sentido moral), y esto debido a que reciben algunas prestaciones como por ejemplo el pago para el perfeccionamiento profesional de los colaboradores, acto que generará un sentimiento de correspondencia hacia la institución (Citado en Chiang et al, 2010, p. 91). Además, se conceptualiza como un sentido de obligación del

cliente interno de continuar en la institución, que además se refiere al cumplimiento de las normas sociales a cumplirse para que la institución cumpla con lo planificado (Montoya, 2014, p. 12).

Se infiere que los colaboradores que poseen un alto compromiso afectivo, siempre están deseosos de esforzarse para mejorar su desempeño, toda vez que, las personas que sienten un compromiso de continuidad necesitan continuar en la organización y los seres humanos con compromiso normativo, perciben la obligación de mantenerse en ella.

### **2.3.Marco filosófico**

Las organizaciones públicas o privadas gestionan de distintas formas, no solo en la gestión financiera, sino también en la administración del capital humano que permita cumplir con las metas organizacionales, donde el personal desempeña un papel importante para el cumplimiento de este. Las actividades administrativas implican generar una rutina laboral, donde las personas deben sentirse conformes y felices con lo que hacen. La SL se relaciona con la percepción del cliente interno sobre su entorno laboral, las funciones que realizan y el reconocimiento que reciben, así como las actitudes que presenta frente a él.

Herzberg plantea una teoría donde asevera que la satisfacción del colaborador resulta de la sumatoria de factores intrínsecos, estos factores se relacionan con las labores que desempeñan los colaboradores, donde generan sentimientos respecto a su desarrollo personal y de autorrealización, como reconocer los avances del personal, el cumplimiento de sus metas, ascensos e independencia laboral. Asimismo, existen factores exógenos, que se relacionan directamente con la naturaleza del trabajo, generalmente no producen ningún tipo de satisfacción, pero tienen la capacidad de evitar la insatisfacción en el ambiente laboral, como, por ejemplo: remuneraciones; políticas empresariales; ambiente laboral y relaciones interpersonales (Boada, 2019).

Herzberg separan los elementos que favorecen la satisfacción de los que producen la insatisfacción y las miden de forma independiente. Los elementos relacionados a la higiene se proveerán a los colaboradores de manera ineludible,

dado que esto genera buenas condiciones para desarrollar sus labores, que beneficiará al trabajador, por tanto, los esfuerzos que deben ejercer las organizaciones para promover el desempeño y compromiso laboral deben enfocarse en los factores intrínsecos del trabajo.

Asimismo, Chiavenato ha identificado que, para satisfacer al usuario de nuestros servicios, resulta importante primero generar satisfacción a los colaboradores que muestran responsabilidad con el bien o servicio que ofrecen, optimizando el capital humano, reconocimiento que la institución debe preocuparse por el bienestar de sus colaboradores. (Chiavenato, 2009, p. 289).

Finalmente, Palma (2005) conceptualiza la satisfacción en el ambiente laboral como una predisposición predominante hacia el trabajo, centra su atención en creencias y valores desarrollados desde la experiencia laboral, identificando cuatro elementos importantes para el desarrollo de dicho concepto: significación de la tarea, que está relacionado a las funciones realizadas y el esfuerzo que hace por cumplir con dichas funciones; condiciones de trabajo, que está relacionado a la evaluación del trabajo en función a dispositivos normativos que supervisan el trabajo; y la forma de reconocer el desarrollo personal y/o social, relacionandolo con el resultado de la evaluación del trabajo a razón del propio reconocimiento el impacto de los resultados y; beneficios económicos, que está relacionado a aspectos remunerativos o algún tipo de incentivo por el desempeño laboral realizado (p.9).

El CO, se entiende como una inquietud del colaborador y de la organización, es un constructo que ha sido estudiado desde distintos enfoques. El CO se considera mediante el vínculo entre la institución y los colaboradores, su estudio comienza en 1960, pero conforme avanzan los años, las investigaciones fueron incrementándose cuyo análisis representa un interés para las organizaciones que buscan ser más productivas y eficientes con resultados positivos.

Se debe mencionar también que se propusieron diferentes modelos para la comprensión organizacional como: modelo de un factor: propuesto por Penley, Gould (1988) y Wiener (1982) donde explican que el compromiso está relacionado a las dimensiones afectiva y calculada. La teoría propuesta de 2 factores, presenta la

dimensión afectiva y dimensión calculada para lograr el CO. El modelo de tres factores propuesto por Meyer (1998) identifica las dimensiones afectiva, normativa y calculada y el modelo de cuatro factores, subdividiéndola en el costo y escasez de opciones. Asimismo, Meyer y Allen (1991) determinan que el CO está caracterizado por la relación generada entre el colaborador y la institución, que presenta resultados sobre las decisiones para seguir trabajando en la organización o cambiarla por otro trabajo. Los autores en mención clasifican al compromiso con sus 3 componentes: afectivo, de continuación y normativo.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Actividades laborales:** aquellas situaciones que se encuentran vinculados con el trabajo cuyos resultados son medidos por nuestros empleadores (Baez-Santana *et al.*, 2019).

**Actitud de servicio:** es la intención y disposición que tiene el trabajador por ayudar a los demás de una forma asertiva (Baez-Santana *et al.*, 2019).

**Ambiente de trabajo:** es un conjunto de elementos capaces de influir sobre el satisfacción física y mental de los colaboradores que forman parte del proceso del trabajo (Baez-Santana *et al.*, 2019).

**Beneficios económicos:** incremento económico que es generado por el desarrollo de sus labores (Calderón, 2016).

**Compromiso afectivo:** hace referencia a las emociones que poseen las personas y se han formado por la permanencia en la institución, dado que, la organización cubre la necesidad y expectativa del colaborador generándoles disfrute de su estadia en la institución (Citado en Chiang et al, 2010, p. 91).

**Compromiso de continuidad:** es la evaluación que realizan los colaboradores sobre la inversión que realiza el colaborador referido a tiempo y esfuerzo que tendría que perder en el hipotético caso de dejar la institución (Citado en Chiang et al, 2010).

**Compromiso normativo:** Centra su atención en el sentido moral, que genera lealtad a la organización, como por ejemplo, si el colaborador recibe ciertas prestaciones por la organización, esto generará un sentimiento de correspondencia en el trabajador hacia la institución (Citado en Chiang et al, 2010, p. 91).

**Comunicación asertiva:** la forma positiva de expresar opiniones evitando descalificaciones y enfrentamientos al momento de interactuar y comunicar con otras personas (García & Flores, 2017).

**Condiciones laborales:** son particularidades propias del trabajo como sueldos, descansos, horario laboral, prestaciones de servicios, oportunidades de desarrollo, bienestar, entre otros (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009).

**Cooperación del colaborador:** son acciones que ayudan a la consecución más eficiente de los objetivos organizacionales (Dávila, 2014, p. 273).

**Cumplimiento normativo:** son funciones que las organizaciones proponer con el objetivo de respeten los cánones (Montoya, 2014).

**Deseo de permanecer en ella:** comprende una necesidad de sentirse valorado y aceptado por otros grupo social o en otros ambientes (Dávila, 2014, p. 273).

**Expectativas económicas:** son aquellas ideas que se construyen en la mente de la persona y se relaciona en el futuro de las variables económicas (Puma y Estrada, 2020).

**Horario de trabajo:** es la jornada laboral establecido por Ley, decisión del empleador o por acuerdo entre las partes por un tiempo no mayor a 48 horas semanales (Puma y Estrada, 2020).

**Identificación:** es la relación existente entre la organización y stakeholders, priorizando a sus colaboradores (Marin y Ruiz de Maya, 2007).

**Implicación con la empresa:** es el compromiso o muestra de voluntad que tiene el colaborador con su institución (Puma y Estrada, 2020).

**Lealtad:** sentimiento de respeto y fidelidad que se tienen entre todos los miembros de la organización (Puma y Estrada, 2020).

**Motivación extrínseca:** es aquella provocada externamente al individuo por otra persona o por el entorno (Soriano, s.f., p. 2).

**Reconocimiento personal:** es el aprecio a alguien por lo que es y se le confiere un afecto que lo impulsa a su crecimiento personal y profesional y un fortalecimiento de su autoestima (Calderón, 2016).

**Relaciones interpersonales:** aquellas relaciones de desarrollo integral establecidas entre al menos dos personas y forman parte de las relaciones humanas en la sociedad.

**Remuneración:** la sumatoria de bienes y efectivo que paga el empleador al colaborador por la labor desempeñada en la organización (Calderón, 2016).

**Retribución por el trabajo:** considerado como un pago en efectivo o bienes al colaborador por el desempeño de sus funciones (Calderón, 2016).

**Resultados laborales:** es el resultado eficiente o no que tiene un trabajador durante toda la realización de las tareas correspondientes (Calderón, 2016).

**Seguridad en el trabajo:** conjunto de oportunidades que gestionan las organizaciones relacionado a la salud y seguridad en el trabajo (Anaya, 2017, p. 97).

**Sentimiento de obligación:** aquel sentimiento que da razón sobre la voluntad (Soriano, s.f., p. 2).

**Significación de la tarea:** es el compromiso de los colaboradores en asumir responsabilidades para ganar una mejor posición dentro de la organización (Soriano, s.f., p. 2).

**Tareas realizadas:** es el compromiso de los trabajadores en asumir responsabilidades para ganar una mejor posición dentro de la organización (Calderón, 2016).

**Trato al personal:** comprenden los buenos modales que posee una persona como la puntualidad, forma de vestir y saludar, forma de da solución a los problemas, respeto, entre otros aspectos que hacen sentir bien a los demás o que prefieran evitarnos (Calderón, 2016).

**Vínculo emocional:** es un sistema que regula las emociones, cuyo propósito general es la seguridad del individuo (Repetur, 2005).

## **2.5.Hipótesis de investigación**

### **2.5.1.Hipótesis general**

Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

### **2.5.2.Hipótesis específicas**

Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.



Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

## 2.6. Operacionalización de variables

### 2.6.1. Variable 1: Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Satisfacción laboral</b>	Palma (2005) señala que la satisfacción en el trabajo como una disposición predominante hacia el trabajo, y centra su interés en creencias y valores que se desarrollan sobre su experiencia laboral, identificando cuatro elementos importantes para el desarrollo de dicho concepto: significación de la tarea; condiciones de trabajo; el reconocimiento laboral y; beneficios económicos	<b>Significación de la tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Tareas realizadas</li> <li>• Resultados laborales</li> <li>• Actividades laborales</li> </ul>
		<b>Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>
		<b>Reconocimiento personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato al personal</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Cooperación del colaborador</li> </ul>
		<b>Beneficios económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas económicas</li> <li>• Remuneración</li> </ul>

### 2.6.2. Variable 2: Compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Compromiso organizacional</b>	Meyer y Allen (1991) conceptualizaron al compromiso laboral desde un enfoque psicológico como aquella relación que se da entre un ser humano y la institución para la que trabaja y el deseo de permanecer en ella o de abandonarla (Citado en Chiang et al., 2010). Este compromiso viene asociado a un contrato psicológico producido	<b>Compromiso afectivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vínculo de emociones</li> <li>• Identificación</li> <li>• Implicación con la empresa</li> <li>• Deseo de permanecer en ella</li> </ul>
		<b>Compromiso de continuidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación extrínseca</li> <li>• Retribución por el trabajo</li> <li>• Seguridad en el trabajo.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad</li> </ul>

entre los colaboradores y las organizaciones.	<b>Compromiso normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento obligación</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Sentido de correspondencia.</li> </ul>	de
---	-----------------------------	---	----

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

Se consideraron los siguientes aspectos correspondiente al diseño metodológico:

**Enfoque de investigación:** presenta un enfoque cuantitativo, toda vez que, los datos recogidos que miden nuestras variables de investigación se organizarán, medirán y analizarán cuantitativamente. Hernández, Fernández y Baptista (2014) considera que dicho enfoque mide numérica y estadísticamente los datos para su respectivo análisis y posterior contrastación de hipótesis.

**Tipo de investigación:** es descriptiva debido a que hace referencia a cada uno de los resultados obtenidos de la muestra y correlacional porque comprobó las hipótesis de investigación. Para Hernández et al. (2014) el estudio descriptivo busca conocer las particularidades de la población de estudio. Asimismo, es un estudio correlativo pretende identificar el nivel de relación que existen entre las variables.

**Diseño de investigación:** presenta un diseño no experimental transaccional, puesto que, el investigador actuó como observador del fenómeno científico y no manipuló ninguna de las dos variables. La investigación no experimental observa situaciones que se generan en un determinado contexto y solo se observa y es transversal porque los datos se obtuvieron en un determinado momento (Hernández et al, 2014).

### 3.2. Población y muestra

#### **Población**

Representa un conjunto de elementos que presentan similares características. Para este caso, la población estará conformada por 112 administrativos del nosocomio

San Juan Bautista - Huaral, 54 colaboradores nombrados y 58 colaboradores contratados CAS.

### **Muestra**

Es una proporción de la población con las mismas caracterizan. En ese sentido, la muestra se conformó por 87 colaboradores administrativos del HSJB-Huaral.

El cálculo de la muestra se hizo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

N =	<b>112</b>
$\alpha$ =	<b>0.050</b>
1- $\alpha/2$ =	0.975
Z (1- $\alpha/2$ ) =	1.960
p =	<b>0.500</b>
q =	0.500
d =	<b>0.050</b>
n =	<b>86.89</b>

### **3.3.Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta, a fin de recolectar y procesar los datos eficientemente, y como instrumento de estudio se usó el cuestionario de encuesta, que a continuación se detalla:

En primer lugar, se desarrolló el instrumento por cada una de las variables, cuestionario para SL y cuestionario para CO, que serán diseñados por el mismo investigador. La estructura del cuestionario es: la portada con datos generales, el objetivo y las instrucciones y los ítems por cada uno de los instrumentos.

En segundo lugar, el instrumento de SL adaptado de Palma en 2005, está conformado por un total de 27 ítems, medidos en una escala de Likert de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni desacuerdo ni de acuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) y para los ítems formulados de forma es a la inversa. Los ítems formulados en forma negativa son: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24, estableciéndose tres niveles: bajo nivel de SL (27-63), nivel medio de SL (64-100) y nivel alto de SL (101-135).

El instrumento de CO, adaptado de Allen y Meyer en 1991, está conformado por un total de 17 ítems, medidos en una escala de Likert totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni desacuerdo ni de acuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5), estableciéndose tres niveles: bajo nivel de CO (17-39), nivel medio de CO (40-62) y nivel alto de CO (63-85).

En tercer lugar, el instrumento validado fue aplicado a la muestra determinada para obtener los datos estadísticos, con los datos procesados en un software estadístico.

Se presentó a cada uno de los colaboradores de la muestra, indicándoles que tenían 30 minutos para desarrollar cada uno de los cuestionarios. El cuestionario fue anónimo.

### **3.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

Todas las respuestas de los encuestados se procesaron en una hoja de cálculo con sus respectivos valores y sumatorias por dimensiones y variables.

Los datos fueron importados de Excel a SPSS v25 para el respectivo análisis estadístico que fueron procesados y presentados a través de tablas, porcentajes y frecuencias.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman que midió la correlación entre las variables de investigación.

### **3.5.Matriz de consistencia**

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, DISTRITO DE HUARAL, AÑO 2021				
TESISTA:				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b></p> <p>Establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Significación de la tarea</b> Actitud de servicio Tareas realizadas Resultados laborales Actividades laborales</p> <p><b>Condiciones laborales</b> Ambiente de trabajo Horario de trabajo Relaciones interpersonales</p> <p><b>Reconocimiento personal</b> Trato al personal Comunicación asertiva Cooperación del colaborador</p> <p><b>Beneficios económicos</b> Expectativas económicas Remuneración</p> <p><b>Variable 2: Compromiso organizacional</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Compromiso afectivo</b> Vínculo emocional Identificación Implicación con la empresa Deseo de permanecer en ella</p> <p><b>Compromiso de continuidad</b> Motivación extrínseca Retribución por el trabajo Seguridad en el trabajo</p> <p><b>Compromiso normativo</b> Lealtad Sentimiento de obligación Cumplimiento normativo Sentido de correspondencia</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Científico Hipotético Deductivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental de corte transversal</p> <p>M-----O</p> <p>V1. Satisfacción laboral V2. Compromiso organizacional</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Población</b> Población total: 112 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 87 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p>

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los datos

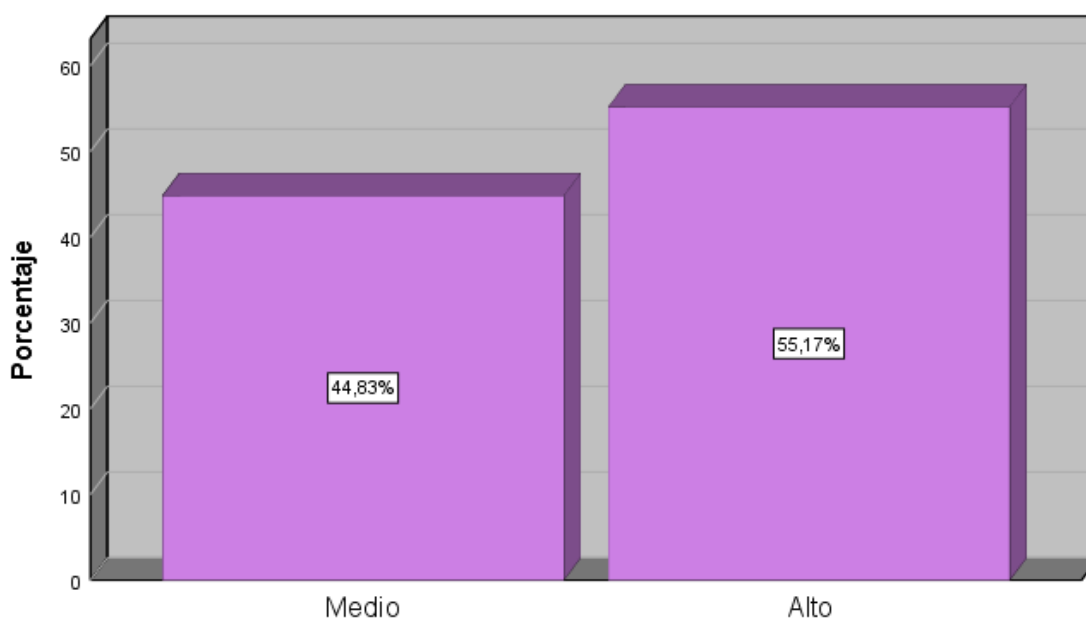
#### 4.1.1.1.Variable 1: Satisfacción laboral

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción laboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Medio	39	44,8	44,8	44,8
	Alto	48	55,2	55,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 1** *Nivel de satisfacción laboral*

Nota: autoría propia

En la tabla 1 y figura 1 se observan los datos del nivel de SL del personal del Hospital San Juan Bautista, donde se obtuvo un nivel alto de SL representado por el 55% y un nivel medio de SL representado por el 45% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (55%) se siente satisfecho en sus labores dentro del Hospital.

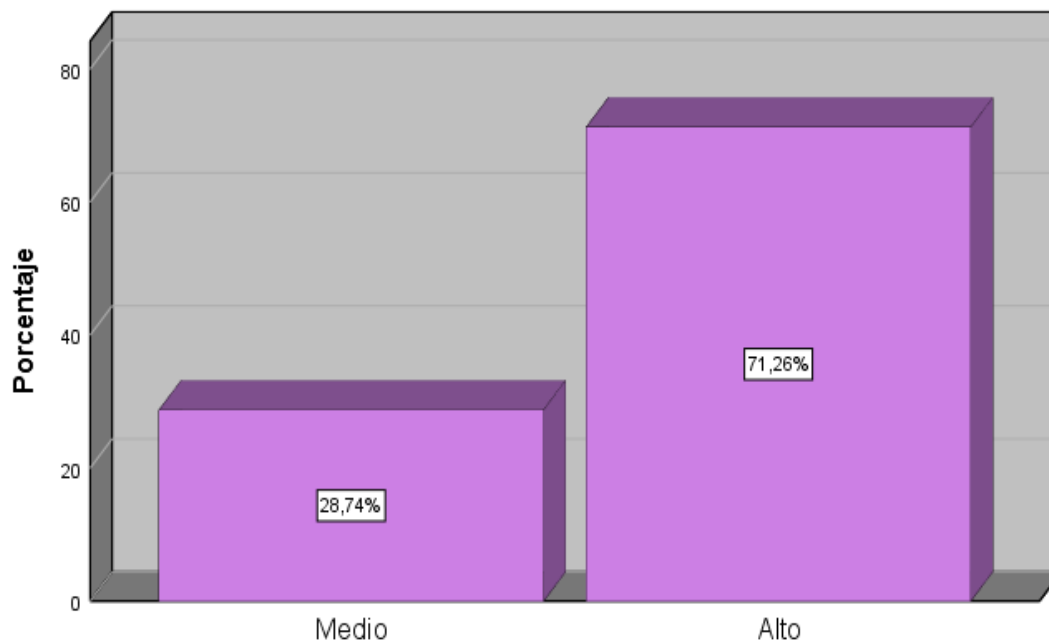
**Tabla 2**

*Nivel de actitud del trabajador*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
--	-------------------	----------	-----------------	--------------------

Válido	Medio	25	28,7	28,7	28,7
	Alto	62	71,3	71,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 2** Nivel de actitud del trabajador

Nota: autoría propia

En la tabla 2 y figura 2 se observan los datos del nivel de actitud del trabajador del Hospital San Juan Bautista, donde se obtuvo un nivel medio de actitud del trabajador representado por el 29% y un nivel alto de actitud de trabajador representado por el 71% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (71%) muestra un nivel alto de actitud dentro de su centro de labores.

**Tabla 3**

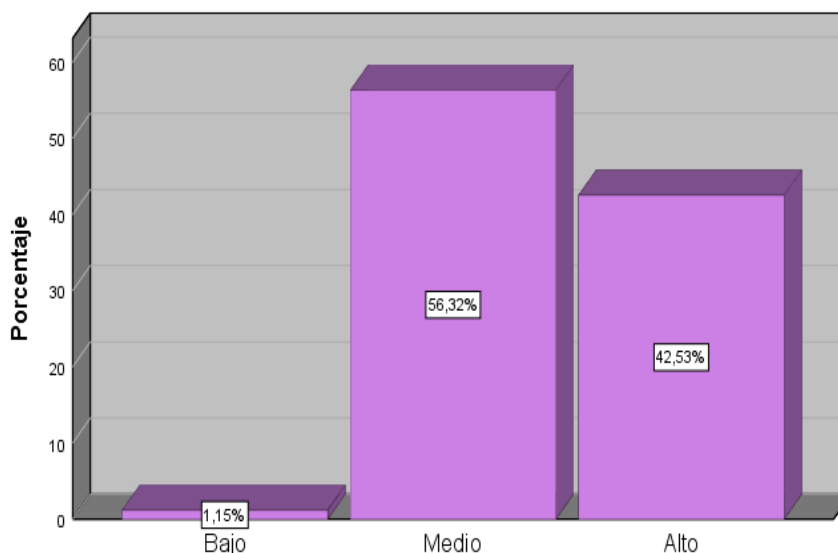
*Nivel de condiciones laborales*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	49	56,3	56,3	57,5



Alto	37	42,5	42,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 3** Nivel de condiciones laborales

Nota: autoría propia

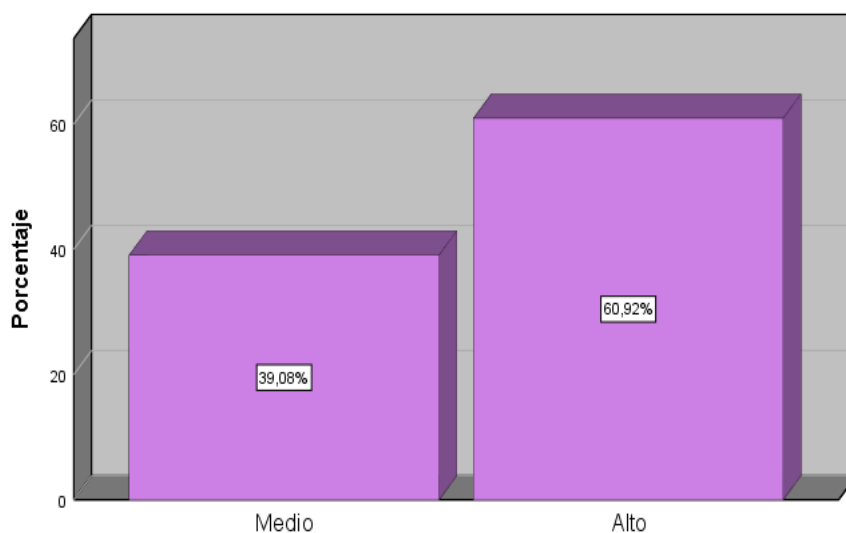
En la tabla 3 y figura 3 se observan los datos del nivel de aceptación de las condiciones laborales del Hospital San Juan Bautista, donde se obtuvo un nivel bajo en la percepción de las condiciones laborales otorgadas por el hospital, representado por el 1%, un nivel medio respecto a la percepción de las condiciones laborales otorgadas por el hospital, representado por el 56% y un nivel alto respecto a la percepción de las condiciones laborales otorgadas por el hospital, representado por el 43% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (71%) perciben un nivel medio respecto a las condiciones laborales otorgadas por el centro de labores.

**Tabla 4**

*Nivel de reconocimiento del desempeño*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	34	39,1	39,1	39,1
	Alto	53	60,9	60,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 4** Nivel de reconocimiento del desempeño

Nota: autoría propia

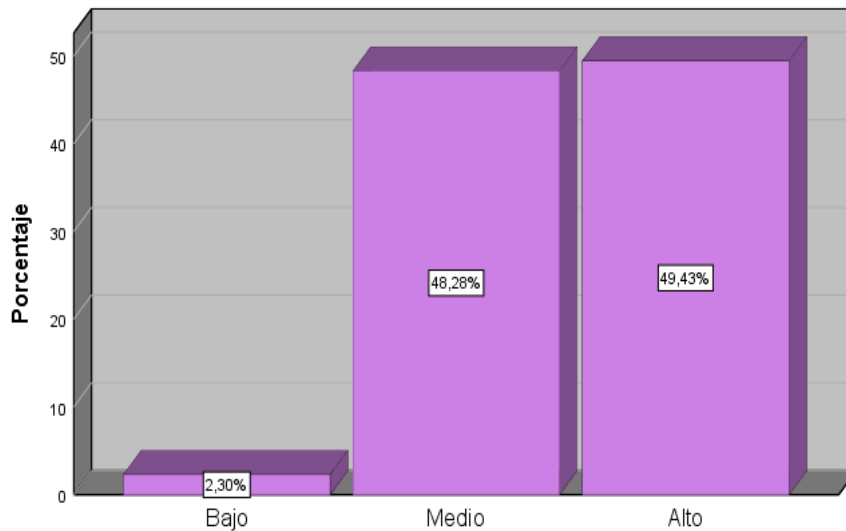
En la tabla 4 y figura 4 se observan los datos del nivel de reconocimiento del desempeño que hace el Hospital San Juan Bautista, donde se obtuvo un nivel medio de reconocimiento del desempeño al trabajador representado por el 39% y un nivel alto de reconocimiento del desempeño al trabajador representado por el 61% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (61%) perciben un nivel alto de reconocimiento del desempeño del colaborador por parte de la organización.

**Tabla 5**

*Nivel de beneficios económicos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	Medio	42	48,3	48,3	50,6
	Alto	43	49,4	49,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 5** Nivel de beneficios económicos

Nota: autoría propia

En la tabla 5 y figura 5 se observan los datos del nivel de beneficios económicos otorgados por el Hospital San Juan Bautista, donde se obtuvo un nivel bajo en los beneficios económicos recibidos, representado por el 2%, un nivel medio en los beneficios económicos recibidos, representado por el 48% y un nivel alto en los beneficios económicos recibidos, representado por el 49% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (49%) percibe un nivel alto de beneficios económicos recibos por parte del Hospital.

#### 4.1.1.2.Variable 2: Compromiso organizacional

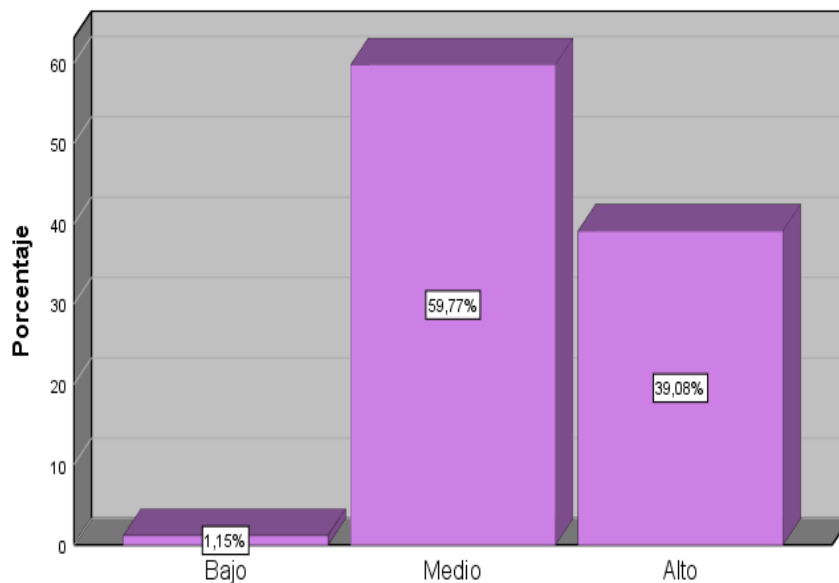
**Tabla 6**

*Niveles de compromiso organizacional*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	52	59,8	59,8	60,9
	Alto	34	39,1	39,1	100,0

Total	87	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota: autoría propia



**Figura 6** Niveles de compromiso organizacional

Nota: autoría propia

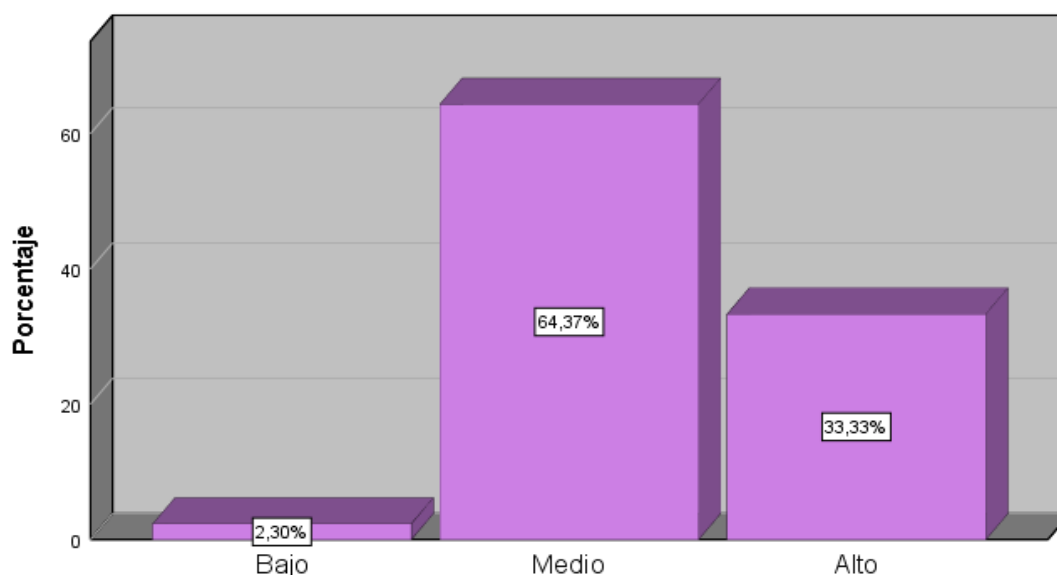
En la tabla 6 y figura 6 se observan los datos del nivel de CO, donde se obtuvo un nivel bajo en el CO, representado por el 1%, un nivel medio en el CO, representado por el 60% y un nivel alto en el CO, representado por el 39% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (59%) muestra un nivel medio de CO.

**Tabla 7**

*Nivel de compromiso afectivo*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	Medio	56	64,4	64,4	66,7
	Alto	29	33,3	33,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 7** Nivel de compromiso afectivo

Nota: autoría propia

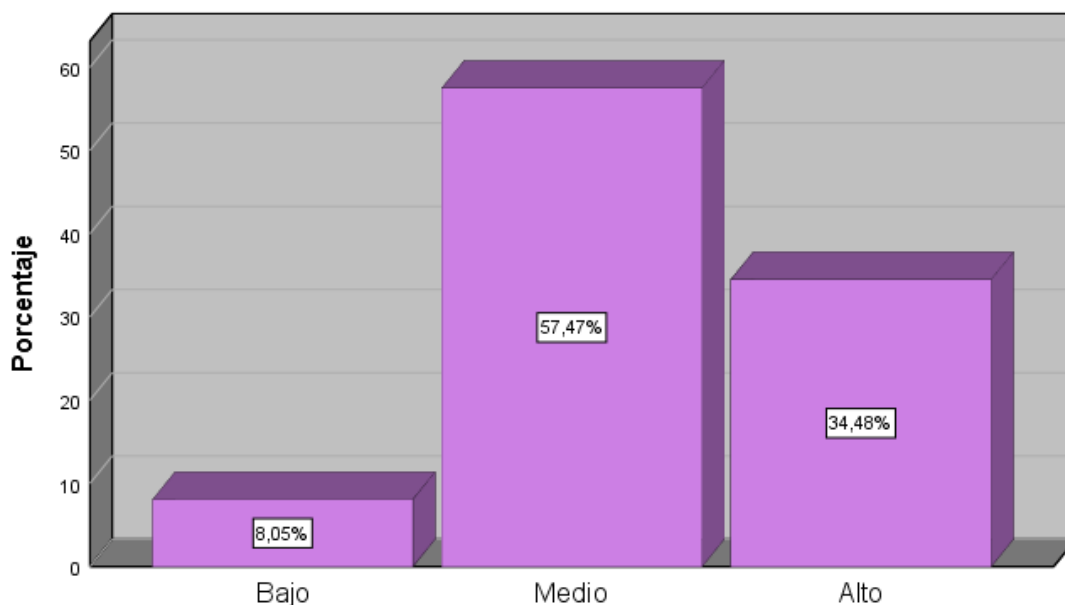
En la tabla 7 y figura 7 se observan los datos del nivel de compromiso afectivo, donde se obtuvo un nivel bajo en el compromiso afectivo, representado por el 2%, un nivel medio en el compromiso afectivo, representado por el 64% y un nivel alto en el compromiso afectivo, representado por el 33% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (64%) muestra un nivel medio de compromiso afectivo.

**Tabla 8**

*Nivel de compromiso de continuidad*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	7	8,0	8,0	8,0
	Medio	50	57,5	57,5	65,5
	Alto	30	34,5	34,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: autoría propia



**Figura 8** Nivel de compromiso de continuidad

Nota: autoría propia

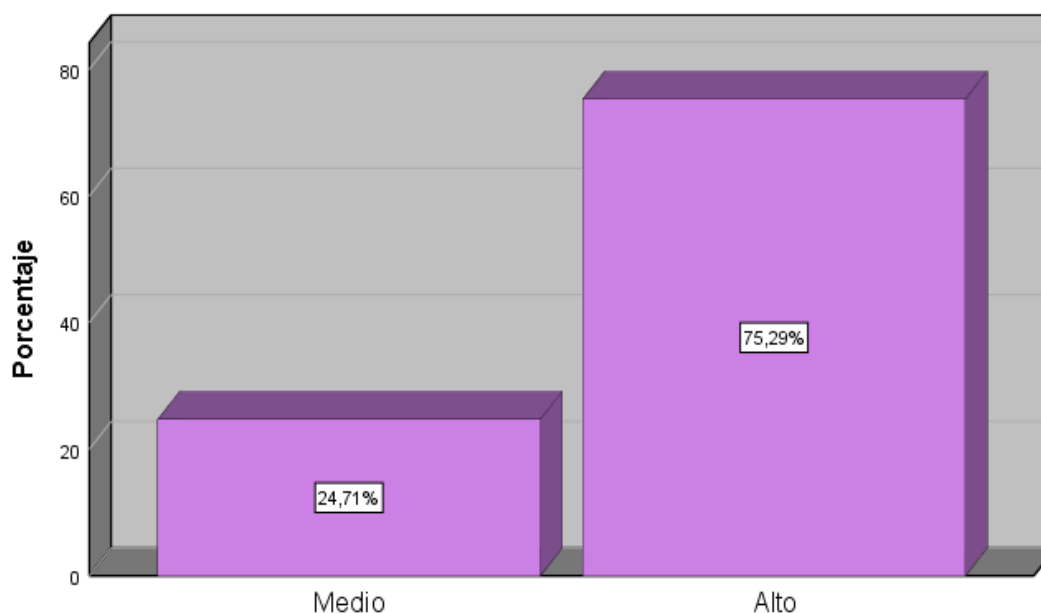
En la tabla 8 y figura 8 se observan los datos del nivel de compromiso de continuidad, donde se obtuvo un nivel bajo en el compromiso de continuidad, representado por el 8%, un nivel medio en el compromiso de continuidad, representado por el 57% y un nivel alto en el compromiso de continuidad, representado por el 34% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (57%) muestra un nivel medio de compromiso de continuidad.

**Tabla 9**

*Nivel de compromiso normativo*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Medio	21	24,1	24,7	24,7
	Alto	64	73,6	75,3	100,0
	Total	85	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		87	100,0		

Nota: autoría propia



**Figura 9** Nivel de compromiso normativo

Nota: autoría propia

En la tabla 9 y figura 9 se observan los datos del nivel de compromiso normativo, donde se obtuvo un nivel medio en el compromiso normativo, representado por el 25% y un nivel alto en el compromiso normativo, representado por el 75% de los colaboradores. En tal sentido, se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores (75%) muestra un nivel medio de compromiso de continuidad.

#### **4.1.2. Análisis de datos inferencial**

##### **4.1.2.1. Prueba de hipótesis general**

**Ho:** No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Ha:** Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista.*

			<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Compromiso organizacional</b>
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coef. de correl.	1,000	,490**
		Grado de sig.	.	,000
		N	87	87
	Compromiso organizacional	Coef. de correl.	,490**	1,000
		Grado de sig.	,000	.
		N	87	87

Según se observan los datos en la tabla 10, respecto a la contrastación de hipótesis entre las variables SL y CO de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista, se obtuvo como resultado un pvalor de 0,000, que es menor a 0,05, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las mencionadas variables. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media.

#### **4.1.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**Ho:** No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Ha:** Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.



**Tabla 11**

*Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista.*

		<b>Satisfacción Compromiso</b>		
		<b>laboral</b>		<b>afectivo</b>
Rho de	Satisfacción	Coef. de correl.	1,000	,535**
Spearman	laboral	Grado de sig.	.	,000
		N	87	87
	Compromiso	Coef. de correl.	,535**	1,000
	afectivo	Grado de sig.	,000	.
		N	87	87

Según se observan los datos en la tabla 11, respecto a la contrastación de hipótesis específica 1 entre las variables SL y compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista, se obtuvo como resultado un pvalor de 0,000, que es menor a 0,05, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las mencionadas variables. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,535, resultado que representa una correlación positiva considerable.

#### **4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica 2**

**Ho:** No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Ha:** Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Tabla 12**

*Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista.*

			<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Compromiso de continuidad</b>
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coef. de correl.	1,000	,342**
		Grado de sig.	.	,001
		N	87	87
	Compromiso de continuidad	Coef. de correl.	,342**	1,000
		Grado de sig.	,001	.
		N	87	87

Según se observan los datos en la tabla 12, respecto a la contrastación de hipótesis específica 2 entre las variables SL y compromiso de continuidad de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista, se obtuvo como resultado un pvalor de 0,001, que es menor a 0,05, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las mencionadas variables. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,342, resultado que representa una correlación positiva media.

#### **4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica 3**

**Ho:** No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Ha:** Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.

**Tabla 13**

*Correlación entre las variables satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista.*

		<b>Satisfacción    Compromiso</b>		
		<b>laboral            normativo</b>		
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coef. de correl.	1,000	,359**
		Grado de sig.	.	,001
		N	87	87
	Compromiso normativo	Coef. de correl.	,359**	1,000
		Grado de sig.	,001	.
		N	87	87

Según se observan los datos en la tabla 13, respecto a la contrastación de hipótesis específica 3 entre las variables SL y compromiso normativo de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista, se obtuvo como resultado un pvalor de 0,001, que es menor a 0,05, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las mencionadas variables. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

La finalidad de la investigación es crear, compartir y discutir conocimiento, permitiendo que los resultados se refuercen contrastando con resultados de otros investigadores. En ese sentido, se han revisado antecedentes nacionales e internacionales que favorecerá a reforzar los hallazgos del presente estudio. En la prueba de hipótesis general, se obtuvo como resultado un Grado de sig. o pvalor de 0,001, que es menor a 0,05, rechazando la

hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las variables SL y CO. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media. Ante ello, Suárez en su meta-análisis, donde revisó 799 artículos para profundizar la relación entre SL y CO concluyendo la existencia de una elevada correlación entre ambas variables con un coeficiente de 0,692. Asimismo, Salazar e Izquierdo (2018) que mediante la prueba de  $\chi^2$  determinó un nivel de SL del 70,96% y el nivel de CO de 69%, evidenciando una relación fuerte entre las variables. Finalmente, un resultado que se acerca al resultado obtenido en el presente estudio es de Marin (2017) cuyo estudio determina la relación entre las variables con un Rho Spearman de 0.336. Los resultados contrastados refuerzan los hallazgos del presente estudio.

Los antecedentes nacionales e internacionales revisados permitieron reforzar los resultados del presente estudio. En la prueba de hipótesis específico 1, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,000, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso afectivo. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,535, resultado que representa una correlación positiva considerable. Respecto a ello, Suárez (2020) en su estudio concluye que existe una correlación elevada entre SL y compromiso afectivo con un coeficiente de 0,673. Además, Buitron (2020) en su estudio concluye que el compromiso afectivo es la dimensión que se asocia mayoritariamente con la SL y CO. Finalmente, Quispe y Paucar (2020) concluye que un 82.5% tienen compromiso afectivo dentro de la organización. Los resultados contrastados refuerzan los hallazgos del presente estudio.

Los antecedentes nacionales e internacionales revisados permitieron reforzar los resultados del presente estudio. En la prueba de hipótesis específico 2, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,001, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso de continuidad. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,342, resultado que representa una correlación positiva media. Respecto a ello, Suárez (2020) en su estudio concluye que existe una correlación elevada entre SL y compromiso de

continuidad con un coeficiente de 0,209. Además, Quispe y Paucer (2020) en su investigación concluye que y el 70.2% no tienen compromiso de continuidad; identificándose como principales razones: mala remuneración, imposibilidad de ascender y de hacer línea de carrera para un desarrollo personal y profesional. Los resultados contrastados refuerzan los hallazgos del presente estudio.

Los antecedentes nacionales e internacionales revisados permitieron reforzar los resultados del presente estudio. En la prueba de hipótesis específico 3, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,001, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso normativo. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media. Respecto a ello, Suárez (2020) en su estudio concluye que existe una correlación elevada entre SL y compromiso normativo con un coeficiente de 0,520. Además, Quispe y Paucar (2020) en su investigación concluye que y el 57% no tienen compromiso normativo; identificándose como principales razones: mala remuneración, imposibilidad de ascender y de hacer línea de carrera para un desarrollo personal y profesional. Los resultados contrastados refuerzan los hallazgos del presente estudio.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

1.- En la prueba de hipótesis general, se obtuvo como resultado un Grado de sig. o pvalor de 0,000, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la

hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre las variables SL y CO. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media. La SL representa un estado de comodidad en el cumplimiento de sus funciones en el entorno laboral, creando un clima laboral agradable y interiorizando en el trabajador la imagen de la institución y consecuentemente un mejor compromiso de estos.

**2.-** En la prueba de hipótesis específico 1, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,000, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso afectivo. Además, se obtuvo un Rho Spearman de 0,535, resultado que representa una correlación positiva considerable. El sentirse bien y satisfecho en el lugar del trabajo permite identificar los lazos emocionales entre los colaboradores y la institución y cumplen con las necesidades psicológicas, garantizando que los colaboradores gocen de una mejor estabilidad en la institución.

**3.-** En la prueba de hipótesis específico 2, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,001, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso de continuidad. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,342, resultado que representa una correlación positiva media. Por tanto, mantener colaboradores satisfechos disminuyen la intención que tienen los colaboradores para cambiar la relación que tienen con su actual trabajo por otra oferta laboral.

**4.-** En la prueba de hipótesis específico 3, se obtuvo un Grado de sig. o pvalor de 0,001, que es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando estadísticamente una relación entre SL y compromiso normativo. Además, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,359, resultado que representa una correlación positiva media. En ese sentido, mantener colaboradores satisfechos, favorecerá en

generar un compromiso de lealtad del colaborador a través de sentimientos de obligación de permanecer en la institución para cumplir con un deber.

## **5.2. Recomendaciones**

1.- El Hospital San Juan Bautista de Huaral debe fomentar una cultura de trabajo en equipo que persigan un mismo objetivo y los resultados se comuniquen permanentemente a través de adecuados canales de comunicación, donde se toman las

opiniones y aportes de los colaboradores fortaleciendo de esa manera la confianza en si mismo. Es importante que todas las acciones y estrategias se contemplen en un plan de desarrollo de persona, documentos que permitirán mejor el desenvolvimiento de los colaboradores a nivel personal y profesional.

2.- Para fortalecer los lazos emocionales entre los colaboradores y la institución y cumplen con las necesidades psicológicas, garantizando que los colaboradores gocen de una mejor estabilidad en la institución. El Hospital SJB debería desarrollar un programan de Coaching y Programación Neurolingüística, que inicie con un diagnóstico que establezca necesidades que favorezcan el diseño de estrategias para desarrollar al colaborador en lo personal y profesional. Además, se debe fomentar el manejo de emociones positivas en el ambiente laborar para desarrollar habilidades de liderazgo y manejo organizacional y podría darse a través de un programa de mindfulness.

3.- Disminuir la intención que tienen los colaboradores para cambiar la relación de su actual trabajo por otra oferta laboral representa un reto para la organización, por tanto, se debe generar un ambiente gratificante para el colaborador y para el cual se deben incorporar herramientas como coaching, mindfulness, procesos de retroalimentación y plan de desarrollo de personas, todas estas acciones, permitirán que se genere y fortalezca el vinculo entre colaborador y organización. Todo aquello que se invierta para fortalecer el compromiso del colaborador redundará en mejorar los resultados de la organización.

4.- Generar un compromiso de lealtad del colaborador a través de acciones que generen un sentimiento de obligación de permanecer en la institución para el desarrollo de sus funciones. La organización debe reconocer el esfuerzo de sus colaboradores invirtiendo en el desarrollo personal y profesional del mismo, toda vez que, cuando están comprometidos con su trabajo y con la organización, se esfuerzan voluntariamente para asegurar que sus labores se desarrollen con efectividad.

## **CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **6.1. Referencias bibliográficas**



- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (enero-junio de 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla-Colombia. *Espacios*, 39(11), 1-11.
- Anaya, A. (2017). Modelo de salud y seguridad en el trabajo con gestión integral para la sustentabilidad de las organizaciones. *Ciencia y trabajo*, 19(59), 95-104. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000200095](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000200095)
- Baez-Santana, R., Zayas-Agüero, P., & Velázquez-Zaldívar, R. (Enero-Abril de 2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería industrial*, XL(1), 14-23. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Becker, H. (196). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. doi:DOI: <http://doi.org/10.1086/222820>
- Boada, N. (octubre de 2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en un Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of economics, finance and international business*, 3(1), 75-103.
- Briseño, C. (2005). Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista electrónica de Medicina Intensiva*, 5(4), 1-6.
- Buitrón, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de docentes de una Universidad del Sector Educativo en Lima*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres.
- Calderón, J. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(3), 239-247. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Universidad Pontificia Comillas*.

- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), 90-100. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (octava ed.). Rio de Janeiro: Elseiver Editora.
- Dávila, C. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de psicología*, 32(2), 272-302. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Diario Gestión. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>
- Duche, A., Gutierrez, O., & Paredes, F. (septiembre-diciembre de 2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24.
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66.
- García, M., & Flores, E. (julio-diciembre de 2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Perú. *Comunicación*, 8(2), 137-147.
- Gargallo, A. (2018). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. 563-575.
- Gómez, D., Martínez, E., Recio, R., & López, H. (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM. *Sophia*, 9, 1-17. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/n9/n9a02.pdf>
- Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la VII-Dirección territorial policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Ludeña, D., & Diaz, I. (enero-junio de 2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el Colegio de Bachillerato "Carmen Mora de Encalada" del Cantón pasaje provincia El Oro en el periodo lectivo 2018-2019. *Revista científica de UCES*, 26(1), 69-83.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Marin, H. (octubre-diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte médico*, 17(4), 42-52. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Marin, L., & Ruiz de Maya, S. (2007). La identificación del consumidor con la empresa: más allá del marketing de relaciones. *Universia Business Review*(13), 62-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43301305.pdf>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Lima: Comercializadora Cartolan EIRL.
- Puma, M., & Estrada, E. (julio-setiembre de 2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45-53.
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes universitarios*, 10(2), 64-83.
- Repetur, K. (2005). Vínculo y desarrollo psicológico: la importancia de las relaciones tempranas. *Revista Digital Universitaria*, 6(11), 1-15. Obtenido de [https://www.revista.unam.mx/vol.6/num11/art105/nov\\_art105.pdf](https://www.revista.unam.mx/vol.6/num11/art105/nov_art105.pdf)
- Ruiz del Alba, J. (Febrero-Junio de 2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*(1), 67-86.

- Salazar, P., & Izquierdo, J. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Sanchez, M., & García, M. (junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: Esic Editorial.
- Santos, F. (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas* /, 537-547. doi:<https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Soriano, M. (s.f.). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Área de psicología evolutiva y de la educación de la escuela de magisterio de Teruel*, 1-21.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Suárez, B. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: una revisión metanalítica*. Tesis de maestría, Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela.
- Vermeeren, B., Kuipers, B., & Steijn, B. (2014). Does leadership style make a difference linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. *Review of public personnel administration serial online*(34), 174-195. doi:[doi:10.1177/0734371X13510853](https://doi.org/10.1177/0734371X13510853)
- Villagómez, M., Hernández, A., & Villarreal, E. (2003). Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *medigraphic*, 41(5), 399-405.
- Yang, B., Li, W., & Lee, X. (octubre de 2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de psicología*, 33(3), 697-707.
- Zayas-Agüero, P., & Báez-Santana, R. (Abril-junio de 2016). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579004.pdf>



# ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, DISTRITO DE HUARAL, AÑO 2021				
TESISTA:				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b></p> <p>Establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso de continuidad de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, año 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Significación de la tarea</b> Actitud de servicio Tareas realizadas Resultados laborales Actividades laborales</p> <p><b>Condiciones laborales</b> Ambiente de trabajo Horario de trabajo Relaciones interpersonales</p> <p><b>Reconocimiento personal</b> Trato al personal Comunicación asertiva Cooperación del colaborador</p> <p><b>Beneficios económicos</b> Expectativas económicas Remuneración</p> <p><b>Variable 2: Compromiso organizacional</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Compromiso afectivo</b> Vínculo emocional Identificación Implicación con la empresa Deseo de permanecer en ella</p> <p><b>Compromiso de continuidad</b> Motivación extrínseca Retribución por el trabajo Seguridad en el trabajo</p> <p><b>Compromiso normativo</b> Lealtad Sentimiento de obligación Cumplimiento normativo Sentido de correspondencia</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Científico Hipotético Deductivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental de corte transversal</p> <p>M-----O</p> <p>V1. Satisfacción laboral V2. Compromiso organizacional</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>Población</b> Población total: 112 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 87 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p>

## CUESTIONARIO

**Estimado(a) colaborador del Hospital San Juan Bautista:**

A continuación, se le entregará un cuestionario de forma anónima con el objetivo de conocer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, 2021.

Agradecemos de antemano su predisposición para el desarrollo del presente cuestionario.

### I. Datos generales:

**Género:**

Femenino

Masculino

**Condición del trabajador:**

Contratado

Nombrado

**Tiempo de servicio:**

Menos de un año

De dos años a cinco años

Más de cinco años

**Área de labores:**

Descripción de frecuencia	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Adaptación del instrumento de Palma (2005) - Escala de medición de la satisfacción  
laboral / SL-SPC

ÍTEMS			VALOR				
Nº	Ítem	ACTITUD DEL TRABAJADOR	1	2	3	4	5
1	3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	7	Me siento útil con la labor que realizo					
4	18	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6	22	Me gusta el trabajo que realizo					
7	25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	26	Me gusta la actividad que realizo.					
<b>CONDICIONES LABORES</b>							
9	1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10	8	El ambiente donde trabajo es confortable					
11	12	Me disgusta mi horario					
12	14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
13	15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
14	17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
15	20	El ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
16	23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
17	27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
<b>RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO</b>							
18	6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
19	11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21	19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
22	24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>							
23	2	Mi sueldo es muy bajo para la labora que realizo					
24	5	Me siento mal con lo que gano					
25	10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
26	9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
27	16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

## ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Adaptación del instrumento de Allen y Meyer (1999)

ÍTEMS		VALOR				
Nº	COMPROMISO AFECTIVO	1	2	3	4	5
1	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.					
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
3	Me siento como parte de una familia en esta organización					
4	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas					
5	Disfruto hablando de mi organización con personas que no pertenecen a ella					
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa					
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>						
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización es porque en otra empresa no sería igual el sueldo ni las prestaciones					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización					
9	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajo en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí					
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo					
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
12	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella					
13	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización					
14	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado					
15	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente					
16	Esta organización se merece mi lealtad					
17	Creo que le debo mucho a esta empresa					