

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
Y RECURSOS HUMANOS**



Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en  
Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los  
trabajadores de la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de  
Miraflores, 2018

Autor: Bach. Quillatupa Aranciaga, Sharon Liz

Asesor: Dr. Carlos Bancayán Ore

Lima – Perú

2021

## **PÁGINA DEL JURADO**

El jurado examinador para la evaluación de la sustentación de la presente tesis se encuentra integrado por los siguientes miembros:

1. Presidente : Dra. Alicia Castro Celis
2. Objetante o Miembro : Mg. Rosalili Valdivia Trujillo
3. Objetante o Miembro : Mg. Patricia Vega Denegri
4. Asesor : Dr. Carlos Bancayán Oré

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis amados abuelos quienes me enseñaron a afrontar los retos de la vida, a mi madre por su ejemplo y perseverancia, a Franchesca y Alejandro por enseñarme a vivir el amor de una forma distinta, a mis hermanos Franchesco y Katerinne, a mi esposo Jhonny por su tiempo y su fortaleza.

## **Agradecimiento**

A la URP por la formación y los conocimientos, a la Clínica Divino niño Jesús, a mi profesor y amigo el Dr. Carlos Bancayán Oré, por su disponibilidad para constante orientación, a Carlos Villanueva García por su apoyo en el desarrollo de la investigación.

## Índice de contenido

	<b>Pag.</b>
<b>CARÁTULA</b>	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice de contenido	V
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
<b>RESUMEN</b>	IX
<b>ABSTRACT</b> (keywords)	X
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	2
1.1 Descripción del Problema	2
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Importancia y Justificación del estudio	4
1.4 Delimitación del estudio	6
1.5 Objetivos de la Investigación:	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco histórico	8
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	10
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	17
2.4 Definición de términos básicos	22
2.5 Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis	25
2.6 Hipótesis	27

2.61 Hipótesis general	27
2.6.2 Hipótesis específicas	27
2.7 Variables	27
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Enfoque de la investigación	32
3.2 Población y Muestra	33
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.4 Descripción de procedimientos de análisis	35
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
4.1 Resultados	37
4.2 Análisis de los resultados o discusión de resultados	43
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	48
Recomendaciones	48
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
1. Declaración de Autenticidad	54
2. Autorización de consentimiento para realizar la investigación	55
3. Matriz de consistencia	56
4. Matriz de operacionalización	57
5. Instrumentos de medición	58

## Índice de tablas

	<b>Pag.</b>
Tabla 1	Distribución de personal de la Clínica Divino Niño Jesús 33
Tabla 2	Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan, 2004) 35
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach 35
Tabla 4	Escala de correlación según el rango de valores 36
Tabla 5	Tabla de frecuencia de los niveles de la variable satisfacción laboral 37
Tabla 6	Tabla de frecuencia de los niveles de la variable compromiso organizacional 38
Tabla 7	Tabla de contingencia de los niveles de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional 39
Tabla 8	Prueba de Rho Spearman satisfacción laboral y compromiso organizacional 41
Tabla 9	Prueba de Rho Spearman factor intrínseco y el compromiso organizacional 42
Tabla 10	Prueba de Rho Spearman factores extrínsecos y el compromiso organizacional 42

## Índice de figuras

	<b>Pag.</b>
Figura 01: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.	19
Figura 02: Teorías sobre satisfacción laboral	25
Figura 03: Teorías sobre el compromiso organizacional	26
Figura 04: Operacionalización de variables	31
Figura 05: Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral	37
Figura 06: Distribución porcentual de la variable compromiso organizacional	38
Figura 07: Diagrama de barras agrupadas de niveles de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional	39
Figura 08: Diagrama de dispersión satisfacción laboral y compromiso organizacional	40

## RESUMEN

En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, por ello se realizó un estudio descriptivo correlacional.

La población objeto de estudio estuvo conformada por colaboradores y directivos de la Clínica Divino Niño Jesús, los cuales voluntariamente dieron su consentimiento para participar en el presente estudio, toda vez que previamente se les informó a cerca de los objetivos y características del mismo.

Para la medición de las variables Satisfacción Laboral, se empleó el instrumento propuesto por Materán (2007) y validado por Garcia (2018), la cual consta de dos partes, la primera está dirigida a medir los factores motivacionales o intrínsecos y consta de 12 ítems, y la segunda parte está orientada a medir los factores higiénicos o extrínsecos y consta de 14 ítems. Para mediar el compromiso organizacional se utilizó el cuestionario propuesto por Meyer y Allen (1997), adaptado por Cedeño y Pirela (2002), el mismo que fue validado por García (2018), conformado por 18 ítems: catorce positivos y cuatro negativos. cuenta con siete alternativas: Fuerte desacuerdo (1), en moderado desacuerdo (2), en ligero desacuerdo (3), indiferente (4), en ligero acuerdo (5), en moderado acuerdo (6), en fuerte acuerdo (7). Con una puntuación mínima de 18 puntos y un máximo de 126 puntos.

El análisis de las variables y dimensiones se realizó a través de distribución de frecuencias, permitiéndonos visualizar de manera organizada las puntuaciones para los niveles de la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El grado de correlación se determinó a través de estadígrafo no paramétrico rho ( $\rho$ ) de Spearman por tratarse de una variable cuantitativa, determinándose que en las variables estudiadas no existen una correlación significativa, por lo que se aceptó la hipótesis nula planteada.

Palabras claves: satisfacción laboral, compromiso organizacional

## **ABSTRACT**

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment at the Divino Niño Jesús Clinic in San Juan de Miraflores in 2018, so a descriptive correlational study was conducted.

The study population consisted of collaborators and managers of the Divino Niño Jesús Clinic, who voluntarily gave their consent to participate in the present study, since they were previously informed about its objectives and characteristics.

For the measurement of the variables Job Satisfaction, the instrument proposed by Materán (2007) and validated by Garcia (2018) was used, which consists of two parts, the first is aimed at measuring motivational or intrinsic factors and consists of 12 items, and the second part is aimed at measuring hygienic or extrinsic factors and consists of 14 items. To mediate organizational commitment, the questionnaire proposed by Meyer and Allen (1997), adapted by Cedeño and Pirela (2002), was used, which was validated by García (2018), consisting of 18 items: fourteen positives and four negatives. It has seven alternatives: Strongly disagree (1), slightly disagree (2), slightly disagree (3), indifferent (4), slightly agree (5), mildly agree (6), strongly agree (7) . With a minimum score of 18 points and a maximum of 126 points.

The analysis of the variables and dimensions was performed through frequency distribution, allowing us to visualize in an organized way the scores for the levels of job satisfaction and organizational commitment. The degree of correlation was determined using Spearman's non-parametric rho ( $\rho$ ) statistic because it was a quantitative variable, determining that there was no significant correlation in the studied variables, so the null hypothesis was accepted.

Key words: job satisfaction, organizational commitment

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones buscan incorporar personal con determinadas características a fin de incrementar su nivel de competencia, priorizando el desarrollo de su recurso más valioso: el recurso humano, para la cual buscan generar ambientes laborales acorde con las funciones que desempeñan con el propósito de fomentar un clima laboral agradable la cual repercutirá en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Pues es sabido que el ambiente laboral también influye en el comportamiento de los trabajadores, toda vez que estos tendrán percepciones favorables o negativas en función a su centro de laborales (Chiavenato, 2009).

Diversas investigaciones se han realizado con la finalidad de determinar los factores que influyen en el comportamiento que tiene el trabajador en su entorno laboral, siendo uno de ellos la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, a fin de determinar si los colaboradores se encuentran satisfechos en sus labores diarias, así como estos se encuentran alineados con los objetivos organizaciones y los fines de la entidad.

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente y siendo que la organización objeto de estudio es una entidad sin fines de lucro, dedica a brindar asistencia médica a la población más vulnerable de Lima, el presente trabajo pretende investigar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la clínica Divino Niño Jesús.

El presente trabajo está estructurado en IV capítulos, siendo que en el primero describiremos el problema, formularemos el problema y objetivos materia de investigación, así como la importancia y delimitación de la investigación. En el capítulo II desarrollamos el marco histórico, investigaciones relacionadas con el tema, estructura teórica y científica que sustenta el estudio, definición de términos básicos, formularemos la hipótesis y definiremos las variables objeto de estudio. En el capítulo III describimos el enfoque de la investigación, tipo de investigación, método de la investigación, diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción de procedimientos de análisis. El capítulo IV analizamos los resultados, formularemos las conclusiones y recomendaciones, lo cual nos permitirá tomar acciones para mejorar la satisfacción laboral y compromiso organizacional en la clínica Divino Niños Jesús Orden de Malta.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del Problema

El ser humano es un ser social por naturaleza, esbozaba Aristóteles en los años 384 a. de C., en tal sentido necesitamos de otros para poder sobrevivir, razón por la cual buscamos asociarnos a fin de intercambiar conocimientos, experiencias, vivencias, etc., pues cada persona tiene habilidades, capacidades, necesidades diferentes que, complementando las cualidades de otras personas, contribuyen con la sociedad. Es esa interacción diaria constituye el objeto de estudio de la Psicología Social, pues “estudia el comportamiento de individuos en contextos sociales” según Secord (1979) citado por Díaz y Quijada (2005) p.5

En ese contexto, los individuos se asocian en su afán de subsistencia y son éstas sociedades quienes buscan incrementar su nivel de competencia a fin de garantizar su continuidad en el mercado y en razón de ello ha surgido la necesidad de búsqueda de técnicas idóneas para el crecimiento de sus organizaciones, por la cual vienen desarrollando estrategias enfocadas a generar ambientes laborales que fomente las actitudes positivas en sus colaboradores a fin de que estos puedan desarrollarse de manera individual o colectiva, la cual repercutirá en los resultados de sus empresas.

Diversos estudios se han realizado para establecer y analizar los factores que influyen en las actitudes que el trabajador adopta frente a su entorno laboral, siendo las más estudiadas la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, si bien estas actitudes son diferentes, no obstante, tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de los empleados (Aamodt, 2010, p. 364). Al respecto, Meyer y Allen (1991), citado por García (2018) señala que el compromiso organizacional es “un estado psicológico que determina la relación del empleado con la organización laboral y que tiene como consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización” (p. 43). Mientras que Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) citado por García (2018) señala que la satisfacción laboral “es el grado de conformidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (p. 31).

Del concepto antes esbozado se colige que estas dos actitudes influyen de manera significativa en el desempeño del colaborador, pues un colaborador insatisfecho podría tener intenciones de renunciar a su empleo, pero no lo hace porque no hay otros

disponibles, o un colaborador insatisfecho podría querer faltar al trabajo, pero no lo hace porque le descontarán los días que falte. (Aamodt, 2010, p. 366).

El compromiso organizacional en el sector salud ha sido objeto de discusión en los últimos años, debido a los cambios que impone la globalización económica a nivel mundial, la cual avanza rápidamente, pues en el contexto moderno lo que se busca es la integración entre la población mundial moviendo capital, servicios, agentes culturales, entre otros. (Aldana, 2017, p. 1). Estos hechos trajeron como consecuencia la consolidación de la relación entre colaborador y empleador, sin embargo, para que esto pueda mantenerse se requiere el esfuerzo de ambas partes, toda vez que los profesionales de salud tienden a desarrollar actividades más complejas.

Aldana (2017) señala que, en Colombia, las instituciones prestadoras de salud han experimentado transformaciones en su dinámica estructural reflejando el exceso de carga de trabajo, la asignación de horarios extendidos, contrataciones laborales a corto plazo, alto índice de rotación y desigualdad salarial, a las que se enfrentan los profesionales de la salud (p. 12).

Castaño (2018) en su investigación compromiso organizacional desgaste profesional y liderazgo transformacional de los empleados en las instituciones prestadoras de salud del área metropolitana dentro occidente de Colombia en el año 2018, señala que el compromiso organizacional desarrollado, lleva a los empleados a presentar menos desgaste profesional y en consecuencia sienten menos agotamiento físico y emocional y con ánimos para atender a sus pacientes (p. 199).

Sánchez (2011) en su investigación estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera en Argentina, señala que cuando un colaborador que no cuenta con los recursos suficientes para afrontar situaciones de estrés, experimenta situaciones que vulneran su bienestar psicológico que repercute en el ámbito laboral, mellando la calidad de su trabajo así como el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, afectando su bienestar psicológico y con la vida en general (p. 84).

En el ámbito local se investigó la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, García (2018) en su investigación Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima concluyó existe una correlación significativa y directa entre ambas variables, siendo esta correlación más fuerte al compararse el compromiso afectivo y la satisfacción laboral (p. 21).

La Clínica Divino Niño Jesús es una institución sin fines de lucro, dedicada a brindar atenciones en materia de salud en Pamplona Baja en el distrito de San Juan de Miraflores, la cual está orientada a la población de escasos recursos económicos, sin embargo debido a sus precios accesibles, las atenciones han crecido a una velocidad vertiginosa, el cual viene afectando a los colaboradores generando ausentismo y poco compromiso en su laboral diaria, evidenciándose en la calidad de atención a los pacientes y usuarios que acuden a diario a la clínica.

Este trabajo de investigación permitirá a la organización, determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y con los resultados se elaborará un plan de acción que permita la mejora de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional que conlleva a establecer vínculos con la organización, mejorando el desempeño de los colaboradores, la misma que se verá reflejado en la atención de los pacientes.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?

## **1.3 Importancia y Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación es importante toda vez que aboca al estudio de los recursos más valiosos que puede tener una organización, esto son los recursos humanos, pues son ellos quienes coadyuvan al desarrollo de toda organización ya sea público o privada.

En lo que corresponde a la institución escogida para realizar el presente estudio, tenemos que la Clínica Divino Niño Jesús es una entidad sin fines de lucro, cuyo objetivo

es brindar servicios de salud a la población vulnerable de San Juan de Miraflores y zonas aledañas, que viene funcionando desde el 2005, año a partir del cual fue creciendo de manera vertiginosa.

**Justificación teórica,** esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos a la teoría ya existente sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad sin fines de lucro del sector salud. Del mismo modo, se busca aportar información al área de Recursos Humanos sobre el grado de relación entre las variables estudiadas, así como determinar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la Clínica. Cabe precisar que el comportamiento de los trabajadores del sector salud genera impacto en su desempeño laboral, lo cual influye en la calidad de la atención que ofrecen a sus pacientes.

**Justificación práctica,** los recursos humanos son fundamentales para el éxito de las organizaciones modernas, por lo que éstas deben buscar que sus colaboradores desarrollen un sentimiento de pertenencia a su centro de trabajo, pues esto se verá reflejado en su actitudes y actividades en su labor diaria.

En tal sentido, este trabajo contribuirá al área de recursos humanos aportando información actualizada toda vez que el estudio de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional nos permitirá medir el grado de bienestar laboral e involucramiento en la clínica, el cual nos permitirá realizar cambios en distintos niveles, pues desde hace 3 años existe la política de reducción de costos y congelamiento de remuneraciones, así mismo existe paralización de ingreso de personal nuevo, frente al cumplimiento de metas elevadas con la misma cantidad de profesionales.

En este orden de ideas, de acuerdo con los resultados, se elaborará un plan de acción que permita mejoras y/o cambios en el sistema de trabajo del personal asistencial y médico.

**Justificación metodológica,** la presente investigación pretende servir como antecedente para futuras investigaciones vinculadas al compromiso organizacional y a la satisfacción laboral en el sector salud, toda vez que para el estudio de ambas variables se utilizó instrumentos confiables y validados metodológicamente.

#### **1.4 Delimitación del estudio**

Para efectos de la presente investigación delimitaremos de la siguiente manera:

##### **Delimitación espacial**

La investigación se realizará en la Clínica Divino Niño Jesús, la cual se encuentra ubicada en la zona de Pamplona Baja en el distrito de San Juan de Miraflores, Región Lima.

##### **Delimitación temporal**

La investigación empezó en el 2018 con la redacción de la parte Teórica, búsqueda de antecedentes, así como bibliografía, sin embargo, la toma de muestras y recolección de datos se realizó entre los meses de agosto y noviembre de 2019, debido a la naturaleza de la entidad, toda vez que el personal médico, asistencial y administrativo maneja distintos horarios y en turnos rotativos.

##### **Delimitación teórica**

En el desarrollo de esta investigación nos avocaremos al estudio de los recursos más valiosos que puede tener una organización, esto son los recursos humanos, teniendo en cuenta que la entidad escogida es la Clínica Divino Niño Jesús, entidad sin fines de lucro, cuyo objetivo es brindar servicios de salud a la población vulnerable de San Juan de Miraflores y zonas aledañas, que viene funcionando desde el 2005, año a partir del cual fue creciendo de manera vertiginosa. Se realiza con el propósito de aportar información al área de Recursos Humanos sobre el grado de relación entre las variables estudiadas, así como determinar el grado de compromiso de los colaboradores hacia la Clínica. Cabe precisar que el comportamiento de los trabajadores del sector salud genera impacto en la calidad de la atención que ofrecen a sus pacientes.

#### **1.5 Objetivos de la Investigación:**

##### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

##### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.
- Conocer la relación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco histórico

Con respecto a la satisfacción laboral surgieron múltiples teorías, siendo que Arbaiza (2010), recopila 4 principales teorías que sustentan la satisfacción laboral, entre ellas se tiene la Teoría de March y Simon, planteada por J. March y H. Simon en 1958, quienes señala que “la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede genera un aumento o disminución en su rendimiento.” p. 184.

Del mismo modo Mc Gregor (1960), plantea la Teoría X/Y, quien sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basándose en una supervisión abierta y participativa. El autor diferenciaba entre dos teorías:

Teoría X: postula que a las personas que le desagrada el trabajo, deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.

Teoría Y: plantea que las personas que tienen un interés intrínseco en su trabajo desean actuar por su propia iniciativa (Arbaiza, 2010, p. 185).

Mc Gregor (1960) mencionado por Arbaiza (2010), planteaba que las organizaciones deberían optar por la Teoría Y, toda vez que ella se encuentra relacionada con la satisfacciones de sus necesidades: primarias vinculadas a necesidades fisiológicas y de seguridad, necesidades sociales: ligadas a aprobación y filiación y necesidades personales, ligadas a la autorrealización y la autonomía, por lo que propone que las necesidades sociales y personales son de mayor relevancia, pues enfocarse en satisfacer solamente las necesidades primarias, fracasaran. p. 185.

La Teoría Y fue trabajada por Lorsch y Morse (1974) quienes llamaron la Teoría de la Contingencia, planteando que “el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño” toda vez que los seres humanos tienen diversas necesidades cuando trabajan para una empresa por lo que la competencia satisface de manera distinta a cada persona (Arbaiza, 2010, p. 185).

Teoría de Lawler y Porter, propuesta por E.E. Lawler y L.W. Porter en 1967, esbozan que la satisfacción de los trabajadores está en función a las recompensas como consecuencia del trabajo, las mismas que se deben diferenciar entre recompensas intrínsecas y extrínsecas:

Intrínsecas, vinculadas con la satisfacción de la autorrealización.

Extrínsecas, controladas por la organización como el salario, asensos, estatus (Arbaiza, 2010, p. 185-186).

En 1982 Ouchi citado por Arbaiza (2010), plantea la Teoría Z, quien se proyecta tres principios: “confianza, atención a las relaciones humanas y las relaciones sociales estrechas”. p. 185.

Así mismo el autor considera que hay tres tipos de empresas: tipo A que asimiló a las empresas americanas, tipo J que asimiló a las firmas japonesas y tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z.

Ouchi, W. afirma que esta nueva cultura Z es participativa, basada en las relaciones humanas, que concibe al colaborador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, razón por la cual plantea condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener una mayor productividad laboral, esta teoría se centra en crear nueva filosofía empresarial humanista en la cual las organizaciones se encuentren comprometidas con sus colaboradores.

En cuanto al compromiso organizacional Dunham, Grude y Castañeda (1994), citado por Cainicela y Pazos (2016) plantea dos enfoques:

- Enfoque unidimensional, considera al compromiso organizacional como actitudinal o conductual, sosteniendo que el comportamiento actitudinal representa un grado de identificación del trabajador con su organización, lo cual no permitirá que renuncie, mientras que la alineación conductual se basa en que el trabajador permanece por todos los beneficios que le ofrece la empresa, Mowday (1998), citado por Cainicela y Pazos (2016) p. 2.
- Enfoque multidimensional, es el vínculo estrecho, basado en las tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen, las mismas que constituye la base del compromiso organizacional. p. 21.

No obstante Becker (1960), citado por Betanzos, Andrade, Paz (2006), plantea la Teoría de Becker, quien señala “que una persona se compromete por una decisión individual, aportando esfuerzo a cambio de los beneficios que le brinda su empleador como una pensión o jubilación y dejarlo le significaría una pérdida”. p.28.

Afirma que, de esta forma, si el trabajador se compromete con la empresa debido a sus acciones, o si lleva a cabo comportamientos extraordinarios en favor de la organización (como trabajar después de su horario de trabajo) aparece el compromiso.

Esto se entiende como persistencia conductual, puesto que la conducta de compromiso realizada bajo unas condiciones particulares afecta su reaparición (permanencia). p. 28.

La teoría del vínculo afectivo, postula al compromiso como una actitud que expresa la liga emocional entre el individuo y su organización, donde existe un componente con estos elementos: 1) la identificación con los objetivos y valores de la organización, 2) contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y 3) el deseo de ser parte de la organización (Buchanan, 1974; Porter, et al., 1974), citado por Betanzos, Andrade, Paz (2006). p. 28.

## **2.2 Investigaciones relacionadas con el tema**

### **Tesis internacionales**

- Rioja (2017) Universidad Nacional Autónoma de México “Calidad de vida y satisfacción laboral en pacientes con trasplante renal”, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida en pacientes con trasplante renal y su satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel del área metropolitana. El diseño de la investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental (transversal). Se estudió a los pacientes del hospital desde el año 2011 a 2016 cuya muestra fue de 160 personas que equivale al 44% de la población de un total de 360. La muestra fue probabilística para poblaciones finitas. Para medir la calidad de vida y la relación con la satisfacción laboral en pacientes se empleó el instrumento genérico de investigación SF-36 y SF-12V2, con un total de 23 ítem. De los resultados se aprecia que con respecto a la satisfacción laboral general el 85% de los encuestados refiere estar muy satisfecho y el 10% bastante satisfecho y el 5% normalmente satisfecho. En cuanto a la dimensión rol emocional podemos observar que el 82% está poco satisfecho y el 8% nada satisfecho. En cuanto a la dimensión rol físico el 63% señala estar poco satisfecho y el 37% nada satisfecho. Referente a la calidad de vida se observa que el 89% equivalente a 160 pacientes refiere tener una excelente calidad de vida y el 11% muy buena calidad de vida.
- Diaz (2017) Universidad Nacional Autónoma de México “Relación de la calidad de vida en el trabajo con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de alta especialidad”. El objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de alta

especialidad. El diseño de investigación es observacional, transversal, analítico. Para la medición de la variable satisfacción laboral se usó el instrumento Font-Roja (cualitativa ordinal), con las dimensiones organización de trabajo, panificación del trabajo, comportamiento en el trabajo y condiciones físicas y químicas. Para medir la calidad de vida se usó el instrumento CVT-GOHISALO, con las dimensiones soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre. La población fue de 419 colaboradores, la muestra fue 357 encuestas. Se concluye que respecto de la variable calidad de vida se observa que el 62% refiere tener de mala a regular, detectandose que en esta variable predomina el mayor grado de insatisfacción. Respecto de la variable satisfaccion laboral se observa que el 86% manifiesta satisfaccion de buena a muy buena, siendo la dimension de promocion profesional la que presenta insatisfaccion en 47%.

- Medina (2017) Universidad Nacional Autónoma de México “Impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, Berlín, Alemania”. El objetivo general de la investigación fue distinguir el impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, campus Berlín, Alemania. El diseño corresponde a descriptivo correlacional, buscando identificar la relación e impacto que existe entre los factores intrínsecos (motivacionales) y los factores higiénicos y el grado de satisfacción laboral de los académicos encuestados. La población objeto de estudio fueron los académicos investigadores de nivel superior (licenciatura y posgrado) de la citada entidad. Para levantar la información se usó el instrumento diseñado para esta investigación basada en la investigación realizada por Gunkel Marjaana en el 2006 denominada Country-Compatible Incentive Design: A Comparison of Employees Perfomance Reward Preferences in Germany and the USA. De la investigación realizada se concluye que existe un impacto de los factores intrínsecos en el grado de satisfacción laboral en los profesores de la Universidad EBC Hochschule, campus Berlín, Alemania al obtener una correlación positiva (fuerte), de la cual el autor afirma que a medida que se incrementan los factores intrínsecos, también lo hace el grado de satisfacción y viceversa, es decir la relación es directa. Al referir a los factores intrínsecos, se

encontró que el logro de objetivos es el factor que arrojó mayor relación con el grado de satisfacción de los académicos, seguido de la autoconfianza.

- Manzano (2017) Universidad Andina Simón Bolívar “Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito”. El objetivo fue establecer directrices para una estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y del sentido de pertenencia en la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán. La ejecución de la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional. La metodología es de enfoque cuantitativo. Tuvo como muestra a la población total de docentes de la Unidad Educativa objeto de estudio, que hacen un total de 50 personas. El cuestionario se elaboró en escala tipo Likert a partir del instrumento propuesto por Meyer y Allen (1991). Los análisis estadísticos señalan que el grado de compromiso organizacional afectivo es de 54%, compromiso de continuidad en un 52% y el normativo se refleja en un 46% de la población, y esto se evidenció a través de las encuestas. La conducta de los docentes se ve reflejado en actitudes de agradecimiento, fidelidad, de afecto y sobre todo están determinados a contribuir con los fines de la institución antes que continuar obligado moralmente a estar en la organización. El compromiso afectivo parece ser más predecesor de los comportamientos deseables para la organización.
- Hidrovo y Naranjo (2016) Universidad Católica de Ecuador “Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito”. Estudiaron las variables justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional, con el objetivo de Analizar la relación que existe entre las percepciones de justicia organizacional de los docentes de la PUCE matriz Quito, con el nivel de compromiso organizacional en las diferentes unidades académicas, a fin de determinar la situación actual y generar recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento de los factores analizados. La investigación propuesta es de tipo correlacional. La población objeto de estudio fueron los docentes de la PUCE matriz Quito a noviembre del 2015 de aproximadamente 1200 docentes, la muestra de esta investigación fue de tipo aleatorio aplicándose a 278 personas. Para el levantamiento de información se usó el cuestionario de percepciones de justicia organizacional de Colquitt, adaptado al español de Ruíz y García (2013) y el cuestionario de escala modificada de

compromiso de Meyer, Allen y Smith (1993). De la investigación se tiene que, a mayor percepción de justicia organizacional, mayor nivel de compromiso organizacional, toda vez que existe una correlación directa positiva con una magnitud baja entre las dos variables (justicia y compromiso organizacional), primando el compromiso afectivo, lo que otorga a la universidad docentes con mayor estabilidad laboral, aceptación de metas, menor ausentismo, baja rotación de personal y mayor satisfacción laboral. En la variable de compromiso organizacional encontramos que existe una mayor frecuencia en la dimensión de compromiso afectivo con el 37,41%, lo que determina que los docentes mantienen un apego emocional hacia la universidad, ya que sus necesidades de seguridad en gran parte han sido cubiertas, ocasionando que permanezcan en la Institución con sentido de pertenencia y agrado. En el caso de justicia organizacional encontramos una mayor frecuencia en la dimensión de justicia distributiva con 34,89%, es decir existe un grado alto de aceptación en las decisiones tomadas por parte de los jefes directos y autoridades de la PUCE; sus actitudes son positivas frente a las disposiciones y disminuyen las reacciones negativas frente posibles percepciones de injusticia.

- Muñoz (2014) Universidad Nacional Autónoma de México “Comunicación y compromiso organizacional” para optar el grado de Maestra en Administración. El objetivo fue identificar cuáles son los factores que influyen en el compromiso organizacional de los empleados dentro de la empresa embotelladora de agua natural, el tipo de investigación fue de tipo correlacional. Corresponde a una investigación descriptiva correlacional. La población objeto de estudio fueron las organizaciones militares, profesionales industriales, hospitales, agencias gubernamentales y universidades haciendo un total de 510 encuestados, se utilizó el cuestionario de satisfacción de la comunicación (CSC) elaborado por Downa y Hazen para su estudio “A factor Analytic Study of Communication Satisfaction (1977), que fue elaborado para medir la relación entre comunicación y satisfacción del trabajo. Para medir el compromiso organizacional se usó el Cuestionario de Índice de Compromiso (CIC) desarrollado por el profesor Jesús Filella de la Universidad de Esade, Barcelona con un índice de confiabilidad de 0.83. Se utilizó el cuestionario en escala de Likert. Se concluye que el 86% de las personas encuestadas dan una calificación alta en satisfacción dentro de su centro de trabajo, sin embargo 4 empleados manifestaron estar “algo insatisfechos y solo una persona manifestó sentirse insatisfecha.

## Tesis nacionales

- García (2018) Universidad Cesar Vallejo “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado de Lima. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de corte descriptivo correlacional. La población fue constituida por 78 trabajadores de la empresa JQ Medica, para recolectar la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos las escalas de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y la de Satisfacción laboral de Materan. Los resultados evidenciaron que 75.6% de los trabajadores consideran que tienen un nivel de compromiso organizacional medio, un 89.7% considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio, y que la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa y directa, con un Rho de Spearman de 0.619 ( $p=0.00$ , menor que 0.05). Se concluyó que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018.
- Meza (2018) Universidad Cesar Vallejo. “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016”. Cuyo de objeto de investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la entidad señalada. El estudio pertenece al nivel relacional con diseño no experimental de corte transversal y prospectivo. La muestra estuvo constituida por 85 profesionales de enfermería del servicio de cirugía de la citada entidad. En la presente investigación se encontró una correlación Rho de Spearman 0,081, la cual se entiende como una correlación positiva entre ambas variables, sin embargo, al tomar el criterio de la significancia al  $p<0.05$ , se concluye que no es significativa la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r=0,081$ ,  $p=0,460$ ), la cual conlleva a rechazar la hipótesis general: si existe asociación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016 y por consiguiente aceptar la hipótesis nula: no existe asociación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional del profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. Del mismo modo, del total de la población encuestada el 92.94% señalan tener

un nivel medio de satisfacción laboral y solo el 7.06% de los encuestados, señala tener un nivel alto de satisfacción laboral. Respecto a la variable compromiso organizacional, el 90.59% mantiene un compromiso organizacional medio, el 5.88% presenta nivel bajo, mientras que solo el 3.53% de los encuestados presenta un nivel alto.

- Chuquisengo (2018) Universidad Cesar Vallejo. “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes en la Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018. Tuvo como objetivo de investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes en la, Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018. Cuyo diseño de investigación fue no experimental, transversal y modelo de investigación descriptiva correlacional. La población objeto de estudio fue de 80 docentes de nivel secundario. Respecto a ambas variables se determinó una correlación de Rho de Spearman ( $Rho=0,753$ ), probándose la hipótesis planteada: la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los docentes en la, Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018. Del total de la población encuestada tenemos respecto a la variable satisfacción laboral: el 20% de los encuestados presenta un nivel de insatisfacción, mientras que el 36.3% de los encuestados se ubican en el nivel satisfecho y el 43.8% se encuentran en un nivel de muy satisfecho. Respecto al variable compromiso organizacional, el 23.8% refiere un nivel malo, mientras que el 27.5% nivel regular y el 48.8% en un nivel bueno.
- Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) Pontificia Universidad Católica del Perú “Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”. El objetivo fue describir la relación entre el clima, motivación y satisfacción laboral y la rotación laboral del grupo poblacional denominada Generación “Y”, en los principales bancos de la ciudad del Cusco. El diseño de la investigación es cuantitativa, descriptiva correlacional, de tipo no experimental transeccional. La población estuvo formada por los trabajadores de la generación “Y” de las entidades bancarias de la ciudad del Cusco, según información de las cuatro entidades bancarias se tiene un total de 270 trabajadores pertenecientes a la generación “Y”. Para medir el clima laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral CL – SPC” (2004). Así mismo

se usó la Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS), diseñada por Gagné et al. (2010), adaptada al español por (Gagné et. al., 2012). Para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento propuesto por Anaya y Suárez (2004). Se utilizó la técnica de encuesta. Se concluye que con respecto al clima laboral un 57.9% consideraron como favorable y un 35.8% como muy favorable. Estas percepciones dependen en buena medida de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tiene con la empresa. Con respecto a la variable motivación un 56.6% presentaron nivel medio, un 56.6% en nivel alto y solo un 2.5% un nivel bajo. Con respecto a la satisfacción laboral predomina el nivel alto con 57.9%, muy alto con 25.2%, medio en 14.5%; y bajo solo en 2.5%.

- Farro y Castillo (2016) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas “Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”. Estudio las variables impacto del reverse mentoring y satisfacción laboral. El objetivo fue analizar los resultados de las encuestas aplicadas antes y después del Programa de Reverse Mentoring, evaluar cómo ésta última influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Recursos Humanos de una Entidad Financiera del Estado y propagar el programa a todas las Gerencias de la Institución. La investigación corresponde a un diseño correlacional. La muestra está conformada por 100 personas entre varones y mujeres de todas las edades que trabajan en la entidad objeto de estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó la herramienta de medición desarrollada por Peter War y colaboradores (Warr, Cook y Wall, 1979). Está integrada por dos factores: Intrínsecos y Extrínsecos basados en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg. Factores Intrínsecos: formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). Factores Extrínsecos: constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). Luego de la aplicación del programa de Reverse Mentoring, se puede afirmar que éste genera un impacto positivo en la satisfacción laboral, el cual se evidenció mediante los incrementos porcentuales en la totalidad de los factores intrínsecos (motivación) y el 50% de los factores extrínsecos (clima laboral).
- Cainicela y Pazos (2016) Universidad del Pacífico “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”. El objetivo del estudio fue elevar y optimizar la

satisfacción laboral enfocada en los factores intrínsecos a través de actividades que generen, reconocimiento y crecimiento laboral en los colaboradores con la finalidad de disminuir la intención de rotación. De diseño correlacional, predictivo, explicativo y transversal, de tipo cuantitativo, el estudio es no experimental. El muestreo seleccionado para la investigación será de tipo intencional, compuesta por 150 profesionales de ambos sexos altamente especializados, de una población total de 350 trabajadores. Para el estudio se utilizó tres instrumentos: el Cuestionario de Compromiso Organizacional (OCQ), la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Intención de Rotación. Los resultados indican que existe una relación negativa y altamente significativa entre la intención de rotación y los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral. Por otro lado, no existe una relación significativa entre el compromiso organizacional en sus tres dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad) y la intención de rotación. Y la única variable que predice la intención de rotación son los factores intrínsecos de la satisfacción laboral.

## **2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio (teorías, modelos)**

### **Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral**

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

#### **Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow**

Maslow (1943) citado por Chiavenato (2009) formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

En resumen, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias, como las fisiológicas y las de seguridad, las cuales son satisfechas de forma externa (por medio de la remuneración, la permanencia en el empleo y las condiciones de trabajo) y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo satisface en su interior.

La teoría de Maslow se basa en los siguientes argumentos:

- Las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento y lo dirigen hacia metas u objetivos individuales. Una necesidad satisfecha no motiva el comportamiento.
- Cada persona nace con cierto bagaje de necesidades fisiológicas, las cuales son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento estará exclusivamente dirigido a la satisfacción cíclica de esas necesidades, como el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo, etcétera.
- A partir de cierta edad, cada persona emprende un largo camino de aprendizaje de nuevas pautas de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, que implican protegerse del peligro, las amenazas y las carencias. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad son necesidades básicas para la conservación y supervivencia del individuo.
- A medida que la persona va controlando sus necesidades primarias por medio del aprendizaje, surgen gradualmente las necesidades secundarias.
- El comportamiento del individuo está sujeto a la influencia de un gran número de necesidades concomitantes que se incorporan a la jerarquía.
- No obstante, mientras una necesidad de orden inferior no esté satisfecha, se volverá imperativa y dominará el comportamiento hasta quedar parcial o totalmente satisfecha. Las privaciones harán que un individuo use sus energías para satisfacer sus necesidades básicas antes que ocuparse de las necesidades de orden más elevado.

- Las necesidades básicas (hambre, sed, sueño) se rigen por un proceso de motivación más rápido, mientras que las más elevadas requieren de un ciclo mucho más largo.
- La teoría de Maslow parte de la premisa de que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, pero este supuesto no es válido para todos los individuos.



Figura 01: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.

Fuente: Chiavenato, I. (2009)

### Teoría de la existencia relaciones y crecimiento.

Saifuddin, Allah, Farzand y Muhammad (2012) citado por Almeyda, Ipanaque, Paredes y Pongo, (2016) explicó la teoría postulada en 1969 por Alderfer Clayton - Teoría de la existencia de relaciones y crecimiento; Clayton exploró la teoría de necesidades de Maslow y la reagrupó en tres clases de necesidades:

- Existencia (haciendo referencia a las necesidades fisiológicas y de seguridad, como hambre, sed, relaciones sexuales, etc.)
- Afinidad (relacionado a la necesidad de vincularse, relacionarse e interactuar con otras personas, satisfaciendo así lo social y el estatus)
- Crecimiento (como la autoestima y la autorrealización, deseos de ser creativos, productivos y de realizar metas importantes en la vida de los individuos).

### Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland

McClelland (1961) citado por Chiavenato (2009) sostiene que el comportamiento humano parte de tres motivos o necesidades básicas:

- La necesidad de realización (need for achievement), consiste en el deseo de tener éxito, buscando la excelencia. En este caso la persona se fija en metas elevadas a fin de demostrar que puede lograr lo que se propone.
- La necesidad de poder (need for power), referida a la necesidad de controlar e influir sobre personas y grupos. Es decir, buscan reconocimiento y prestigio.
- La necesidad de afiliación (need for affiliation), centrada en la necesidad de formar parte de un grupo, es decir aquí predomina la inclinación a las relaciones interpersonales.

Chiavenato (2009), considera que estas necesidades lo desarrollamos a lo largo de nuestra vida, sin embargo, estas pueden ser desarrolladas todas al mismo tiempo o no desarrollar ninguna, ello va a depender de las circunstancias

### **Teoría de la equidad**

Adams (1965) citado por Chiavenato (2009) desarrolló la teoría de la equidad, en la cual sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas, es decir la teoría de la equidad es el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos y un empleado de los resultados. Según la teoría, la búsqueda de este equilibrio sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado. p. 248, 250.

### **Teoría de la definición de objetivos**

Según Locke (1968), citado por Chiavenato (2009), planteo que la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. p. 251.

Según esta teoría, existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas:

- El dinero. No debe ser el único motivador, sino que se debe aplicar junto con los tres métodos siguientes.
- Definición de objetivos.
- Participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos.
- Rediseño de los puestos y las tareas, de modo que representen un desafío mayor y atribuyan más responsabilidad a las personas. p. 251.

## **Evolución del compromiso organizacional**

### **Década de los setentas**

Porter, Steers, Modway y Boulian (1974) citado por García (2018), definieron al compromiso organizacional como “la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización” (p. 28), formada por tres componentes:

- El deseo de mantenerse en la organización,
- La creencia y aceptación en los valores y metas de la organización, y
- El deseo de esforzarse en nombre de la organización.

Posteriormente, Katz y Kahn (1977) citado por García (2018) definieron el compromiso organizacional como “la identificación de los trabajadores con los objetivos de la organización como resultado de una correspondencia con sus objetivos personales” (p. 28).

Steers (1977) citado por García (2018), definió el compromiso organizacional como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con su organización” (p. 28).

### **Década de los ochentas**

Blau y Boal (1987) citado por García (2018), definieron el compromiso organizacional como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, a fin de mantener su permanencia en esa organización” (p. 29).

### **Modelos teóricos del compromiso organizacional.**

Múltiples son los enfoques y distintos fueron los investigadores que ha tenido el estudio del compromiso organizacional, entre los principales tenemos:

**Teoría unidimensional**, se origina a partir de los estudios de Modway, Porter y Steers (1982) citado por Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006) en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (2006), quienes definían el compromiso organizacional como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo en una determinada organización” (p. 29), es decir, un constructo unidimensional centrado en la dimensión afectiva. Desarrollaron un instrumento para medir los niveles del compromiso organizacional en trabajadores conocido como el OCQ (*Organizational Commitment Questionnaire* o Cuestionario de compromiso organizacional), conocido como el

cuestionario de Porter que constaba de 15 ítems que confluían en un único factor y que gracias a sus propiedades psicométricas gozó, durante un período, de un apoyo generalizado, pero que luego fue reemplazado por otras propuestas más novedosas.

**Teoría de la actitud estándar**, establecida en el modelo de actitud-comportamiento de Eagly y Chaken citado por García (2018), sostuvieron que el compromiso organizacional en general se entiende mejor como una actitud hacia la organización, mientras que el compromiso normativo y de continuidad son formas específicas de comportamiento (p. 29).

**Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional**, O'Reilly y Chatman (1986) citado por Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006) en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (2006), señalaron que el compromiso refleja el vínculo psicológico que ata al individuo con la organización, aunque la naturaleza de ese vínculo podía diferir, pudiendo tomar tres formas:

- Conformidad, que se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas;
- Identificación, que ocurre cuando los empleados se sienten orgullosos de ser parte de una organización; y
- Interiorización, que se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden (p. 4).

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

**Actitud:** predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones, constituyendo la base emocional de las relaciones interpersonales.

**Administración:** forma de gobernar una organización o parte de ella, consistente en planear, organizar, dirigir, planear y controlar el uso de los recursos de la organización y los esfuerzos de grupos de individuos para alcanzar determinados objetivos comunes con eficiencia y eficacia.

**Administración de personal:** incluye los procesos de atraer, asignar, motivar, mantener, desarrollar y monitorear a las personas y sus talentos en una organización.

**Aprendizaje:** cambio del comportamiento por medio de la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o destrezas como resultado de la experiencia.

**Comunicación:** intercambio de información entre individuos, mediante el cual un emisor envía un mensaje a un destinatario, y viceversa, haciendo uso de un canal de comunicación.

**Conocimiento:** información ordenada y sistematizada, considerada como el activo intangible y el recurso más importante que se obtiene por medio del estudio y la experiencia.

**Cultura organizacional:** sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o una de sus unidades y guía el comportamiento de sus miembros.

**Delegación:** proceso de transferencia de autoridad y responsabilidad a puestos inferiores en la jerarquía.

**Estilo de liderazgo.** Patrón de comportamiento adoptado por un líder para dirigir a los miembros de la organización hacia los objetivos propuestos.

**Estímulo:** Toda influencia ambiental que incita a la acción o a determinado comportamiento.

**Estrategia:** movilización de todos los recursos de la organización con el propósito de alcanzar objetivos globales de largo plazo.

**Estrategia organizacional:** Comportamiento de una organización para enfrentar su entorno.

**Estructura:** conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan en el tiempo y en el espacio para formar un todo.

**Fatiga:** cansancio o agotamiento que se deriva del trabajo ininterrumpido, puede ser física o psicológica.

**Gerencia:** función de dirección que se lleva a cabo en el nivel intermedio de la organización.

**Influencia:** capacidad para inducir y modificar el comportamiento de las personas.

**Legitimidad:** capacidad para justificar legalmente o explicar racionalmente el ejercicio de poder.

**Liderazgo:** influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado.

**Mando:** nombre dado por Fayol a la función de dirección que significa dirigir y orientar a las personas.

**Método:** plan para el desempeño de una tarea específica que detalla cómo ejecutarla.

**Misión:** razón de ser de una organización, propósito para el cual fue creada y desarrollada.

**Necesidades humanas:** conjunto de motivaciones fisiológicas, psicológicas, sociales y de realización personal que condicionan el comportamiento de las personas.

**Necesidades psicológicas:** necesidades adquiridas y exclusivas del ser humano, relacionadas con la seguridad personal, la autoestima y el afecto.

**Necesidades sociales:** constituyen el tercer nivel de las necesidades humanas. Se refieren a la búsqueda de pertenencia, amistad, compañerismo, afecto y amor.

**Norma:** regla o norma que rige un procedimiento.

**Objetivos:** metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico.

**Objetivos estratégicos:** objetivos generales de largo plazo relacionados con la organización como un todo.

**Objetivos individuales:** objetivos perseguidos por los individuos.

**Objetivos organizacionales:** objetivos que persigue la organización.

**Operación:** actividad o tarea específica que busca un objetivo inmediato o a corto plazo.

**Organización formal.** Organización oficialmente adoptada por la empresa y plasmada en el organigrama.

**Organización informal:** conjunto de grupos espontáneos que existe en toda organización y que condiciona fuertemente el comportamiento de sus miembros.

**Recompensas intrínsecas:** recompensas que provienen directamente de la ejecución de una tarea.

**Recursos humanos:** personas visto como recursos de la organización.

**Rotación de puestos:** movimiento sistemático de trabajadores de un puesto a otro con el propósito de incrementar su satisfacción y de reducir la monotonía.

## 2.5 Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis (figura o mapas conceptuales).

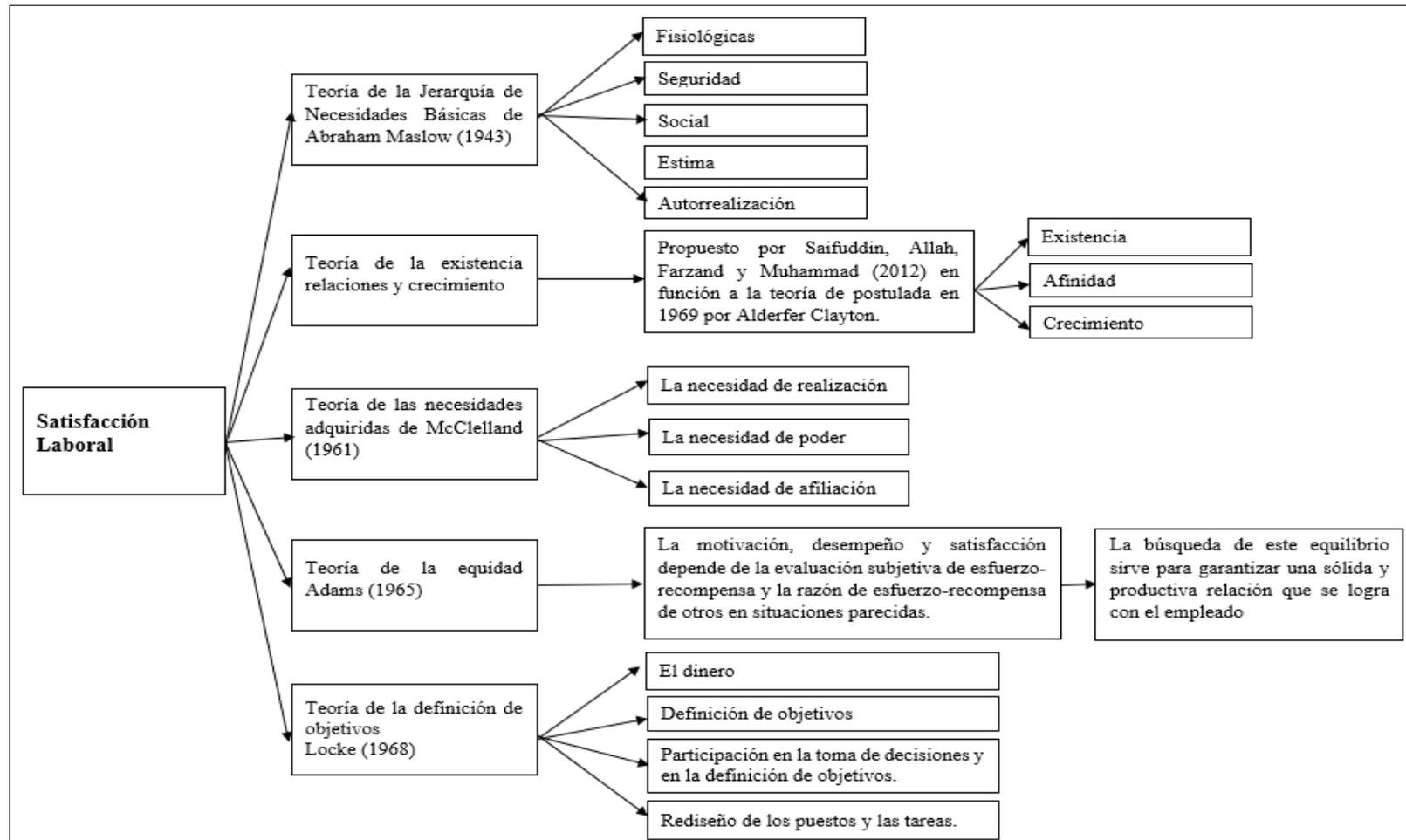


Figura 02. Teorías sobre satisfacción laboral

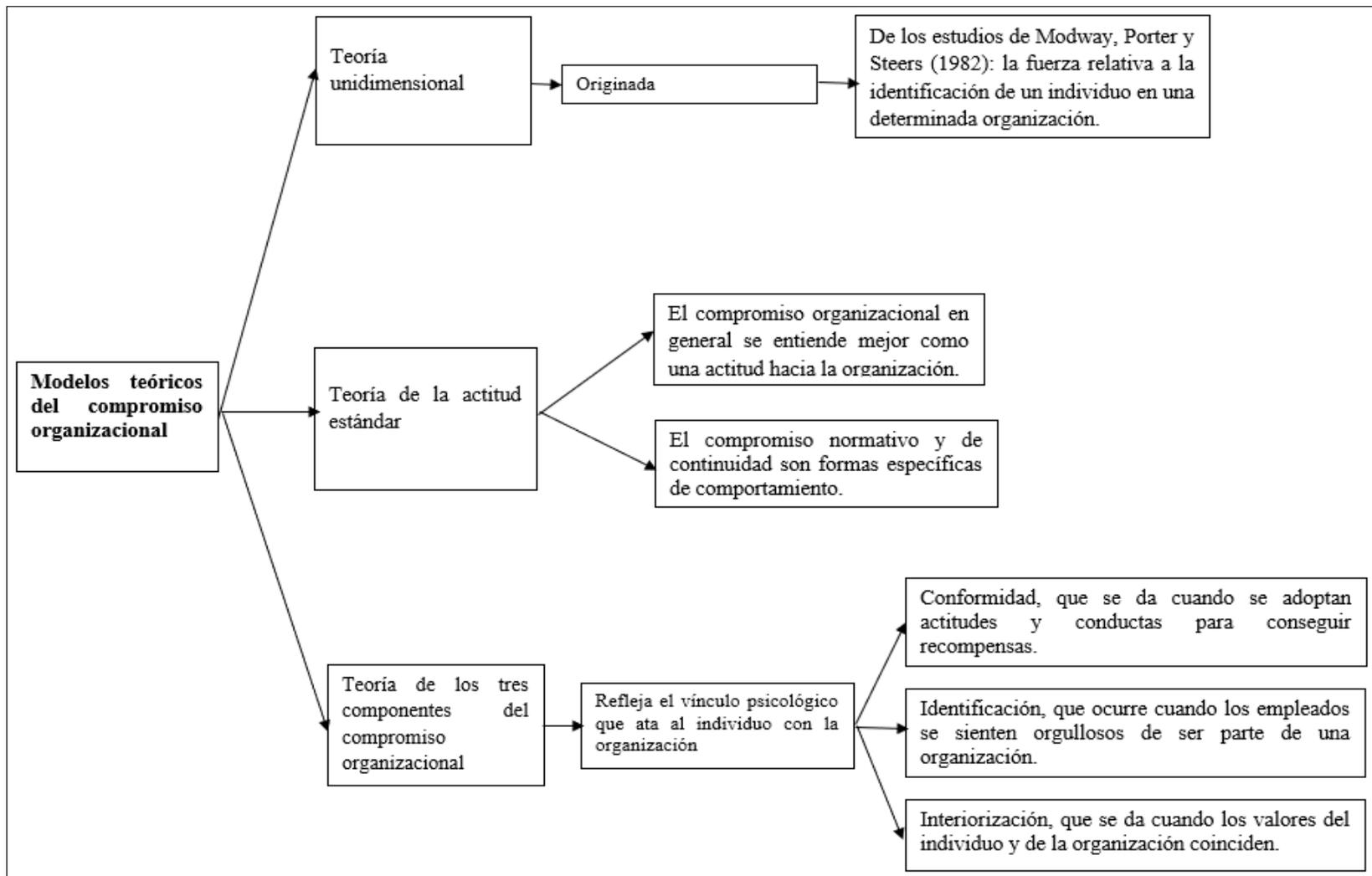


Figura 03: Teorías sobre el compromiso organizacional

## **2.6 Hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

### **2.6.2 Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

H<sub>0</sub>: no existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

H<sub>2</sub>: Existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

## **2.7 Variables (definición y operacionalización de variables: Dimensiones e indicadores)**

### **Definición de satisfacción laboral**

Locke (1976) citado por Arnold y Randall (2012) define como un estado emocional placentero o positivo, resultando del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de este (p. 212).

Hellriegel, Solum y Woodman (1999) señalaron como aquellos sentimientos que reflejan las actitudes ante el trabajo, representan la satisfacción laboral (p. 54).

Warr, Cook y Wall (1979) consideran que la satisfacción laboral engloba dos tipos de factores: extrínsecos e intrínsecos. La satisfacción laboral extrínseca se centra en aspectos relativos a la organización como remuneraciones, jornada laboral o condiciones físicas del trabajo, mientras que la satisfacción laboral intrínseca está enfocada en el reconocimiento del trabajo, el grado de responsabilidad y las promociones o líneas de carrera. Esta división se alinea mejor con el trabajo de investigación.

Palma (2004) considera que todo estudio de la satisfacción laboral es de suma importancia para la organización porque permite conocer la habilidad para satisfacer las necesidades de sus trabajadores. Reconoce que, si los trabajadores insatisfechos tienen mayor número de inasistencias, posteriormente se evidenciará una mayor intención de rotación.

De igual forma, Villalba (2001) refiere que cuando los empleados no se sienten reconocidos ni valorados en su centro laboral, es probable que esta insatisfacción los lleve a pensar en abandonar la organización, mostrando conductas no deseables o de rechazo hacia su centro laboral.

### **Dimensiones de satisfacción laboral**

Herzberg (1959) citado por Chiavenato (2001) busca explicar el comportamiento laboral de los individuos postulando dos factores:

- **Los factores higiénicos o factores extrínsecos**, son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.
- **Los factores motivacionales o factores intrínsecos**, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son: uso pleno de las habilidades personales, libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo, definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo, autoevaluación del desempeño. Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

### **Otras apreciaciones de la satisfacción en el trabajo**

Robbins y Judge (2009) definen como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características. La satisfacción en el trabajo representa una actitud y no un comportamiento, relacionada con factores de desempeño,

pues una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

### **“Los trabajadores felices son productivos”**

Robbins y Judge (2009) señalan que este enunciado surgió en las décadas de 1930 y 1940, como resultado de los descubrimientos realizados por los estudios de Hawthorne en Western Electric. Basándose en sus conclusiones, los directivos se esforzaron en hacer más felices a sus colaboradores centrándose en las condiciones y el ambiente de trabajo.

Posteriormente en la década de 1980, teniendo como base la investigación de Hawthorne, Robbins y Judge (2009) sugirió que la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo no era particularmente intensa, considerándolo incluso como calificar una “relación ilusoria”.

Empero investigaciones recientes señalan que la correlación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo era moderadamente intensa, resultando una mayor correlación para trabajos complejos que dan a los empleados más discrecionalidad para actuar.

Sin embargo, es probable que los trabajadores productivos sean felices o que la productividad lleve a la satisfacción, es decir si el colaborador hace un buen trabajo se siente intrínsecamente bien respecto de éste y su productividad debe incrementar con el reconocimiento que obtiene como su nivel salarial y la probabilidad de ascender; a su vez, estas recompensas incrementan su nivel de satisfacción con el trabajo. Es posible que ambos argumentos sean verdaderos: pues para ciertas personas la satisfacción conduzca a niveles altos de desempeño, y para otras sea su buen desempeño el que genera que estén satisfechas.

### **Definición del compromiso organizacional**

Mowday (1979) citado por Arnold y Randall (2012) define como la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización y la participación de ella. p. 220.

Griffin y Bateman (1986) mencionada por Arnold y Randall (2012) señala que el compromiso organizacional tiene tres componentes: el deseo de mantener una afiliación con la organización, la creencia en los valores y metas de la organización y su aceptación y el deseo de ejercer esfuerzo en nombre de la organización. De lo que se entiende que cuando el colaborador se compromete con la organización se identificará con la misma.

Hellriegel, Solum y Woodman (1999) plantean que es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella. p. 57.

### **Dimensiones del compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1997), citado por Aamodt (2010) plantea tres facetas motivacionales para el compromiso organizacional:

**El compromiso afectivo**, grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella. Por ejemplo, un empleado de la Cruz Roja podría estar a gusto con sus compañeros de trabajo y su jefe, compartir las metas altruistas de la organización y darse cuenta de que sus esfuerzos darán como resultado un mejor desempeño organizacional (p. 366).

**El compromiso de continuidad**, hecho en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo. Por ejemplo, un colaborador que odia su trabajo y desea irse, pero se da cuenta de que ninguna otra organización lo contrataría o le daría el sueldo que desea (p. 366).

**El compromiso normativo**, es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella. Por ejemplo, un colaborador que obtuvo su primer empleo en una organización recibió orientación de su jefe y capacitación a un alto costo para la compañía. El empleado podría sentirse éticamente obligado a permanecer en la empresa debido a que ésta ha invertido mucho en él (p. 366).

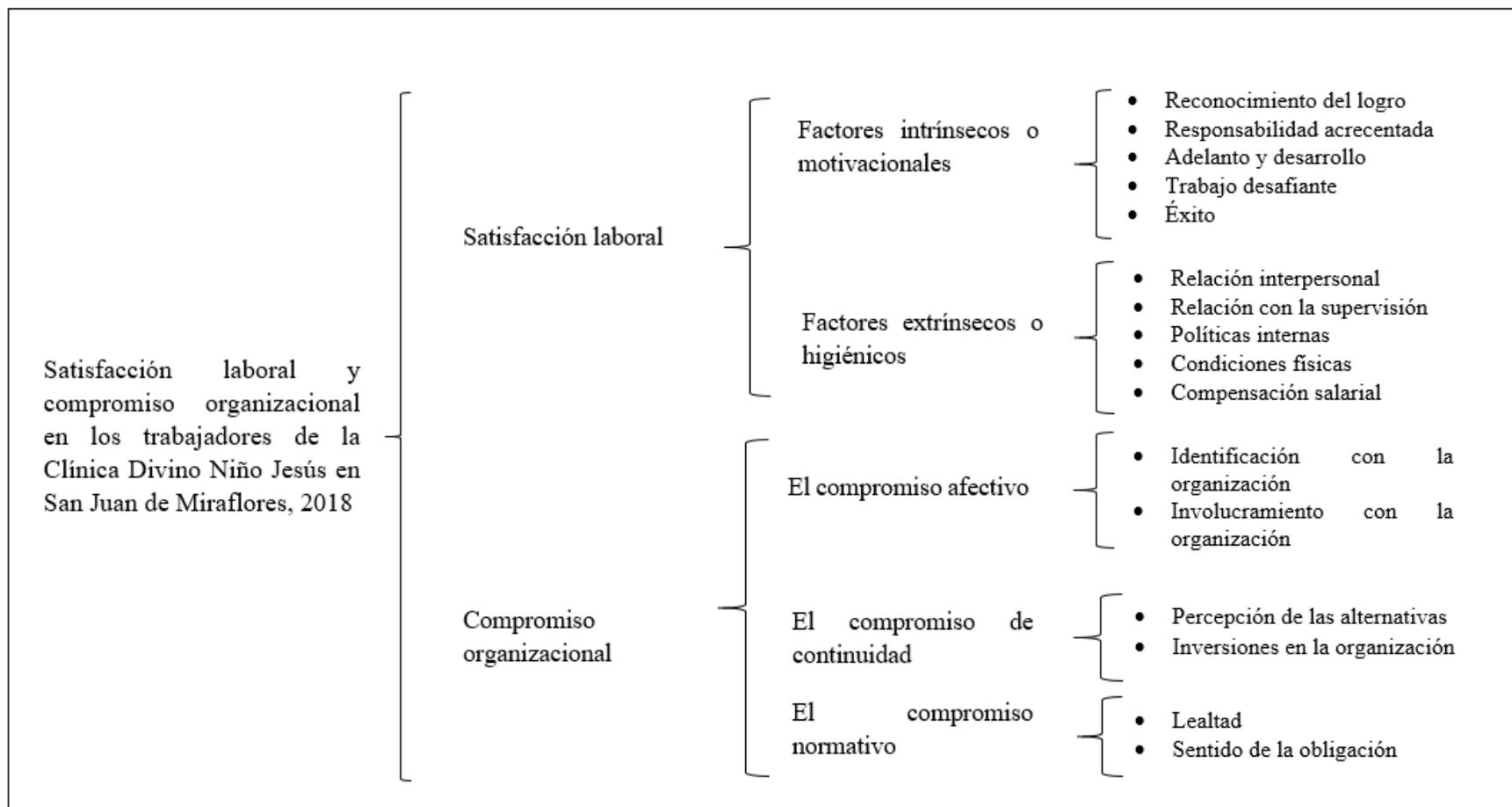


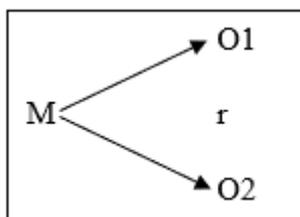
Figura 04: Operacionalización de variables

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Enfoque de la investigación

La investigación será de tipo aplicada. Tamayo (2003), indica que una investigación aplicada, también denominada activa o dinámica, se basa en los descubrimientos y aportes teóricos existentes, para buscar contrastar lo teórico con lo real. Asimismo, la presente tesis de investigación será, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación de tipo descriptiva - correlacional; esto debido a que “la investigación correlacional se efectúa para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p. 81); en tal sentido, este estudio sería de tipo correlacional, porque se desea conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

En cuanto al diseño de investigación, para el presente estudio; será de diseño no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y es transversal porque se recolectó los datos en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Por ello, se seguirá el siguiente esquema:



M = Colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús

O1, O2 = Observaciones de las variables

- Satisfacción laboral
- Compromiso organizacional

r = Relaciones entre variables

### 3.2 Población y Muestra

De acuerdo con Tamayo (2003, p. 173) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio. En la presente investigación la población está conformada por 70 colaboradores y directivos de la Clínica Divino Niño Jesús, en el año 2018.

Tabla 01

*Distribución de personal de la Clínica Divino Niño Jesús*

Nº	Organización/Áreas	Nº de sujetos	%
1	Asistenciales	25	37.50%
2	Médicos	30	33.30%
3	Administrativos	15	29.20%
	Población	70	100%

Fuente: Recursos Humanos de la Clínica Divino Niño Jesús, en el año 2018.

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas de recolección de datos

Una de las técnicas más usada en el campo de la investigación es la encuesta, a la cual Tamayo (2003) señala que “si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntarlo directamente a ellas” (p. 110).

#### Instrumentos de recolección de datos

Para la medición de ambas variables se aplicó el cuestionario en escala tipo likert. La encuesta es considerada según Bernal (2006) como “un conjunto de preguntas que han sido diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (p. 217). A continuación, la ficha técnica de cada uno de los instrumentos utilizados en el estudio:

### **Ficha técnica instrumento: escala Satisfacción Laboral**

Nombre	: Escala Satisfacción Laboral
Autor	: Materan (2007), validado por Garcia (2018)
Año	: 2007
Aplicación	: individual o colectiva / formato físico o computarizado.
Duración de la Prueba	: 10 minutos.
Grupos de aplicación	: trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	: computarizada
Descripción	: consta de dos partes, la primera está dirigida a medir los factores motivacionales o intrínsecos y consta de 12 ítems, y la segunda parte está orientada a medir los factores higiénicos o extrínsecos y consta de 14 ítems. El instrumento ofrece cinco opciones de respuesta: Muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

### **Ficha técnica instrumento: Escala de Compromiso Organizacional**

Nombre	: Escala de compromiso organizacional
Autor	: Meyer y Allen (1997), adaptado por Cedeño y Pirela (2002), el mismo que fue validado por García (2018).
Año	: 2018
Aplicación	: Individual o colectiva / formato físico o computarizado.
Duración de la Prueba	: 10 minutos.
Grupos de aplicación	: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	: Computarizada
Descripción	: consta de 18 ítems: catorce positivos y cuatro negativos. cuenta con siete alternativas: Fuerte desacuerdo (1), en moderado desacuerdo (2), en ligero desacuerdo (3), indiferente (4), en ligero acuerdo (5), en moderado acuerdo (6), en fuerte acuerdo (7). Con una puntuación mínima de 18 puntos y un máximo de 126 puntos.

Tabla 02

*Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan, 2004)*

Valor	Confiabilidad
Alrededor de 0.9	Nivel elevado de confiabilidad
0.8 o superior	Confiable
Alrededor de 0.7	se considera Baja
Inferior a 0.6 indica una confiabilidad	Inaceptablemente baja.

Tabla 03

*Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Satisfacción laboral	0.817	26
Compromiso organizacional	0.875	18

### **Procedimientos para la recolección de datos**

- Se solicitará el permiso correspondiente a las autoridades de la clínica Divino Niño Jesús para la realización del trabajo de campo de acuerdo con las fechas señaladas en el cronograma de acciones.
- Se establecerá el horario adecuado para la recolección de datos, a fin de no perturbar o incomodar tanto a trabajadores como a pacientes de la Clínica Divino Niño Jesús.
- Se procederá al levantamiento de la información, en forma diaria o interdiaria en un plazo máximo de dos semanas según cronograma.

### **3.4 Descripción de procedimientos de análisis**

El análisis de las variables y dimensiones se realizará a través de distribución de frecuencias, permitiéndonos visualizar de manera organizada las puntuaciones para los niveles de la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El grado de correlación se determinará a través de estadígrafo no paramétrico rho ( $\rho$ ) de Spearman por tratarse de una variable cuantitativa, así mismo la interpretación de los valores de correlación se realizará teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 04

*Escala de correlación según el rango de valores*

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Positiva / relación directa	Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Basado en Bisquerra (2009, p.212).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

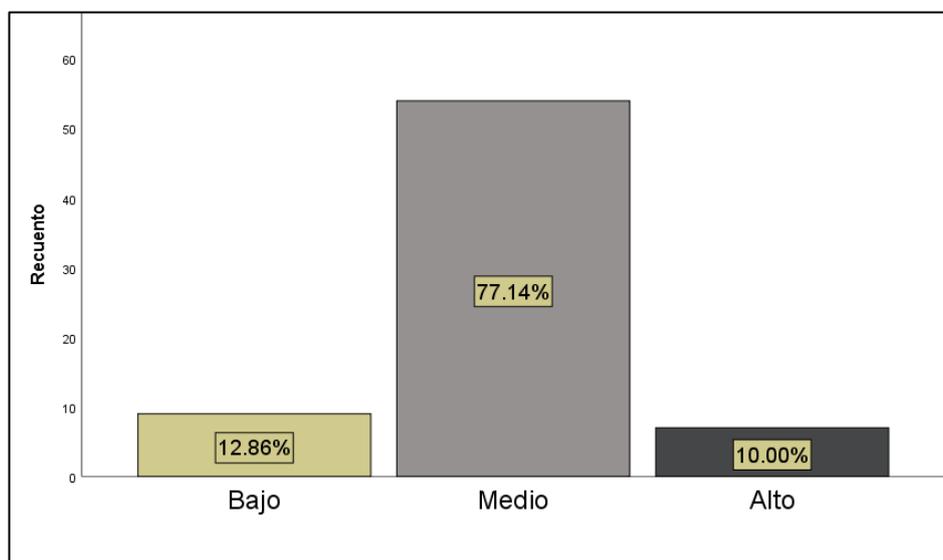
En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos de las variables estudiadas.

#### Descripción de los resultados de la variable: satisfacción laboral

Tabla 05:

*Tabla de frecuencia de los niveles de la variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	7	10	10	100
Medio	54	77.14	77.14	90
Bajo	9	12.86	12.86	12.86
Total	70	100	100	



*Figura 05: Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral*

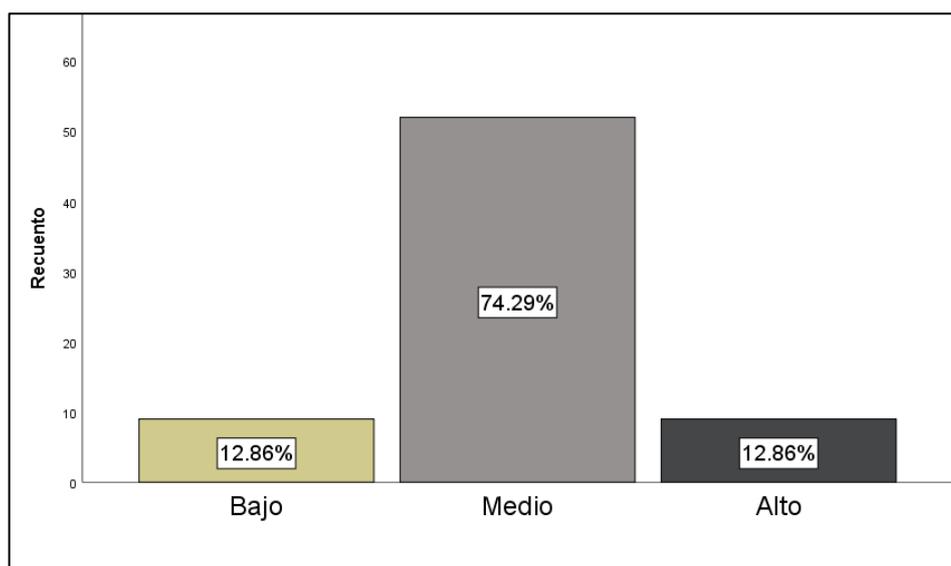
De la tabla 06 y figura 04, se observa que el 77.14% el cual representa 54 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de satisfacción laboral es medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores percibe que la satisfacción laboral

bajo, en tanto que 10% equivalente a 7 colaboradores percibe una alta satisfacción laboral en la entidad objeto de estudio

Tabla 06:

*Tabla de frecuencia de los niveles de la variable compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	9	12.86	12.86	100
Medio	52	74.29	74.29	87.1
Bajo	9	12.86	12.86	12.86
Total	70	100	100	



*Figura 06: Distribución porcentual de la variable compromiso organizacional*

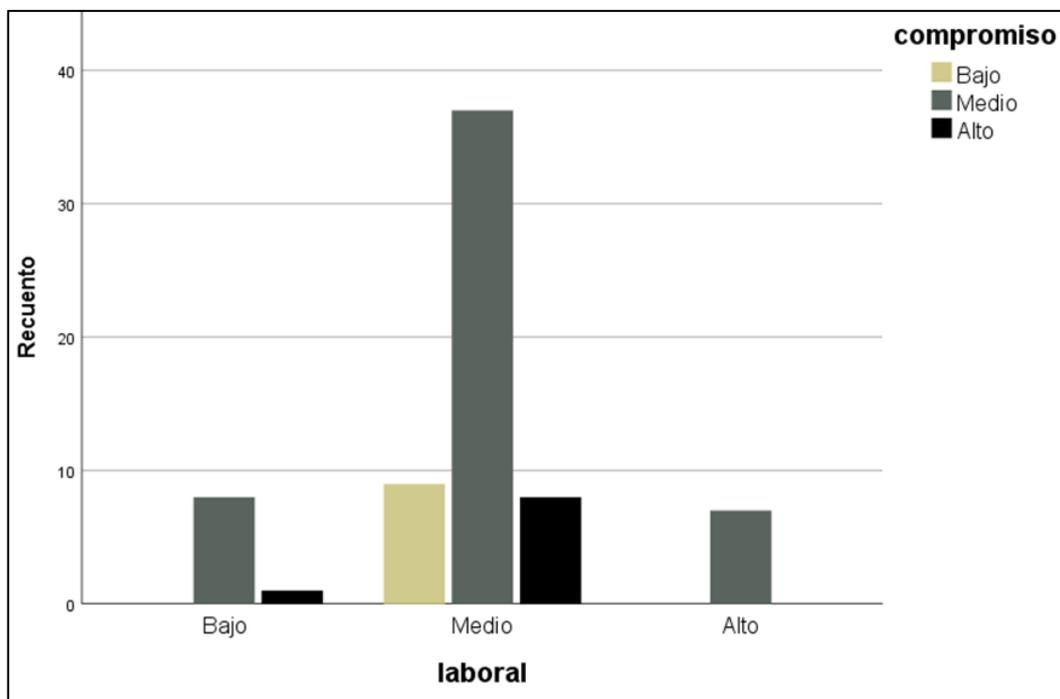
De la tabla 07 y figura 05, se observa que el 74.29% el cual representa 52 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de compromiso organizacional es de nivel medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores su nivel de compromiso organizacional es alto y bajo. Evidenciando es estos dos niveles una similitud.

Al respecto, se entiende que en la Clínica Divino Niño Jesús el compromiso organizacional es medio, debido a que existe condiciones que propician las buenas relaciones entre sus miembros, así mimos estos se mantienen informados, integrados y motivados en aras de lograr los objetivos organizacionales.

Tabla 07:

*Tabla de contingencia de los niveles de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Alto	0	7	0	7
	Medio	9	37	8	54
	Bajo	0	8	1	9
	Total	9	52	9	70

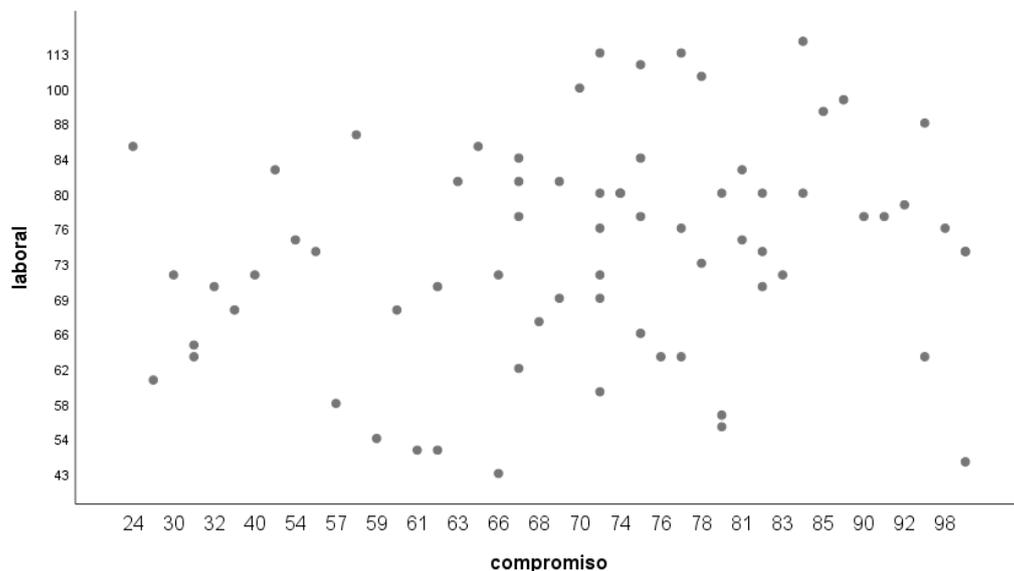


*Figura 07: Diagrama de barras agrupadas de niveles de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional*

En la tabla 08 y figura 06 se nos muestra el cruce de información por intermedio de sus niveles de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, observando que la mayoría de los encuestados tiene un nivel medio en satisfacción laboral y a la vez un nivel medio de compromiso organizacional, no habiendo encuestados que tengan bajo nivel en ambas variables ni alto nivel en las mismas.

### **Resultado de la hipótesis general**

A partir del análisis realizado sobre cada variable se determinó que ambas variables son categóricas medida con instrumentos en escala de Likert, el cual como es conocido es ordinal, con estas características atribucionales.



*Figura 08:* Diagrama de dispersión satisfacción laboral y compromiso organizacional

En la gráfica podemos observar que no existe una tendencia lineal entre ambos instrumentos que nos podría llegar a concluir que no existe una correlación significativa. Pero para comprobar realizaremos la prueba no paramétrica de rho de Spearman para la correlación entre las dos variables categóricas ordinales.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

Ha: Existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

Tabla 08:

*Prueba de Rho Spearman satisfacción laboral y compromiso organizacional*

			Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación		<b>0.223</b>
		Sig. (bilateral)		<b>0.063</b>
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	<b>0.223</b>	
		Sig. (bilateral)	<b>0.063</b>	

En la tabla se observa que ( $p\_value > 5\%$ ,  $r=0.223$ ). por lo que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

**Resultados de la hipótesis específicas**

Una de las variables de nuestra investigación es la sumativa total del instrumento de Satisfacción laboral, este presenta dos dimensiones (intrínsecos y extrínsecos) donde cada una se establecerá relación con el instrumento compromiso organizacional.

Para comprobar la relación realizaremos nuevamente la prueba no paramétrica de rho de Spearman para la correlación para cada caso.

**Hipótesis específica 1**

$H_1$ : Existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

$H_0$ : No existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

Tabla 09:

*Prueba de Rho Spearman factor intrínseco y el compromiso organizacional*

		Intrínsecos ítems: 13-26	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Intrínseco	Coefficiente de correlación	<b>0.202</b>
	ítems: 13-26	Sig. (bilateral)	<b>0.093</b>
	Compromiso	Coefficiente de correlación	<b>0.202</b>
	Organizacional	Sig. (bilateral)	<b>0.093</b>

En la tabla se observa que ( $p\_value > 5\%$ ,  $r=0.202$ ). por lo que no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que no existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

**Hipótesis específica 2**

$H_2$ : Existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

$H_0$ : No existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

Tabla 10:

*Prueba de Rho Spearman factores extrínsecos y el compromiso organizacional*

		Extrínsecos ítems: 01-12	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Extrínsecos	Coefficiente de correlación	<b>0.203</b>
	ítems: 01-12	Sig. (bilateral)	<b>0.092</b>
	Compromiso	Coefficiente de correlación	<b>0.203</b>
	Organizacional	Sig. (bilateral)	<b>0.092</b>

En la tabla se observa que ( $p\_value > 5\%$ ,  $r=0.203$ ). por lo que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), quiere decir que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que no existe relación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

## 4.2 Análisis de los resultados o discusión de resultados

### Tesis internacionales

Referente a la hipótesis general: de acuerdo a la prueba de hipótesis, tenemos que el grado de relación obtenido entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional es de **.223** lo cual significa que no existe relación entre ambas variables. se observa además que el nivel predominante referido a la variable satisfacción laboral es el nivel medio con 77.14%, seguido por el nivel bajo con 12.86%. Así mismo en la variable compromiso organizacional el nivel predominante es el medio con 74.29%, seguido por los niveles bajo y alto con 12.86%. Mientras que en la investigación realizada por Rioja (2017) se concluye que con respecto a la satisfacción laboral el 85% de los encuestados refiere estar muy satisfecho y el 10% bastante satisfecho y el 5% normalmente satisfecho. En cuanto a la dimensión rol emocional podemos observar que el 82% está poco satisfecho y el 8% nada satisfecho. En cuanto a la dimensión rol físico el 63% señala estar poco satisfecho y el 37% nada satisfecho. Referente a la calidad de vida se observa que el 89% equivalente a 160 pacientes refiere tener una excelente calidad de vida y el 11% muy buena calidad de vida.

En tanto que Diaz (2017) en su investigación “Relación de la calidad de vida en el trabajo con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de alta especialidad”, concluyó que el 86% manifiesta satisfacción laboral de buena a muy buena, siendo la dimensión de promoción profesional la que presenta insatisfacción en 47%.

Manzano (2017) en su investigación “Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito”, con los análisis estadísticos determinó que el grado de compromiso organizacional afectivo es de 54%, compromiso de continuidad en un 52% y el normativo se refleja en un 46% de la población, cuyos resultados se evidencian en la conducta de los docentes, reflejándose en actitudes de agradecimiento, fidelidad, afecto y sobre todo están determinados a contribuir con los fines de la institución antes que continuar obligado moralmente a estar en la organización.

Hidrovo y Naranjo (2016) al estudiar la relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE

matriz Quito, concluyó que predomina el compromiso organizacional con un 37,41%, toda vez que existe una mayor frecuencia en la dimensión de compromiso afectivo en razón de que los docentes mantienen un apego emocional hacia la universidad, ya que sus necesidades de seguridad en gran parte han sido cubiertas, ocasionando que permanezcan en la Institución con sentido de pertenencia y agrado.

Diferente panorama encontramos en la investigación planteada por Muñoz (2014) sobre la “Comunicación y compromiso organizacional”, quien concluyó que el 86% de las personas encuestadas dan una calificación alta en satisfacción dentro de su centro de trabajo, sin embargo 4 empleados manifestaron estar “algo insatisfechos y solo una persona manifestó sentirse insatisfecha, la cual se evidencia diferencia significativa con la investigación planteada sobre la Clínica Divino Niño Jesús

Medina (2017) cuyo objeto de investigación fue distinguir el impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, campus Berlín, Alemania, concluye que existe un impacto de los factores intrínsecos en el grado de satisfacción laboral en los profesores de la Universidad EBC Hochschule, campus Berlín, Alemania al obtener una correlación positiva (fuerte), de la cual el autor afirma que a medida que se incrementan los factores intrínsecos, también lo hace el grado de satisfacción y viceversa, es decir la relación es directa. Al referir a los factores intrínsecos, se encontró que el logro de objetivos es el factor que arrojó mayor relación con el grado de satisfacción de los académicos, seguido de la autoconfianza.

En el ámbito nacional, García (2018) al investigar el “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018, los resultados evidenciaron que 75.6% de los trabajadores consideran que tienen un nivel de compromiso organizacional medio, un 89.7% considera que tiene un nivel de satisfacción laboral medio, y que la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa y directa, con un Rho de Spearman de 0.619 ( $p=0.00$ , menor que 0.05). Se concluyó que existe una correlación significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un servicio médico privado de Lima – 2018, resultados similares arrojaron nuestra investigación en cuanto a la distribución porcentual del estudio de las variables, toda vez que el nivel de satisfacción

laboral y compromiso organizacional es medio con 77.14% y 74.29% respectivamente, sin embargo, la correlación obtenida es del 0.223 la cual evidencia que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) en su investigación “Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”, concluyó que en las personas encuestadas predominó un alto grado de satisfacción laboral con 57.9%, seguido de muy alto con 25.2%, medio en 14.5%; y bajo solo en 2.5%, evidenciándose una diferencia sustancial con los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Cainicela y Pazos (2016) al investigar “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”, obtuvo como resultado que existe una relación negativa y altamente significativa entre la intención de rotación y los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral. Por otro lado, no existe una relación significativa entre el compromiso organizacional en sus tres dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad) y la intención de rotación. Y la única variable que predice la intención de rotación son los factores intrínsecos de la satisfacción laboral. En nuestra investigación hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95% que no existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, así como tampoco existe relación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, evidenciándose con un nivel de confianza al 95%.

En la investigación realizada por Chuquisengo (2018) sobre Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes en la Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018, según correlación de Rho de Spearman ( $Rho=0,753$ ), probándose la hipótesis esbozada: la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional de los docentes en la, Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018. Sin embargo, en la presente investigación el nivel de correlación es de 0.223, la cual nos lleva a aceptar la hipótesis nula: no existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el

compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018. Respecto a los resultados, en la investigación realizada por Chuquisengo (2018) se tiene que el 20% de los encuestados presenta un nivel de insatisfacción, mientras que el 36.3% de los encuestados se ubican en el nivel satisfecho y el 43.8% se encuentran en un nivel de muy satisfecho. Respecto al variable compromiso organizacional, el 23.8% refiere un nivel malo, mientras que el 27.5% nivel regular y el 48.8% en un nivel bueno. Siendo que en nuestra investigación tenemos que el 77.14% representado por 54 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de satisfacción laboral es medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores percibe que la satisfacción laboral bajo, en tanto que 10% equivalente a 7 colaboradores percibe una alta satisfacción laboral en la entidad objeto de estudio. Respecto a la variable compromiso organizacional, el 74.29% el cual representa 52 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de compromiso organizacional es de nivel medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores su nivel de compromiso organizacional es alto y bajo. Evidenciando es estos dos niveles una similitud. Es notorio la disparidad de resultados en ambas entidades, al respecto podemos decir que en el caso de la satisfacción laboral obedecen a factores intrínsecos debido al poco reconocimiento del logro del colaborador, el trabajo desafiante y extenuante que desarrollan los colaboradores al tratarse de una entidad sin fines de lucro. Otra de los factores es el extrínsecos, esto debido a las políticas interna de la organización toda vez que la modalidad laboral que predomina en esta entidad son los contratos, la cual no brinda estabilidad y/o seguridad laboral permanente, sino más bien la preocupación que acarrea de “me renovarán el siguiente mes”, otros de los indicadores que lleva a una satisfacción laboral media son la compensación salarial para prestar el trabajo, ello como se citó anteriormente al ser una entidad sin fines de lucro ésta subsiste con recursos económicos limitados, muchas veces no es factible brindar aumentos salariales acorde con el mercado.

En la investigación realizada por Meza (2018) sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016, se encontró una correlación Rho de Spearman 0,081, la cual se entiende como una correlación positiva entre ambas variables, sin embargo, al tomar el criterio de la significancia al  $p < 0.05$ , se concluye que no es significativa la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r = 0,081$ ,  $p = 0,460$ ), la cual lo llevo a aceptar la hipótesis nula: no existe asociación entre satisfacción laboral y compromiso

organizacional del profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. En cuanto a sus resultados el 92.94% señalan tener un nivel medio de satisfacción laboral y solo el 7.06% de los encuestados, señala tener un nivel alto de satisfacción laboral. Respecto a la variable compromiso organizacional, el 90.59% mantiene un compromiso organizacional medio, el 5.88% presenta nivel bajo, mientras que solo el 3.53% de los encuestados presenta un nivel alto. Similares resultados encontramos en nuestra investigación pues el nivel de correlación es de 0.223, la cual nos lleva a aceptar la hipótesis nula: no existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018. En nuestra investigación arrojo que el 77.14% el cual representa 54 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de satisfacción laboral es medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores percibe que la satisfacción laboral bajo, en tanto que 10% equivalente a 7 colaboradores percibe una alta satisfacción laboral en la entidad objeto de estudio. Respecto a la variable compromiso organizacional, el 74.29% el cual representa 52 colaboradores de la Clínica Divino Niño Jesús perciben que el nivel de compromiso organizacional es de nivel medio, mientras que el 12.86% que equivale a 9 colaboradores su nivel de compromiso organizacional es alto y bajo, evidenciando es estos dos niveles, una similitud.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- En el presente estudio se encontró que un 77.14% de la población encuestada muestra un nivel medio de satisfacción laboral.
- El mayor porcentaje de población estudiada presenta un nivel medio de compromiso organizacional con un 74.29% y un 12.86% presentan un nivel alto y bajo, encontrándose equiparado ambos niveles.
- En la presente investigación se demostró a nivel estadístico, con un nivel de confianza al 95% que no existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, por lo que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.
- Se evidenció que no existe correlación significativa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, por lo que se acepta la hipótesis nula: no existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.
- Se determinó que no existe relación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018, con un nivel de confianza al 95%, la cual nos lleva a aceptar la hipótesis nula: no existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.

### Recomendaciones

- Habiendo obtenido en la presente investigación que el 77.14% de la población encuestada muestra un nivel medio de satisfacción laboral y teniendo en cuenta, que un colaborador motivado y satisfecho con su trabajo y entorno rendirá más y será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, contribuyendo al crecimiento de la organización, se sugiere a la Clínica mejorar las condiciones laborales,

centrándose implementar y optimizar su infraestructura a efectos de brindar confort en el trabajo desafiante que desarrollan a diario.

- Desarrollar incentivos atractivos para el colaborador: recompensas emocionales que mejoren su compromiso con la organización, así como el reconocimiento de los logros obtenidos por cada uno de ellos: personal asistencial, médico y/o administrativo.
- Fortalecer las relaciones interpersonales ente los diversos grupos personal asistencia, médico y/o administrativo, a través del trabajo en equipo, cuyas buenas relaciones se traducen en apoyo mutuo y por ende la formación de equipos de alto desempeño, siendo esto clave para el desarrollo de las actividades laborales en la forma y tiempo establecido.
- Establecer espacios de descanso adecuado, a fin de que el personal asistencial y médico que realiza jornadas de guardias de diurnas y nocturnas, toda vez que estas jornadas generan desgaste físico
- Se sugiere a la organización reforzar la percepción de los colaboradores en cuanto al compromiso organizacional y desarrollar actividades que ayuden a generar una duradera identificación e involucramiento del trabajador para con la organización.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. México D.F., México: Cengage Learning Editores.
- Aldana, E. (2017). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia*, 39 (N° 11), 13. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13/>
- Almeyda, M., Ipanaque, W., Paredes, M. y Pongo, P. (2016). *Determinantes de la Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas en Lima Metropolitana*. (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Pearson.
- Báez, N.; Esquivel, J.; Núñez, V., Rojas, A. y Zavaleta, L. (2017) *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco* (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2006. vol. 22, núm. 1, 2006, pp. 25-43 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002>.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Muralla, S.A.
- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016) *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* (Tesis maestría), Universidad del Pacífico, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación*. Perú: San Marcos.
- Castaño, J. (2018) *Compromiso organizacional, desgaste profesional y liderazgo transformacional de los empleados en las instituciones prestadoras de salud del área metropolitana centro occidente de Colombia* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de México.

- Cedeño, A., y Pirela, F. (2002). *Relación del compromiso organizacional y calidad de servicio en empresas en proceso de fusión*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, A. (2009). *Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chuquisengo, M. (2018) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes en la Institución educativa José Jiménez Borja, Lima, 2018* (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Díaz, E. (2017) *Relación de la calidad de vida en el trabajo con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de alta especialidad*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional* (tesis). Universidad Autónoma Metropolitana de Iztapalapa, México.
- Farro, G. y Castillo, S. (2016) *Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado* (Tesis maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
- García, I. (2018) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018* (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Hellriegel, J., Slocum, J. & Woodman, R. (1999) *Comportamiento organizacional*, 8. ed. México: International Thomson Editores, 1999. 635 pp.
- Hernández, S., Fernandez, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgrawhill.
- Hidrovo, C. y Naranjo, K (2016) *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito* (Tesis maestría). Universidad Católica de Ecuador.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas una introducción práctica*. D.F. México: Manual Moderno.
- Manzano, A. (2017) *Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito*. (Tesis maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

- Medina, E (2017) *Impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, Berlín, Alemania* (Tesis maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Meza, L. (2018) *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016* (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Muñoz, E (2014) “*Comunicación y compromiso organizacional* (Tesis maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Revista del Departamento de Psicología. Vol.5, p. 49-59.
- Rioja, k. (2017) *Calidad de vida y satisfacción laboral en pacientes con trasplante renal*. (Tesis maestría). México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*, México: Pearson.
- Sánchez, C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis). Universidad Abierta Interamericana
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa de C.V.
- Villalba, O. (2001). *Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo*. Revista Latinoamericana de Administración. Núm. 26, p.5-17.
- Warr, P.J., Cook, J. & Wall, T. (1979) Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

## **ANEXOS**

## 1: Declaración de Autenticidad

FORMATO 5: Formato de Declaración de autenticidad y no plagio  
CODIGO: FDANP-05-2020EPG-UGA

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	Escuela de Posgrado
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO</b>	
<b>DECLARACIÓN DEL GRADUANDO</b>	
Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)	
Qui llatupa Aranciaga, Sharon Liz	
en condición de egresado del Programa de Posgrado:	
Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos	
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:	
Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores, 2018	
Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.	
Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.	
Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.	
En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.	
 Firma del graduando	31 de julio del 2020 Fecha

## 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	Escuela de Posgrado
<b>AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN</b>		
<b>DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN</b>		
Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:		
<input type="text"/>		
el mismo que es realizado por el Sr. / Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):		
<input type="text"/>		
en condición de estudiante – investigador del Programa de:		
<input type="text"/>		
Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.		
En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:		
Nombre de la empresa:	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área:	Cargo del Jefe/Responsable del área:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular:	Correo electrónico de la empresa:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
_____		_____
Firma		Fecha

### 3: Matriz de consistencia

Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente	Indicador V.I.	Variable dependiente	Indicador V.D.
¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018	Existe relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del logro</li> <li>• Responsabilidad acrecentada</li> <li>• Adelanto desarrollo</li> <li>• Trabajo desafiante</li> <li>• Éxito</li> <li>• Relación interpersonal</li> <li>• Relación con la supervisión</li> <li>• Políticas internas</li> <li>• Condiciones físicas</li> <li>• Compensación salarial</li> </ul>		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	y	<b>Compromiso organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con la organización</li> <li>• Involucramiento con la organización</li> <li>• Percepción de las alternativas</li> <li>• Inversiones en la organización</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Sentido de la obligación</li> </ul>
<b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?	<b>Objetivo específico 1</b> Analizar la relación entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.	<b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación directa entre los factores intrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.	<b>Dimensiones</b>		<b>Dimensiones</b>	
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018?	<b>Objetivo específico 2</b> Conocer la relación entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.	<b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación directa entre los factores extrínsecos y el compromiso organizacional en la Clínica Divino Niño Jesús en San Juan de Miraflores en el año 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• factores intrínsecos</li> <li>• factores extrínsecos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso afectivo</li> <li>• El compromiso de continuidad</li> <li>• El compromiso normativo</li> </ul>	

#### 4: Matriz de operacionalización

<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Satisfacción laboral	Factores intrínsecos o motivacionales	Reconocimiento del logro	13, 14, 15
		Responsabilidad acrecentada	16, 17, 18
		Adelanto y desarrollo	19, 20, 21
		Trabajo desafiante	22, 23
		Éxito	24, 25, 26
	Factores extrínsecos o higiénicos	Relación interpersonal	1, 2, 3
		Relación con la supervisión	4, 5
		Políticas internas	6, 7, 8
		Condiciones físicas	9, 10
		Compensación salarial	11, 12
<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Compromiso organizacional	El compromiso afectivo	Identificación con la organización	6, 12, 18
		Involucramiento con la organización	9, 14, 15
	El compromiso de continuidad	Percepción de las alternativas	4, 5, 16
		Inversiones en la organización	1, 3, 17
	El compromiso normativo	Lealtad	2, 8, 13
		Sentido de la obligación	7, 10, 11

## 5. Instrumentos de medición

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Indicaciones:** el siguiente instrumento está dirigido a determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud, para ello se aplicará el siguiente cuestionario, el mismo que consta de dos partes, la primera está diseñada para conocer en qué medida la empresa le ofrece condiciones para desarrollar su labor y la segunda parte está orientada a identificar el grado de satisfacción que usted presenta.

Marque con una (X) sobre el espacio que mejor represente su posición.

MB = Muy bajo	B = Bajo	R = Regular	A = Alto	MA = Mu
---------------	----------	-------------	----------	---------

		MB	B	R	A	MA
<b>En qué medida la empresa le ofrece las siguientes condiciones para desarrollar su labor</b>						
1	Un ambiente cordial para establecer amistades con sus compañeros.					
2	Posibilidades de comunicarse de forma espontánea con todo el personal de la organización.					
3	Evento que promueva el acrecentamiento entre los miembros de la organización.					
4	Facilidades para comunicarse formalmente con los supervisores.					
5	Recibir trato respetuoso de los supervisores.					
6	El otorgamiento de los ascensos con base al desempeño de los empleados.					
7	La forma como se selecciona al personal.					
8	La flexibilidad con que se cumplen las normas en condiciones especiales.					
9	La distribución de espacios donde realiza su trabajo.					
10	Los equipos necesarios para realizar su tarea.					
11	El pago de los beneficios económicos previstos en la ley (bono alimenticio).					
12	El otorgamiento de un salario acorde con las responsabilidades del trabajador.					
<b>En qué medida se siente usted satisfecho con:</b>						
13	La forma en la cual su supervisor reconoce la calidad de su trabajo.					
14	Manera en la cual su supervisor corrige sus faltas.					
15	Los estímulos que la empresa le brinda por su buen desempeño.					
16	Los desafíos que su trabajo le impone.					
17	Las responsabilidades que le otorga su supervisor.					
18	El apego que usted tiene al cumplimiento estricto de las normas de trabajo.					
19	Las oportunidades de ascenso que ha tenido en la empresa.					
20	Las oportunidades de recibir capacitación especializada.					
21	Las oportunidades de realizar diversos tipos de tareas complejas.					
22	Los retos que su trabajo le impone.					
23	Las oportunidades para demostrar su creatividad al realizar sus tareas.					
24	Sentirse útil con la labor que realiza.					
25	Sentirse valioso para el logro de las metas de la empresa.					
26	Haber alcanzado un alto desempeño.					

## ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**Indicaciones:** a continuación, se presentarán 18 afirmaciones relacionadas a su trabajo actual. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases:

FD = En fuerte desacuerdo  
 MD = En moderado desacuerdo  
 LD = En Ligero desacuerdo  
 IN = Indiferente  
 LA = En ligero acuerdo  
 MA = En moderado acuerdo  
 FA = En fuerte acuerdo

		1	2	3	4	5	6	7
		FD	MD	LD	IN	LA	MA	FA
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización.							
3	Si decidiera renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría pocas opciones alternativas.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de la organización como propios.							
10	No siento ninguna obligación de permanecer en esta organización.							
11	Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.							
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.							
13	Le debo mucho a mi organización.							
14	No me siento como parte de la familia en mi organización.							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar mi organización incluso si lo deseara.							
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							