

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO  
DE SALUD SAN JOSÉ DE MANZANARES,  
HUACHO.**

**PRESENTADO POR:**

**OLGA HORTENSIA ALCANTARA BOLAÑOS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**DR. ANGEL HUGO CAMPOS DÍAZ**

**HUACHO - 2022**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN EL CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ DE MANZANARES,  
HUACHO.**

**OLGA HORTENSIA ALCANTARA BOLAÑOS**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: DR. ANGEL HUGO CAMPOS DÍAZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
HUACHO  
2022**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis lo dedico principalmente a Dios ya que gracias a él he logrado terminar mis estudios de Maestría, a mis padres porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos para ser una mejor persona, a mis hijos que son mi fuerza y motivo para seguir superándome, a mis hermanos y familiares por estar siempre con sus palabras de aliento, a mis seres queridos que ya no están físicamente entre nosotros por irradiarme su fe y confianza: y, a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis metas y objetivos.

*Olga Hortensia Alcántara Bolaños.*

## **AGRADECIMIENTO**

Dios padre nuestro, hoy me permites sonreír ante este logro que es el resultado de tu ayuda, por eso te doy las gracias infinitas.

Gracias a mis padres Juana y Javier por estar presentes en estas etapas de mi vida ofreciéndome todo lo humanamente posible buscando y sosteniendo lo mejor de mí.

Los retos de la vida no están para bloquear el camino de la superación y bienestar, sino para permitir descubrir quiénes somos, para con sabiduría vencer los obstáculos que se nos presenten, por eso agradezco a mis profesores y compañeros que estuvieron ahí alentándome.

*Olga Hortensia Alcántara Bolaños.*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>26</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>26</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>26</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>28</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>28</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>28</b>

3.2.2	Muestra	28
3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	29
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>30</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>30</b>
4.1	Análisis de resultados	30
4.2	Contrastación de hipótesis	35
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>39</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>39</b>
5.1	Discusión de resultados	39
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>42</b>
6.1	Conclusiones	42
6.2	Recomendaciones	43
<b>REFERENCIAS</b>		<b>44</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	44
7.2	Fuentes electrónicas	45
<b>ANEXOS</b>		<b>48</b>

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. La metodología fue de tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 70 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, el compromiso organizacional el 15.7% percibe un nivel débil, el 65.7% acota un nivel moderado y el 18.6% indica un nivel fuerte. En cuanto a las dimensiones los valores predominantes se agrupan en el nivel moderado siendo 58.6% con el compromiso afectivo, el 37.1% en el compromiso normativo y el 55.7% en el compromiso de continuidad; la satisfacción laboral el 78.6% percibe un nivel malo, el 78.6% indica un nivel regular. En cuanto a las dimensiones los valores predominantes se agrupan en el nivel regular siendo 82.9% con las condiciones laborales, el otro 82.9% en la personalidad y el 60% en el salario. La investigación concluyó que mediante la Prueba de Spearman el valor de  $p = 0.00$  siendo menor que el nivel de significancia por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que es planteada por la investigación. Esto significa que el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, se plasma un grado positivo moderado ya que está representado por 0.617 ubicando en el intervalo de 0.41-0.70.

Palabras clave: compromiso organizacional y satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to establish how organizational commitment influences job satisfaction at the San José de Manzanares Health Center, Huacho. The methodology was basic type, explanatory level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 70 workers. The survey was used. Regarding the results, the organizational commitment 15.7% perceives a weak level, 65.7% limits a moderate level and 18.6% indicates a strong level. Regarding the dimensions, the predominant values are grouped at the moderate level, with 58.6% with affective commitment, 37.1% with normative commitment and 55.7% with continuity commitment; job satisfaction 78.6% perceive a bad level, 78.6% indicate a regular level. Regarding the dimensions, the predominant values are grouped at the regular level, with 82.9% working conditions, the other 82.9% personality and 60% salary. The investigation concluded that by means of the Spearman Test the value of  $p = 0.00$  being less than the level of significance, therefore the null hypothesis that is raised by the investigation is rejected. This means that organizational commitment significantly influences job satisfaction at the San José de Manzanares Health Center, Huacho. In addition, a moderate positive degree is reflected since it is represented by 0.617, placing it in the interval of 0.41-0.70.

Keywords: organizational commitment and job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Se ha tomado en cuenta que en los últimos periodos lo más importante para una empresa es su recurso humano. Es el motivo del incremento de las investigaciones que tratan de indagar como mantener buenos trabajadores, bajo la premisa que la satisfacción es una variable asociada a ella.

Se entiende que un centro de salud es una empresa que brinda servicios de salud a partir del nacimiento hasta la adultez por lo que la eficacia de sus métodos es importante para la existencia de los seres humanos y en el que la superioridad del servicio es el reto más significativo de cualquier misión. Las políticas al respecto se han ajustado a indemnizar al cliente exterior bajo la noción que su apreciación es lo que posteriormente establece la superioridad de la prestación, sin embargo, se ha apartado el cuidado de los elementos vinculados, como es el acontecimiento de la complacencia en el trabajo de los trabajadores asistenciales y los grados de responsabilidad que haya logrado desenvolver.

Es por este motivo que la actual indagación tuvo como objetivo el establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Se ha tomado en cuenta que en los últimos periodos lo más importante para una empresa es su recurso humano. Es el motivo del incremento de las investigaciones que tratan de indagar como mantener buenos trabajadores, bajo la premisa que la satisfacción es una variable asociada a ella. Sin embargo, existen problemas que influyen en negativamente en la satisfacción laboral tal como señala Martínez (2019) las variables que puede que afecten la complacencia frente a los contextos de labor de la empresa que puede que logren afectar perjudicialmente el rendimiento de las organizaciones como la ausencia de asistir, la rotación y la evitación de la labor. Con respecto al compromiso, Salazar (2018) en función a los resultados presentados en su indagación se demuestra que el adeudo se puede reflejar en ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, ya que este se halla inmerso a problemas familiares y laborales que generan efectos y emociones; en efecto que invita a los empleadores a optimizar las situaciones de labor.

En el contexto nacional, Martínez (2019) señala que las variables que puede que afecten la complacencia frente a los contextos de labor de la empresa que puede que logren afectar perjudicialmente el rendimiento de las organizaciones como la ausencia de asistir, la rotación y la evitación de la labor. Basurto (2017) señala que el compromiso organizacional en el sector público también viene presentando problemáticas. Principalmente, puesto que las personas con mayor jerarquía o los superiores no prestan atención en la manera de involucrar a los trabajadores en sus funciones lo que no asegura la lealtad del trabajador con la organización.

Se entiende que un centro de salud es una empresa que brinda servicios de salud a partir del nacimiento hasta la adultez por lo que la eficacia de sus métodos es importante para la existencia de los seres humanos y en el que la superioridad del servicio es el reto más significativo de cualquier misión. Las políticas al respecto se han ajustado a indemnizar al cliente exterior bajo la noción que su apreciación es lo

que posteriormente establece la superioridad de la prestación, sin embargo, se ha apartado el cuidado de los elementos vinculados, como es el acontecimiento de la complacencia en el trabajo de los trabajadores asistenciales y los grados de responsabilidad que haya logrado desenvolver.

Se ha visto que, en correspondencia a complacencia es muy baja debido a que la modalidad de contratos no les proporciona seguridad laboral, sus sueldos no van acorde a sus esfuerzos, la institución muestra desinterés por brindar soluciones para los problemas relacionados a su personal; además la institución brinda escasa capacitación a los trabajadores, y como consecuencia los trabajadores tienen una labor deficiente; en algunos escasos ha presentado molestias por sentir que no se le brinda oportunidades para su crecimiento profesional y por último la comunicación entre trabajadores es escasa.

El personal de la institución ha mostrado poco compromiso con sus funciones debido a la falta de reconocimiento puesto que los trabajadores sienten que se esfuerzan más de lo esperado y que esto no es compensando de manera justa; falta de flexibilidad por faltas al trabajo de parte de la organización y la carencia de capacitaciones profesionales según las áreas; un nivel remunerativo bajo y el exceso de trabajo ha generado que en su mayoría el personal sienta poca satisfacción por su trabajo; asimismo la falta de reconocimiento conduce al desinterés del trabajador al momento de realizar sus funciones.

Considerando los problemas mencionados, puede presentarse que el Establecimiento de Salud San José de Manzanares una deficiente calidad de servicio, mostrándose que el largo plazo exista muchas quejas por parte de los usuarios.

Por ello el Centro de Salud San José de Manzanares debe brindar constantes capacitaciones donde los trabajadores puedan saber que la institución se mantiene preocupada por ellos. Además, las instituciones deben brindar reconocimientos por el buen desempeño que presenten los trabajadores.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera el compromiso afectivo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022?

¿De qué manera el compromiso normativo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022?

¿De qué manera el compromiso continuo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer de qué manera el compromiso afectivo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

Establecer de qué manera el compromiso normativo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

Establecer de que manera el compromiso continuo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

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

#### *Justificación práctica*

Ya que la indagación busca proponer sugerencias acerca de los dilemas que se logren encontrar y que vienen afectando a las variables en investigación, los cuales son el compromiso organizacional y satisfacción laboral, asimismo también se puede cambiar la realidad desde la perspectiva que dejen los resultados, siendo sujeto a análisis que suelen mejorar la situación encontrada a través de las recomendaciones, así como contar también con un sustento metodológico en base a los cuestionarios aplicados para su mejor proyección.

#### *Justificación teórica*

La actual indagación consentirá conseguir información estadística fiable y, conjuntamente, laborar comparativamente con demás indagaciones efectuadas en otros escenarios a efectos de ver teorías y perspectivas relacionadas al campo de trabajo de gestión, el cual son sustentadas durante el marco teórico demostrando el interés de medidas en ciertas dimensiones e indicadores para el conocimiento de ambas variables.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

- La presente investigación se realizará en el Centro de Salud San José de Manzanares.
- La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de enero a junio del 2022.
- La delimitación social comprende al personal del Centro de Salud San José de Manzanares.
- La delimitación geográfica comprende distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- La delimitación semántica comprende: Compromiso organizacional y satisfacción laboral.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El estudio se encuentra viable ya que contó con los bienes económicos, humanitarios y materiales para la realización de la investigación, asimismo la apertura y facilidades en la accesibilidad estuvo a disposición por parte del Centro de Salud.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Ludeña (2019) hizo la investigación de maestría con título “La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica”, la cual fue aceptada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Su propósito fue estudiar el efecto de la complacencia en el trabajo en el desempeño de labor de los trabajadores del Establecimiento de Salud B IESS de Célica. La indagación es descriptiva. Su población se conformó por 35 trabajadores. En los resultados acerca de complacencia laboral, el 44,1% de los trabajadores contestaron en ocasiones aprecian complacencia con los contextos salariales, el 38,2% de los trabajadores contestaron que en ocasiones los contextos de labor de su línea son seguras. Se utilizó el cuestionario. La conclusión fue que la complacencia laboral tiene un efecto en el desempeño de los trabajadores.

Nieves (2018) realizó la investigación con título “Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores en Hospital del IESS de Esmeraldas”, la cual fue aceptada por Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador. Su propósito fue conocer, el vínculo del ambiente organizacional y la complacencia laboral. La tesis es una indagación de campo. Su población se conformó por 193 sujetos. Su muestra estuvo formada por 130 sujetos. Se empleó la encuesta. La conclusión fue que hay una correlación estadística, significativa entre las dimensiones del ambiente organizacional y las dimensiones de complacencia laboral. Si el grado de aprobación visto del ambiente organizacional es elevado, el grado de conocimiento de la cualidad de la complacencia laboral asimismo es elevado e inversamente.

Tello (2018) realizó la tesis de maestría con título “Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua”, la cual fue aceptada por la Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Su propósito fue determinar el vínculo del compromiso organizacional con la satisfacción laboral. La indagación es descriptiva. Su población se conformó por

63 empleados. Se empleó la encuesta. Los resultados con respecto al compromiso organización en su dimensión compromiso afectivo señala que el 22.6% de los encuestados manifiesta que pesa más la necesidad, en el compromiso de continuidad 61 % que opina que, si es probable que demás organizaciones logren optimizar sus situaciones remunerativas y el 47,7% revela su adeudo de tipo normativo en relación a su estabilidad en la empresa. Se concluye que un superior pronosticador del desempeño, la rotación, la puntualidad e incluso el rendimiento es el adeudo precedentemente que la complacencia. Conviene contar con trabajadores elevadamente envueltos ya que la complacencia lograría ser una expresión a ciertos componentes de la labor en tanto que que el adeudo es una cualidad completa, hacia la empresa.

Arcos (2016) elaboró la tesis de maestría con título “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”, la cual fue admitida por Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Ecuador. Su propósito fue establecer el exceso de labor y su intervención en el adeudo organizacional de los trabajadores. La indagación es de enfoque cuantitativo. Se empleó el cuestionario y la observación directa. Su población se conformó por 349 colaboradores. Los resultados en vínculo con el compromiso sostuvo que el componente de compromiso afectivo el 39.54% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo que la organización tiene un gran significado para estos, en el componente continuidad un 32.09% cuentan con un conocimiento de haber invertido en la empresa sin tener gratitud y en relación al componente normativo el 45.85% de los encuestados, significa menos de la mitad, indica encontrarse en compromiso con la organización. La investigación concluyó en el adeudo organizacional cuenta con un vínculo significativo que atañe al 66.5% con el exceso de trabajo, es decir, que a más exceso de trabajo es menos el adeudo organizacional; en efecto, reducir el exceso de trabajo tendrá consecuencias buenas en el adeudo organizacional.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Pérez (2018) hizo la investigación de maestría con título “La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista 2021”, la cual fue admitida por la Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Su propósito fue establecer el vínculo entre el compromiso organizacional y la

satisfacción laboral. Metodología de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada. Su población se conformó por 333 colaboradores asistenciales y su muestra estuvo formada por 179 colaboradores. Se utilizó el cuestionario. Con relación a los resultados en la variable adeudo organizacional un 53.1% del personal asistencial ubicaron a la variable en la categoría de bajo. Y en sus dimensiones compromiso afectivo un 46.4% del personal asistencial en la categoría de bajo; en el adeudo de continuidad un 48.6% de los trabajadores en la categoría de bajo; el compromiso normativo un 55.3% del personal asistencial en la categoría de bajo. Y en vínculo a la variable complacencia laboral un 53.1% del personal asistencial situaron a la complacencia laboral en la clase de disgustado. En su dimensión condiciones laborales un 49.2% del personal asistencial situaron a las situaciones físicas en la clase de descontento. La conclusión fue que hay vínculo directo y elevado entre el adeudo organizacional y la complacencia laboral de los trabajadores asistenciales. Significa que, en la medida que el adeudo organizacional es elevado, asimismo lo es la complacencia laboral.

Meza (2018) realizó la tesis de maestría con título “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016”, la cual fue admitida por la Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Su propósito fue establecer el vínculo que hay entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería de la prestación de cirugía. El enfoque aplicado es cuantitativo de tipo correlacional transversal. Su población se conformó por 85 profesionales. La investigación utilizó la encuesta y el cuestionario. Entre los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral el 92.94% de los competitivos están en grado medio con relación a la complacencia laboral de su empresa y en su dimensión condiciones de trabajo el 92.94% de los competitivos están en grado medio. Y el 5.88% de los competitivos están en grado bajo con relación al adeudo organizacional. Se concluye que no es significativa la relación entre la complacencia laboral y adeudo organizacional.

Casafranca (2018) realizó la tesis de maestría con título “Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Departamento de Cuidados Críticos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega- Abancay 2018”, la cual fue admitida por la Universidad César Vallejo. Moquegua. Perú. Su propósito fue determinar el vínculo entre el entusiasmo y la complacencia laboral en los trabajadores. La

indagación es descriptiva correlacional de corte transversal. Su población estuvo formada por 50 enfermeras. Se empleó la entrevista. Los resultados del estudio con relación a las dimensiones de complacencia laboral señalan que un 6% de los trabajadores percibe un grado vil en vínculo a las situaciones laborales y un 12% presentan un nivel bajo en sus beneficios laborales. Se concluye que por medio de la prueba estadística del chi cuadrado cuyo resultado de significancia de 0.0014 rechaza la hipótesis nula dando la conclusión definitiva que la relación de entusiasmo y complacencia es directa.

Renfigo y Alván (2018) realizaron la tesis de maestría con título “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Apoyo Iquitos, durante del año 2016”, la cual fue admitida por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú. Su propósito fue establecer el vínculo entre el grado de entusiasmo y complacencia laboral. La indagación es descriptiva correlacional. Su población estuvo formada por 140 colaboradores administrativos. Se empleó la encuesta. Los resultados en relación a la complacencia laboral se halló que el personal demuestra una baja (70%) satisfacción frente a las situaciones físicas y/o materiales del establecimiento y una baja satisfacción del personal (50%) con relación a los provechos Laborales y/o remuneratorios. Se concluye que se determinó un coeficiente de correlación de 0,621 lo cual quiere decir que la motivación laboral afecta directamente a la complacencia laboral de los trabajadores administrativos del Hospital apoyo de Iquitos, debido a la falta de motivación por parte de la institución es que los empleados no están satisfechos con su trabajo.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***Variable independiente: Compromiso organizacional***

#### **A. Definiciones**

Tasayco (2017) define al compromiso laboral como ventaja competitiva como un factor que funciona como un activo relevante para la formación y crecimiento organizacional ello a que el personal está adecuadamente motivado y hacen esfuerzo por llevar a cabo una labor de gran calidad (p.24).

Bustamante (2016) señala que el nivel donde un trabajador se siente reconocido determinada organización y por sus objetivos, y siente deseos de continuar en ella (p.23).

Chiavenato (2014) el compromiso es un estado psíquico (afectos y/ o convicciones que tiene el personal con la organización) que define el vínculo entre un individuo y una organización (p.123).

Kruse (2013) es un afecto que incita a sugerir la organización a un conocido, de sentir admiración por esta y con mayor posibilidad de estar satisfecho con ella y con menor posibilidad de buscar nuevas oportunidades laborales (p.5).

## **B. Dimensiones**

Griffin, Phillips & Gully (2017) mencionan que hay tres modos en los que nos logramos apreciar envueltos con una compañía o trabajador:

### **a. Compromiso afectivo**

Apego emocional favorable a una compañía y un reconocimiento alto con sus blancos y convicciones. Los trabajadores de un hospital de niños puede que se comprometan cariñosamente con la empresa por el propósito que tiene de brindar cuidado médico de elevada superioridad a los infantes. El adeudo afectuoso se encuentra vinculado con los grados principales de rendimiento y hace que el personal continúe en la empresa por decisión propia (p. 129).

### **b. Compromiso normativo**

Impresión de deber de continuar en una compañía por diversos motivos éticos o morales. Un trabajador que ha acabado una maestría en negocios puede que sienta el deber moral de continuar en la compañía que sufragó su colegiatura, al menos mediante el tiempo requerido para cancelar su deuda. El adeudo normativo se vincula con un esfuerzo superior y hace que el personal continúe en la empresa porque se sienten obligados (p. 129).

### c. Compromiso continuo

Persistencia en una empresa ya que se aprecian costos financieros (tomar otro trabajo se traduciría en extraviar actividades de gran valor) o sociales (afecto con colegas) elevados vínculos con salir de esta. El adeudo continuo hace que el personal continúe en la empresa ya que tienen que realizarlo (p. 130).

## C. Una perspectiva teórica sobre el compromiso organizacional

Saldaña y Cornejo (2017) mencionan que en la tesis de Becker contempla que una persona siente compromiso de forma voluntaria a la empresa, lo que conduce a poner de su parte, con el objeto de tener beneficios dados por la organización tales como seguro y abandonarlo le resultaría una carencia. Así, en el momento que un empleado se siente envuelto con su empresa a causa de su accionar o realizar acciones muy buenas en pro de esta (como laborar luego de su jornada laboral) surge la responsabilidad. Ello se traduce como constancia de conducta, ya que el comportamiento de adeudo hecha durante determinadas circunstancias, incide en una nueva aparición de permanencia. Por otro lado, Buchanan señala que, en la tesis de relación afectuosa, el adeudo laboral se conceptualiza como una conducta que manifiesta un afecto de emoción (psicología) entre empleado y organización, para lograr esto es relevante identificar ciertos aspectos como:

- El reconocimiento de los blancos y principios organizacionales.
- Colaborar para concretar blancos y metas organizacionales.
- Las ganas de continuar en la organización.

## D. Énfasis al compromiso organizacional

De acuerdo con Saldaña y Cornejo (2017) la importancia del compromiso laboral se halla en fundamento a lo realizado por Allen y Meller, los cuales estiman tres aspectos relevantes del adeudo organizacional, el primero se centra en la organización como una entidad monetaria que interviene en el mercado realizando inversiones, producción y generando puestos laborales, no se extinguen, sino cambian, conforme a lo que demanda el actual mercado.

Realizan esfuerzos para conservar a un grupo de individuos que son realmente la organización. De manera que, las organizaciones se van transformando y las labores son cada vez más demandantes y en ciertos casos flexibles, los individuos que continúan en el interior de la organización tienen una mayor valía puesto que las laborales son más complicadas y demandantes. El segundo se centra en los guías de la gestión de las empresas que contratan a demás organizaciones para llevar a cabo determinadas labores y de su provecho, se hallarán comprometidas de con esto. Este compromiso puede ser distinto y en poco tiempo, con una perspectiva o plan de la misma organización. Y para finalizar el compromiso que se hace cargo el empleado con la administración de la empresa se requiere que realiza con miras a un beneficio recíproco. Existen motivos para pensar que los individuos naturales o jurídicos requieren tener un compromiso con determinadas cosas, lo contrario al adeudo que es la enajenación y ello es beneficios para los dos individuos naturales.

#### **E. Las posturas y la organización**

Mochón, Mochón y Sáez (2014), centrándonos en las investigaciones de las organizaciones, se estima al compromiso laboral como una actitud que posee un trabajador a sus ganas de esforzarse de una forma y no de otra, con respecto a elementos determinados vinculados con el puesto laboral.

Hay tres tipos de actitudes que se vinculan a la labor, estas son la complacencia laboral, intervención en este y el compromiso en el trabajo.

Un factor para hacer hincapié es que todas actitudes son cambiantes. En efecto, ha sido diferido por estudiosos y aspectados por directivos, que las actitudes de los individuos son muy cambiantes. Ello impulsa a las organizaciones a realizar inversiones de tiempo y dinero en medirlas y hacer esfuerzos por moldear las actitudes del personal de tal manera que el fruto sea positivo para el beneficio de la organización.

La satisfacción en el trabajo se mide de forma directo por medio de encuestas en donde se le hace interrogantes al personal sobre su nivel de satisfacción laboral. De forma indirecta esta actitud a menudo mide vinculando la satisfacción con la eficiencia, pues existe entre ambas un alto grado vínculo

entre complacencia y eficiencia. Además, la complacencia se vincula con el tipo de ausentismo y con la rotación. Puesto que se ha observado que el personal que posee un elevado grado de intervención en la labor tienen bajos niveles de ausentismo y tasas de rotación. Cual fuera el caso, en los últimos tiempos el compromiso del personal hacia su organización no es tan relevante como lo era antes y es más recurrente que el personal vaya de empresa a empresa. En efecto, ciertas organizaciones valores de buena forma el perfil de algunos profesionales que poseen experiencias laborales en diferentes organizaciones. En cualquier caso, si la empresa se preocupa y valora su intervención es una buena forma de tener resultados beneficios en las actitudes del personal con la organización.

## **F. Proporción del compromiso**

Griffin, Phillips y Gully (2017) mencionan que un proceso relevante en la conducta que también índice en la elección de determinaciones es la graduación de decisiones como un curso de acción seleccionado (en ciertas ocasiones denominada falacia de costo hundido). En esta circunstancia los individuos toman decisiones y después se sienten comprometidos de tal manera que se apegan con estas o aumentan la inversión en medios, inclusive sí parecen ser no correctas. En ocasiones los individuos demuestran el aumento o conservación de las inversiones de tiempo, dinero, o como en el caso de los soldados, a causa de una inversión anticipada, inclusive si las pruebas recomiendan que ello deber ser cambiado o sustituido. Como cuando los individuos adquieren más luego de repetidas caídas de precios. Seleccionan, en este caso adquieren acciones a la expectativa de tener rentabilidad, y después se apegan de ella, pese a que confrontan caídas en alza.

Otro ejemplo, es la compañía Pan American World Airways quién fue líder durante años y utilizó sus ganancias para variar en el sector de bienes raíces y otros negocios. No obstante, cuando comenzó su desequilibrio, surgió inconvenientes y perdió gran parte del mercado ante otras aerolíneas. Cuando se dio cuenta el director de Pan Am de esta deficiencia que tenía efectos en las gestiones de las organizaciones, la decisión “lógica” debió ser, como lo indican los estudiosos, poner en venta restantes de actividades de las aerolíneas y enfocarse en sus negocios con mayores utilidades. No obstante, a causa que

seguían viendo a la organización como una aerolínea, iniciaron la venta pausada de sus actividades rentables para continuar con sus operaciones. A medida que transcurrió el periodo, la organización se quedó con una única aerolínea sin eficacia ni eficiencia, y después puso a la venta rutas de mayor utilidad, previo a ser comprado por Delta. En caso sus gerentes hubieran decidido ser más lógicos, posiblemente la empresa hubiese un mantenido sus utilidades en la actualidad, aun cuando no tuviera participación en la industria aérea.

Ello señala que los individuos van por un camino muy angosto cuando se trata de decidir. Por otro lado, es necesario resguardarse para no apegarse por un largo periodo a una mala decisión. Y por otro, no es necesario que los directivos retrocedan muy rápido a una decisión porque les resulta inapropiada, como lo aconteció Adidas en el pasado. Dicha organización era líder en el mercado de zapatillas deportivas y tomo la decisión de apostar por las zapatillas deportivas profesional, en el cual además obtuvo resultados favorables. No obstante, sus directivos tradujeron incorrectamente una baja de ventas era el cierra de la expansión del producto. pensaron que su decisión fue no fue la apropiada y establecieron recortes severos. El establecimiento incremento la demanda de nuevo y Nike fue líder, hecho en el cual Adidas no ha podido recuperarse hasta hoy. Afortunadamente, los nuevos directores tuvieron otras decisiones y, de esta manera, Adidas pudo recuperar en gran medida el mercado de ropa y calzado deportivo.

## **G. El compromiso y su influencia en la organización**

Hellriegel y Slocum (2009), del mismo modo que la complacencia en el trabajo, el compromiso laboral incide en un individuo que continua en su puesto. El adeudo en el trabajo se define como la energía de la intervención de un trabajador con su organización y el modo en cómo se reconoce con ella. El personal que continua por un largo periodo en la empresa suele tener un mayor compromiso hacia esta que el nuevo personal. Para el personal más antigua les resulta mucho dejar la organización. Tener un compromiso muy alto hacia la organización implica lo siguiente:

- Soporte y aprobación en lo propuesto por la organización.

- La iniciativa de poner enormes esfuerzos en pro de la empresa.
- Las ganas de continuar en la empresa.

El personal con un alto compromiso tal vez se siente parte de la organización, en situaciones comentarán en palabras propias como “nosotros brindamos un servicio de calidad”. No pondrán su atención en indicadores bajos de no satisfacción laboral y continuarán por un largo periodo en la empresa.

Por el contrario, un individuo con menor adeudo notará su vínculo con la organización en palabras escasamente particulares “ellos no elaboran productos de superioridad”, mostrará su no satisfacción con esta de manera más clara y no permanecerá por mucho en la compañía.

El adeudo laboral tiene un efecto más profundo que la lealtad y comprende una constante colaboración con el fin de conseguir lo planteado por la empresa. El adeudo organizacional es una actitud frente al trabajo más extenso que la satisfacción en el trabajo, ya que se emplea a toda la organización y no únicamente a la labor. Aunque, a menudo el compromiso tiene una mayor estabilidad que la satisfacción puesto que es menos cambiante con acontecimientos rutinarios.

Tanto satisfacción laboral como el compromiso, sus fuentes cambian de individuo a individuo en una organización. El compromiso en un primer momento del personal se encuentra establecido en su mayoría por las cualidades particulares como la propia personalidad, los principios y conductas y a la medida que sus experiencias se adecuan a sus expectativas. Por ejemplo, a los colaboradores les gusta laborar en una empresa porque los impulsa a laborar arduamente, a sentir gozo, a tener amabilidad, y a emplear buenas conductas. Las vivencias laborales vienen incidiendo en el compromiso laboral y varios de los propios componentes que conducen a la complacencia laboral además colaboran al adeudo o no con la empresa: el sueldo, las relaciones con los jefes y los compañeros de trabajo, las situaciones de trabajo, las probabilidades de realizarse y demás. Conforme avanza el tiempo, el adeudo organizacional se inclina ser más fuerte ya que:

- Los sujetos construyen relaciones estrechas con la organización y sus compañeros de trabajo puesto que están regular tiempo con aquellos.

- La veteranía generalmente conlleva preeminencias que construyen excelentes actitudes frente al trabajo y
- las posibilidades en el establecimiento de trabajo pueden reducirse a mayor edad, lo genera que el personal continúe en la organización.

## **H. La intervención del personal**

Griffin, Phillips y Gully (2017) ¿Cómo se sentiría en un trabajo sus compañeros son hostiles, su jefe es autoritario y hay pocos medios para laborar? ¿Haría un esfuerzo mayor por su labor? Cuando tenemos esa sensación de respeto y reconocemos el valor de nuestra labor en la organización y en los otros, tendremos una mejor predisposición a participar. La participación del personal es un vínculo afectivo e intelectual que posee un colaborador en su puesto, empresa, superiores o colegas que hace que incremento sus energías en su labor.

El personal que interviene pone todas sus energías y en ocasiones van más allá de la obligación, ya que sienten pasión por la organización y hacer una labor de calidad. Aquellos que realizan lo contrario ponen por debajo su capacidad potencial y tienen pocos vínculos emocionales y motivacionales con sus jefes para dar lo mejor de ellos, sienten que deben realizar poco esfuerzo.

Una investigación reflejó que un 60% de los gerentes tienen una “alineación y vínculo emocional” con su empresa menos del promedio ideal. Dicho porcentaje es un producto muy problemático ya que repercute en lo económico para la empresa debido a una baja participación. Por el contrario, una elevada participación resulta un mejor beneficio en la organización debido a un desempeño superior. Como directivo, es necesario tener en cuenta que los impulsores de la participación del personal pueden cambiar de los impulsores de atracción y retención, mejor dicho, lo que atrae a los colaboradores de una organización, es diferente lo que los motiva a participar y permanecer en la organización. La participación se optimiza si:

Posee papeles y objetivos concretos.

Tiene los medios necesarios para llevar a cabo una labor de calidad.

Alcanza un buen feedback de su rendimiento.

Lograr poner en práctica sus talentos.  
Es retribuido si hacer una labor de calidad.  
Mantienen buenos vínculos con sus colegas.  
Poseen oportunidad de seguir aprendiendo y creciendo.  
Tienen un liderazgo colaborativo.

## **Variable dependiente: Satisfacción laboral**

### **A. Definiciones**

Robbins (2011) define la complacencia laboral como “es una actitud que demuestra la persona en el momento que se aprecia gratificado con su labor” (p. 484).

Daft y Marcic (2010) indican que la complacencia laboral es una cualidad efectiva hacia la misma labor (p. 375).

Robbins y Coulter (2010) mencionan que la complacencia laboral se refiere a la actitud ordinaria de un individuo con su trabajo.

Bateman y Snell (2009) definen la satisfacción laboral como la que es esencialmente relevante para los trabajadores de asistencias enfocado hacia las relaciones (p. 494).

### **B. Dimensiones**

Robbins y Judge (2017) indican los componentes que probablemente incidan en la satisfacción en el trabajo, siendo cada una de ellas:

Condiciones laborales

Con frecuencia, los puestos de trabajo requieren alineación, variedad, independencia y control que produzca complacencia en buena gran parte de los individuos. Exteriormente del ambiente de la labor la interdependencia, el apoyo colectivo y la relación con los compañeros de trabajo de la labor misma. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Dependencia.

- Feedback.
- Ayuda comunitaria.
- Interrelación con los compañeros
- Inspección

#### Personalidad

La complacencia en el centro laboral no es únicamente las situaciones laborales, ya que asimismo el temperamento es un componente participativo. Los individuos con propias valoraciones fundamentales provechosas creen en su valía interna y capacidad básica, se hallan con una elevada complacencia en su labor que los que las tienen negativas. Del mismo modo, las personas que tienen personalidad elevada cuentan con una amplia responsabilidad de profesión, frecuentemente cuentan con grados eminentes de complacencia laboral. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Estimación interna.
- Competencia fundamental.
- Responsabilidad de profesión.

#### Salario

Para la mayoría de individuos, el salario guarda relación con la satisfacción en el trabajo y la felicidad, no obstante, ello puede verse reducido si la persona alcanza una calidad de vida promedio. Siendo su indicador el siguiente:

- Adecuada remuneración.
- Estatus de vida

### **C. Posturas vinculadas con la satisfacción**

Robbins (2011) indica que los individuos cuando están en sus puestos de trabajo generan posturas sobre muchos temas. Como en el caso de que las personas tengan posturas positivas sobre su remuneración, sus probabilidades de promoción, su superior, las oportunidades, la alimentación en la cafetería y el color de la vestimenta de la organización. Sin duda, ciertas posturas tienen mayor

relevancia. Las posturas fundamentalmente significativas son la complacencia o el disgusto laboral y el adeudo en la empresa.

- La satisfacción o insatisfacción laboral

Es una postura que irradia el nivel al que una persona se aprecia premiado u orgulloso en su labor. Una indagación amplia hecha sobre la satisfacción laboral ha manifestado que los elementos particulares, como los requerimientos y deseos de los individuos, establecen esta postura juntamente con los elementos de equipo y organizacionales como los vínculos con los colegas del centro laboral, los inspectores y las situaciones de labor, las políticas de labor y la indemnización.

Un trabajador orgulloso también se ausenta con menos costumbre y a realizar participaciones efectivas y persistir con la compañía. Al contrario, un trabajador descontento logra ausentarse con mayor asiduidad, sentir tensión que impida a sus colegas del centro laboral y encontrarse perennemente en busca de otro trabajo.

No obstante, inverso a lo que muchos jefes especulan, los elevados grados de satisfacción en el trabajo no precisamente llevan a grados más altos de desempeño.

El compromiso organizacional, es una postura que irradia la caracterización de una persona con la compañía y su cariño a la misma.

Es posible que un individuo con un elevado grado de responsabilidad se observe a sí mismo como un integrante efectivo de la compañía (por ejemplo, hace referencia a la compañía en cláusulas particulares como “elaboramos bienes de excelente calidad”) que desatienda fuentes mínimas de insatisfacción con la compañía y que se observe como que continúa como integrante de la compañía. Por el contrario, un individuo con escasa responsabilidad organizacional es más posible que se observe así mismo como un individuo exterior (por ejemplo, al hablar de la compañía en cláusulas menos particulares como “no remuneran muy bien a sus trabajadores”, que manifieste más insatisfacción sobre los acontecimientos y no se observe como integrante de la compañía a larga duración.

La responsabilidad se fortifica con la edad de una persona, los años que trabaja con la empresa, el significado de protección laboral y la colaboración en la elección de determinaciones. Los trabajadores que se aprecian envueltos con una compañía cuentan con costumbres elevadamente leales, proyectan una permanencia extensa con la compañía y manifiestan más dedicación en el rendimiento.

#### **D. Efectos de la satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2017) , el impacto de la satisfacción en el trabajo se manifiesta en los siguientes efectos.

- **Desempeño Laboral**

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral. Aunque una inspección de cientos de investigaciones propuso una relación muy elevada. Las personas con mayor satisfacción laboral rinden mejor y las organizaciones con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas que cuentan personal poco satisfecho.

- **Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)**

El personal con Comportamiento de Ciudadanía Organizacional hace acotaciones beneficiosas acerca de su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral. Las pruebas recomiendan que la satisfacción en el trabajo guarda un vínculo estrecho con el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, de tal forma que las personas más satisfechas tienen una mayor tendencia al CCO. ¿A qué se debe? Una respuesta es la confianza. Un estudio hecho en ciertas naciones menciona que los directores corresponden al CCO del personal con conducta que refleja confianza. El personal que denota el apoyo de sus colegas tienen más probabilidades de mostrar comportamiento de cooperación, que aquellos que son conflictivos con sus colegas. Por otra parte, la identidad también es de suma importancia. Las personas tienen ciertas identidades tienen mayor complacencia en el trabajo que a su vez orienta al CCO. Para finalizar el personal que recibe

buen feedback de sus compañeros de trabajo por sus CCO tienen una mayor tendencia a seguir estos patrones.

- Satisfacción del usuario

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario. Para aquellos que tienen un trato directo con los usuarios la respuesta es sí. El trabajador orgulloso eleva la complacencia y lealtad de los usuarios.

- Satisfacción de la vida

Se ha considerado en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa. Estudios europeos señalan que las satisfacciones en el trabajo se relacionan posteriormente con la complacencia de la existencia y que las posturas y la experiencia inciden en las experiencias y el modo en como denotan la labor. De igual modo, ciertos estudios realizados en Alemania, señalan que los individuos con poca satisfacción hacia la vida se encuentran en ese estado cuando no tienen un trabajo y no únicamente por la pérdida de ingresos. Gran parte de las personas, piensa en su trabajo es importante para su vida, lo cual es lógico sentir felicidad este sujeto estrechamente con el grado de felicidad que perciban con su trabajo (satisfacción laboral).

## **E. Satisfacción laboral y sus frutos**

Schermerhorn (2010) señala que algunos especialistas tienen conocimientos que concurren una conexión entre la satisfacción laboral y la inasistencia en el trabajo. Los trabajadores con mayor satisfacción van frecuentemente a sus trabajos. Asimismo, existe una relación entre satisfacción en el trabajo y el traslado de colaboradores. Los personales insatisfechos dejan sus trabajos. La inasistencia y la rotación del personal tienen altos costos ya que incluye reclutamiento y capacitación, además también se pierde productividad en tanto el nuevo personal se adapte a sus funciones. Por ejemplo: una investigación informa que las modificaciones elevadas y decrecientes en las tasas de conservación proporcionan como efecto alteraciones excesivas en las

utilidades corporativas. El escritor avisa acerca de las impresiones perjudiciales de la depreciación de la fidelidad e indicio de la puerta giratoria entre los trabajadores.

En el momento que se habla de la conexión entre satisfacción laboral y desarrollo en el trabajo, son muy complejas. Las recientes conclusiones recalcan que existe un remoto vínculo entre satisfacción y rendimiento en el trabajo. Aunque se necesitará tener más cuidado antes de tener una conclusión que dar felicidad a las personas en su trabajo mejore su rendimiento en este. La realidad nos dicta que solo aquellas que agradan su trabajo estarán más contentas y satisfechas y, aunque, no tengan un rendimiento eficiente. Y ello forma parte de las distinciones personales.

Hay antecedentes de igual forma que el ejercicio incida en la complacencia; probablemente los trabajadores de elevado rendimiento tengan más satisfacción. Aunque, inmediatamente después la interpretación verdadera posiblemente sea el mejor. Hay individuos que quizás realicen su labor y que tengan un rendimiento de acuerdo a las expectativas y que, sin embargo, no sienten cómodos con ello. En efecto, puesto que la satisfacción nos manifiesta la inasistencia y la rotación del personal, los gerentes deben hacer esfuerzos por no perder a personal realmente efectivo, aunque descontentos, a menos que se realicen variaciones con la finalidad de incrementar su complacencia en el trabajo.

Finalmente, es muy posible que la complacencia en el trabajo y el rendimiento en este tengan impacto entre estos. Es un enfoque muy aceptado que el rendimiento laboral, con los incentivos y notadas como justas, concebirá un ambiente para laborar con energía, con el objetivo de elevar el rendimiento en un largo plazo.

## **F. Nivel de la satisfacción laboral**

Newstrom (2007) indica que las investigaciones de largo alcance muestran que la complacencia total en el trabajo ha sido a lo largo de la historia alta y equilibrada en la mayoría de los países. Aun cuando los intereses de los empleados se han incrementado y ha variado su enfoque al pasar los periodos,

además ha perfeccionado las condiciones de las gestiones administrativas. Sin embargo, solo la mitad de los trabajadores indica encontrarse prudentemente satisfecho con su labor. Los trabajadores no tienen que apreciarse satisfechos, puesto que ciertas estadísticas revelan que miles de empleados se no sienten conforme con su labor, y quizás otros miles no se encuentran satisfechos con algo particular de su trabajo. También, puede ser muchos de los empleados “satisfechos” sencillamente se han resignado a su situación laboral actual, es decir, están semisatisfechos con su trabajo. Pese a que, la gran mayoría de empleados se sienten muy inseguros y con el temor que las empresas ya no quieran sus servicios, como el intento por mejorar la productividad empresarial.

No es constante el nivel de satisfacción laboral en los grupos, sino que se encuentra vinculado a distintos elementos. La investigación de estas relaciones hace posible que los administradores pronostiquen los equipos que tiene más probabilidad de tener conductas conflictivas producto de la insatisfacción. Los elementos esenciales se hallan en la edad, nivel ocupacional y la proporción de la compañía. De acuerdo a la edad avanza en los trabajadores puede tener mayor satisfacción con su labor. Ya que sus expectativas se tornan más reales y se adecuan de una mejor manera a sus condiciones laborales. Luego posiblemente su satisfacción se vea estancada, ya que aparecen los hijos y se confrontan a la jubilación.

De igual forma es pronosticable que los individuos con alto puesto sientan una mayor satisfacción por su trabajo. Generalmente, estos son mejor remunerados, cuentan con mejores condiciones laborales y están en puestos donde pueden practicar todas sus habilidades. Para finalizar, los hechos revelados indican que las empresas pequeñas cuentan con una mayor satisfacción laboral. Ya que las grandes empresas se enfrentan una gran cantidad de personas, mezclan los métodos de ayuda y minimizan el grado de cercanía, es decir, los lazos amicales y la labor de grupo en pequeños equipos, componentes relevantes en la satisfacción laboral para casi todas las personas.

## **G. Medición de la satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2017) indican que el trabajo va más allá de hacer gestiones con documentos, redactar códigos de programación y la atención a clientes. Las ocupaciones de trabajo requieren de la interrelación entre compañeros y jefes, de este modo acatar las reglas y políticas corporativas, llevan cabo modelos de rendimiento, residir en una condición laboral poco agradable y con problemas de estilo. Medir la satisfacción laboral que tiene el trabajador en una adición compleja de ciertos números dispersos.

Hay dos procedimientos comunes. La puntuación general único trata en la réplica a la interrogante como, por ejemplo: teniendo en cuenta estas situaciones, ¿Qué tan orgulloso se encuentra con su labor? Donde los individuos colocan en un círculo una cifra del uno al cinco, en el que compete a contestas que van a partir de muy orgulloso a muy descontento.

El segundo procedimiento, la adición de aspectos del puesto de trabajo, cuenta con una mayor complicación y reconoce los aspectos importantes del puesto en el trabajo en su propiedad, supervisión, remuneración vigente, las posibilidades de desarrollo y las relaciones con los colegas de trabajo. El trabajador califica tales componentes en una graduación estandarizada y, luego, los peritos suman los puntos con el fin de conseguir la apreciación final de la satisfacción laboral.

## **H. La estabilidad en la satisfacción laboral**

Newstrom (2007) indica que el diálogo de la satisfacción en el trabajo se proporciona después de ejecutar labores por un periodo establecido. De modo similar, la satisfacción o insatisfacción laboral brotan en el momento que el colaborador consigue informarse más de su ocupación en el trabajo. Pero la satisfacción puede que sea cambiante y logre acabar aún más ligeramente de lo que se mejora.

Los jefes no lograrían usar las medidas que trasladan a una alta satisfacción en una establecida instancia y después inobservaras o dejarlas de lado, ya que lo que requiere un empleado puede que varíe en cualquier momento.

Los jefes tienen que estar cautelosos sobre las labores del empleado a diario, semanalmente, mensualmente y anualmente.

### **2.3 Bases filosóficas**

Newstrom (2007) indica que las investigaciones de largo alcance muestran que la complacencia total en el trabajo ha sido a lo largo de la historia alta y equilibrada en la mayoría de los países. Aun cuando los intereses de los empleados se han incrementado y ha variado su enfoque al pasar los periodos, además ha perfeccionado las condiciones de las gestiones administrativas. Sin embargo, solo la mitad de los trabajadores indica encontrarse prudentemente satisfecho con su labor.

Los trabajadores no tienen que apreciarse satisfechos, puesto que ciertas estadísticas revelan que miles de empleados se no sienten conforme con su labora, y quizás otros miles no se encuentran satisfechos con algo particular de su trabajo. También, puede ser muchos de los empleados “satisfechos” sencillamente se han resignado a su situación laboral actual, es decir, están semisatisfechos con su trabajo. Pese a que, la gran mayoría de empleados se sienten muy inseguros y con el temor que las empresas ya no quieran sus servicios, como el intento por mejorar la productividad empresarial.

No es constante el nivel de satisfacción laboral en los grupos, sino que se encuentra vinculado a distintos elementos. La investigación de estas relaciones hace posible que los administradores pronostiquen los equipos que tiene más probabilidad de tener conductas conflictivas productos de la insatisfacción. Los elementos esenciales se hallan en la edad, nivel ocupacional y la proporción de la compañía. De acuerdo a la edad avanza en los trabajadores puede tener mayor satisfacción con su labor. Ya que sus expectativas se tornan más reales y se adecuan de una mejor manera a sus condiciones laborales. Luego posiblemente su satisfacción se vea estancada, ya que aparecen los hijos y se confrontan a la jubilación.

De igual forma es pronosticable que los individuos con alto puesto sientan una mayor satisfacción por su trabajo. Generalmente, estos son mejor remunerados, cuentan con mejores condiciones laborales y están en puestos donde pueden practicar todas sus habilidades. Para finalizar, los hechos revelados indican que las empresas pequeñas cuentan con una mayor satisfacción laboral. Ya que las grandes empresas

se enfrentan una gran cantidad de personas, mezclan los métodos de ayuda y minimizan el grado de cercanía, es decir, los lazos amicales y la labor de grupo en pequeños equipos, componentes relevantes en la satisfacción laboral para casi todas las personas.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### *Compromiso organizacional*

Es compromiso es un estado psíquico (afectos y/ o convicciones que tiene el personal con la organización) que define el vínculo entre un individuo y una organización (Chiavenato, 2014, p.123).

### *Satisfacción laboral*

Es una postura que demuestra la persona en el momento que se aprecia gratificado con su labor (Robbins, 2011, p.484).

### *Compromiso afectivo*

Apego emocional favorable a una compañía y un reconocimiento alto con sus blancos y convicciones. Los trabajadores de un hospital de niños puede que se comprometan cariñosamente con la empresa por el propósito que tiene de brindar atención médica de superioridad a los infantes (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, p. 129).

### *Compromiso normativo*

No es sorprendente que los equipos eficientes se reconocen al mismo tiempo con una perfecta interrelación verbal y no verbal, se comunica el recado a sus miembros entre sí de manera que otorga su entendimiento esclarecido y sencillo (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, p. 129).

### *Confianza mutua*

Impresión de deber de persistir en una compañía por diversos motivos éticos o decorosos (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, p. 129).

### *Compromiso continuo*

Persistencia en una empresa por el motivo que se descubren costos financieros (tomar otro trabajo se traduciría en extraviar actividades de gran valor) o sociales

(familiaridad con colegas) elevados vinculados con irse de esta (Griffin, Phillips, & Gully, 2017, p. 129).

#### *Condiciones laborales*

Los puestos de trabajo requieren alineación, variedad, independencia y control que produzca complacencia en buena gran parte de los individuos (Robbins y Judge, 2017).

#### *Personalidad*

Los individuos con propias valoraciones fundamentales provechosas creen en su Valía interna y capacidad básica (Robbins y Judge, 2017).

#### *Salario*

Para la mayoría de individuos, el salario guarda relación con la satisfacción en el trabajo y la felicidad, no obstante, ello puede verse reducido si la persona alcanza una calidad de vida promedio (Robbins y Judge, 2017).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a. El compromiso afectivo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.
- b. El compromiso normativo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.
- c. El compromiso continuo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho 2022.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<i>Compromiso afectivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apego emocional.</li> <li>- Identificación con metas y valores.</li> <li>- Nivel de pertenencia.</li> </ul>
	<i>Compromiso normativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vínculo moral.</li> <li>- Sentimiento de obligatoriedad.</li> </ul>
	<i>Compromiso continuo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanencia por costos económicos.</li> <li>- Permanencia por costos sociales.</li> <li>- Trabajo por necesidad.</li> </ul>

Fuente: Griffin, Phillips y Gully (2017).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<i>Condiciones laborales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interdependencia.</li> <li>- Retroalimentación.</li> <li>- Apoyo social.</li> <li>- Interacción con los colegas.</li> <li>- Supervisión</li> </ul>
	<i>Personalidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valía interna.</li> <li>- Capacidad básica.</li> <li>- Compromiso de carrera.</li> </ul>
	<i>Salario</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada remuneración.</li> <li>- Estatus de vida</li> </ul>

Fuente: Robbins y Judge (2017).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La investigación fue de tipo básico, ya que con el fin de conocer una realidad se generaron conocimientos partiendo de teorías científicas previas (Díaz et al., 2013).

Explicativo, porque se busca conocer ciertos hechos que suceden de forma determinada, donde el propósito “es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, p. 23).

Diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas (Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo, ya que las conclusiones cuentan con aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está representada por 70 trabajadores del Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

##### **3.2.2 Muestra**

Por contar con una población de tamaño factible para la ejecución de la investigación, no fue necesario el cálculo de la muestra.

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

La técnica desarrollada fue la encuesta, el cual fue la forma oral en la que se le explico al recurso humano las indicaciones de la aplicación de la investigación si como de los instrumentos, los cuales fueron comprendidos por el cuestionario, los cuales fueron detallados como uno por cada variable (compromiso organizacional y satisfacción laboral).

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para poder identificar la prueba estadística de elección por ser un estudio correlacional se empleó la aplicación de las pruebas de normalidad el cual según la cantidad de la muestra de estudio se caracterizó por el análisis de la prueba de Kolmogorov – Smirnov., obteniendo como uso de prueba estadística a la prueba Rho de Spearman, quien fue analizado a través de el programa estadístico Spss21.

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### A. Análisis descriptivo

Objetivo General: Establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

Tabla 1

*Distribución de frecuencias del compromiso organizacional y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Compromiso organizacional	Débil	Recuento	7	4	0	11
		% del total	10.0%	5.7%	0.0%	15.7%
	Moderado	Recuento	7	39	0	46
		% del total	10.0%	55.7%	0.0%	65.7%
	Fuerte	Recuento	1	12	0	13
		% del total	1.4%	17.1%	0.0%	18.6%
Total		Recuento	15	55	0	70
		% del total	21.4%	78.6%	0.0%	100.0%

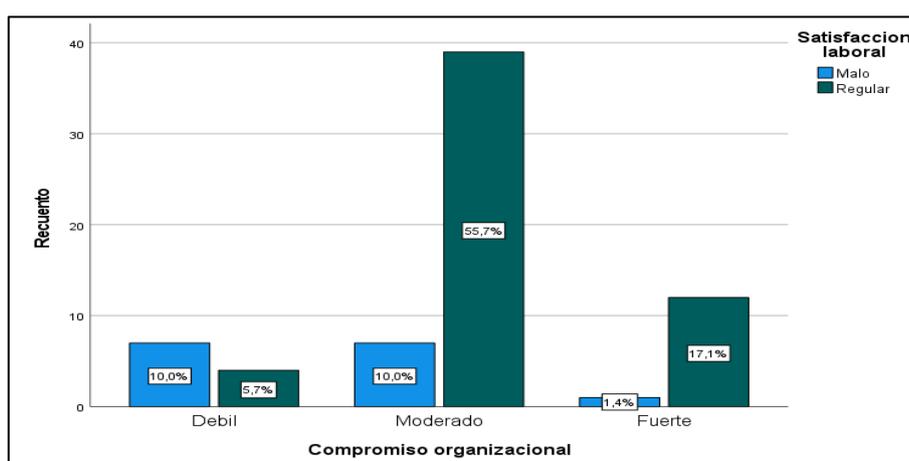


Figura 1. Compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Se muestra en la Tabla 1 que del total de trabajadores que se encuentran con una mala satisfacción el 10% percibieron un compromiso organizacional débil, mientras que el otro 10% un nivel moderado y el 1.4% un nivel fuerte. Consecuentemente, del total de trabajadores que presenta una satisfacción regular al trabajar por la entidad el 5.7% percibieron un compromiso organizacional débil, el 55.7% evidenció un nivel moderado y el 17.1% un nivel fuerte.

Objetivo Específico 1: Establecer de qué manera el compromiso afectivo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias del compromiso afectivo y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Compromiso afectivo	Débil	Recuento	5	8	0	13
		% del total	7.1%	11.4%	0.0%	18.6%
	Moderado	Recuento	8	33	0	41
		% del total	11.4%	47.1%	0.0%	58.6%
	Fuerte	Recuento	2	14	0	16
		% del total	2.9%	20.0%	0.0%	22.9%
Total		Recuento	15	55	0	70
		% del total	21.4%	78.6%	0.0%	100.0%

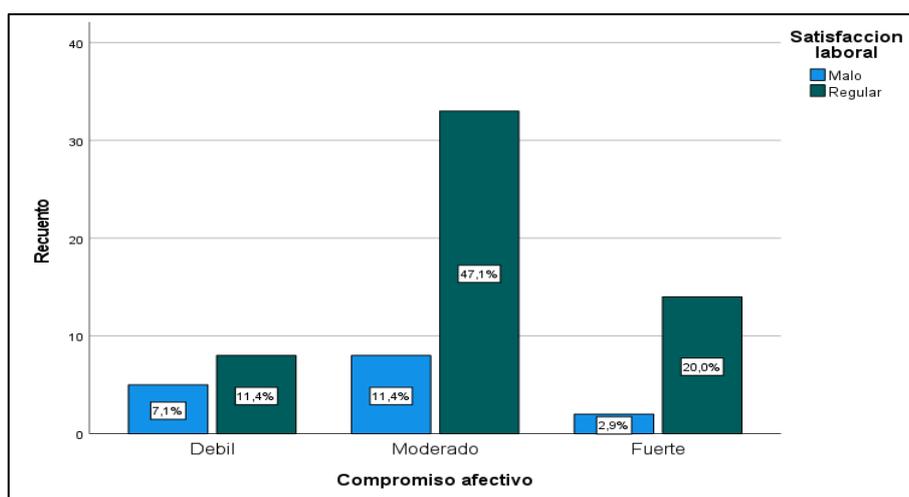


Figura 2. Compromiso afectivo y satisfacción laboral.

Se muestra en la Tabla 2 que del total de trabajadores que se encuentran con una mala satisfacción el 7.1% percibieron un compromiso afectivo débil, mientras que el 11.4% un nivel moderado y el 2.9% un nivel fuerte. Consecuentemente, del total de trabajadores que presenta una satisfacción regular al trabajar por la entidad el 11.4% percibieron un compromiso afectivo débil, el 47.1% evidenció un nivel moderado y el 20% un nivel fuerte.

Objetivo Específico 2: Establecer de qué manera el compromiso normativo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

Tabla 3

*Distribución de frecuencias del compromiso normativo y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Compromiso normativo	Débil	Recuento	7	16	0	23
		% del total	10.0%	22.9%	0.0%	32.9%
	Moderado	Recuento	5	21	0	26
		% del total	7.1%	30.0%	0.0%	37.1%
	Fuerte	Recuento	3	18	0	21
		% del total	4.3%	25.7%	0.0%	30.0%
Total	Recuento	15	55	0	70	
	% del total	21.4%	78.6%	0.0%	100.0%	

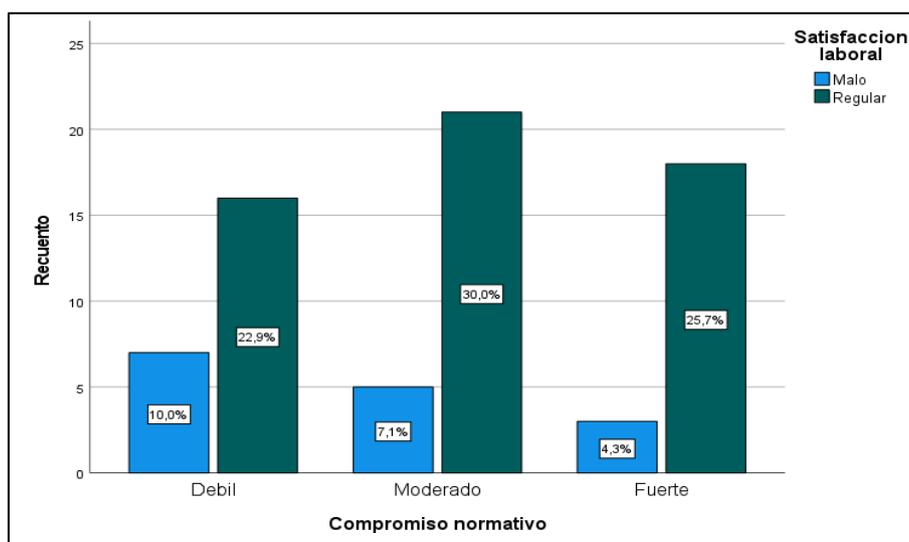


Figura 3. Compromiso normativo y satisfacción laboral.

Se muestra en la Tabla 3 que del total de trabajadores que se encuentran con una mala satisfacción el 10% percibieron un compromiso normativo débil, mientras que el 7.1% un nivel moderado y el 4.3% un nivel fuerte. Consecuentemente, del total de trabajadores que presenta una satisfacción regular al trabajar por la entidad el 22.9% percibieron un compromiso normativo débil, el 30% evidenció un nivel moderado y el 25.7% un nivel fuerte.

Objetivo Específico 3: Establecer de qué manera el compromiso continuo influye en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias del compromiso continuo y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Compromiso continuo	Débil	Recuento	10	9	0	19
		% del total	14.3%	12.9%	0.0%	27.1%
	Moderado	Recuento	4	35	0	39
		% del total	5.7%	50.0%	0.0%	55.7%
	Fuerte	Recuento	1	11	0	12
		% del total	1.4%	15.7%	0.0%	17.1%
Total		Recuento	15	55	0	70
		% del total	21.4%	78.6%	0.0%	100.0%

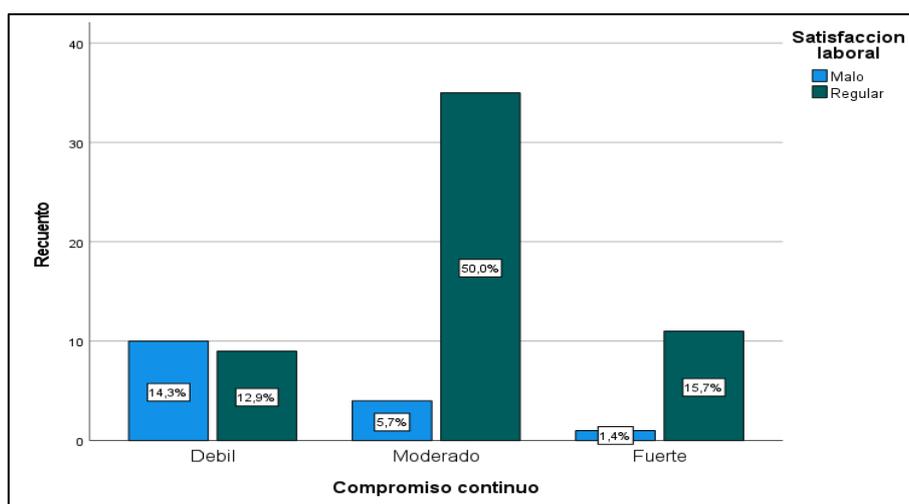


Figura 4. Compromiso continuo y satisfacción laboral.

Se muestra en la Tabla 4 que del total de trabajadores que se encuentran con una mala satisfacción el 14.3% percibieron un compromiso de continuidad débil, mientras que el 5.7% un nivel moderado y el 1.4% un nivel fuerte. Consecuentemente, del total de trabajadores que presenta una satisfacción regular al trabajar por la entidad el 12.9% percibieron un compromiso continuidad débil, el 50% evidenció un nivel moderado y el 15.7% un nivel fuerte.

## B. Prueba de normalidad

Ho: Los resultados provienen de una distribución normal.

Ha: Los resultados no provienen de una distribución normal.

Para efectos de evaluar que estadístico utilizar para la comprobación de las hipótesis se ha considerado realizar previamente un supuesto de normalidad mediante kolmogorov-Smirnov ya que se cuenta con una muestra mayor a 50 casos.

Tabla 5  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.153	70	0.000
Compromiso afectivo	0.131	70	0.004
Compromiso normativo	0.170	70	0.000
Compromiso continuo	0.161	70	0.000
Satisfacción laboral	0.107	70	0.046

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si  $\alpha < 0.05$  Se rechaza la hipótesis nula.

Si  $\alpha > 0.05$  Se acepta la hipótesis nula.

Teniendo como valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tienen valores menores a Sig.  $< 0.05$ ; por lo tanto, se cumple rechazar a la hipótesis nula. Esto indica que; los resultados no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la comprobación de hipótesis será mediante el estadístico no paramétrico, a través de la prueba Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

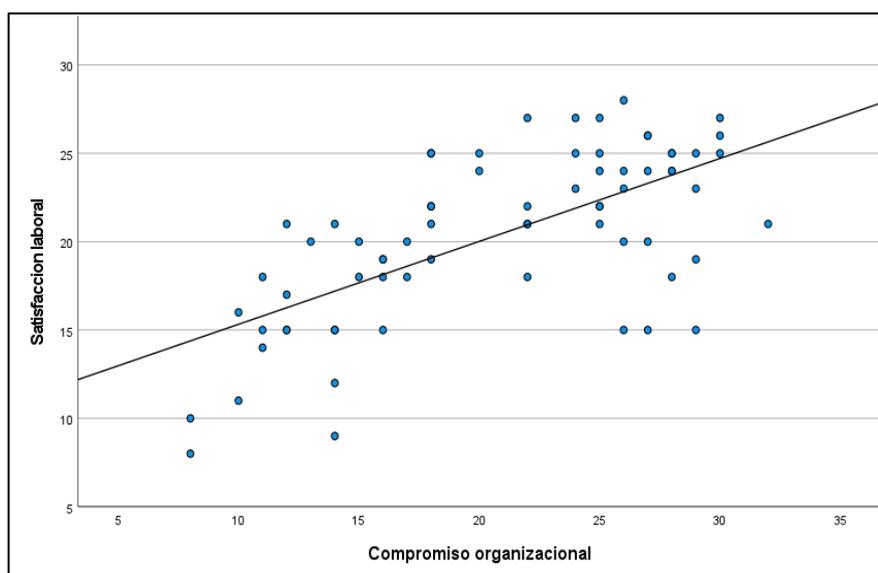
### *Hipótesis General*

Tabla 6

*Pruebas Rho de Spearman entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,617**
		N	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	70

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



*Figura 5. Comportamiento lineal del Compromiso organizacional y la satisfacción laboral.*

De acuerdo al cálculo obtenido en la Tabla 6 mediante la Prueba de Spearman el valor de  $p = 0.00$  siendo menor que el nivel de significancia por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que es planteada por la investigación. Esto significa que el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, se plasma un grado positivo moderado ya que está representado por 0.617 ubicando en el intervalo de 0.41-0.70.

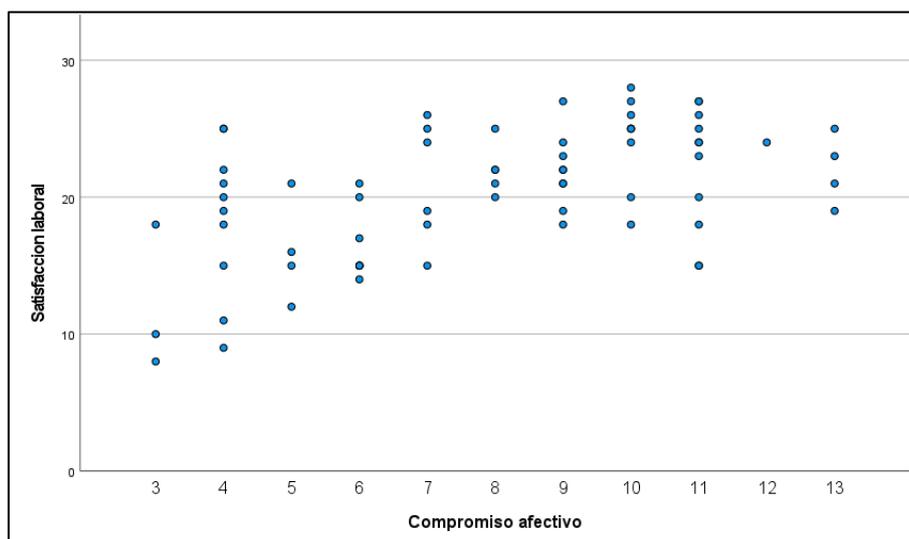
*Hipótesis Específico 1*

Tabla 7

*Pruebas Rho de Spearman entre el compromiso afectivo y satisfacción laboral*

			Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1.000	,491**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,491**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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



*Figura 6. Comportamiento lineal del Compromiso afectivo y la satisfacción laboral.*

De acuerdo al cálculo obtenido en la Tabla 6 mediante la Prueba de Spearman el valor de  $p = 0.00$  siendo menor que el nivel de significancia por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que es planteada por la investigación. Esto significa que el compromiso afectivo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, se plasma un grado positivo moderado ya que está representado por 0.491 ubicando en el intervalo de 0.41-0.70.

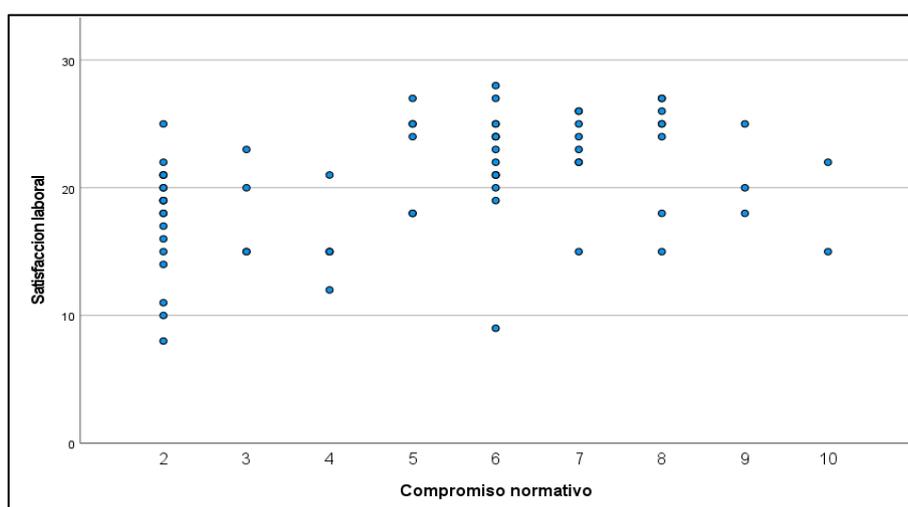
*Hipótesis Específico 2*

Tabla 8

*Pruebas Rho de Spearman entre el compromiso normativo y satisfacción laboral*

			Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1.000	,434**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,434**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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



*Figura 7. Comportamiento lineal del Compromiso normativo y la satisfacción laboral.*

De acuerdo al cálculo obtenido en la Tabla 7 mediante la Prueba de Spearman el valor de  $p = 0.00$  siendo menor que el nivel de significancia por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que es planteada por la investigación. Esto significa que el compromiso normativo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, se plasma un grado positivo moderado ya que está representado por 0.434 ubicando en el intervalo de 0.41-0.70.

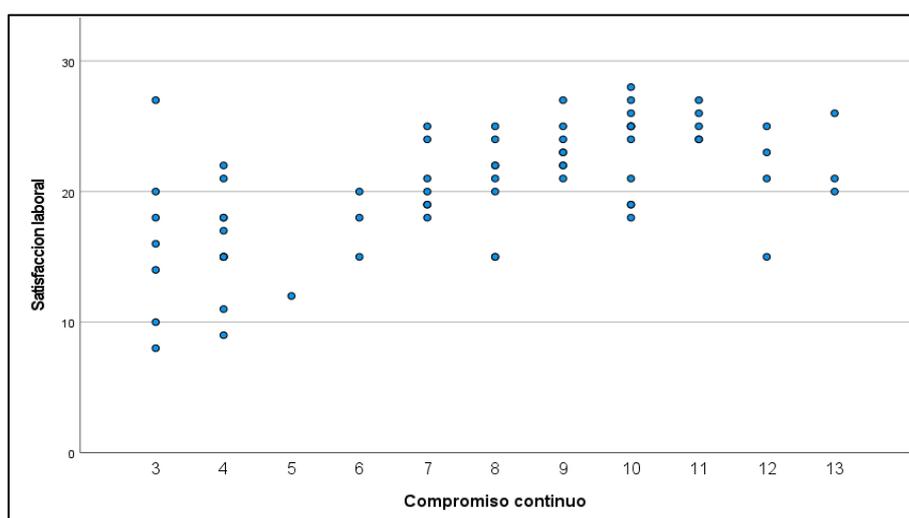
*Hipótesis Específico 3*

Tabla 9

*Pruebas Rho de Spearman entre el compromiso continuo y satisfacción laboral*

			Compromiso continuo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso continuo	Coefficiente de correlación	1.000	,599**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,599**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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



*Figura 7. Comportamiento lineal del Compromiso continuo y la satisfacción laboral.*

De acuerdo al cálculo obtenido en la Tabla 8 mediante la Prueba de Spearman el valor de  $p = 0.00$  siendo menor que el nivel de significancia por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que es planteada por la investigación. Esto significa que el compromiso continuo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, se plasma un grado positivo moderado ya que está representado por 0.599 ubicando en el intervalo de 0.41-0.70.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En la siguiente investigación se consiguió demostrar que el compromiso organizacional interviene elocuentemente en la complacencia laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho; mediante la Prueba de Rho de Spearman al establecer un valor 0.617 logrando un grado positivo moderado y siendo la sigma bilateral de 0.00 siendo este parámetro menor al 0.05. Esto representa que a mayor compromiso por parte de los trabajadores con la institución su satisfacción de continuar perteneciendo a la empresa será alta o viceversa.

Sin embargo, existen problemas que influyen en negativamente en la satisfacción laboral tal como señala Martínez (2019) las variables que puede que afecten la complacencia frente a los contextos de labor de la empresa que puede que logren afectar perjudicialmente el rendimiento de las organizaciones como la ausencia de asistir, la rotación y la evitación de la labor. Con respecto al compromiso, Salazar (2018) en función a los resultados presentados en su indagación se demuestra que el adeudo se puede reflejar en ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, ya que este se halla inmerso a problemas familiares y laborales que generan efectos y emociones; en efecto que invita a los empleadores a optimizar las situaciones de labor.

Ante lo expuesto anteriormente el autor Tello (2018), señala en sus resultados con respecto al compromiso organización en su dimensión compromiso afectivo señala que el 22.6% de los encuestados manifiesta que pesa más la necesidad, en el compromiso de continuidad 61 % que opina que, si es probable que demás organizaciones logren optimizar sus situaciones remunerativas y el 47,7% revela su adeudo de tipo normativo en relación a su estabilidad en la empresa. Se concluye que un superior pronosticador del desempeño, la rotación, la puntualidad e incluso el rendimiento es el adeudo precedentemente que la complacencia. Conviene contar con trabajadores elevadamente envueltos ya que la complacencia lograría ser una expresión a ciertos componentes de la labor en tanto que que el adeudo es una cualidad completa, hacia la empresa.

Como primera hipótesis específica se logró demostrar que el compromiso afectivo interviene significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho; a través de la Prueba de Rho de Spearman al establecer un importe 0.491 logrando un grado positivo moderado y siendo el sigma bilateral de 0.00 siendo este parámetro menor al 0.05. Esto representa que, para llevar a cabo sus funciones laborales, se requiere que el trabajador se aprecie adaptado sentidamente con la institución su satisfacción de continuar perteneciendo a la organización será alta o viceversa.

Investigaciones parecidas se consiguieron en la investigación de Pérez (2018), la cual obtuvo como resultados en la variable compromiso organizacional un 53.1% del personal asistencial ubicaron a la variable en la categoría de bajo. Y en sus dimensiones compromiso afectivo un 46.4% del personal asistencial en la categoría de bajo; en el adeudo de continuidad un 48.6% de los trabajadores asistenciales en la categoría de bajo; el compromiso normativo un 55.3% del personal asistencial en la categoría de bajo. Y en vínculo a la variable complacencia laboral un 53.1% del personal asistencial situaron a la complacencia laboral en la clase de disgustado. En su dimensión condiciones laborales un 49.2% del personal asistencial situaron a las situaciones físicas en la clase de descontento. La conclusión fue que hay vínculo directo y elevado entre el adeudo organizacional y la complacencia laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Nacional Dos de Mayo. Significa que, en la medida que el adeudo organizacional es elevado, asimismo lo es la complacencia laboral.

Como segunda hipótesis específica se logró demostrar que el compromiso normativo interviene elocuentemente en la complacencia laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho; mediante la Prueba de Rho de Spearman al establecer un valor 0.434 logrando un grado positivo moderado y siendo el sigma bilateral de 0.00 siendo este parámetro menor al 0.05. Lo cual difiere que, si los trabajadores evidencian un compromiso normativo hacia la organización presentara un desempeño activo y por ende una alta satisfacción laboral. El descubrimiento fue parecido a la investigación de Renfigo y Alván (2018), en la que sus resultados en vínculo a la complacencia laboral se halló que el personal demuestra una baja (70%) satisfacción frente a las situaciones físicas y/o materiales del establecimiento y una baja satisfacción del personal (50%) con relación a los provechos Laborales y/o

remuneratorios. Se concluye que se determinó un coeficiente de correlación de 0,621 lo cual quiere decir que la motivación laboral afecta directamente a la complacencia laboral de los trabajadores administrativos del Hospital apoyo de Iquitos, debido a la falta de motivación por parte de la institución es que los empleados no están satisfechos con su trabajo.

Como tercera hipótesis específica se logró demostrar que el adeudo continuo interviene elocuentemente en la complacencia laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho; a través de la Prueba de Rho de Spearman al establecer un importe 0.599 logrando un grado positivo moderado y siendo el sigma bilateral de 0.00 siendo este parámetro menor al 0.05. Por lo que si este compromiso aumentara en los trabajadores sería beneficioso ya que desempeñarían con un clima laboral ameno y cumplir sus metas organizacionales con éxito.

Los resultados demostrados conservan semejanza con la investigación de Arcos (2016), en la que resultados en vínculo con el compromiso sostuvo que el componente de compromiso afectivo el 39.54% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo que la organización tiene un gran significado para estos, en el componente continuidad un 32.09% cuentan con un conocimiento de haber invertido en la empresa sin tener gratitud y en relación al componente normativo el 45.85% de los encuestados, significa menos de la mitad, indica encontrarse en compromiso con la organización. La investigación concluyó en el adeudo organizacional cuenta con un vínculo significativo que atañe al 66.5% con el exceso de trabajo, es decir, que a más exceso de trabajo es menos el adeudo organizacional; en efecto, reducir el exceso de trabajo tendrá consecuencias buenas en el adeudo organizacional.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Siendo el valor  $p = 0.00$  menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el compromiso afectivo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, en la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.491, considera de acuerdo con Bisquerra un grado positivo moderado. Esto representa que, para llevar a cabo sus funciones laborales, es necesario que el empleado se sienta arraigado afectivamente con la institución y su satisfacción de continuar perteneciendo a la organización será alta o viceversa.

Siendo el valor  $p = 0.00$  menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el compromiso normativo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, en la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.434, considera de acuerdo con Bisquerra un grado positivo moderado. Lo cual difiere que, si los trabajadores evidencian un compromiso normativo hacia la organización presentara un desempeño activo y por ende una alta satisfacción laboral.

Siendo el valor  $p = 0.00$  menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el compromiso continuo influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, en la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.599, considera de acuerdo con Bisquerra un grado positivo moderado. Por lo que si este compromiso aumentara en los trabajadores sería beneficioso ya que desempeñarían con un clima laboral ameno y cumplir sus metas organizacionales con éxito.

Por lo tanto

Siendo el valor  $p = 0.00$  menor que el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, en la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.617, considera de acuerdo con Bisquerra un grado positivo moderado. Esto representa que a mayor compromiso por parte de los trabajadores con la institución su satisfacción de continuar perteneciendo a la organización será alta o viceversa.

## **6.2 Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos para el compromiso afectivo se recomienda al jefe del Centro de Salud San José de Manzanares promover actividades que apoyen el trabajo en equipo y de integración; logrando crear un sentimiento de fidelización por parte del recurso humano y contribuyendo a generar un ambiente de impacto positivo y propicios para elevar su satisfacción.

De acuerdo a los resultados obtenidos para el compromiso normativo se recomienda al Centro de Salud San José de Manzanares fomentar la participación y desarrollo de los trabajadores en la elaboración de normas y reglas dadas por fuera y dentro de la entidad, adicionalmente acompañar un sistema de bienestar social mediante el trato cordial, apoyo y comprensión ante diferentes situaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos para el compromiso continuo se recomienda al Centro de Salud San José de Manzanares estimular la proactividad mediante talleres motivacionales, asimismo capacitarlos a través de programas técnicos para lograr un nivel óptimo en el desempeño de los trabajadores.

Finalmente es importante sugerir poder estandarizar los instrumentos de evaluación los cuales pueden ser de utilidad para medir en el tiempo las necesidades en la mejora continua, dando como importancia la gestión de capacitaciones, talleres de relajación en base a las relaciones interpersonales, con el objetivo de tener un recurso cada vez más óptimo que sea eficiencia y eficaz.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Bateman, S., & Snell, S. (2009). *Administracion. Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo* (8 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional Administración de personas y organizaciones* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodologia de la investigación*. México: INEGI.
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos* . México: Alfaomega.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). Mexico D.F.: Mc graw hill.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Arcos, M. (2016). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado el 18 de enero de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Basurto, L. (2017). *Liderazgo transformacional y compromiso Liderazgo transformacional y compromiso Integrada S.A. - 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de enero de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8518/Basurto\\_DLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8518/Basurto_DLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bustamante, E. (2016). *Compromiso organizacional e Intención de rotación laboral en el sector Cementero de la Región Arequipa*. Tesis de grado, Universidad Católica del Perú., Lima. Recuperado el 2020 de agosto de 23, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>

Casafranca, M. (2018). *Motivación y Satisfacción laboral en Enfermeras del Departamento de Cuidados Críticos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega- Abancay 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 18 de enero de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30696/casafranca\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30696/casafranca_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kruse, K. (2013). How do you measure engagement. Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/#3f86c2617d06>

Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago

de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 18 de enero de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>

Martínez, A. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Recuperado el 19 de enero de 2022, de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO\\_935e826668e818b7157bd25b55fe4469](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_935e826668e818b7157bd25b55fe4469)

Martínez, A. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Recuperado el 19 de enero de 2022, de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO\\_935e826668e818b7157bd25b55fe4469](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_935e826668e818b7157bd25b55fe4469)

Meza, L. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 18 de enero de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15408/Meza\\_BLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15408/Meza_BLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nieves, J. (2018). *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores en Hospital del IEISS de Esmeraldas.* Tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078_1.pdf)

Pérez, C. (2018). *La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista 2021.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 18 de enero de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15301>

Renfigo, R., & Alván, D. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Apoyo Iquitos, durante del año 2016.* Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado el 21 de junio de 2021, de

[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5959/Rosario\\_tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5959/Rosario_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado el 03 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Saldaña, S., & Cornejo, C. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado el 23 de agosto de 2020, de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/738>
- Tasayco, M. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 23 de agosto de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9102>
- Tello, R. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 18 de enero de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>

**ANEXOS**  
**ANEXO N°01 – CUESTIONARIO**

a. Género

Masculino	
Femenino	

**I. Instrucciones**

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

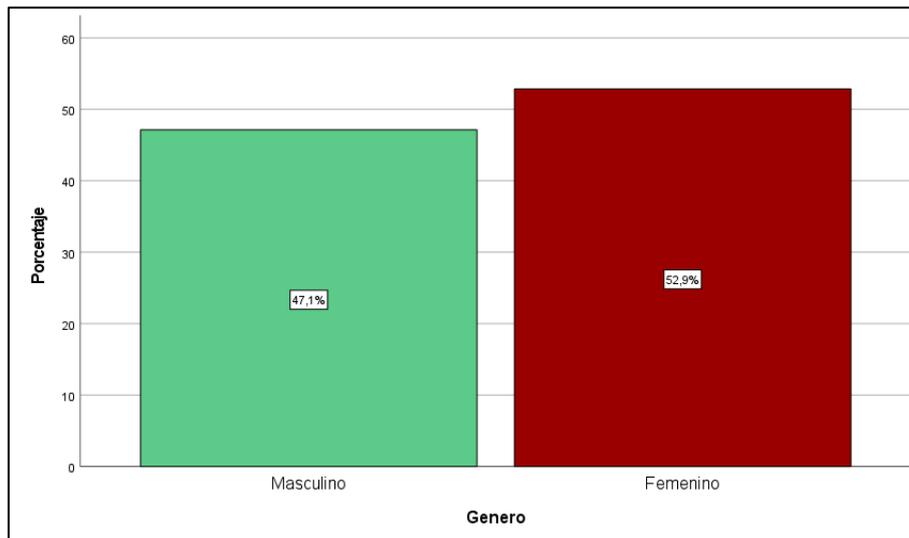
ITEM	1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. Siente apego emocional por el Centro de Salud San José de Manzanares.					
2. Se identifica con las metas y valores del Centro de Salud San José de Manzanares.					
3. Tiene un alto nivel de pertenencia respecto al Centro de Salud San José de Manzanares.					
DIMENSIÓN 02					
4. Siente que su compromiso con el Centro de Salud San José de Manzanares se mantiene solo por un vínculo moral.					
5. Mantiene un buen rendimiento laboral solo por obligación.					
DIMENSIÓN 03					

6. El salario que percibe tiene un alto impacto en su compromiso por el Centro de Salud San José de Manzanares.					
7. Las amistades que mantiene en su centro laboral, tienen un alto impacto en su compromiso por el Centro de Salud San José de Manzanares.					
8. Siente que está comprometido con el Centro de Salud San José de Manzanares porque cubre sus necesidades (económicas y sociales).					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
9. El Centro de Salud San José de Manzanares le otorga dependencia para tomar ciertas decisiones laborales.					
10. Se siente satisfecho con la retroalimentación que practica el Centro de Salud San José de Manzanares.					
11. Se siente satisfecho con el apoyo social que practica el Centro de Salud San José de Manzanares.					
12. Mantiene buenas interacciones sociales con sus colegas de trabajo.					
13. Se siente satisfecho con la supervisión de sus labores que realiza el Centro de Salud San José de Manzanares.					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
14. El Centro de Salud San José de Manzanares trata con respecto a su persona.					
15. El Centro de Salud San José de Manzanares le brinda, como mínimo, lo básico para desempeñar de manera eficiente sus labores.					
16. El Centro de Salud San José de Manzanares le ofrece buenas condiciones para formar su carrera profesional en ella.					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
17. Se siente satisfecho con la remuneración que recibe por parte del Centro de Salud San José de Manzanares.					
18. Siente que mantiene un adecuado estatus de vida gracias al salario percibido por el Centro de Salud San José de Manzanares.					

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

*Tabla*  
Género

		f	%
Válido	Masculino	33	47.1
	Femenino	37	52.9
	Total	70	100.0



*Figura.* Género.

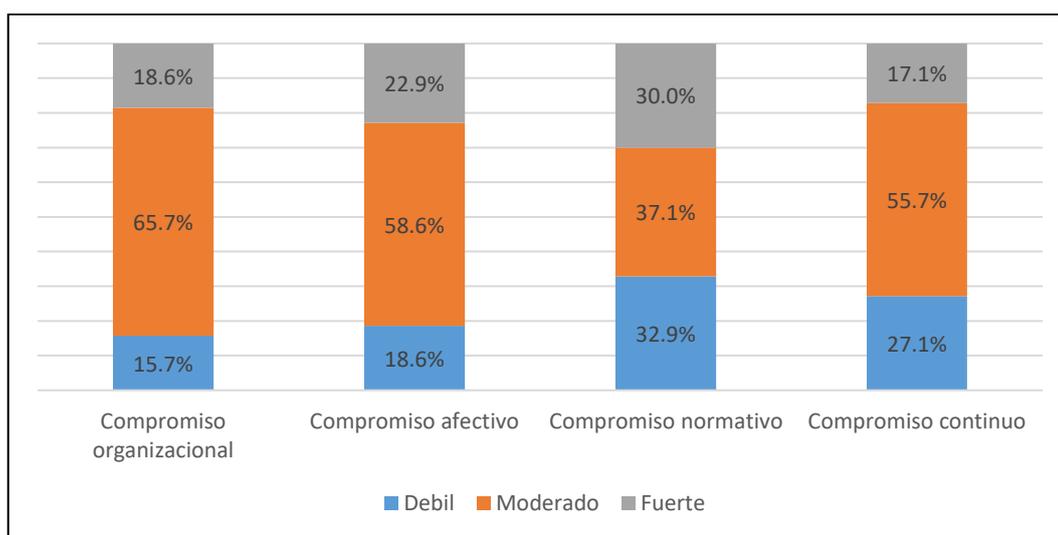
Se muestra en la Tabla que el 47.1% son del grupo masculino y el 52.9% pertenecen al grupo femenino.

## ANEXO N° 03 – ANÁLISIS UNIVARIANTE

Tabla

*Compromiso organizacional y sus dimensiones*

	Débil		Moderado		Fuerte	
	f	%	f	%	f	%
Compromiso organizacional	11	15.7%	46	65.7%	13	18.6%
Compromiso afectivo	13	18.6%	41	58.6%	16	22.9%
Compromiso normativo	23	32.9%	26	37.1%	21	30.0%
Compromiso continuo	19	27.1%	39	55.7%	12	17.1%

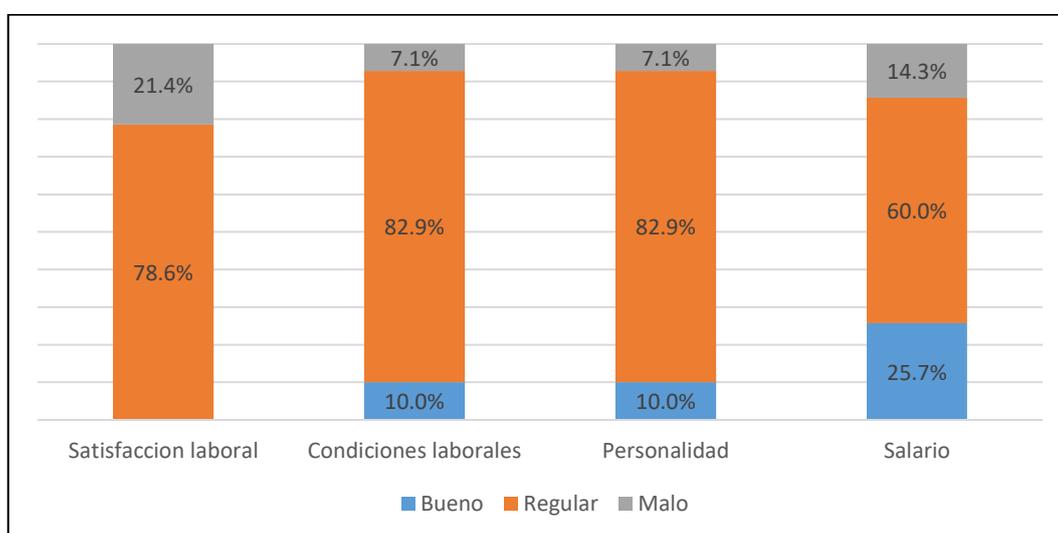


*Figura. Compromiso organizacional y sus dimensiones.*

Se presenta en la Tabla que en el compromiso organizacional el 15.7% percibe un nivel débil, el 65.7% acota un nivel moderado y el 18.6% indica un nivel fuerte. En cuanto a las dimensiones los valores predominantes se agrupan en el nivel moderado siendo 58.6% con el compromiso afectivo, el 37.1% en el compromiso normativo y el 55.7% en el compromiso de continuidad.

Tabla  
*Satisfacción laboral y sus dimensiones*

	Bueno		Regular		Malo	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción laboral	0	0.0%	55	78.6%	15	21.4%
Condiciones laborales	7	10.0%	58	82.9%	5	7.1%
Personalidad	7	10.0%	58	82.9%	5	7.1%
Salario	18	25.7%	42	60.0%	10	14.3%



*Figura.* Satisfacción laboral y sus dimensiones.

Se presenta en la Tabla que en la satisfacción laboral el 78.6% percibe un nivel malo, el 78.6% indica un nivel regular. En cuanto a las dimensiones los valores predominantes se agrupan en el nivel regular siendo 82.9% con las condiciones laborales, el otro 82.9% en la personalidad y el 60% en el salario.

## ANEXO N°04 - ALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.740
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	59.604
	gl	28
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.382
p2	1.000	0.612
p3	1.000	0.652
p4	1.000	0.315
p5	1.000	0.823
p6	1.000	0.515
p7	1.000	0.614
p8	1.000	0.788
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.729
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	120.866
	gl	45
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p9	1.000	0.831
p10	1.000	0.829
p11	1.000	0.661
p12	1.000	0.726
p13	1.000	0.752
p14	1.000	0.774
p15	1.000	0.862
p16	1.000	0.621
p17	1.000	0.559
p18	1.000	0.713
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	8

#### CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.873	10

## ANEXO N° 05 – BAREMACIÓN

	Débil	Moderado	Fuerte
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Menos de 13	Entre 13 a 27	Más de 27
Compromiso afectivo	Menos de 5	Entre 5 a 10	Más de 10
Compromiso normativo	Menos de 3	Entre 3 a 6	Más de 6
Compromiso continuo	Menos de 5	Entre 5 a 10	Más de 10

	Malo	Regular	Bueno
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Menos de 16	Entre 16 a 32	Más de 32
Condiciones laborales	Menos de 8	Entre 8 a 16	Más de 16
Personalidad	Menos de 5	Entre 5 a 10	Más de 10
Salario	Menos de 3	Entre 3 a 6	Más de 6

## ANEXO N° 06 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
2	1	2	5	4	1	1	2	1	4	2	1	2	5	4	1	1	2
1	5	4	3	3	3	4	2	3	2	1	5	4	3	3	3	4	2
5	3	1	1	5	4	4	2	3	4	5	3	1	1	5	4	4	2
3	5	2	5	3	1	3	3	5	1	3	5	2	5	3	1	3	3
4	3	1	3	2	4	3	1	2	3	4	3	1	3	2	4	3	1
5	1	1	3	5	2	2	2	1	2	5	1	1	3	5	2	2	2
2	3	1	4	5	4	1	4	2	1	2	3	1	4	5	4	1	4
3	2	1	4	5	1	5	1	3	5	3	2	1	1	5	1	5	1
5	1	4	4	1	3	1	3	3	3	5	1	4	4	5	3	1	3
1	2	1	5	3	3	5	3	2	1	1	2	1	2	4	3	5	3
2	4	1	3	3	3	4	3	2	2	2	4	1	3	4	3	4	3
1	3	2	5	5	5	2	1	2	1	1	3	2	5	4	5	2	1
4	3	2	1	4	3	2	1	4	2	4	3	2	2	4	3	2	1
3	2	4	4	1	4	3	4	5	2	3	2	4	2	1	4	3	4
3	1	4	3	5	1	5	3	5	4	3	1	4	3	5	1	5	3
4	4	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	5	3	3	1	2	4
2	3	3	1	1	3	2	5	3	2	2	3	3	1	1	3	2	5
5	1	4	3	5	1	5	2	3	4	5	1	4	3	5	1	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## ANEXO N° 07 – BASE DE DATOS

Género	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	p1	p2	p3	Compromiso normativo	p4	p5	Compromiso continuo	p6	p7	p8
1	26	11	5	1	5	3	1	2	12	4	4	4
1	22	9	3	3	3	9	4	5	4	1	1	2
2	13	8	4	2	2	2	1	1	3	1	1	1
2	18	4	2	1	1	10	5	5	4	1	2	1
1	28	11	2	4	5	7	3	4	10	3	2	5
2	17	4	1	1	2	6	1	5	7	1	5	1
1	14	4	2	1	1	6	4	2	4	2	1	1
2	18	8	2	1	5	2	1	1	8	3	3	2
2	25	9	3	2	4	8	5	3	8	1	3	4
1	25	9	2	2	5	7	5	2	9	3	5	1
2	18	4	1	1	2	5	2	3	9	3	2	4
2	24	4	1	1	2	8	3	5	12	4	4	4
2	18	4	1	2	1	2	1	1	12	5	4	3
2	20	7	1	5	1	6	4	2	7	2	2	3
2	27	11	3	4	4	8	3	5	8	1	4	3
2	28	10	5	4	1	8	4	4	10	3	3	4
2	26	7	3	3	1	7	2	5	12	4	4	4
1	26	11	2	5	4	6	1	5	9	4	3	2
2	29	13	5	3	5	7	4	3	9	3	3	3
1	27	7	2	3	2	7	2	5	13	5	3	5
2	16	4	1	2	1	2	1	1	10	3	3	4
2	27	10	3	3	4	9	5	4	8	3	2	3
1	28	12	5	5	2	5	2	3	11	3	3	5
2	27	10	4	4	2	6	5	1	11	3	5	3
2	30	13	4	5	4	7	4	3	10	3	3	4
1	14	5	1	2	2	2	1	1	7	2	4	1
2	17	11	5	2	4	2	1	1	4	1	2	1
1	22	11	3	3	5	8	4	4	3	1	1	1
1	32	13	5	5	3	6	5	1	13	3	5	5
1	18	9	3	4	2	2	1	1	7	1	5	1
1	25	9	1	5	3	6	2	4	10	4	1	5
1	29	11	2	5	4	10	5	5	8	4	3	1
2	26	11	4	5	2	2	1	1	13	4	5	4
2	29	13	5	3	5	6	1	5	10	4	4	2
1	11	3	1	1	1	5	4	1	3	1	1	1
2	22	8	4	2	2	6	4	2	8	4	2	2
1	15	4	1	2	1	5	3	2	6	3	2	1
1	20	7	2	4	1	6	2	4	7	2	4	1
1	22	8	3	3	2	6	3	3	8	3	3	2
1	8	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
2	24	9	3	2	4	6	2	4	9	3	2	4
1	28	11	5	3	3	6	3	3	11	5	3	3
2	12	6	2	1	3	2	1	1	4	2	1	1
1	10	4	2	1	1	2	1	1	4	2	1	1
1	18	8	4	1	3	2	1	1	8	4	1	3
1	28	10	2	5	3	8	5	3	10	2	5	3
2	8	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1

1	30	11	3	4	4	8	4	4	11	3	4	4
2	27	10	3	5	2	7	5	2	10	3	5	2
2	22	9	5	3	1	4	3	1	9	5	3	1
2	15	6	3	1	2	3	1	2	6	3	1	2
2	16	7	4	2	1	2	1	1	7	4	2	1
1	25	10	5	3	2	5	3	2	10	5	3	2
2	11	4	1	1	2	3	1	2	4	1	1	2
1	14	6	2	2	2	4	2	2	4	2	1	1
1	14	5	1	2	2	4	2	2	5	1	2	2
2	29	10	1	5	4	9	5	4	10	1	5	4
2	25	9	2	2	5	7	2	5	9	2	2	5
1	30	11	3	3	5	8	3	5	11	3	3	5
1	16	7	2	3	2	2	1	1	7	2	3	2
2	12	6	4	1	1	2	1	1	4	2	1	1
1	14	6	2	2	2	4	2	2	4	1	1	2
2	24	9	3	4	2	6	4	2	9	3	4	2
2	25	10	5	4	1	5	4	1	10	5	4	1
1	12	5	2	2	1	3	2	1	4	2	1	1
1	16	6	2	2	2	4	2	2	6	2	2	2
2	10	5	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1
2	26	10	4	4	2	6	4	2	10	4	4	2
1	12	6	2	2	2	2	1	1	4	2	1	1
2	11	6	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones laborales	p9	p10	p11	p12	p13	Personalidad	p14	p15	p16	Salario	p17	p18
23	10	3	2	2	1	2	13	5	4	4	5	1	4
18	11	1	4	1	2	3	7	3	2	2	4	3	1
20	13	1	5	3	1	3	7	1	3	3	9	5	4
22	15	2	5	2	4	2	7	1	2	4	6	2	4
24	12	1	1	1	5	4	12	4	5	3	7	3	4
20	11	2	1	5	1	2	9	2	5	2	9	4	5
9	5	1	1	1	1	1	4	1	1	2	3	1	2
25	15	5	1	2	4	3	10	2	5	3	2	1	1
24	15	2	5	2	4	2	9	4	3	2	10	5	5
22	14	3	1	5	1	4	8	2	3	3	7	5	2
25	16	4	1	5	3	3	9	1	5	3	2	1	1
25	15	5	3	2	3	2	10	3	4	3	3	1	2
21	11	2	2	1	2	4	10	3	5	2	4	3	1
25	16	1	2	5	3	5	9	3	5	1	5	2	3
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	1	1
18	9	3	1	1	2	2	9	3	3	3	7	3	4
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	1	1
24	17	4	4	2	2	5	7	3	2	2	6	5	1
23	14	3	2	2	2	5	9	5	3	1	4	2	2
26	12	4	1	2	4	1	14	5	5	4	9	5	4
19	9	2	2	1	3	1	10	3	5	2	7	2	5
20	13	4	1	1	2	5	7	3	3	1	2	1	1
24	14	4	1	3	4	2	10	3	4	3	3	1	2
24	18	3	4	5	1	5	6	1	2	3	4	2	2
25	15	2	2	4	5	2	10	5	4	1	8	5	3
21	15	4	1	4	4	2	6	4	1	1	8	5	3
18	8	2	2	1	2	1	10	5	1	4	3	2	1
27	18	5	5	3	1	4	9	4	4	1	6	4	2
21	13	2	3	1	3	4	8	3	3	2	6	5	1

19	12	2	5	1	1	3	7	4	1	2	7	4	3
21	15	5	5	2	1	2	6	2	1	3	4	3	1
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	1	1
20	9	3	3	1	1	1	11	5	3	3	4	3	1
19	11	3	4	1	2	1	8	3	4	1	7	3	4
18	12	4	1	1	5	1	6	4	1	1	5	4	1
22	14	4	2	2	2	4	8	4	2	2	6	4	2
18	12	3	2	1	2	4	6	3	2	1	5	3	2
24	17	2	4	1	5	5	7	2	4	1	6	2	4
21	13	3	3	2	4	1	8	3	3	2	6	3	3
8	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1
23	14	3	2	4	4	1	9	3	2	4	6	2	4
25	14	5	3	3	2	1	11	5	3	3	6	3	3
17	11	2	1	3	4	1	6	2	1	3	4	1	3
11	7	2	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1
22	14	4	1	3	2	4	8	4	1	3	4	1	3
25	15	2	5	3	2	3	10	2	5	3	8	5	3
10	7	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1
26	15	3	4	4	3	1	11	3	4	4	8	4	4
26	16	3	5	2	1	5	10	3	5	2	7	5	2
21	12	5	3	1	2	1	9	5	3	1	4	3	1
20	14	3	1	2	5	3	6	3	1	2	3	1	2
19	12	4	2	1	1	4	7	4	2	1	3	2	1
25	15	5	3	2	3	2	10	5	3	2	5	3	2
15	11	1	1	2	2	5	4	1	1	2	3	1	2
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	4	2	2
12	7	1	2	2	1	1	5	1	2	2	4	2	2
25	15	1	5	4	3	2	10	1	5	4	9	5	4
22	13	2	2	5	2	2	9	2	2	5	7	2	5
27	16	3	3	5	4	1	11	3	3	5	8	3	5
18	11	2	3	2	2	2	7	2	3	2	5	3	2
21	15	4	1	1	5	4	6	4	1	1	2	1	1
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	4	2	2
27	18	3	4	2	5	4	9	3	4	2	6	4	2
27	17	5	4	1	5	2	10	5	4	1	5	4	1
15	10	2	2	1	4	1	5	2	2	1	3	2	1
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	4	2	2
16	11	1	1	3	1	5	5	1	1	3	4	1	3
28	18	4	4	2	3	5	10	4	4	2	6	4	2
15	9	2	2	2	2	1	6	2	2	2	4	2	2
14	8	3	2	1	1	1	6	3	2	1	3	2	1

---

**DR. ANGEL HUGO CAMPOS DIAZ**  
**ASESOR**

---

**DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN**  
**PRESIDENTE**

---

**DR. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**  
**SECRETARIO**

---

**DR. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**  
**VOCAL**