

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA DE
SULLANA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA: Br. Susan del Carmen Abanto Ancajima

ASESOR: Dra. María Asunción Chamorro Maldonado

Trujillo-Perú

2017

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 15 de junio del 2017

Bachiller. Susan del Carmen Abanto Ancajima

DEDICATORIA

La concepción de esta tesis está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi familia en general.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi mayor agradecimiento a mi Asesora, la Dra. María Asunción Chamorro Maldonado, pues sin sus enseñanzas no hubiera podido ser posible la culminación de esta tesis, con la cual espero cumplir uno de mis sueños: obtener mi título profesional

Asimismo quiero manifestar, de lo más profundo de mi corazón, mi sincero agradecimiento a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la elaboración, redacción y finalización de esta tesis, personas muy allegadas que demostraron desprendimiento de muchas horas de su tiempo. Amistades que soportaron mis tensiones, molestias, y nunca abandonaron el objetivo planteado, a todas ellas muchas gracias.

INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
INDICE DE CONTENIDO	V
INDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO.....	10
1.1. EL PROBLEMA	11
1.1.1. Delimitación del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	13
1.1.3. Justificación del problema	14
1.1.4. Limitaciones del estudio	14
1.2. OBJETIVOS	15
1.2.1. Objetivos general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos.....	15
1.3. HIPOTESIS	15
1.3.1. Hipótesis general.....	15
1.3.2. Hipótesis específicas	15
1.4. VARIABLES E INDICADORES.....	16
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	16
1.5.1. Tipo de investigación	17
1.5.2. Diseño de investigación.....	17
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
1.6.1. Población.....	18
1.6.2. Muestra.....	18
1.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	19
1.8. PROCEDIMIENTO	24
1.9. ANALISIS ESTADISTICO.....	25
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO	26
2.1. Antecedentes.....	27
2.2. Marco teórico.....	32

2.3. Marco conceptual	49
CAPITULO III: RESULTADOS	50
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	51
Nivel de Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 2.....	52
Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 3.....	53
Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 4.....	54
Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones, en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 5.....	55
Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 6.....	56
Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 7.....	57
Correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	
Tabla 7.....	58
Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana	

RESUMEN

Se ha realizado una investigación sustantiva, con diseño descriptivo - correlacional entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Para ello se trabajó con una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos género, con contrato vigente en el año 2017, empleando El Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013)

Los resultados muestran que predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Por otro lado, predomina un nivel bajo de Satisfacción Laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%.

En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

A substantive investigation has been carried out, with a descriptive - correlational design between the Organizational Commitment and the Work Satisfaction in workers of a public health institution in Sullana. To do this, a sample of 151 workers from a public health institution, aged between 18 and 60 years old, with a contract in force in 2017, using Meyer and Allen's Organizational Engagement Scale (1997) And the SL-ARG Satisfaction Scale of Ruíz and Zavaleta (2013)

The results show that a low level of Organizational Commitment predominates in general and in its dimensions, with percentages of collaborators that register this level that oscillate between 37.7% and 47.0%. On the other hand, a low level of Labor Satisfaction predominates, in general and in its dimensions, with percentages ranging from 38.4% to 46.4%.

Regarding the relational analysis, a very significant correlation was found, positive and in average degree, between the Organizational Commitment and Work Satisfaction. Likewise, there is a very significant, positive and average correlation between the dimensions of Organizational Commitment and Work Satisfaction in the group of workers evaluated.

Key words: Organizational Commitment, Job Satisfaction

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA:

1.1.1. Delimitación del problema

En la actualidad, es una realidad que las organizaciones de éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma; de allí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible, partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las organizaciones para convertirse en el recurso estratégico que se debe optimizar. Siendo así, la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores deben ser aspectos primordiales que toda empresa debe tomar en cuenta. En ese sentido podemos mencionar que 2 variables que afectan la productividad de un colaborador son: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. (Rosillo et al., 2012)

El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009).

Los empleados que asimilan el compromiso como el deseo de realizar esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus objetivos fundamentales y los valores, como socios estratégicos. Sin embargo, el que los empleados no se comprometan con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la organización, unos empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa. Por ello la organización no invierte en costos de rotación. Los empleados comprometidos y calificados no requieren de ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal. (Betanzos y Paz, 2007)

A pesar de que un alto nivel de compromiso organizacional presenta consecuencias positivas para las organizaciones, un estudio llevado a cabo por la organización Gallup (2013) demuestra que, a nivel mundial, existen bajos niveles de compromiso organizacional promedio y solo un 13% de la población laboral activa en 142 países está realmente comprometida con su trabajo. Asimismo, en América Latina se presentan los siguientes porcentajes de empleados de compromiso organizacional: Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%); y Perú (16%). Estos datos evidencian que menos del 30% de los trabajadores de las empresas de los distintos rubros, presentan adecuados índices de compromiso, demostrando así, que existe una evidente y arraigada problemática, dado que la mayor parte de la población laboralmente activa de estos países, presenta serios inconvenientes para comprometerse con el desarrollo de las labores que realiza para la empresa a la que presta servicio, demostrando falta de implicación y esfuerzo para ser mejor cada día.

Por otro lado, la satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así mismo cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. (Rosillo et al., 2012)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins, 2009)

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera Consulting Group (2014) a 1500 trabajadores peruanos de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, evidencio que el 45% admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo.

Siendo así, en las empresas de nuestra localidad, se puede apreciar que son comunes denominadores encontrar problemas ligados tanto al compromiso organizacional como a la satisfacción laboral, y más aún en las instituciones públicas del sector salud, en donde por lo general, no se le otorga la debida compensación e incentivos a sus trabajadores, lo cual tiende a mermar su compromiso con el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, y ello se encuentra asociado de forma continua a que los superiores y mandos medios, imponen un alto grado de exigencia en lo referido a las actividades desarrolladas dentro de la misma, tendiendo a generar en ellos insatisfacción. Además, las exigencias de índole emocional, generadas a partir de atención cotidiana de un gran número de pacientes, demandan que estos trabajadores permanezcan en constante actividad, tanto física como mental, constituyendo así, un continuo agotamiento.

En base a lo antes mencionado, y poniendo de manifiesto la gran importancia que tienen ambas variable dentro de la situación actual de la organización, es que se genera el interés por parte de la investigadora en conocer cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana?

1.1.3. Justificación del estudio

El presente estudio busca generar un conocimiento actualizado y confiable que permita establecer la relación existente entre los constructos Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, con la finalidad de establecer las características particulares de dicha relación en el comportamiento de los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

La investigación es conveniente porque permite explorar los niveles de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral presentes en los colaboradores de una institución de salud pública del Departamento de Piura, al ser este un tema abordado con poca profundidad por los investigadores de la localidad.

Los beneficiados a partir de esta investigación serán los propios trabajadores, pues a partir de ella se puede promover la inclusión de programas de consejería psicológica y talleres de capacitación, viables y eficientes, a cargo de profesionales psicólogos y personal de Recursos Humanos de la institución, en vías de disminuir las debilidades encontradas en el análisis y por ende incrementar el índice de productividad laboral.

La relevancia de la investigación radica en que se centra su interés en el aspecto socioemocional de una población vulnerable, pues el personal asistencial que labora en hospitales y centros de salud pública se encuentra expuesto a múltiples riesgos psicosociales, los cuales, deben recibir la atención necesaria de parte de las autoridades del Estado, con el propósito de que ejecuten las acciones necesarias para generar una adecuada intervención.

1.1.4. Limitaciones

La validez externa de la presente investigación únicamente se limita a segmentos poblacionales afines a la muestra representativa seleccionada para el desarrollo de la misma.

Esta investigación solamente se limita a cotejar las bases teóricas de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997); y de Satisfacción laboral propuesta por Ruíz y Zavaleta (2013).

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

1.2.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Establecer si existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional (Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo) y las dimensiones de la satisfacción laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis General

H₀: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

1.3.2. Hipótesis Específica

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional (Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo) y las dimensiones de la satisfacción laboral

(Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

A. Variable 1: Compromiso organizacional, que será evaluado a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997)

*** Indicadores:**

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Normativo

B. Variable 2: Satisfacción laboral, que será evaluada a través de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) de Ruíz y Zavaleta (2013)

*** Indicadores:**

- Condiciones de Trabajo
- Remuneraciones y Beneficios laborales
- Supervisión
- Relaciones Humanas
- Promoción y capacitación
- Comunicación
- Puesto de Trabajo

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

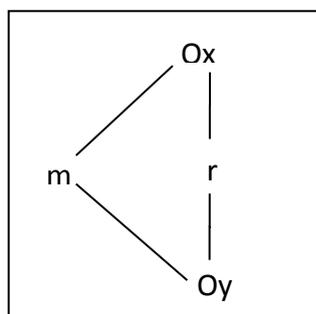
1.5.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es una investigación sustantiva, ya que se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, lo que permite buscar leyes generales que permita organizar resultados científicos. (Sánchez y Reyes, 2006)

1.5.2. Diseño de Investigación

El presente estudio adopta un diseño descriptivo - correlacional, ya que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujeto. (Sánchez y Reyes, 2006)

Asume el siguiente diagrama:



Dónde:

m: Muestra del grupo de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Ox: Observación del Compromiso Organizacional

Oy: Observación de la Satisfacción Laboral

r: índice de relación existente entre ambas variables.

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población está conformada por 247 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017.

Cuadro 1: Tamaño poblacional de los sujetos de estudio según género

Género	Frecuencia	%
Masculino	96	38.9
Femenino	151	61.1
TOTAL	247	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

1.6.2. Muestra

Se utilizó en la investigación un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual, cada uno de los elementos de la población, tienen la misma probabilidad de constituir la muestra (Sheaffer y Mendenhall, 2007). Siendo así, sobre el volumen total de sujetos, se determinó el tamaño de la muestra, a través de la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017.

Cuadro 2: Tamaño muestral de los sujetos de estudio según género

Género	Frecuencia	%
Masculino	75	49.7
Femenino	76	50.3
TOTAL	151	100.0

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Criterios inclusión

- Colaboradores que aceptaron voluntariamente ser evaluados, después de haber leído el consentimiento informado.
- Colaboradores que estuvieron presentes en las fechas de evaluación

- Protocolos de respuesta debidamente llenados.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no aceptaron ser evaluados.
- Trabajadores que no estuvieron presentes en las fechas de evaluación
- Protocolos incompletos e incorrectamente llenados.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1 Técnicas

- Evaluación psicométrica.

1.7.2. Instrumentos

1.7.2.1. Cuestionario de Compromiso Organizacional

El Cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado por Meyer y Allen en 1997. Fue adaptada y validada en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006). Esta escala tiene como objetivo evaluar el nivel del compromiso organizacional que tiene cada trabajador con respecto a la empresa. Puede ser aplicado a todo tipo de colaboradores pertenecientes a una determinada empresa u organización, con edades entre 17 años a más, de forma individual o colectiva. La aplicación tiene un tiempo de duración aproximada es de 15 minutos. Está compuesta por 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones:

- Compromiso Afectivo: 6, 9, 12, 14, 15, 18
- Compromiso Normativo: 2, 7, 8, 10, 11, 13
- Compromiso de Continuidad: 1, 3, 4, 5, 16, 17

El Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen se puntúa con escala Likert de 7 puntos: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= Moderadamente en desacuerdo; 3= Débilmente en desacuerdo; 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5= Débilmente de acuerdo; 6= Moderadamente de acuerdo; y 7= Totalmente de acuerdo.

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 18 ítems. El puntaje que se puede obtener oscila entre los 18 y 126 puntos. Por ejemplo para obtener la Categoría General de Compromiso Organizacional de un trabajador que obtuvo un puntaje total de 62 puntos, le correspondería un Nivel Medio de Compromiso Organizacional, según el baremo de la prueba. Asimismo, para obtener la categoría según dimensiones se tendría que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada dimensión y luego ubicar la categoría que le corresponde según el baremo de la prueba. Por ejemplo, un trabajador obtuvo un puntaje total de 11 puntos en la dimensión Compromiso Normativo (Suma de las puntuaciones obtenidas en los ítems: 2, 7, 8, 10, 11, 13), le correspondería según el baremo de la prueba, un Nivel Bajo.

Validez

Meyer y Allen (1997) validaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional mediante análisis factorial confirmatorio con lo que obtuvieron índices de validez que oscilan entre .410 a .749, en el factor Afectivo; entre 459 a .700 en el factor de Continuidad y entre .580 a .735 en el factor Normativo, estas estimaciones siendo significativas ($p < .05$).

Argomedo (2013) analizo la validez de contenido del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana, utilizando para ello el Criterio de Jueces. Los jueces seleccionados para evaluar el Cuestionario de Compromiso Laboral de Meyer y Allen cuentan con experiencia en el área de psicología organizacional 4, 9, 10 y dos de 30 años. Luego de haber obtenido los resultados se procedió a realizar la prueba binomial, encontrando una alta significancia ($p < 0.01$) en cada una de las escalas que conforma la prueba, lo cual demuestra el instrumento es válido.

Figuroa (2016) en Trujillo, La Libertad, estimó la validez de constructo del Cuestionario de Compromiso Organizacional, a partir de las evaluaciones a un grupo de trabajadores públicos de la Región La Libertad, demostrando por medio del método los ítem- test, encontrando índices de correlación que oscila entre .268 y .628, demostrando que todos los ítems son válidos.

Confiabilidad

Meyer y Allen (1997) analizaron la confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional, mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes índices: Afectivo (.85), Continuidad (.83) y Normativo (.77).

Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky (2002) estimaron la confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, aplicando el instrumento a 50,146 empleados estadounidenses, alcanzando los siguientes índices de confiabilidad: para el test global de .90, para el factor Afectivo .82, para el factor de continuidad .76 y para el factor normativo .73.

Argomedo (2013) estimó la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico de Alfa de Cronbach, el cual alcanzo un índice de 0.822, demostrando así que el instrumento posee una alta consistencia interna.

Figuroa (2016) en Trujillo, La Libertad, estimó la confiabilidad del instrumento, mediante un análisis de consistencia interna encontrando los siguientes índices Alpha de Cronbach: Cuestionario general (.806); Afectivo (.748), Continuidad (.746) y Normativo (.704).

Validez y confiabilidad interna

En la presente investigación, se obtuvo la validez de constructo del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, el cual permitió establecer que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .268 y .728. Con respecto a la confiabilidad, se procedió mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Compromiso Afectivo (.753), Compromiso de Continuidad (.764), Compromiso Normativo (.745) y Escala General (.826).

1.7.2.2. Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG)

La Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG fue creada por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en el año 2013. Procede de la ciudad de Chimbote – Perú. La administración de este instrumento puede ser de forma Individual o Colectiva. El tiempo para su aplicación es de 20 minutos aproximadamente. La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores:

- Condiciones de trabajo: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
- Remuneración y beneficios laborales: 2, 9, 16, 23, 30, 42
- Supervisión: 3, 10, 17, 24, 31, 37
- Relaciones humanas: 4, 11, 18, 25, 32, 38
- Promoción y desarrollo: 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
- Comunicación: 6, 13, 20, 27, 34, 40
- Puesto de Trabajo: 7, 14, 21, 28, 35

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener oscila entre los 43 y 215 puntos. Por ejemplo para obtener la Categoría General de Satisfacción Laboral de un trabajador que obtuvo un puntaje total de 160 puntos, le correspondería un Nivel Medio de Satisfacción Laboral, según el baremo de la prueba. Asimismo, para obtener la categoría según Factores tendríamos que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada factor y luego ubicar la categoría que le corresponde según el baremo de la prueba. Por ejemplo, un trabajador obtuvo un puntaje total de 18 puntos en el Factor I: Condiciones de trabajo (Suma de las puntuaciones obtenidas en los ítems: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41), le correspondería según el baremo de la prueba, un Nivel Bajo.

Validez

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores. Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, a partir de la aplicación del instrumento a una muestra de 123 trabajadores administrativos de una universidad privada de Chimbote, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$), cuyos índices oscilan entre 0.38 y 0.67

Carreño (2016) en Piura, Perú, al evaluar un grupo de trabajadores de una organización exportadora de bananos, obtuvo la validez de constructo de la SL-ARG, por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando índices que oscilan entre .214 y .523.

Confiabilidad

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable. Los índices de fiabilidad en cada una de las dimensiones de la prueba se presenta de la siguiente manera: Condiciones de Trabajo: 0.881; Remuneraciones y beneficios laborales: 0.692; Supervisión: 0.906; Relaciones humanas: 0.876; Promoción y capacitación: 0.826; Comunicación: 0.689; y Puesto de trabajo: 0.799.

Carreño (2016) en Piura, Perú, al evaluar un grupo de trabajadores de una organización exportadora de bananos, obtuvo la confiabilidad de la SL-ARG, mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Realización Personal (.734), Involucramiento Laboral (.715), Supervisión (.738), Relaciones Humanas

(.774), Promoción y capacitación (.739), Comunicación (.749), Puesto de trabajo (.805) y Escala General (.823).

Validez y confiabilidad interna

En la presente investigación, se obtuvo la validez de constructo de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG), por medio del método Item – test, empleando el estadístico Alpha de Crombach, el cual permitió establecer que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .241 y .748. Con respecto a la confiabilidad, se procedió mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Crombach, alcanzando los siguientes índices: Realización Personal (.813), Involucramiento Laboral (.742), Supervisión (.717), Relaciones Humanas (.784), Promoción y capacitación (.807), Comunicación (.736), Puesto de trabajo (.751) y Escala General (.837).

1.8. PROCEDIMIENTO

Para la recolección de datos se solicitó el permiso al Director de la Institución de salud pública, mediante una carta de presentación de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego; una vez conseguido el permiso, se coordinó los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos. En el horario acordado, se reunió a los colaboradores de la institución, donde se les informó con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recaló su participación voluntaria.

Se distribuyó primero el Cuestionario de Compromiso Organizacional, una vez terminado, se les entregó la Escala de Satisfacción Laboral. Por lo tanto, una vez terminada la evaluación de los trabajadores, se seleccionó los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Una vez aplicadas ambos instrumentos, a la muestra investigada, se realizó la crítica-codificación de los datos, que consiste en revisar las pruebas para separar aquellas incompletas y/o erróneamente llenadas. Enseguida se asignó un número a cada una de las pruebas para su identificación.

Luego fueron ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, y fueron procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 24.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, tales como:

- Correlación ítem-test corregido para evaluar la validez de constructo de los instrumentos a utilizar.
- Coeficiente alfa de Cronbach, que permitirá evaluar la consistencia interna de los instrumento en la población investigada.
- Construcción de normas percentilares de ambos instrumentos: Escala de Compromiso Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral
- Tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, (elaboradas según las norma APA), para organización y presentación de los resultados obtenidos referente al nivel de Compromiso Organizacional y nivel de Satisfacción Laboral en los estudiantes de psicología involucrados en la investigación.
- En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar, se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los estudiantes en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson o de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre el Compromiso Organizacional y el Satisfacción Laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Recio et al. (2012) en San Luis Potosí, México, investigaron la relación entre el clima organizacional, medido en cuatro dimensiones (motivación, liderazgo, participación y reciprocidad); y el compromiso organizacional evaluado en tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), así como también la asociación de las mismas con las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital General de Rio Verde, S. L. P. La muestra se integró de 104 trabajadores, implementando el instrumento de la encuesta autoadministrada, la cual se dividió en 48 variables del clima organizacional y 18 de compromiso, además de 9 características sociodemográficas. Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y compromiso. En relación a las variables sociodemográficas no se presentó ninguna asociación.

Morales y Villalobos (2012) en Maracaibo, Venezuela, investigaron la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. La muestra estuvo conformada por 125 trabajadores, de ambos géneros, de las siguientes áreas: Enfermería, Médica, Administración y Obreros. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos al Cuestionario de Satisfacción Laboral diseñado por Materan (2007) y El Cuestionario de Compromiso Organizacional diseñado por Meyer y Allen (1997). Los resultados muestran que predomina un nivel medio de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los sujetos de estudio. Asimismo, se evidencia que no existe relación significativa entre ambas variables.

Amozorrutia (2011) en México DF, México, investigó los niveles de satisfacción laboral en 49 trabajadores de una clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Los niveles se determinaron mediante la aplicación del Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS Brayfield y Rothe, 1951). A través del análisis estadístico se determinaron tres factores: satisfacción general laboral, sentimientos positivos y sentimientos negativos hacia el trabajo. Los resultados indicaron que existe una ambivalencia en cuanto a los niveles positivos y negativos de la satisfacción laboral. A partir de este estudio se sugiere la

evaluación de la satisfacción laboral por medio de un instrumento de tipo facetado con el objeto de profundizar en futuras investigaciones.

García, Luján y Martínez (2009) en México DF, México, investigaron el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Se concluyó que como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario

Molina et al. (2009) en Granda, España, investigaron el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. El estudio fue de tipo transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves". Se autoadministra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales. Se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$), recorrido entre 24 y 120. La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ($\beta = -0,297$, $p = 0,018$).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Calcina (2015) en Lima, Perú, investigó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. La muestra estuvo conformado por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Los resultados muestran que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Huamán y Ramos (2015) en Huancayo, Perú, investigaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión - Huancavelica, 2015. La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron: Escala de clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados. Si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor > 0,025, entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular.

Torres (2015) en Lima, Perú, investigó la relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo de un grupo de colaboradores internos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. La muestra estuvo compuesta por 675 colaboradores. Se empleó como instrumentos de recolección de datos a la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC) y la subescala de Amabilidad del Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R). Los

resultados muestran que existe relación positiva ($r=0.444$) entre ambas variables; específicamente hay una relación más alta ($r=0.360$) entre el factor Reconocimiento Personal y Social con la faceta Confianza del rasgo amabilidad.

Núñez y Díaz (2012) investigaron en Lambayeque, Perú, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Se obtuvo a través de un resultado profundo, se ha realizado la investigación del entorno a objetivos específicos, es decir vamos a conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, para obtención de las respuestas hemos utilizado el método de Escala de Likert. Se ha tomado como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones, capacitaciones que reciben). Debido a que no conocemos nuestra población exacta, hemos trabajado con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%

2.1.3. Antecedentes locales

Horna (2016) en Trujillo, Perú, investigó la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores de una institución de salud. Se trabajó con una muestra de 153 trabajadores, empleando para su evaluación a la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Los resultados muestran que predomina un nivel medio la Satisfacción Laboral a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio de Estrés Laboral, a nivel general, y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Se estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el

estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

Chávez y Ríos (2015) en Trujillo, Perú, investigaron la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía. Se trabajó con una población universo de 27 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron: El primero, para medir el clima organizacional por Hackman y Oldham y el segundo para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76$.

Sánchez (2010) en Trujillo, Perú, investigó la satisfacción laboral de los médicos que laboran en hospitales del sector público y semiprivado, de manera global y por cada dimensión que la conforman. La muestra estuvo compuesta por 94 médicos de planta que desempeñan sus tareas en los hospitales Víctor Lazarte Echeagaray (HVLE) y Belén de Trujillo (HBT), con más de cuatro años de antigüedad en la institución. Se empleó como instrumento de recolección de datos una encuesta de elaboración propia. Los resultados muestran que el 89% de los médicos encuestados del HVLE y el 95% del HBT mostraron insatisfacción laboral global. En ambos hospitales se evidencia que la dimensión que más influencia tiene sobre la satisfacción laboral corresponde a la del "Trabajo Actual" y "Trabajo en General". Se evidenció insatisfacción generalizada en las dimensiones de "Oportunidades de Progreso" y "Remuneraciones e Incentivos". Conclusión. Se evidencia insatisfacción laboral en los médicos de los hospitales Víctor Lazarte Echeagaray (sector semiprivado) y Belén de Trujillo (sector público), sin diferencias significativas ($p > 0.05$).

Trujillo (2010), en la UCV de Trujillo, investigó la satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo del hospital Regional de la ciudad de Trujillo-2009. Para tal investigación se usó el tipo de investigación descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores, siendo 28 del personal médico y 50 del personal administrativo del hospital regional. Para la

recolección de datos se utilizó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC). Las conclusiones más significativas, en forma general existe diferente estadísticamente alta en los niveles de satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo.

Urbina y Luna Victoria (2009) en Trujillo, Perú, investigaron la relación entre satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo constituido por 84 enfermeras, a quienes se aplicó dos instrumentos: la escala de satisfacción laboral de Núñez y calidad de vida profesional CVP 35 Sánchez. Los resultados muestran que las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo; y con un nivel bajo, las de promoción profesional, presión en el trabajo. Las dimensiones con un nivel bueno de calidad de vida profesional son la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y la de bajo nivel, la carga de trabajo percibido. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Compromiso Organizacional

2.2.1.1. Definición

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).

El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas. (Mathieu y Zajac, 1990).

Robbins (2009), define el compromiso organizacional como la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

Davis y Newstrom (2000, citados en Ríos, 2010) definen el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

De acuerdo con Arciniega (2002, citado en Ríos, 2010) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

2.2.1.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997, citados en Córdoba, 2007), manifiesta que el compromiso organizacional esta compuesto por 3 dimensiones:

- Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.
- Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización.
- Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.

2.2.1.3. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) considera algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- Competencia personal percibida (positiva)
- Consideración del líder (positiva)
- Liderazgo (positiva)
- Ambigüedad del rol (negativa)
- Conflictividad del puesto de trabajo (negativa)

Por otro lado, Gómez (2006, citado en Ríos, 2010) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva)
- Estrés (negativa)

2.2.1.4. Factores inhibidores de compromiso organizacional

Varona (1993, citado en Ríos, 2010), manifiesta que existen tres tipos de factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional según el ámbito en el que se desenvuelve:

- Factores personales. Los cuales se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética del trabajo, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.
- Factores organizacionales. Encontrando su origen en características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.
- Factores relacionales. Que al igual que los motivadores tienen relación directa con las relaciones interpersonales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

2.2.1.5. Determinantes del compromiso organizacional

Según Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

a. Características personales demográficas del individuo

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en la organización. En cuanto a la edad, la autora manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

b. Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral:

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) nos menciona que las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados favorables cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados.

c. Características del puesto y condiciones laborales

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras.

2.2.1.6. Importancia del Compromiso Organizacional

El grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

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

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados

e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definición

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005, citado en Salazar, 2013) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003, citado en Salazar, 2013), estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado en Salazar, 2013), la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”.

En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Tomando como referencia las definiciones antes citadas, y tomando lo que ellas tienen en común, para efectos de ésta investigación se definirá la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, según Locke (1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Para Palma (2005, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.2.2.2. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012)

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance).

Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). , (Herzberg, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. (Dawes, 1994, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

- **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. (Locke, 1968, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o

insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

- **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

- **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992, citado en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Ruíz y Zavaleta (2013) manifiestan que las dimensiones que componen la satisfacción laboral son:

a. Condiciones de trabajo

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

b. Remuneración y beneficios laborales

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

c. Supervisión

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

d. Relaciones Humanas

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

e. Promoción y capacitación

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

f. Comunicación

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

g. Puesto de trabajo

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

2.2.2.4. Fuentes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. (Sánchez 2011).

Sánchez (2011) identifica de distintos autores las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes:

- **Intrínsecas:** tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.
- Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.
- **Retribución e incentivos económicos,** como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.
- **Sociales,** derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.
- **Derivadas de la empresa,** como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. (Sánchez 2011)

Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso.

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales. (Sánchez 2011)

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y feedback o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad personal. El feedback permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación. (Sánchez 2011)

En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:

- Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.
- Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas. Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

2.2.2.5. Consecuencias de la satisfacción laboral

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006)
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee y Martínez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.

2.2.2.6. Factores que inciden en la satisfacción laboral

Existen factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado en Arnedo y Castillo, 2009), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en si y posibilidades de avance.

Fernández (1999, citado en Arnedo y Castillo, 2009) considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Arnedo y Castillo (2009), en tanto que incluye elementos de caracteres económicos, sociales y psicológicos que a juicio de las investigadoras recogen lo fundamental de la satisfacción laboral.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

- **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo.** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor:

iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

- Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
- Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

2.2.2.7. Consecuencias positivas de la satisfacción laboral

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer

cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. (Chiavenato, 2005)

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional. (Chiavenato, 2005)

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. (Chiavenato, 2005)

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. (Chiavenato, 2005)

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000, citado por Arnedo y Castillo, 2009), señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

2.3. Marco conceptual

a. Compromiso Organizacional

Estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Meyer y Allen, 1997).

b. Satisfacción Laboral

Actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor que realizan para la empresa a la que pertenecen. (Ruíz y Zavaleta, 2013)

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
Bajo	63	41.7
Medio	47	31.1
Alto	41	27.2
Total	151	100.0

En la tabla 1, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto.

Tabla 2

Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Nivel de Compromiso Organizacional	N	%
Compromiso Afectivo		
Bajo	57	37.7
Medio	50	33.1
Alto	44	29.1
Total	151	100.0
Compromiso de Continuidad		
Bajo	71	47.0
Medio	42	27.8
Alto	38	25.2
Total	151	100.0
Compromiso Normativo		
Bajo	59	39.1
Medio	50	33.1
Alto	42	27.8
Total	151	100.0

En la tabla 2, se observa un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Bajo	58	38.4
Medio	52	34.4
Alto	41	27.2
Total	151	100.0

En la tabla 3, referente al nivel de Satisfacción Laboral, se observa que hay predominancia de nivel bajo con el 38.4% de colaboradores que presentan este nivel; en tanto que el 34.4% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto.

Tabla 4

Nivel de Satisfacción Laboral según dimensiones, en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Nivel de Satisfacción Laboral	N	%
Condiciones de trabajo		
Bajo	58	38.4
Medio	49	32.5
Alto	44	29.1
Total	151	100.0
Remuneración y beneficios laborales		
Bajo	70	46.4
Medio	44	29.1
Alto	37	24.5
Total	151	100.0
Supervisión		
Bajo	64	42.4
Medio	47	31.1
Alto	40	26.5
Total	151	100.0
Relaciones Humanas		
Bajo	58	38.4
Medio	54	35.8
Alto	39	25.8
Total	151	100.0
Promoción y capacitación		
Bajo	68	45.0
Medio	46	30.5
Alto	37	24.5
Total	151	100.0
Comunicación		
Bajo	60	39.7
Medio	53	35.1
Alto	38	25.2
Total	151	100.0
Puesto de trabajo		
Bajo	61	40.4
Medio	56	37.1
Alto	34	22.5
Total	151	100.0

En la tabla 4, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana que registran este nivel, que oscilan entre 38.4% y 46.4%

Tabla 5

Correlación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Compromiso Organizacional (r)	Sig.(p)
Satisfacción Laboral	.639	.000**

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 5, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se puede observar que existe una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Compromiso Afectivo (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.512	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.355	.000 **
Supervisión	.492	.000 **
Relaciones Humanas	.560	.000 **
Promoción y capacitación	.489	.000 **
Comunicación	.616	.000 **
Puesto de trabajo	.529	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 6, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Compromiso de Continuidad (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.339	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.581	.000 **
Supervisión	.261	.000 **
Relaciones Humanas	.514	.000 **
Promoción y capacitación	.269	.000 **
Comunicación	.376	.000 **
Puesto de trabajo	.523	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 7, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Compromiso Normativo (r)	Sig.(p)
Condiciones de trabajo	.564	.000 **
Remuneración y beneficios laborales	.384	.000 **
Supervisión	.546	.000 **
Relaciones Humanas	.554	.000 **
Promoción y capacitación	.496	.000 **
Comunicación	.605	.000 **
Puesto de trabajo	.467	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 8, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

CAPÍTULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

Después de haber realizado el análisis estadístico, en el presente capítulo se procederá a analizar los resultados de la investigación, por lo que, se cumplió con el objetivo general de la investigación: Determinar si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.

En la tabla 1, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto. A partir de estos resultados, se puede inferir que la mayor parte de los trabajadores evaluados presentan claras deficiencias en su identificación con la institución, los objetivos y las metas de la misma, tendiendo a direccionar un mínimo esfuerzo para la realización de sus deberes, únicamente por obligación, lo cual se ve reflejado en continuos inconvenientes en el desarrollo de actividades laborales, tanto a nivel individual y colectivo, que por ende afecta la productividad general. Esto es apoyado por Porter et al. (1974), quienes manifiestan que el compromiso organizacional como la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.

En la tabla 2, se observa en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. A partir de estos resultados, se puede interpretar que de forma general, existe evidentes deficiencias de adhesión emocional de este grupo de trabajadores hacia la institución para la que prestan servicio, así como falencias respecto a la inversión de tiempo y esfuerzo que estos destinan al desarrollo de sus labores, lo cual tiende a afectar directamente su gratitud hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.). Esto es apoyado por Meyer y Allen (1997), quienes indicaron que la relación entre una persona y una organización presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Según estos autores existen tres

componentes del compromiso: afectivo, referido a lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas; de continuidad o conveniencia, referido a darse cuenta respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo, y normativo, referido a la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones.

En la tabla 3, referente al nivel de Satisfacción Laboral, se observa que hay predominancia de nivel bajo con el 38.8% de colaboradores que presentan este nivel; en tanto que el 34.4% presenta nivel alto y el 27.2%, nivel bajo. Sobre estos resultados, se puede manifestar que los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, presentan actitud negativa hacia su puesto actual de trabajo, evidenciada en la disconformidad e incluso incomodidad con las condiciones laborales que le otorga la organización, según su percepción en desigual proporción a los esfuerzos que destinan para la ejecución de sus responsabilidades y deberes. Esto es apoyado por Blum y Naylor (1988), quienes manifiestan que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

En la tabla 4, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana que registran este nivel, que oscilan entre 38.4% y 46.4%. A partir de estos resultados, se evidencia que este grupo de trabajadores, presentan una profunda displicencia con los equipos, mobiliario y materiales, incentivos económicos, posibilidades de ascenso, beneficios laborales, que le proporciona la organización, así como, una

percepción negativa de las relaciones y de la comunicación existente al interior de la misma. Esto es apoyado por Robbins (2009), los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Se acepta la hipótesis general que dice: Existe relación significativa entre la compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el estado psicológico que presentan estos trabajadores, que caracteriza su relación con la empresa, y su deseo de continuar prestando servicios para ella, influye en su disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Se acepta la hipótesis general que dice: Existe relación significativa entre la compromiso organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el estado psicológico que presentan estos trabajadores, que caracteriza su relación con la empresa, y su deseo de continuar prestando servicios para ella, se relaciona significativamente con su disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Resultados similares, fueron encontrados por Recio et al. (2012), quien al evaluar en un grupo de trabajadores del Hospital General de Rio Verde, en San Luis Potosí, México, encontraron que existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y compromiso. Asimismo, Huamán y Ramos (2015) en Huancayo, Perú, encontraron que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Ascensión. De igual manera, Chávez y Ríos (2015) en Trujillo, Perú, encontraron que el clima organizacional tiene relación altamente significativa

con la satisfacción laboral, en un grupo de Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. En contraste, Morales y Villalobos (2012) al evaluar un grupo de trabajadores de un centro de salud privado en Maracaibo, Venezuela, encontraron que no existe relación significativa entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

Ante lo expuesto podemos afirmar que la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de instituciones de salud pública, puede variar de una realidad a otra, en base al contexto, las características sociodemográficas y la diversidad de factores emocionales que estos puedan presentar, por lo que no se puede generalizar los resultados alcanzados en la presente investigación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basado en su identificación y su apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su grado de complacencia, respecto a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. Esto es apoyado por Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009), quienes refieren que en el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Remuneraciones y Beneficios laborales de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se

deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en su apego emocional y agrado de permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen por realizar actividades en el trabajo. Esto es apoyado por Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), quien menciona que las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados favorables cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en el apego emocional y el agrado de su permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre la manera como se fomenta buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la

dimensión Promoción y capacitación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que la institución le brinda posibilidades para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar su trabajo eficientemente. Esto es apoyado por Davis y Newstrom (2000, citados en Ríos, 2010), quienes manifiestan que el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Comunicación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que los lazos emocionales que estos trabajadores mantienen con la institución, evidenciados en el apego emocional y el agrado de su permanencia en la misma, se relaciona significativamente con su percepción sobre la forma como se transmite y comunica la información sobre aspectos relacionados al trabajo entre los colaboradores al interior de la organización.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y la dimensión Puesto de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que la unión emocional de estos trabajadores con la institución, basada en su identificación y apego emocional con la misma, se relaciona significativamente con su valoración respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. Esto es apoyado por Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), quien argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más

alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su grado de complacencia con la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. Esto es apoyado por Quarstein, McAffe, y Glassman (1992, citados en Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, quienes manifiestan que las características situacionales ligadas al trabajo son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Remuneraciones y Beneficios laborales de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen por realizar actividades en el trabajo. Esto es apoyado por Lawler (1973, citado en Alfaro,

Leyton, Meza y Sáenz, 2012), quien manifiesta la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. Siendo así, la cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su percepción sobre la manera como se fomenta buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Promoción y capacitación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que la

organización les brinda posibilidades para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Comunicación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su percepción sobre la forma como se transmite y comunica la información sobre aspectos relacionados al trabajo entre los colaboradores al interior de la organización.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y la dimensión Puesto de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que el costo de índole financiero, físico y/o psicológico que representa para ellos, el hecho de dejar de pertenecer a la institución, se relaciona significativamente con su valoración respecto a la labor que realiza diariamente en la organización. Esto es apoyado por Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004), quien menciona que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su

trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su grado de complacencia con la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo. Esto es apoyado por Fernández (1999, citado en Arnedo y Castillo, 2009), quien considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Remuneraciones y Beneficios laborales de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que obtienen por realizar actividades en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la

dimensión Relaciones Humanas de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre la manera como se fomenta buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Promoción y capacitación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre el grado en que la organización les brinda posibilidades para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Comunicación de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su percepción sobre la forma como se transmite y comunica la información sobre aspectos relacionados al trabajo entre los colaboradores al interior de la organización.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y la dimensión Puesto de Trabajo de la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, de lo cual se deduce que sus

sentimientos de obligación de mantener lealtad con la institución, en reciprocidad a los beneficios y recompensas que esta le otorgó, producto de su trabajo y esfuerzo, se relaciona significativamente con su valoración respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

El aporte de la presente investigación se centra que a partir de ella, se va a poder implementar medidas que generen un cambio en el estado psicológico actual de los trabajadores respecto a la organización.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.
- En los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, predomina un nivel bajo de Satisfacción Laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 38.4% y 46.4%
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana.
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana
- Existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones de Trabajo, Remuneraciones y Beneficios laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y capacitación, Comunicación, Puesto de Trabajo) en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los hallazgos encontrados podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda, brindar sesiones terapia individual y colectiva basados en un enfoque humanista a aquellos colaboradores que presentan un nivel bajo de Compromiso Organizacional, en vías de que orienten y encausen la visión de su trabajo para la institución en positivo, incrementando así, su identificación con la misma, y por ende mejoras en los niveles de productividad tanto a nivel individual como colectivo.
- Se recomienda, a la institución de salud pública, disponer los recursos necesarios para integrar sesiones de Coaching en el programa anual de capacitaciones, con la finalidad de disminuir la presencia de nivel bajo de Satisfacción Laboral en sus colaboradores, en vías de incrementar su identificación y compromiso con la organización, así como desarrollar nuevas habilidades y estrategias de afrontamiento que les permitan lidiar adecuadamente con las vicisitudes y complicaciones propias del desarrollo cotidiano de sus labores. Este tipo de capacitación debe ser dirigido por un Coach especialista en el tema, con el apoyo del personal de Recursos Humanos de la institución.
- Reforzar el compromiso de los colaboradores con la institución; a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desarrollo de sus labores sea motivado en continuidad. Este tipo de reconocimiento puede ser a través de placas, certificados y premios.
- Se sugiere programar actividades extralaborales cada fin de mes, basados en la ejecución de dinámicas grupales y role-playing, con la finalidad que los colaboradores puedan desarrollar su integridad a nivel físico y emocional, estableciendo un clima de participación en grupo, que incentive la confianza entre mandos superiores, medios y operativos y favorezca la generación de adecuados niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral.

- Se sugiere implementar un departamento psicológico para los trabajadores, con el fin de establecer la el diagnóstico organizacional actual y con esto generar medidas de acción que permitan dar solución y/o mejorar aquellos factores, tanto psicológicos como psicosociales del personal, que se encuentran impidiendo un desarrollo normal del potencial profesional y con esto la productividad de la organización.
- A partir de los resultados alcanzados en el estudio, es beneficioso realizar otras investigaciones, ya sea comparando con otros grupos o correlacionando con otras variables a fin de conocer científicamente el aspecto socioemocional de los colaboradores de instituciones de salud pública de nuestro país.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. REFERENCIAS

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. PUCP. Lima, Perú.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Revista Psicología Iberoamericana, 15. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005> > ISSN 1405-0943
- Argomedeo, J. (2013). Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana. Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F. (1998). Los cuestionarios de compromiso personal y clima organizacional. III. Foro de Investigación en las Disciplinas Financiero-Administrativas, Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Ciudad de México, México.
- Arnedo B. y Castillo M. (2009). Satisfacción Laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo). Cumaná, estado Sucre. Universidad de oriente núcleo de sucre, escuela de ciencias sociales, programa de gerencia de recursos humanos. Venezuela.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2015). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Anales de psicología, 23 (2). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, España.
- Blum, M., y Naylor, J. (1990). Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales. México, D.F: Trillas.
- Bustamante C., Santillán G. y Navarro E. (2007). Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007_V.I
- Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad

- nacional mayor de san marcos. Facultad de medicina humana. Escuela de Post-Grado. Lima, Perú.
- Carreño, C. (2016). Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una organización exportadora de bananos de la ciudad de Piura. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Medicina Humana. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo, Perú.
- Chávez, D. y Ríos, K. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Antenor Orrego. Escuela de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5taed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Thomson
- Ferreira, C. et al. (2006). Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. Revista Interamericana de Psicología, 40(2), 53-62
- Gallup. Inc. State of the global workplace. (2013). Report [monograph on line]. Washington. Recuperado de: <http://employeeengagement.com/wp-content/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-Workplace-Report.pdf>.
- García, M., Luján, M. E. y Martínez, M. A. (2009). Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 15(2), 63-72.
- Horna, F. (2016). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Medicina Humana. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo, Perú.
- Huamán, G. y Ramos, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica - 2015. Tesis para optar el grado de Licenciada de Enfermería. Universidad

- Nacional de Huancavelica. Facultad de enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Huancavelica, Perú.
- Martínez J. (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), pp.171-194.
- Merino, E, y Díaz, R. (2009). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque tesis para optar el título de licenciada en psicología. Universidad cesar vallejo, Trujillo- Perú.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538.
- Meyer, J., Stanley, J., Herscovitch, L., Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52.
- Molina, J., Avalos, F. , Valderrama, L. y Uribe, A. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm*. 2009; 27(2):218-225.
- 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 (UPC). Lima, Perú.
- Morales, M. y Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. Universidad Rafael Urdaneta. Facultad de Ciencias Políticas Administrativas y Sociales. Escuela de Psicología. Maracaibo, Venezuela.
- Núñez M. y Díaz A. (2012). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Revista Hatun Runa*, 1. Pp. 132-142.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulain, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 3(2), Julio-Diciembre 2012. San Luis Potosí, México.
- Ríos M. (2010). Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México.
- Rivera O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Graduados. Lima, Perú.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009) *Psicología del trabajo*. Madrid: Psicología. Pirámide.
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 163, 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>
- Ruiz, A. y Zavaleta, M. (2014). *Escala de satisfacción laboral (SL-ARG)*. Chimbote, Perú.
- Salazar J (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Sánchez, C. (2009). *Satisfacción laboral en médicos de hospitales del sector público y semiprivado, Trujillo – 2009*. Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Pública. Universidad Nacional de Trujillo. Sección de Postgrado en Ciencias Médicas.
- Sánchez F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera*. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Sede Rosario- Campus Lagos.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

- Scheaffer, R. y Mendenhall, W. (2007). Elementos de muestreo. 6ta Edición, Ed. Thomson. Madrid, España.
- Supera (2014). New Human & Business Management On Planet Earth
- Torres, F. (2015). Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú. TESIS Para optar el grado académico de Magister en Psicología Organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Psicología. Unidad de Postgrado. Lima, Perú.
- Trujillo, B. (2010). Niveles de satisfacción laboral en el personal médico y administrativo del hospital regional de la ciudad de Trujillo-2009, para optar el título en licenciado en psicología Universidad Cesar Vallejo.
- Urbina, A. y Luna Victoria, F. (2009). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del hospital regional docente de Trujillo, 2009. Revista In Cres, 4 (1) pp.121-131, 2013. Trujillo, Perú.

ANEXOS

ANEXO A

Tabla A1

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones de El Cuestionario de Compromiso Organizacional, en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Z(K-S)	Sig.(p)
Compromiso Organizacional	.128	0.000**
Compromiso Afectivo	.155	0.000**
Compromiso de Continuidad	.139	0.000**
Compromiso Normativo	.132	0.000**

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Ssignificativa

Tabla A2

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la Escala del Satisfacción Laboral (SL-ARG), en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	Z(K-S)	Sig.(p)
Satisfacción Laboral	.050	0.200
Condiciones de trabajo	.157	0.000**
Remuneración y beneficios laborales	.083	0.014*
Supervisión	.110	0.003**
Relaciones Humanas	.080	0.019*
Promoción y capacitación	.069	0.007**
Comunicación	.123	0.041*
Puesto de trabajo	.180	0.007**

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En las tablas A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla A1, se aprecia que las dimensiones de la Compromiso Organizacional, difieren muy significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. En lo que respecta a la Satisfacción Laboral (Tabla A2), se aprecia que todas las dimensiones que la conforman, difieren significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla A3

Correlación ítem-test en El Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Compromiso Afectivo		Compromiso de Continuidad		Compromiso Normativo	
Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc
Ítem01	.268	Ítem01	.550	Ítem01	.424
Ítem02	.596	Ítem02	.728	Ítem02	.590
Ítem03	.609	Ítem03	.689	Ítem03	.676
Ítem04	.681	Ítem04	.359	Ítem04	.278
Ítem05	.445	Ítem05	.706	Ítem05	.498
Ítem06	.296	Ítem06	.549	Ítem06	.717

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla A3, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de las subescalas correspondientes al Compromiso Organizacional, donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .268 y .728.

Tabla A4

Confiabilidad en El Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Compromiso Organizacional	.826	.000**	18
Compromiso Afectivo	.753	.000**	6
Compromiso de Continuidad	.764	.000**	6
Compromiso Normativo	.745	.000**	6

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla A4, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que el Compromiso Organizacional y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que El Cuestionario de Compromiso Organizacional, presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

Tabla A5

Correlación ítem-test en la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Condiciones de trabajo		Remuneración y beneficios laborales		Supervisión		Relaciones Humanas		Promoción y capacitación		Comunicación		Puesto de trabajo	
Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc	Ítem	ritc
Ítem01	.479	Ítem01	.294	Ítem01	.424	Ítem01	.621	Ítem01	.272	Ítem01	.392	Ítem01	.362
Ítem02	.535	Ítem02	.343	Ítem02	.486	Ítem02	.539	Ítem02	.700	Ítem02	.690	Ítem02	.540
Ítem03	.436	Ítem03	.474	Ítem03	.653	Ítem03	.549	Ítem03	.698	Ítem03	.292	Ítem03	.591
Ítem04	.526	Ítem04	.743	Ítem04	.275	Ítem04	.709	Ítem04	.559	Ítem04	.676	Ítem04	.608
Ítem05	.260	Ítem05	.605	Ítem05	.255	Ítem05	.329	Ítem05	.494	Ítem05	.241	Ítem05	.677
Ítem06	.640	Ítem06	.331	Ítem06	.655	Ítem06	.748	Ítem06	.476	Ítem06	.452		
Ítem07	.313							Ítem07	.449				

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla A5, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de las subescalas correspondientes a la Satisfacción Laboral, donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .241 y .748.

Tabla A6

Confiabilidad en la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Satisfacción Laboral	.837	.000**	43
Realización Personal	.813	.000**	7
Involucramiento Laboral	.742	.000**	6
Supervisión	.717	.000**	6
Relaciones Humanas	.784	.000**	6
Promoción y capacitación	.807	.000**	7
Comunicación	.736	.000**	6
Puesto de trabajo	.751	.000**	5

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla A6, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que la Satisfacción Laboral y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG), presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

Tabla A7

Normas en percentiles de El Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Pc	Dimensiones			Pc	
	General	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad		Compromiso Normativo
99	85	29	33	33	99
95	78	27	26	30	95
90	75	24	23	28	90
85	70	23	23	25	85
80	63	22	22	21	80
75	59	21	21	19	75
70	55	19	20	18	70
65	53	17	20	17	65
60	50	15	19	16	60
55	49	14	19	16	55
50	47	13	19	15	50
45	46	13	18	14	45
40	44	12	18	14	40
35	43	11	18	13	35
30	42	11	17	12	30
25	41	10	17	12	25
20	39	10	16	11	20
15	38	9	16	10	15
10	35	9	15	9	10
5	33	8	14	8	5
3	31	8	14	7	3
1	29	7	12	6	1

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Abanto, 2017)

Tabla A8

Normas en percentiles de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-ARG) en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana

Pc	Dimensiones								Pc
	General	RP	IL	SP	RH	PYC	COM	PDT	
99	171	30	25	25	28	27	24	21	99
95	150	26	23	21	25	24	21	20	95
90	142	23	22	20	24	23	20	19	90
85	137	20	21	19	23	22	19	18	85
80	132	18	21	18	22	21	18	18	80
75	127	17	20	17	22	20	18	17	75
70	125	15	20	17	21	20	17	17	70
65	122	15	20	16	21	19	17	17	65
60	119	14	19	15	20	18	16	16	60
55	118	13	19	15	20	18	16	16	55
50	113	13	19	14	20	17	15	15	50
45	112	12	18	14	19	16	15	15	45
40	110	12	18	13	19	16	15	15	40
35	106	11	18	13	18	16	14	14	35
30	104	11	17	12	18	15	14	14	30
25	99	10	17	12	17	14	13	13	25
20	97	10	16	11	17	14	13	13	20
15	92	9	16	10	16	13	12	12	15
10	90	9	15	9	15	12	11	11	10
5	84	8	14	8	14	10	10	10	5
3	79	8	14	7	13	9	9	10	3
1	68	7	12	6	12	8	8	8	1

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Abanto, 2017)

ANEXO B: CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión

Nº	ITEMS	Ptje.
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
8	Esta organización merece mi lealtad	
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	
12	Esta organización significa mucho para mí.	
13	Le debo muchísimo a mi organización	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	
15	No me siento parte de mi organización	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas.	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	

ANEXO C: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:.....Edad:.....Tiempo de Servicio:.....

Área a la que pertenece: Sexo: Masculino Femenino

Condición Laboral: Estable Contratado Otros

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA
DE ACUERDO DA
INDIFERENTE I
EN DESACUERDO ED
TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

	Items	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un					

	ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

ANEXO D

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, _____ con N° de DNI: _____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Susan del Carmen Abanto Ancajima.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante



DNI: