

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2020**

Tesis presentada por la Bachiller:

Molina Cruz, Diana Noelia

para optar al Grado Académico de:

Maestro en Gerencia Social y Recursos Humano

Asesor:

Dr. Chávez Chávez, Eliseo Adrián Juan

**Arequipa – Perú
2020**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 27 de Septiembre del 2020

Dictamen: 000578-C-EPG-2020

Visto el borrador de tesis del expediente 000578, presentado por:

2010004382 - MOLINA CRUZ DIANA NOELIA

Titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI.
AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**5966 - APARICIO MALDONADO NAHUD FREDY
DICTAMINADOR**



**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



Dedicado

A mis padres y hermanas por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, me formaron con reglas y exigencias que me motivaron para alcanzar mis metas profesionales y personales.

A la razón de que cada día me levante, me esfuerce por el presente y el mañana, a mi hijo Pedrito Daniel la motivación de mi vida.

D.N.M.C.

INDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
2. OBJETIVOS	5
3. HIPÓTESIS	5
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	6
1. BASE TEÓRICA	6
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
CAPITULO II. METODOLOGÍA	23
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
1. RESULTADOS	30
2. DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS	61
ANEXO N° 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO	62
ANEXO N° 2 INSTRUMENTOS	64
ANEXO N° 3 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	70
ANEXO N° 4 INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Población de Estudio según Edad</i>	30
Tabla 2.	<i>Población de Estudio según Sexo</i>	31
Tabla 3.	<i>Población de Estudio según Estado Conyugal</i>	32
Tabla 4.	<i>Población de Estudio según Puesto Laboral</i>	33
Tabla 5.	<i>Población de Estudio según Tiempo de Servicio</i>	35
Tabla 6.	<i>Población de Estudio según Condición Laboral</i>	36
Tabla 7.	<i>Población de Estudio según Compromiso Organizacional</i>	37
Tabla 8.	<i>Población de Estudio según Compromiso Afectivo</i>	38
Tabla 9.	<i>Población de Estudio según Compromiso de Continuidad</i>	39
Tabla 10.	<i>Población de Estudio según Compromiso Normativo</i>	40
Tabla 11.	<i>Población de Estudio según Satisfacción Laboral</i>	41
Tabla 12.	<i>Población de Estudio según Trabajo Actual</i>	42
Tabla 13.	<i>Población de Estudio según Trabajo en General</i>	43
Tabla 14.	<i>Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato</i>	44
Tabla 15.	<i>Población de Estudio según Oportunidades de Progreso</i>	45
Tabla 16.	<i>Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos</i>	46
Tabla 17.	<i>Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i> ...47	
Tabla 18.	<i>Población de Estudio según Ambiente de Trabajo</i>	48
Tabla 19.	<i>Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	49
Tabla 20.	<i>Correlación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	50
Tabla 21.	<i>Correlación entre el Compromiso Organizacional Afectivo y Satisfacción Laboral</i>	51
Tabla 22.	<i>Correlación entre el Compromiso Organizacional de Continuidad y Satisfacción Laboral</i>	52
Tabla 23.	<i>Correlación entre el Compromiso Organizacional Normativo y Satisfacción Laboral</i>	53

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Población de Estudio según Edad</i>	30
Gráfico 2. <i>Población de Estudio según Sexo</i>	31
Gráfico 3. <i>Población de Estudio según Estado Conyugal</i>	32
Gráfico 4. <i>Población de Estudio según Puesto Laboral</i>	34
Gráfico 5. <i>Población de Estudio según Tiempo de Servicio</i>	35
Gráfico 6. <i>Población de Estudio según Condición Laboral</i>	36
Gráfico 7. <i>Población de Estudio según Compromiso Organizacional</i>	37
Gráfico 8. <i>Población de Estudio según Compromiso Afectivo</i>	38
Gráfico 9. <i>Población de Estudio según Compromiso de Continuidad</i>	39
Gráfico 10. <i>Población de Estudio según Compromiso Normativo</i>	40
Gráfico 11. <i>Población de Estudio según Satisfacción Laboral</i>	41
Gráfico 12. <i>Población de Estudio según Trabajo Actual</i>	42
Gráfico 13. <i>Población de Estudio según Trabajo en General</i>	43
Gráfico 14. <i>Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato</i>	44
Gráfico 15. <i>Población de Estudio según Oportunidades de Progreso</i>	45
Gráfico 16. <i>Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos</i>	46
Gráfico 17. <i>Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i> ...47	
Gráfico 18. <i>Población de Estudio según Ambiente de Trabajo</i>	48
Gráfico 19. <i>Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	49

RESUMEN

El presente estudio titula: Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa, el nivel de estudio es descriptivo-relacional de corte transversal, como objetivo se planteó establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se desarrolló entre agosto a diciembre del año 2019. Se utilizó como técnica el Cuestionario y como instrumento se aplicó una Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen; a 65 trabajadores que laboran en el Centro de Salud. Los resultados obtenidos nos permiten evidenciar que los trabajadores presentan edades en el rango de 31 a 50 años, en su mayoría son mujeres, una gran mayoría están casados y son convivientes. En cuanto al puesto laboral el 16.9% son técnicos de enfermería, el 13.8% son médicos y enfermeras, el 12.3% son obstetras y personal administrativo, el 9.2% son asistentes sociales, el 7.7% son biólogos, el 3.1% son cirujanos dentista, nutricionista y psicólogos; 1.5% es Químico Farmacéutico, Técnico de Farmacia y Técnico de Rehabilitación. El tiempo de servicio predominante es de 11 a 15 años. La mayoría tiene la condición laboral de nombrado. Se concluyó que la satisfacción laboral del personal en un 38.5% es de satisfecho, un 32.3% se encuentra parcialmente satisfecho y 29.2% se encuentra insatisfecho. El compromiso organizacional del personal en un 80.0% es de “moderado”, un 12.3% presenta un compromiso “alto” y el 7.7% presentan un compromiso “bajo”. Finalmente, la prueba estadística del chi cuadrado ($\chi^2=17.08$) nos demuestra que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional si presentan relación estadística significativa ($P<0.05$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral, el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

Palabras claves: Compromiso Organizacional – Satisfacción Laboral – Personal – Centro de Salud

ABSTRACT

The present study is entitled: Job Satisfaction and its relationship with the Organizational Commitment of the staff of the Edifiers Misti Health Center of the city of Arequipa, the study level is descriptive-relational cross-sectional, as an objective it was proposed to establish the relationship that exists between job satisfaction and organizational commitment. It was developed from August to December 2019. The Questionnaire was used as a technique and as an instrument a Questionnaire on Job Satisfaction and the Mayer and Allen Scale of Organizational Commitment were applied; 65 workers who work at the Health Center. The results obtained allow us to show that the workers have ages in the range of 31 to 50 years, most of them are women, a great majority are married and cohabiting. Regarding the job position, 16.9% are nursing technicians, 13.8% are doctors and nurses, 12.3% are obstetricians and administrative personnel, 9.2% are social workers, 7.7% are biologists, 3.1% are dental surgeons, nutritionist and psychologists; 1.5% is a Pharmaceutical Chemist, Pharmacy Technician and Rehabilitation Technician. The predominant service time is 11 to 15 years. Most have the employment status of appointed. It was concluded that 38.5% of staff job satisfaction is satisfied, 32.3% are partially satisfied and 29.2% are dissatisfied. The organizational commitment of the staff in 80.0% is “moderate”, 12.3% present a “high” commitment and 7.7% present a “low” commitment. Finally, the statistical chi-square test ($\chi^2 = 17.08$) shows us that job satisfaction and organizational commitment do present a significant statistical relationship ($P < 0.05$), which means that, with greater job satisfaction, the worker experiences organizational commitment

Keywords: Organizational Commitment - Labor Satisfaction - Personnel - Health Center

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, el bienestar del trabajador en toda organización, es esencial como estrategia para mejorar los niveles de productividad, más aún, considerando que el conocimiento sobre la satisfacción laboral se ha convertido en una fuente de información imprescindible, al igual que poder identificar el compromiso organizacional que tienen los colaboradores, puntos importantes para la gestión de los recursos humanos, que deben tomarse en cuenta.

Una de las principales falencias en el sistema de salud de nuestro país, es el manejo de los conflictos que se presentan en casi todas las instituciones y establecimiento que componen el Ministerio de Salud, donde podemos encontrar problemas como la paralización de las labores que se dan por la inconformidad que tiene por las remuneraciones, por la falta de implementación de los establecimientos de salud. Lo que genera en el personal, esta falta de identificación y pertenencia hacia su lugar de trabajo.

Si bien es cierto, que existen algunos factores que determinan que se presente insatisfacción laboral y un bajo nivel de compromiso organizacional, estas deben ser identificadas con la intención de brindar una mayor motivación al personal, siendo fundamental lograr que exista un equilibrio entre el trabajo que realiza, la recompensa, material y moral, que percibe por su desempeño laboral y que se siente componente activo de la institución.

El pilar fundamental, del desarrollo de las actividades diarias en el Centro de Salud, es el liderazgo que ejercen el Gerente y los jefes de los diferentes servicios, además del trabajo en equipo que se realiza a diario, al ser un establecimiento de salud de mediana complejidad, donde laboran profesionales, técnicos y administrativos, por varias horas al día. El diario quehacer permite que los trabajadores formen vínculos afectivos y laborales, que es apoyado por el ambiente que se tiene en el lugar de trabajo, aunque debemos reconocer que existen la presencia de insatisfacción laboral y una falta de compromiso organizacional.

Finalmente, se desarrolla la presente investigación para poder comparar con otras realidades como se encuentra la satisfacción laboral del personal de la ciudad de Arequipa, con otras poblaciones similares a nivel internacional y nacional.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales
- b. **Área** : Gerencia Social y Recursos Humanos
- c. **Línea:**
- Satisfacción Laboral
 - Compromiso organizacional

1.1.2 Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable Independiente Satisfacción Laboral (Actitud de un individuo frente a su empleo)	1. Trabajo Actual	1.1. Objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo. 1.2. Organización del servicio. 1.3. Desarrollo de habilidades. 1.4. Información del desempeño.
	2. Trabajo en general	2.1. Adaptación al medio laboral. 2.2. Recursos, herramientas e instrumentos suficientes. 2.3. Satisfacción en el centro laboral.
	3. Interacción con el Jefe Inmediato	3.1. Reconocimiento del trabajo bien hecho. 3.2. Solución de problemas. 3.3. Dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 3.4. Toman decisiones. 3.5. Comunicación.
	4. Oportunidades de progreso	4.1. Capacitación permanente. 4.2. Oportunidad para recibir capacitación
	5. Remuneraciones e incentivos	5.1. Remuneración adecuada 5.2. Atención de necesidades primordiales del personal.
	6. Interrelación con los Compañeros de Trabajo	6.1. Trabajo en equipo. 6.2. Comunicación abierta.
	7. Ambiente de Trabajo	7.1. Claro y transparente 7.2. Buen trato 7.3. Identificación Institucional

<p>Variable dependiente:</p> <p>Compromiso Organizacional (Identidad psicológica de un individuo con la institución en la que labora)</p>	<p>1. Componente Afectivo</p>	<p>1.1. Identificación con la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado • Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente. • Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella. • La empresa donde trabajo merece mi lealtad. • Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo. • Creo que le debo mucho a esta empresa.
	<p>2. Componente de continuidad</p>	<p>2.1. Sentimiento de pertenencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella. • Esta empresa tiene un gran significado personal para mí. • Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa. • Me siento como parte de una familia en esta empresa. • Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas. • Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.
	<p>3. Componente Normativo</p>	<p>3.1. Lealtad y gratitud hacia la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad. • Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa. • Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. • Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto. • Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo. • Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.

1.1.3 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación : De campo

Nivel de investigación : Descriptivo - Relacional, de corte transversal

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación, es un tema de **actualidad**, tomando en consideración que a nivel internacional, en tres países sudamericanos (Chile, Argentina y Brasil) y dos europeos (Hungría y Ucrania) donde la International Labour Organization aplicó a través de Peoples Security Survey, el cuestionario de satisfacción laboral, donde los resultados que muestran la misma tendencia a ser alta en todos los países (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2008). En el Perú el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo, de los 2,050 peruanos participantes en este sondeo de opinión, hicieron evidente que su trabajo no es desafiante, que no cuenta con un buen clima laboral e indican que su jefe no es buen líder, que no están conformes con su remuneración y que la empresa no retribuye sus logros, no se sienten identificados con la organización, es decir no hay compromiso. (ww.trabajando.com PERÚ, 2016).

Es un tema de **importancia**, porque el recurso humano, es una pieza fundamental en toda organización y en salud aún más, considerando que atienden a personas, por lo que es necesario que se trabaje en la creación de un buen ambiente de trabajo, y que exista reconocimiento por la labor realizada para lograr que ellos se sienten comprometidos e identificados con el establecimiento de salud.

Posee **relevancia contemporánea**, porque, mediante la identificación de la insatisfacción del trabajador y el deficiente compromiso organizacional, esto nos permitirá proponer las mejoras necesarias para lograr que esta situación se revierta.

Es **factible**, de ser realizado por contar con las unidades de estudio y con la colaboración de las autoridades del Centro de Salud.

La **motivación profesional**, es la obtención del Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa, 2019.

2.2. Específicos

- A. Conocer la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa, 2019.
- B. Identificar el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa, 2019.

3. HIPÓTESIS

Dado que existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable de la satisfacción laboral que les rodea incrementa el compromiso.

Es probable que exista una relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, Arequipa, 2019.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. BASE TEÓRICA

1.1. SATISFACCIÓN LABORAL

1.1.1. Definiciones

Según Díaz (2006) “la satisfacción laboral de los trabajadores es uno de los aspectos que toda organización debe tomar en cuenta, ya que permite que las autoridades de la empresa sepan cómo se siente el empleado realizando su trabajo y cómo influye este estado en su productividad, rotación o ausentismo laboral”.

La definición que se ha dado a lo largo de los tiempos por diversos autores, ha sido muy consistente, así tenemos que García Reyes (2017) cita a Poter y Lawler, que consideran que “es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”. Robertson y Cooper consideran vinculada las conductas de los individuos en las organizaciones, con el compromiso y la implicación, como una actitud generalizada delante del trabajo.

Robbins & Judge (2009), define a la satisfacción como la “actitud general de un individuo hacia su puesto. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo que frecuentemente son menos que ideales, entre otros”

Palma (2005), afirma que “es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

“La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se

realizan (es decir, el trabajo tiene la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrecen un cierto grado de desafío para el interés). Que los empleados son bien recompensados a través de sus sueldos y salarios de acuerdo a las expectativas de cada uno. Que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo que mejora su rendimiento” (Venemedia Comunicaciones C.A., 2011-2019).

Finalmente, debemos considerar que la satisfacción laboral, no solo es un concepto holístico, que no sólo mide la salud por la ausencia de dolor, más bien por el bienestar del estado general de la persona, en sus dimensiones física, espiritual, moral y emocional.

1.1.2. Teorías de satisfacción laboral

De acuerdo con Ferrero (2011) “actualmente existen varias teorías respecto a este tema que han aportado un conjunto de interpretaciones que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas respecto a satisfacción laboral. De este modo, las teorías de satisfacción laboral se pueden agrupar en cuatro grandes grupos”

A. Aproximación bifactorial

Alba & Pérez (2014) cito a Herzberg (1957), quien formulo una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Esta teoría busca explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Donde se plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

De acuerdo con la concepción de Herzberg, explicada por Alba & Pérez (2014), la satisfacción laboral es principalmente el resultado de los factores de motivación.

- **Factores higiénicos (o insatisfactoros).** De acuerdo con Chávez (2010) “estos factores hacen referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo. Comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo, la remuneración, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los

reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir de manera poderosa en el comportamiento de los empleados. La palabra higiene refleja su carácter preventivo e indica que estos factores están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, debido a que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Sin embargo, si son precarios, son causa de insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción”.

- **Factores motivacionales (o satisfactores).** A decir de Chávez (2010) “hacen referencia contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste. Estos factores producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son buenos y óptimos, elevan la satisfacción. En cambio, si son precarios, causan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción”.

Según Chávez (2010), considera que “los factores responsables de la satisfacción profesional son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. De este modo, lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional. Asimismo, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción. Además, propone el enriquecimiento de las tareas que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto”.

B. Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia

- **Teoría del ajuste en el trabajo**

Basada en la discrepancia intrapersonal, esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente. Ferrero (2011), citando a Peiró y Prieto, señala que “la base de la misma es el concepto de correspondencias entre el individuo y el ambiente laboral”.

Calvante (2004), considera que “bajo la óptica de esta teoría, el nivel de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correlación. En primer lugar, el grado en que las personas tienen las habilidades y destrezas requeridas para cubrir las demandas que se necesitan para una posición determinada. En segundo lugar, el nivel en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. De este modo, la satisfacción deriva del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores”.

Ferrero (2011), afirma que “esta teoría coloca a la satisfacción laboral, o su ausencia, como el producto de una discrepancia a nivel de la persona misma entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene en la realidad”.

Alfaro (2012), considera que “en esta teoría, el grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados”.

- **Teoría de la discrepancia de Locke**

Según la Teoría de la Discrepancia de Locke, citado por Calvante (2004), “la satisfacción laboral resulta de la existencia de una discrepancia entre los

valores y necesidades propios de las personas y los valores que pueden ser alcanzados por medio del desempeño de una función”.

Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia:

- **La satisfacción con las dimensiones del trabajo.** Se trata la problemática de la evaluación afectiva de las diversas dimensiones del carácter individual propias del trabajo.
- **La descripción de las dimensiones.** Se refiere a las percepciones que no tienen relación directa con los afectos y que se ubican en experiencias relacionadas a las especificidades del trabajo.
- **La relevancia de las dimensiones.** Hace referencia a la importancia o valor que las dimensiones del trabajo poseen para la persona.

Según Calvante (2004), la discrepancia viene de los valores que los individuos dan a las dimensiones del trabajo. La satisfacción laboral se desprende del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la concordancia entre el nivel alcanzado y lo que se ambiciona.

C. Aproximaciones situacionales

- **Modelo del procesamiento de la información social**

García (2017), mantiene que este modelo sostiene que los individuos forman su comportamiento tomando como base la información a su alcance en un determinado momento de su contexto social. En este modelo se parte de la tesis de que los individuos adaptan sus actitudes, conductas y opiniones a su entorno social y a la realidad de sus circunstancias y conductas previas y presentes.

La necesidad es el producto de tres causantes:

- Las percepciones de la persona y la evaluación de los componentes afectivos de su ambiente de trabajo.

- La información que provee el ambiente social.
- “La auto-percepción de la persona de las razones para sus comportamientos previos. Estos van a estar afectados por sus procesos de atribución causal”.

Ferrero (2011) afirma que “La satisfacción laboral se desarrolla en respuesta a las pautas sociales que se encuentran en un ambiente laboral. Para finalizar, esta teoría es importante, debido a que cambia la concepción acerca de la naturaleza y factores causantes de la satisfacción laboral, pues redefine este concepto como un fenómeno cimentado y formado socialmente”.

- **Teoría de los eventos situacionales**

Sostiene que la satisfacción laboral está dada por dos factores: Características situacionales y eventos situacionales.

- **Características situacionales:** Hacen referencia a las facetas laborales que la persona tiende a considerar antes de aceptar una vacante de trabajo. Los más comunes son la remuneración, la posibilidad de hacer línea de carrera, las condiciones laborales, las políticas existentes dentro de la compañía y la supervisión. Evidentemente son aspectos importantes para la persona y son comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto. Estos elementos son sencillos de poner en categorías, debido a que presentan cierta estabilidad en el tiempo.
- **Eventos situacionales:** “Son facetas laborales que ocurren una vez que el trabajador está en el puesto, encontrándose el trabajador con situaciones tanto favorables como desfavorables. Por ejemplo, se pueden encontrar la autonomía del cargo, la flexibilidad del horario, las relaciones con sus compañeros de trabajo y otras áreas. Estos tienden a ser relativamente transitorios” (Ferrero, 2011).

Debido al variado número de elementos que incluyen ambos factores, las reacciones de los trabajadores frente a ellos se presentan de forma muy diversa. Las respuestas emocionales frente a las características situacionales y los cambios subsiguientes son más controlables, pero dicho control es difícil frente a las reacciones ante los eventos situacionales dada su especificidad según Sánchez (2006).

Además, Sánchez (2006) considera que esta teoría “asume que la satisfacción laboral es el producto de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra el trabajador dentro de su organización”.

D. Aproximación dinámica

Según Ferrero (2011), “La satisfacción laboral debe ser interpretada como resultado del proceso de interacción entre la persona y su situación en el trabajo. Es una variable determinante el poder para regular dicha interacción y, por ende, la posibilidad de impactar en la situación laboral. El modelo de las diferentes formas de la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras”.

Las variables del modelo son:

- Las diferencias entre el valor real de la situación laboral y el valor nominal de la persona.
- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- Los comportamientos para afrontar los problemas.

De acuerdo con esta teoría, un individuo puede llegar a tener distintas formas de satisfacción laboral. Este proceso consta de tres puntos importantes:

- El ajuste entre las expectativas, las necesidades, los motivos y la situación de trabajo.

- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- La conducta de solución de problemas o afrontamiento.

Por lo mencionado anteriormente según Ferrero (2011), se generan seis formas de satisfacción laboral, que son las siguientes:

- **“Satisfacción laboral progresiva:** La persona se siente satisfecha con su trabajo y eleva su grado de aspiraciones”.
- **“Satisfacción laboral estabilizada:** La persona se siente satisfecha con su trabajo y tiene sus aspiraciones en el mismo grado”.
- **“Satisfacción laboral resignada:** La persona siente una insatisfacción laboral no determinada y merma su grado de aspiraciones”.
- **“Insatisfacción laboral constructiva:** La persona siente insatisfacción y conserva su grado de aspiraciones en la búsqueda de maneras de resolver y manejar la situación”.
- **“Insatisfacción laboral fija:** La persona siente insatisfacción con su trabajo, conserva su grado de aspiraciones y no intenta ganarle a la situación”.
- **“Pseudo-satisfacción laboral:** La persona siente insatisfacción y frustración con su trabajo. Se percibe a los problemas como no manejables conservando su grado de aspiraciones”.

1.1.3. Dimensiones de satisfacción laboral

Ruiz (2009) citando a Locke, “intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo”.

Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

Dichas características las clasificó como sigue:

- Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- Satisfacción con el salario: Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que en la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.
- Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: Incluye las aprobaciones, elogios, y cuando resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo.
- Satisfacción con los beneficios: Incluye pensiones, seguros médicos, vacaciones, entre otros.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Las condiciones laborales adecuadas son muy importantes y necesarias para el colaborador; flexibilidad en sus horarios y ambientes laborales óptimos.
- Satisfacción con la supervisión: Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que

dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

1.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

Existe una amplia variedad de definiciones y medidas de compromiso organizacional, tenemos a Domínguez (2012) que cito a Meyer (1997) que afirman que “todas llevan implícitas componentes afectivos, normativos y de continuidad. Las premisas que el compromiso manifiesta es el deseo de las personas de estar y continuar en la organización por una causa sentimental; o por el conjunto de normas políticas y procedimientos que obligan a las personas a continuar dentro de la organización o de realizar un esfuerzo adicional; también la preferencia ante la comparación hecha entre los beneficios ofrecidos por otras organizaciones”.

Así Meyer (1997) se expresa que el compromiso organizacional es “un estado psicológico que tiene como característica, el vínculo entre un colaborador con una empresa, esto por ende es determinante en la decisión de seguir o de abandonar la empresa”.

Larrain-Olivos (2017), considera que el compromiso se identifica en las empresas como “el vínculo de la lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Así también, el compromiso laboral es un tema de muy alto interés en la psicología de las organizaciones, especialmente porque se considera que los empleados que muestran un alto nivel de compromiso presentarán mayor desempeño, productividad y menores índices de ausentismo”.

Así también Arciniega (2002) señala que el compromiso organizacional es un conjunto de concepto multidimensionales que presentan tres tipos de compromiso: El afectivo, de continuidad y por último el formativo, esta teoría tridimensional es la que mayor soporte a tenido en los últimos años, siendo la teoría más investigada por otros autores.

Gálvez (2018) define al compromiso organizacional como la identidad psicológica de un individuo con la institución en la que labora. El compromiso es percibido

como la respuesta psicológica ante una valoración positiva en el entorno organizacional por parte del trabajador. Hay varias teorías que explican el concepto, la encuadran de acuerdo a su definición, así tenemos que el compromiso organizacional como el nivel de desempeño del colaborador afecta la autoestima, considerando la motivación intrínseca como elemento fundamental.

1.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Se proponen tres dimensiones del Comportamiento Organizacional: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo; Así, la naturaleza del compromiso es el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización, respectivamente tal como lo menciona Meyer (1997)

- a. **Compromiso Afectivo**, está definido como los lazos emocionales que unen al individuo con la organización, y que en el proceso de formación de tales lazos intervienen la valoración que hace el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa. Esta definición de compromiso afectivo, supone la aceptación e interiorización de las metas y valores que tiene el trabajador de su organización. También, resaltan la importancia de las experiencias de trabajo y el impacto real queda manifestado cuando el trabajador percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, este lazo se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización es solidaria con ellos y los trata justamente; como resultado a estas percepciones aumenta el sentido de importancia y comprensión personal de los trabajadores valorando sus aportes a la organización.
- b. **Compromiso de Continuidad**, se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconoce que estos costos existen (Meyer & Allen, 1997). También denominado de costes, es muy posible que la persona evalúe las inversiones en tiempo y esfuerzo que perdería en caso de dejar la organización, o sea, los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurrirán al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar

otro empleo (Chiang, Núñez, Martín, & y Salazar, 2010).

- c. **Compromiso Normativo**, es el sentido de deber o la obligación de permanecer en la organización, esto se debe precisamente al proceso de socialización al que estuvo sometido el trabajador; es decir, el respeto por las normas, la valoración de los grupos de pertenencia, lealtad al empleador y el reconocimiento de las inversiones que ha realizado la empresa en el desarrollo de la persona (Meyer & Allen, 1997).

El compromiso normativo consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa, siendo al igual que el compromiso afectivo de naturaleza emocional. Este tipo de compromiso es la totalidad de presión normativa internalizada por el empleado para actuar de tal modo que se logren los objetivos e intereses de la organización (Chiang, Núñez, Martín, & y Salazar, 2010).

Larriain (2017) describe que el compromiso organizacional está ligado con la identificación e involucramiento que los colaboradores llegan a sentir con la organización donde laboran, aceptando como propias las metas y objetivos de la organización. A tal extremo de asumir responsabilidades y buscando el bienestar de la institución debido a que entienden que al conseguirlo esta también los beneficiara, aportando en su crecimiento personal.

1.2.2. Enfoques del Compromiso Organizacional:

Córdova (2004), considera estos enfoques del compromiso organizacional:

- **Enfoque Unidimensional:** Se determina por una desigualdad entre el compromiso de actitud y conducta, cuanto el compromiso actitudinal se determina por el ausentismo, la rotación, y la productividad, por el lado de conductual, se define como el trabajador se siente vinculado con la organización, si su labor es reconocida, ya sea por medio de recompensas o algún tipo de beneficio.

- **Enfoque Multidimensional:** Se basa en como un trabajador tiene un apego hacia su empresa, lo que desarrolla un nivel alto de compromiso, para esto se determina tres dimensiones: involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas, involucramiento basado en la afiliación y finalmente el involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales.

1.2.3. Importancia del Compromiso Organizacional:

Arias & Heredia (1999), aprecia que los colaboradores no podrán alcanzar la afectividad con la organización por lo que será más difícil lograr la competitividad y éxito.

Gálvez-Arévalo (2018), considera que el compromiso organizacional también es importante ya que se ha vuelto en un tema muy estudiado y de mucha importancia para el comportamiento de una organización, Esto ha sucedido a causa de diversas investigaciones que han demostrado que el compromiso genera una mejor proyección de rotación, continuidad y puntualidad, así mismo busca veracidad y a su vez orientar a la integración y participación de los colaboradores con los objetivos y metas trazadas en la organización.

Ventura-Torres (2014) afirma que el Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tienen la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

1.2.4. Causas del Compromiso Organizacional:

Morales & Villalobos (2012) consideran que el compromiso en los colaboradores se da a causa de:

- Las funciones, ya que mayor identidad de los colaboradores genera más compromiso.

- La diversidad de actividades laborales.
- La responsabilidad de actividades específicas.
- Los trabajadores que tienen niveles jerárquicos más altos tienden a desarrollar un nivel de compromiso más elevado, ya que presentan mejores beneficios y más ventajas, las cuales produce en los trabajadores un sentimiento de agradecimiento y satisfacción hacia la empresa.

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Internacionales

2.1.1. Castillo Inostroza, C. y Cifuentes Martínez, Gabriel. Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. **Chile** (2016). El objetivo es analizar la relación entre las diferentes dimensiones de la Satisfacción Laboral con los tipos de Compromiso Organizacional. Se define un estudio descriptivo/correlacional. Los resultados obtenidos evidencian que las variables que afectan de forma positiva y significativa al Compromiso Afectivo son la antigüedad laboral, si el trabajador tiene hijos, la Satisfacción con la Supervisión y la Satisfacción con las Prestaciones. Para el Compromiso Normativo las variables que afectan de forma positiva y significativamente son las mismas tres últimas variables que afectan al Compromiso Afectivo (Hijos, la Satisfacción con la Supervisión y con las Prestaciones). Y finalmente para el Compromiso de Continuidad las variables que lo afectan son el género, el cual afecta de manera negativa y significativamente, cuando el trabajador es un hombre. Y la Satisfacción con las Prestaciones, por lo cual, esta variable es la base transversal para los tres tipos de Compromiso Organizacional.

2.2. Nacionales

2.2.1. Pérez Cubas, M. Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo **Lima** (2018). El

objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial. La investigación se formuló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel Correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 333 trabajadores asistenciales y la muestra fue de 179 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico e intencional. Se concluyó que existe relación directa y alta ($\rho=0.846$; $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial que laboran en Hospital. Por lo tanto, en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral.

2.2.2. Marquina-Vergara, C. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de **Lima** (2018). Concluyó que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada.

2.2.3. Esquerre Rebaza, G. y Ruiz Chávez, M. Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Educativa, **Trujillo** (2017). Los resultados en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la I.E. tiene el 53,23% (33) mal Compromiso Organizacional y el 46,77% (29) manifiestan un regular Compromiso Organizacional; la Satisfacción Laboral se encuentra en el nivel de muy insatisfechos un 98% (61) y sólo 2% (1) manifiesta un nivel medio de Satisfacción Laboral. Se concluye que, existe relación directa altamente significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral de 0,669. Con un $p= 0,000$ menor a 0,001 con un nivel de significancia de

1%. Lo que permite concluir que entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral existe una relación significativa.

2.2.4. Romero Villanueva, M. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de **Lima Norte** (2016). Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016. La investigación fue descriptivo - correlacional, de diseño No experimental y corte transversal. Para la recolección de datos se manejó dos pruebas psicológicas, el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. La población consta de 1380 colaboradores, se seleccionó una muestra de 301. Se hizo uso de un muestreo no probabilístico, de tipo accidental. Los resultados de este trabajo de investigación mostraron que el 53,8% de trabajadores se encuentra en un nivel Promedio, por otro lado, con respecto a la variable satisfacción laboral presenta un 33,9% de Alta Insatisfacción, influyendo más insatisfacción en las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de las tres municipalidades de Lima Norte. Además, se comprobó que no existe correlación significativa entre estas dos variables, ya que tuvo 0,087 de correlación con un nivel de significancia de 0,131. Por tanto, se presume que si el personal se encuentra comprometido con su centro de labores no necesariamente mostraran satisfacción en las actividades que realizan.

2.2.5. Richard-Alarcón, K. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, **Lima** (2014). Como objetivo se planteó determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Satisfacción Laboral, elaborada por Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Alleny Meyer (1990). La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores

contratados. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre los factores intrínsecos y los componentes afectivo, continuación y normativo del Compromiso Organizacional. También, se encontró una relación positiva significativa entre los factores extrínsecos y el componente afectivo del compromiso organizacional. Mientras que los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés no fueron significativos.

2.3. Locales

2.3.1. Ajahuana Gutiérrez, K. y Guerra Pari, B. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata. **Arequipa** (2017). El objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 58 trabajadores que tenían la condición laboral de nombrado o contratado de ambos sexos, a quienes se les aplicó la Escala de Compromiso Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral. El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño transeccional descriptivo correlacional. Para el análisis de datos se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrada y Correlación de Pearson, lo que permitió corroborar nuestra hipótesis. Los resultados señalan un nivel promedio alto de compromiso organizacional y la dimensión que prevaleció fue la de Continuidad; así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral y los factores que destacaron fueron beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. En conclusión, se encontró una relación estadísticamente significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó para ambas variables el Cuestionario.

1.2 INSTRUMENTO

El instrumento empleado para la recolección de información fue:

- Cedula de preguntas sobre Satisfacción Laboral elaborado por el MINSA (2002).
- Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen

1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ITEMS
Variable Independiente Satisfacción Laboral	1. Trabajo Actual	Cuestionario	Cédula de Preguntas sobre Satisfacción Laboral MINSA (2002)	1, 2, 3, 4
	2. Trabajo en general			5, 6, 7
	3. Interacción con el Jefe Inmediato			8, 9, 10, 11, 12
	4. Oportunidades de progreso			13, 14
	5. Remuneraciones e incentivos			15, 16
	6. Interrelación con los Compañeros de Trabajo			17, 18
	7. Ambiente de Trabajo			19, 20, 21, 22
Variable dependiente: Compromiso Organizacional	1. Componente Afectivo	Cuestionario	Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen	6,9,12,14,15,18
	2. Componente de continuidad			2,7,8,10,11,13
	3. Componente Normativo			1,3,4,5,16,17

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en el Centro de Salud Edificadores Misti, ubicado en la Calle Ricardo Palma 306-307, en el Distrito de Miraflores.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal de estudio estuvo referido al mes de agosto a diciembre del 2019.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Para el estudio el número total de elementos que conforman la población el cual es igual a 78

2.3.1. MUESTRA:

Para determinar la muestra se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

A. Criterios de Inclusión y Exclusión

- **Criterios de Inclusión:**
 - Personal de ambos sexos
 - Personal con más de 3 años de vínculo laboral
- **Criterios de Exclusión:**
 - Personal con la condición de SERUMS
 - Personal en período de vacaciones o con licencia por enfermedad.
 - Personal que no deseen participar

La muestra final considera fue de 65 trabajadores.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con el Jefe Médico del Centro de Salud Edificadores Misti.

- Se procedió a identificar a las unidades de estudio
- Se aplicó los instrumentos a los trabajadores del Centro de Salud.

3.2. Recursos:

a) Humanos:

- Investigadora

b) Materiales:

- Material de estudio bibliográfico
- Fotocopias de los Instrumentos
- Laptop
- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos
- Internet

c) Económicos:

- Financiado por el investigador

d) Institucionales:

- Centro de Salud Edificadores Misti

3.3. Criterios para el manejo de los resultados

A nivel de Recolección: Se realizó un vaciado manual del protocolo de recolección de datos a la matriz.

A nivel de Sistematización: Para el procesamiento de datos se procedió a tabular manualmente los datos recogidos, para luego convertirlos al sistema digital, para su posterior análisis estadístico.

3.4. Estrategia para manejar resultados

3.4.1. Plan de procesamiento

a) Tipo de procesamiento: En el presente trabajo de investigación optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y

procesamiento manual)

b) Operaciones de la Sistematización: Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.5. Validación del Instrumento

Instrumento 1:

CEDULAS DE PREGUNTAS SATISFACCIÓN LABORAL.

Autor: Ministerio de Salud – MINSa, 2002

El primer instrumento para evaluar la variable sobre satisfacción laboral, éste ya está validado por el ministerio de salud del Perú y ha sido aplicado en los diversos establecimientos de salud del país desde el año 2002. El instrumento denominado “Encuesta de satisfacción del personal de salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Calificación

5	<i>TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN</i>
4	<i>MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN</i>
3	<i>INDIFERENTE A LA OPINIÓN</i>
2	<i>POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN</i>
1	<i>TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN</i>

Dimensión / Categoría	Trabajo actual	Trabajo en General	Interacción con el Jefe Inmediato	Oportunidad de progreso	Remuneraciones e Incentivos	Interrelación con los Compañeros de Trabajo	Ambiente de trabajo	Satisfacción laboral
Satisfecho	14-20 pts	11-15 pts	18 -25 pts	7-10 pts	7-10 pts	7-10 pts	14-20 pts	71-110 pts
Parcialmente satisfecho	10-13 pts	8-10 pts	13-17 pts	6 pts	6 pts	6 pts	10-13 pts	60-70 pts
Insatisfecho	4-9 pts	3-7 pts	5-12 pts	2-5 pts	2-5 pts	2-5 pts	4-9 pts	22-59 pts

Instrumento 2:

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL fue creado en 1991 por Meyer y Allen, en los Estados Unidos de América, luego validado al contexto peruano por Elizabeth Montoya Santos en el 2014, este instrumento cuenta con 18 ítems y presenta 3 componentes: afectivo, de continuidad y normativo, su aplicación es de manera grupal como individual también, con un

tiempo de 15 minutos aproximadamente, su ámbito de aplicación está dirigido a trabajadores que fluctúan entre los 18 a más años, presenta una escala de tipo Likert, en la cual no hay respuestas buenas ni malas, para la última calificación se sumará todos los puntajes alcanzados según rango, 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = moderadamente en desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = moderadamente de acuerdo y por último 5 = totalmente de acuerdo (Castillo, 2015).

Confiabilidad:

En este presente estudio se encontraron las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional, con la ejecución de una investigación a 803 trabajadores de un Contact Center, se hallaron los índices de confiabilidad a través de las estimaciones de la confiabilidad como consistencia interna, mediante los índices del Alpha de Cronbach para la escala que superan los valores del punto de corte de 0.70, referidos adecuados para los instrumentos de psicología, en su integridad muestra una consistencia interna adecuada dado que presenta un Alpha de 0.925 a nivel general y por componentes: Afectivo expresa un Alpha de 0.897, normativo un Alpha de 0.827y finalmente de continuidad demuestra un Alpha de 0.774.

Validez: Se hizo un análisis dando como resultado mediante el análisis de correlación de los ítems, se halló dentro del rango de validez ($p > 0.25$).

Calificación

- (1): En Total desacuerdo
- (2): En desacuerdo
- (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- (4): De acuerdo
- (5): En total de acuerdo.

Baremo

Compromiso Organizacional (18 ítems)

Alto	:	67 a 90
Moderado	:	42 a 66
Bajo	:	18 a 41

Compromiso Afectivo, De continuidad, Normativo (6 ítems)

Alto	:	23 a 30
Moderado	:	14 a 22
Bajo	:	6 a 13

3.6. Criterios para Manejo de Resultados

Luego de la recolección de datos, estos serán sistematizados estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales. Uso de estadística descriptiva e inferencial (χ^2).

Para la verificación de la hipótesis se trabajó con la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson, para establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Teniendo un $\alpha = 0.05$ y un nivel de aceptación de 95%.

Formula del Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \frac{\sum (F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

χ^2 = Chi Cuadrada

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

Σ = Sumatoria



1. RESULTADOS

Tabla 1

Población de Estudio según Edad

Edad	Fr.	%
20 a 30 años	6	9.2
31 a 40 años	21	32.3
41 a 50 años	28	43.1
51 a más años	10	15.4
Total	65	100.0

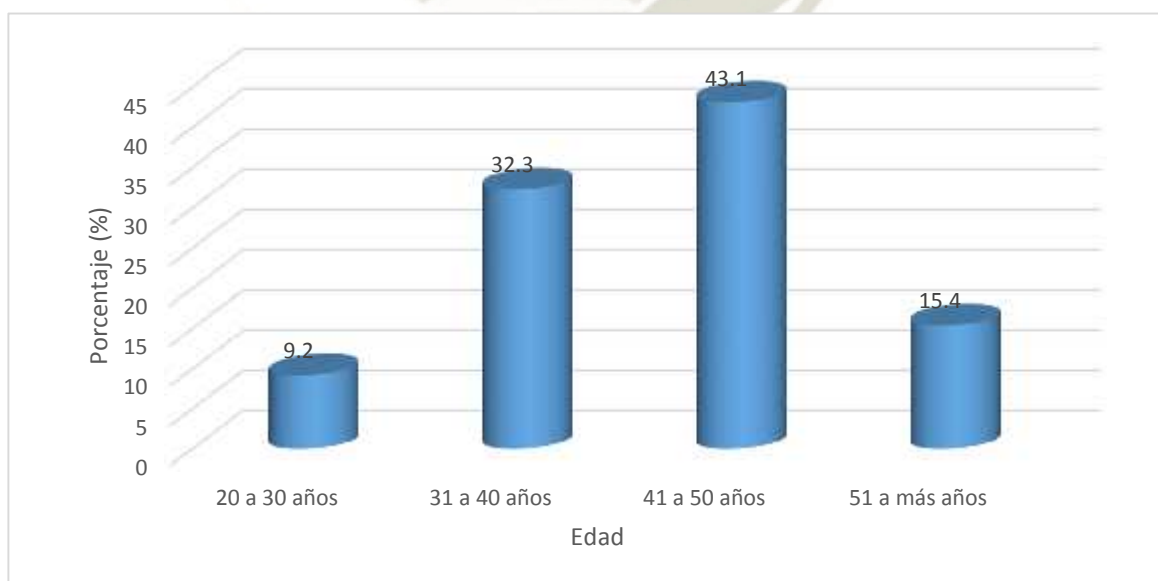
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 1, podemos observar que la población en estudio presenta en un 43.1% edades de 41 a 50 años, el 32.3% tienen de 31 a 40 años, el 15.4% tiene de 51 a más años y el 9.2% tienen de 20 a 30 años.

Lo que nos permite indicar, que las edades presentan mayores porcentajes en los rangos de edades de 41 a 50 años y de 31 a 40 años, respectivamente.

Gráfico 1

Población de Estudio según Edad



Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Población de Estudio según Sexo

Sexo	Fr.	%
Masculino	13	20.0
Femenino	52	80.0
Total	65	100.0

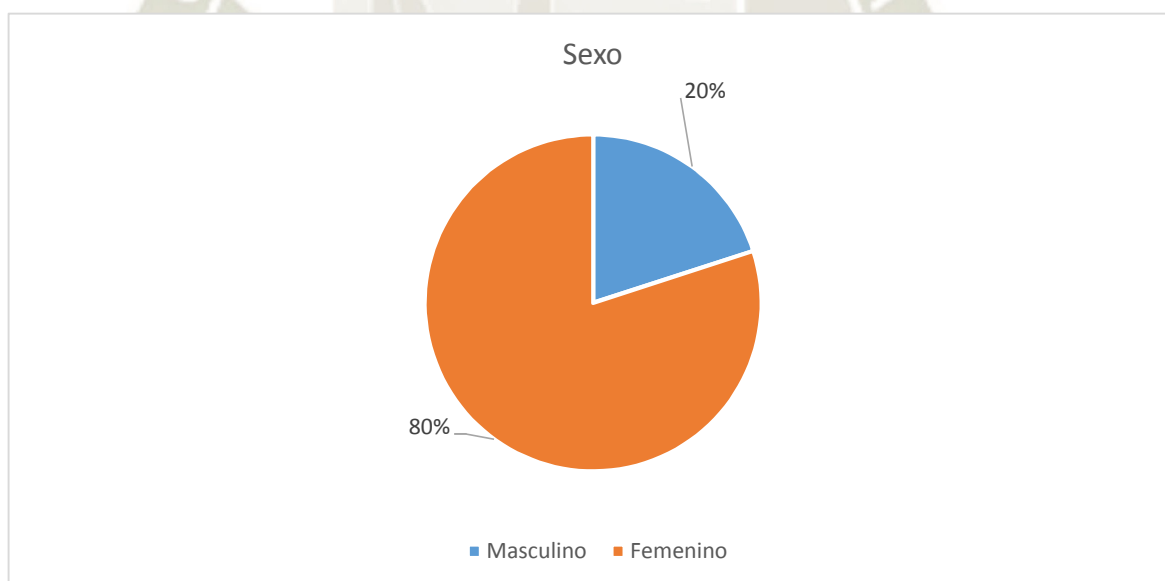
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 2, podemos observar que la población en estudio en un 80.0% pertenecen al sexo femenino y el 20.0% corresponde al sexo masculino.

Lo que nos permite indicar, que la población en estudio en gran mayoría son mujeres.

Gráfico 2

Población de Estudio según Sexo



Fuente: Tabla 2

Tabla 3

Población de Estudio según Estado Conyugal

Estado Conyugal	Fr.	%
Soltero	10	15.4
Casado	31	47.7
Conviviente	20	30.8
Divorciado	2	3.1
Viudo	2	3.1
Total	65	100.0

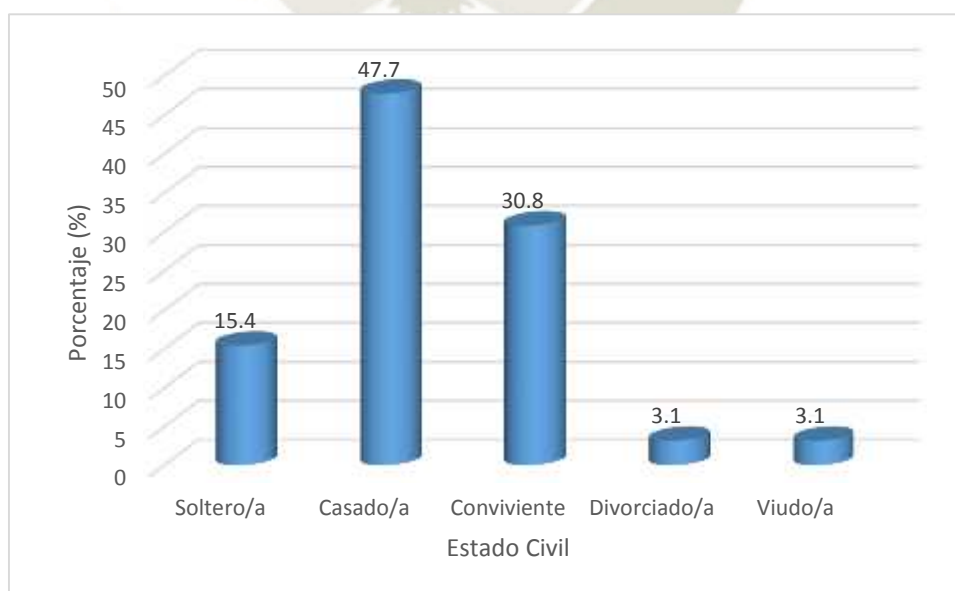
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 3, podemos observar que, en cuanto al estado conyugal, el 47.7% son casados, el 30.8% son convivientes, el 15.4% son solteros y el 3.1% son divorciados y viudos respectivamente.

Lo que nos permite indicar, que la población en estudio, en gran mayoría tienen pareja, porque están casadas y son convivientes.

Gráfico 3

Población de Estudio según Estado Conyugal



Fuente: Tabla 3

Tabla 4***Población de Estudio según Puesto Laboral***

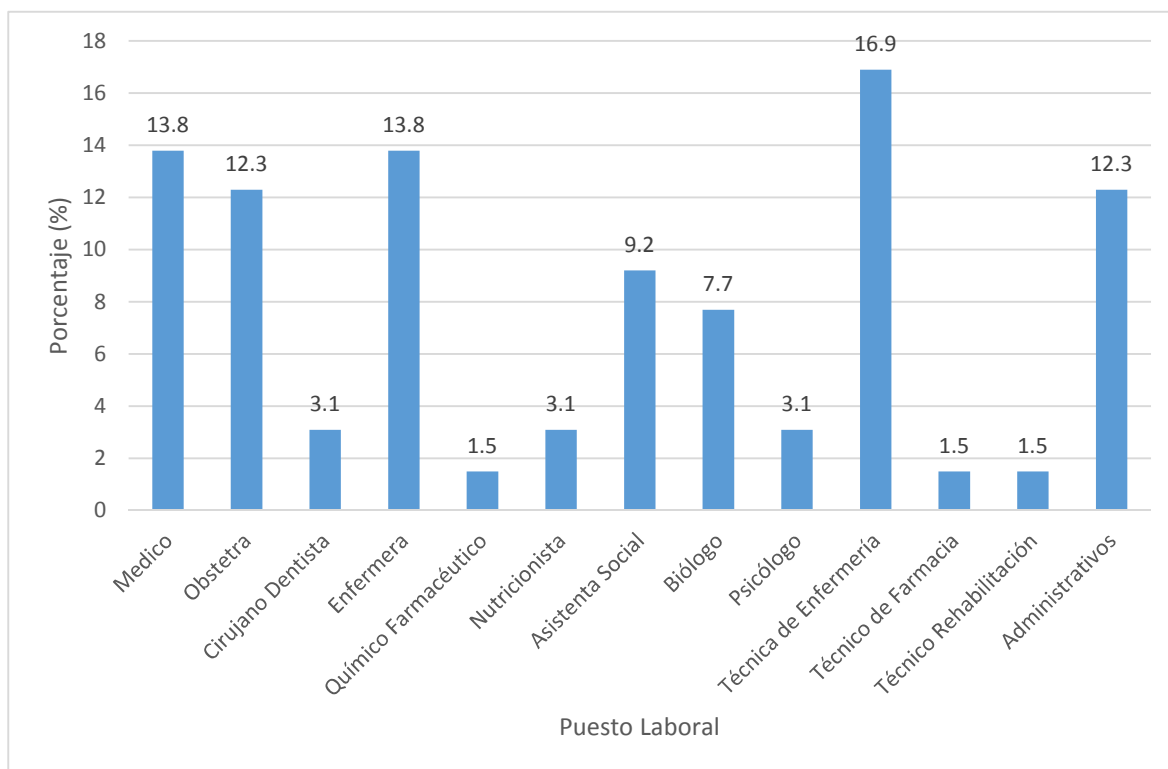
Puesto laboral	Fr.	%
Medico	9	13.8
Obstetra	8	12.3
Cirujano Dentista	2	3.1
Enfermera	9	13.8
Químico Farmacéutico	1	1.5
Nutricionista	2	3.1
Asistente Social	6	9.2
Biólogo	5	7.7
Psicólogo	2	3.1
Técnica de Enfermería	11	16.9
Técnico de Farmacia	1	1.5
Técnico Rehabilitación	1	1.5
Administrativos	8	12.3
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 4, podemos observar que en cuanto al puesto laboral que tiene el personal, un 16.9% que son técnicos de enfermería, el 13.8% son médicos y enfermeras, el 12.3% son obstetras y personal administrativo, el 9.2% son asistentes sociales, el 7.7% son biólogos, el 3.1% son cirujanos dentistas, nutricionista y psicólogos; 1.5%, es Químico Farmacéutico, Técnico de Farmacia y Técnico de Rehabilitación.

Gráfico 4

Población de Estudio según Puesto Laboral



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Población de Estudio según Tiempo de Servicio

Tiempo de Servicio	Fr.	%
3 a 10 años	14	21.5
11 a 15 años	36	55.4
16 años a más	15	23.1
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 5, podemos observar que la población en estudio en cuanto al tiempo de servicio un 55.4% vienen laborando de 11 a 15 años, el 23.1% de 16 a más años, el 21.5% de 3 a 10 años.

Lo que nos permite indicar, que más de la mitad del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, tienen de 11 a 15 años laborando.

Gráfico 5

Población de Estudio según Tiempo de Servicio



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Población de Estudio según Condición Laboral

Condición Laboral	Fr.	%
Contratado	12	18.5
Nombrado	53	81.5
Total	65	100.0

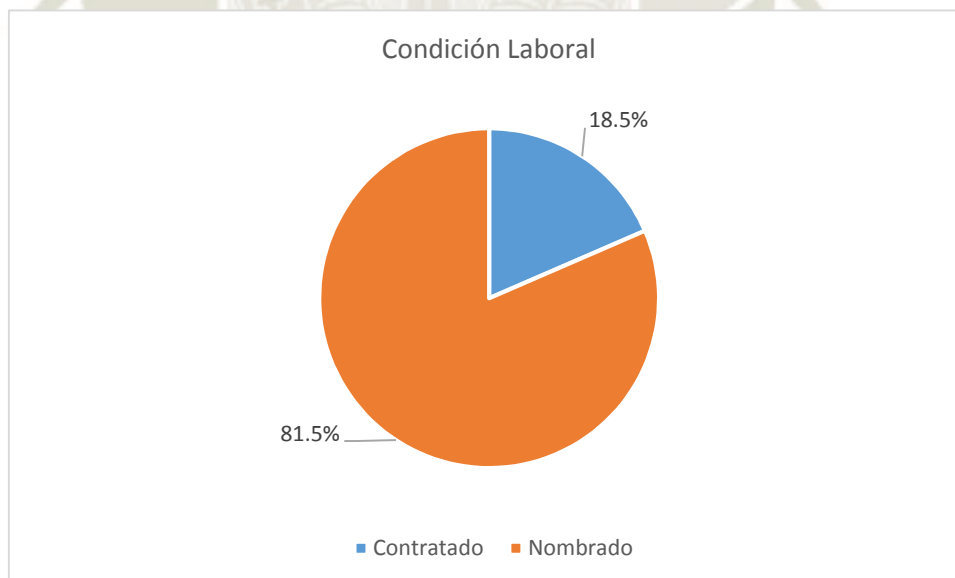
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la tabla 6, podemos observar que la población en estudio presenta en un 81.5% una condición laboral de nombrado y el 18.5% de contratado.

Lo que nos permite indicar, que la condición laboral predominante es el de nombrado.

Gráfico 6

Población de Estudio según Condición Laboral



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Población de Estudio según Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional	Fr.	%
Bajo	5	7.7
Moderado	52	80.0
Alto	8	12.3
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 7, podemos observar que un 80.0% de la población en estudio ubicaron al compromiso organizacional en la categoría de “moderado”, un 12.3% en la categoría “alto” y 7.7% en la categoría de “bajo”. Ello evidencia que existe un nivel moderado de compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presenta un nivel de compromiso organizacional moderado.

Gráfico 7

Población de Estudio según Compromiso Organizacional



Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Población de Estudio según Compromiso Afectivo

Compromiso Afectivo	Fr.	%
Bajo	3	4.6
Moderado	54	83.1
Alto	8	12.3
Total	65	100.0

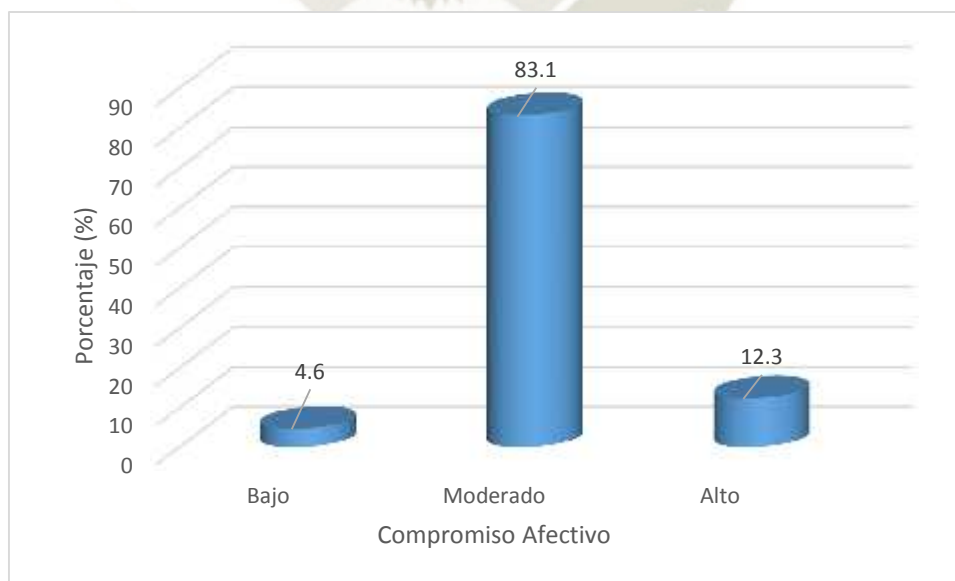
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 8, podemos observar que un 83.1% de la población en estudio ubicaron al compromiso afectivo en la categoría de “moderado”, un 12.3% en la categoría “alto” y 4.6% en la categoría de “bajo”. Ello evidencia que existe un nivel moderado en compromiso afectivo del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presenta un nivel de compromiso afectivo moderado.

Gráfico 8

Población de Estudio según Compromiso Afectivo



Fuente: Tabla 8

Tabla 9

Población de Estudio según Compromiso de Continuidad

Compromiso de Continuidad	Fr.	%
Bajo	4	6.2
Moderado	55	90.8
Alto	6	9.2
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 9, podemos observar que un 90.8% de la población en estudio ubicaron al compromiso de continuidad en la categoría de “moderado”, un 9.2% en la categoría “alto” y 6.2% en la categoría de “bajo”. Ello evidencia que existe un nivel moderado en compromiso de continuidad del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio presenta un nivel de compromiso de continuidad moderado.

Gráfico 9

Población de Estudio según Compromiso de Continuidad



Fuente: Tabla 9

Tabla 10

Población de Estudio según Compromiso Normativo

Compromiso Normativo	Fr.	%
Bajo	8	12.3
Moderado	47	72.3
Alto	10	15.4
Total	65	100.0

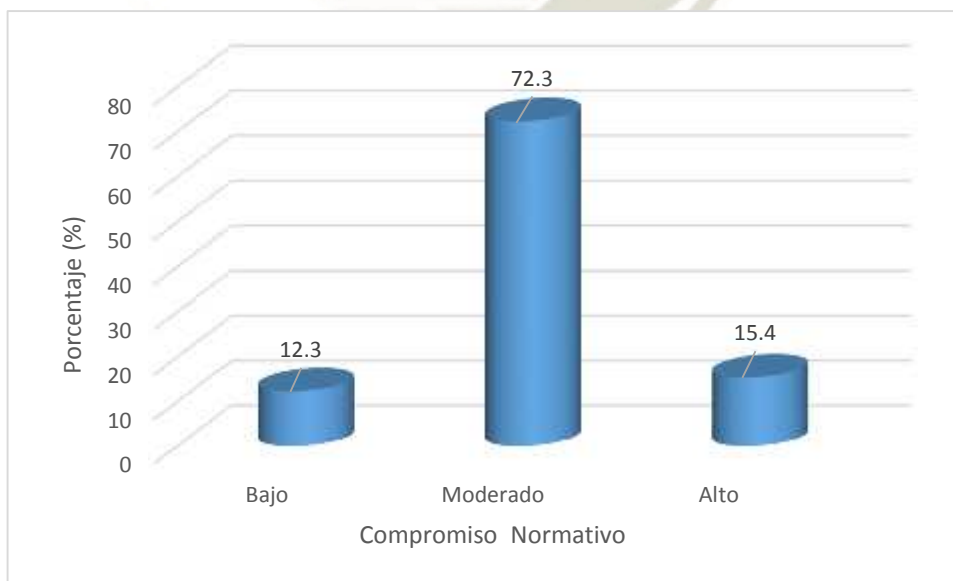
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 10, podemos observar que un 72.3% de la población en estudio ubicaron al compromiso normativo en la categoría de “moderado”, un 15.4% en la categoría “alto” y 12.3% en la categoría de “bajo”. Ello evidencia que existe un nivel moderado en compromiso normativo del personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti.

Por lo que podemos indicar, que menos de las tres cuartas partes de la población en estudio presenta un nivel de compromiso normativo moderado.

Gráfico 10

Población de Estudio según Compromiso Normativo



Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Población de Estudio según Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Fr.	%
Insatisfecho	19	29.2
Parcialmente satisfecho	21	32.3
Satisfecho	25	38.5
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 11, podemos observar que un 38.5% de la población en estudio ubicaron a la satisfacción laboral en la categoría de satisfecho, un 32.3% en la categoría de parcialmente satisfecho y 29.2% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra satisfecho y parcialmente satisfecho con su realidad laboral.

Gráfico 11

Población de Estudio según Satisfacción Laboral



Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Población de Estudio según Trabajo Actual

Trabajo Actual	Fr.	%
Insatisfecho	15	23.1
Parcialmente satisfecho	29	44.6
Satisfecho	21	32.3
Total	65	100.0

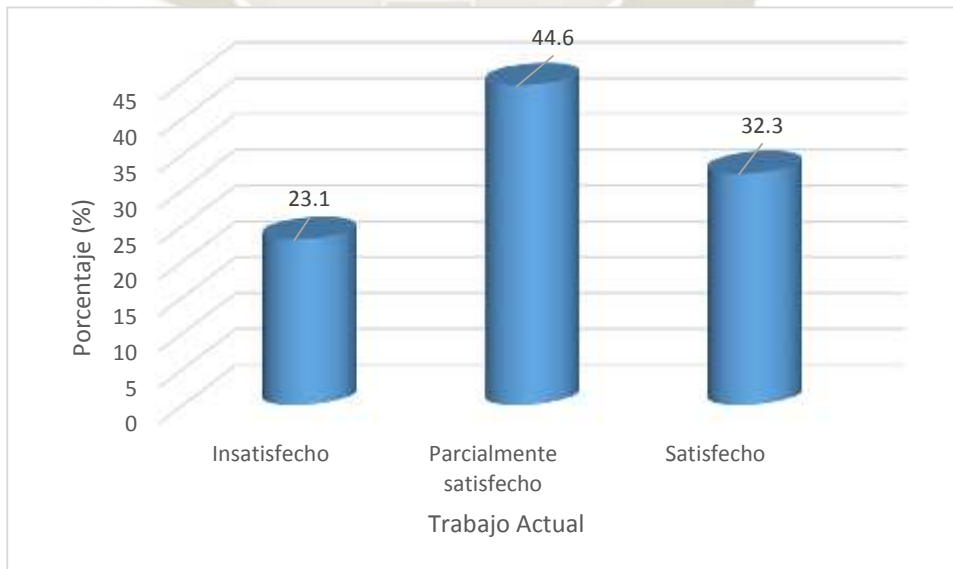
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 12, podemos observar que un 44.6% de la población en estudio ubicaron al trabajo actual en la categoría de parcialmente satisfecho, un 32.3% en la categoría de satisfecho y 23.1% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra parcialmente satisfecho con su trabajo actual.

Gráfico 12

Población de Estudio según Trabajo Actual



Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Población de Estudio según Trabajo en General

Trabajo en General	Fr.	%
Insatisfecho	21	32.3
Parcialmente satisfecho	27	41.5
Satisfecho	17	26.2
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 13, podemos observar que un 41.5% de la población en estudio ubicaron al trabajo en general en la categoría de parcialmente satisfecho, un 32.3% en la categoría de insatisfecho y 26.2% en la categoría de satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra parcialmente satisfecho con su trabajo en general.

Gráfico 13

Población de Estudio según Trabajo en General



Fuente: Tabla 13

Tabla 14

Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato

Interacción con el Jefe Inmediato	Fr.	%
Insatisfecho	18	27.7
Parcialmente satisfecho	24	36.9
Satisfecho	23	35.4
Total	65	100.0

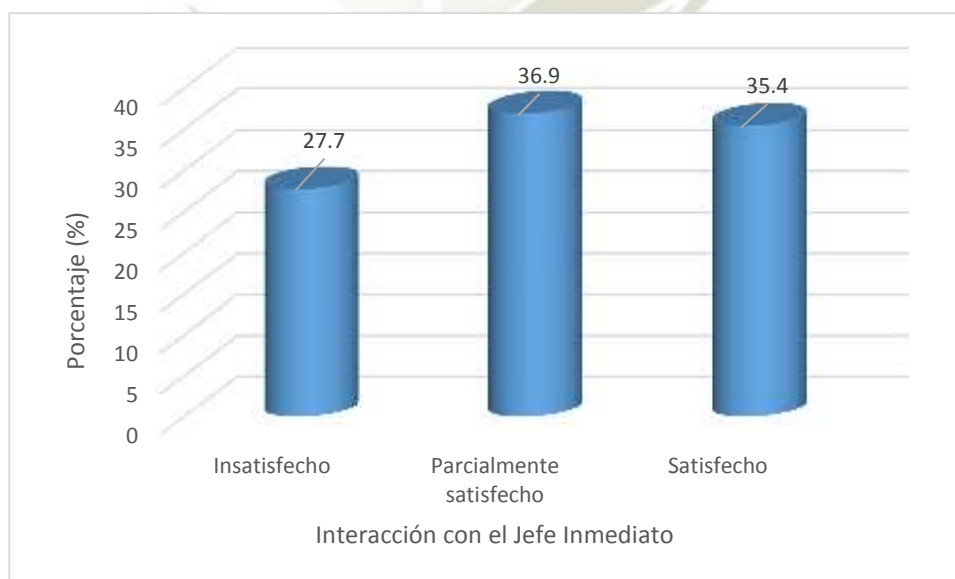
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 14, podemos observar que un 36.9% de la población en estudio ubicaron a la interacción con el jefe inmediato en la categoría de parcialmente satisfecho, un 35.4% en la categoría de satisfecho y 27.7% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra parcialmente satisfecho y satisfecho con respecto a la interacción con el Jefe Inmediato.

Gráfico 14

Población de Estudio según Interacción con el Jefe Inmediato



Fuente: Tabla 14

Tabla 15

Población de Estudio según Oportunidades de Progreso

Oportunidades de progreso	Fr.	%
Insatisfecho	20	30.8
Parcialmente satisfecho	16	24.6
Satisfecho	29	44.6
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 15, podemos observar que un 44.6% de la población en estudio ubicaron a las oportunidades de progreso en la categoría de parcialmente satisfecho, un 30.8% en la categoría de insatisfecho y 24.6% en la categoría de parcialmente satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra satisfecho con las oportunidades de progreso.

Gráfico 15

Población de Estudio según Oportunidades de Progreso



Fuente: Tabla 15

Tabla 16

Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos

Remuneraciones e Incentivos	Fr.	%
Insatisfecho	19	29.2
Parcialmente satisfecho	21	32.3
Satisfecho	25	38.5
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 16, podemos observar que un 38.5% de la población en estudio ubicaron en las remuneraciones e incentivos en la categoría de parcialmente satisfecho, un 32.3% en la categoría de parcialmente satisfecho y 29.2% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra satisfecho y parcialmente satisfecho con sus remuneraciones e incentivos.

Gráfico 16

Población de Estudio según Remuneraciones e Incentivos



Fuente: Tabla 16

Tabla 17

Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo

Interrelación con los Compañeros de Trabajo	Fr.	%
Insatisfecho	22	33.8
Parcialmente satisfecho	11	16.9
Satisfecho	32	49.2
Total	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 17, podemos observar que un 49.2% de la población en estudio ubicaron en la interrelación con los compañeros de trabajo en la categoría de satisfecho, un 33.8% en la categoría de insatisfecho y 16.9% en la categoría de parcialmente satisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra satisfecho con su interrelación con los compañeros de trabajo.

Gráfico 17

Población de Estudio según Interrelación con los Compañeros de Trabajo



Fuente: Tabla 17

Tabla 18

Población de Estudio según Ambiente de Trabajo

Ambiente de Trabajo	Fr.	%
Insatisfecho	16	24.6
Parcialmente satisfecho	24	36.9
Satisfecho	25	38.5
Total	65	100.0

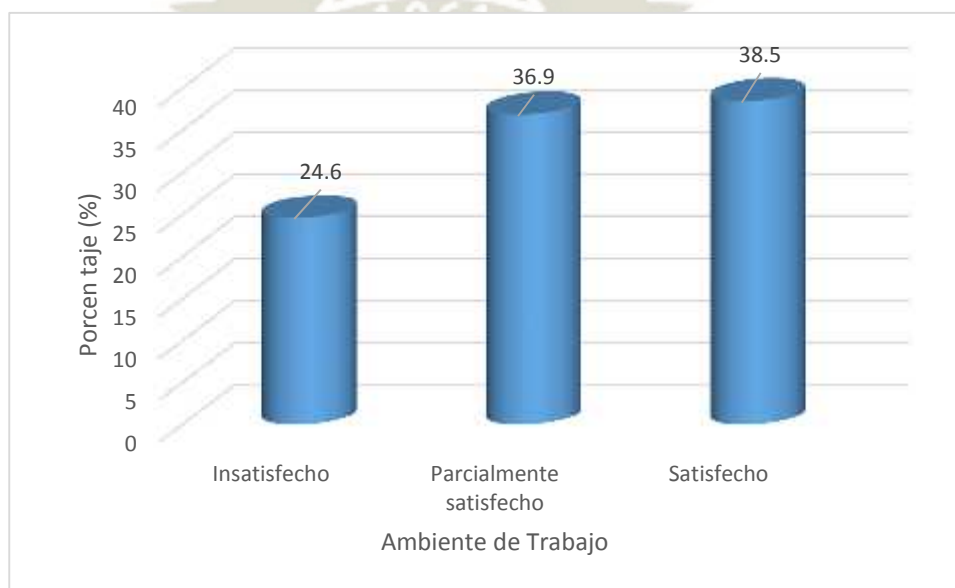
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

En la Tabla 18, podemos observar que un 38.5% de la población en estudio ubicaron en el ambiente de trabajo en la categoría de satisfecho, un 36.9% en la categoría de parcialmente satisfecho y 24.6% en la categoría de insatisfecho.

Lo que evidencia, que el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encuentra satisfecho y parcialmente satisfecho con el ambiente de trabajo.

Gráfico 18

Población de Estudio según Ambiente de Trabajo



Fuente: Tabla 18

Tabla 19

Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Insatisfecho	5	20.0	19	76.0	1	4.0	25	100.0
Parcialmente satisfecho	0	0.0	20	95.2	1	4.8	21	100.0
Satisfecho	0	0.0	13	68.4	6	31.6	19	100.0
Total	5	7.7	52	80.0	8	12.3	65	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora. Arequipa 2019

$$x^2 = 17.08 \text{ SS. } (x^2 \text{ 5\%} = 9.49, \text{ GL} = 4)$$

En la tabla 19, se puede observar que el 95.2% de la población en estudio que se encuentran parcialmente satisfecho presentan un compromiso organizacional moderado.

Del 100% de la población que se encuentran insatisfechos laboralmente, el 76.0% presenta un compromiso organizacional moderado.

La prueba de chi cuadrado ($x^2=17.08$) nos demuestra que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional si presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Gráfico 19

Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral



Fuente: Tabla 19

Tabla 20

Correlación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

La Tabla 20, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,432$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

Tabla 21

Correlación entre el Compromiso Organizacional Afectivo y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,120
		Sig. (bilateral)	.	,343
		N	65	65
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,120	1,000
		Sig. (bilateral)	,343	.
		N	65	65

La Tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva baja entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,120$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

Tabla 22

Correlación entre el Compromiso Organizacional de Continuidad y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1,000	,247*
		.	,047
		65	65
	Compromiso de continuidad	,247*	1,000
		,047	.
		65	65

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La Tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva baja entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,247$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

Tabla 23

Correlación entre el Compromiso Organizacional Normativo y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,050
		Sig. (bilateral)	.	,694
		N	65	65
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,050	1,000
		Sig. (bilateral)	,694	.
		N	65	65

La Tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho = ,050$; $p < 0,01$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

2. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos por el instrumento aplicado al personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti, se encontró que las edades que presentan mayores porcentajes son los rangos de edades de 41 a 50 años y de 31 a 40 años, respectivamente, la mayoría de trabajadores son mujeres, una gran mayoría tienen pareja, porque están casadas y son convivientes. En cuanto al puesto laboral que tiene el personal, existe un 16.9% que son técnicos de enfermería, el 13.8% son médicos y enfermeras, el 12.3% son obstetras y personal administrativo, el 9.2% son asistentas sociales, el 7.7% son biólogos, el 3.1% son cirujanos dentista, nutricionista y psicólogos; 1.5% es Químico Farmacéutico, Técnico de Farmacia y Técnico de Rehabilitación. El tiempo de servicio predominantes es de 11 a 15 años. La condición laboral es de nombrado en su mayoría.

El compromiso organizacional que presenta el personal en un 80.0% es de lo “moderado”, un 12.3% en la categoría “alto” y 7.7% en la categoría de “bajo”. Por lo que podemos observar que existe un predominio de compromiso organizacional moderado en el personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti. Comparado con otros estudios, se puede evidenciar que **Esquerre & Ruiz**, (2017) en su investigación encontraron que existe un mal compromiso organizacional con un 53.33% y regular con un 46.77%. En la investigación de **Marquina** (2018), encontró que el 91% presentan altos niveles de compromiso organizacional. **Romero** (2016) también encontró que el compromiso organizacional se encuentra en el nivel promedio con un 53.8%. **Ajahuana** (2017), encontró un nivel promedio alto de compromiso organizacional.

Se pudo evidenciar que el personal del Centro de Salud Edificadores Misto, en sus dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, presentó un nivel de compromiso de “moderado”.

La satisfacción laboral del personal, se pudo evidenciar que el 38.5% se encuentra satisfecho, un 32.3% parcialmente satisfecho y 29.2% insatisfecho. Porcentajes que nos indican que existe una distribución casi equitativa entre los tres niveles de satisfacción presentados, siendo ligeramente mayor el nivel de satisfecho. En otros estudios como el de

Esquerre (2017), se encontró que el nivel predominante fue de muy insatisfechos un 98% y sólo 2% manifiesta un nivel medio de Satisfacción Laboral. **Romero** (2016) también encontró alta insatisfacción. **Ajahuana** (2017), encontró un nivel medio de satisfacción.

En cuanto a la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral. se pudo observar que el 95.2% de la población en estudio que se encuentran parcialmente satisfecho y presentan un compromiso organizacional moderado. La prueba de chi cuadrado ($\chi^2=17.08$) nos demuestra que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional si presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Reforzando esta relación se encontró que según el coeficiente de correlación de Spearman alta y directa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($\rho=,432$; $p<0,01$), lo que significa que, a mayor compromiso organizacional, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral.

Similares estudios encontraron que existe relación, así tenemos a **Perez** (2018), que encontró que si existe relación directa y alta ($\rho=0,846$; $p<0.01$) entre el Compromiso Organización y Satisfacción Laboral; en la medida que el compromiso organizacional es alto, también lo es la satisfacción laboral. **Esquerre** (2017), que, evidenció que si existe relación directa altamente significativa entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral de 0,669. Con un $p= 0,000$ menor a 0,001 con un nivel de significancia de 1%. Lo que permite concluir que entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral existe una relación significativa. **Marquina** (2018), la correlación de Pearson para las variables de estudios de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($P=0.10$) en la población estudiada. **Ajahuana** (2017), también evidenció que si hay relación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

En cambio, **Romero** (2016), evidenció en su investigación que no siempre el personal se encuentra comprometido con su centro de labores y no necesariamente mostrarán satisfacción en las actividades que realizan.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa, se encuentran satisfecho (38.5%) y parcialmente satisfecho (32.3%) con su trabajo actual y general, con la interacción con sus jefes inmediatos, con las oportunidades de progreso, con las remuneraciones e incentivos, con la interrelación con sus compañeros, con el ambiente de trabajo. Por otro lado, tenemos que el 29.2% representa a 19 colaboradores que se encuentran insatisfechos con su trabajo.
- SEGUNDA** : El personal que labora en el Centro de Salud Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa, presenta un compromiso organizacional moderado (80.0%), en dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo. El compromiso organizacional alto (12.3%), tuvo más significancia en el compromiso normativo y al igual que en el nivel bajo (7.7%)
- TERCERA** : La prueba de chi cuadrado ($\chi^2=17.08$) nos demuestra que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional si presentan relación estadística significativa ($P<0.05$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral, el trabajador experimenta mayor compromiso organizacional.

RECOMENDACIONES

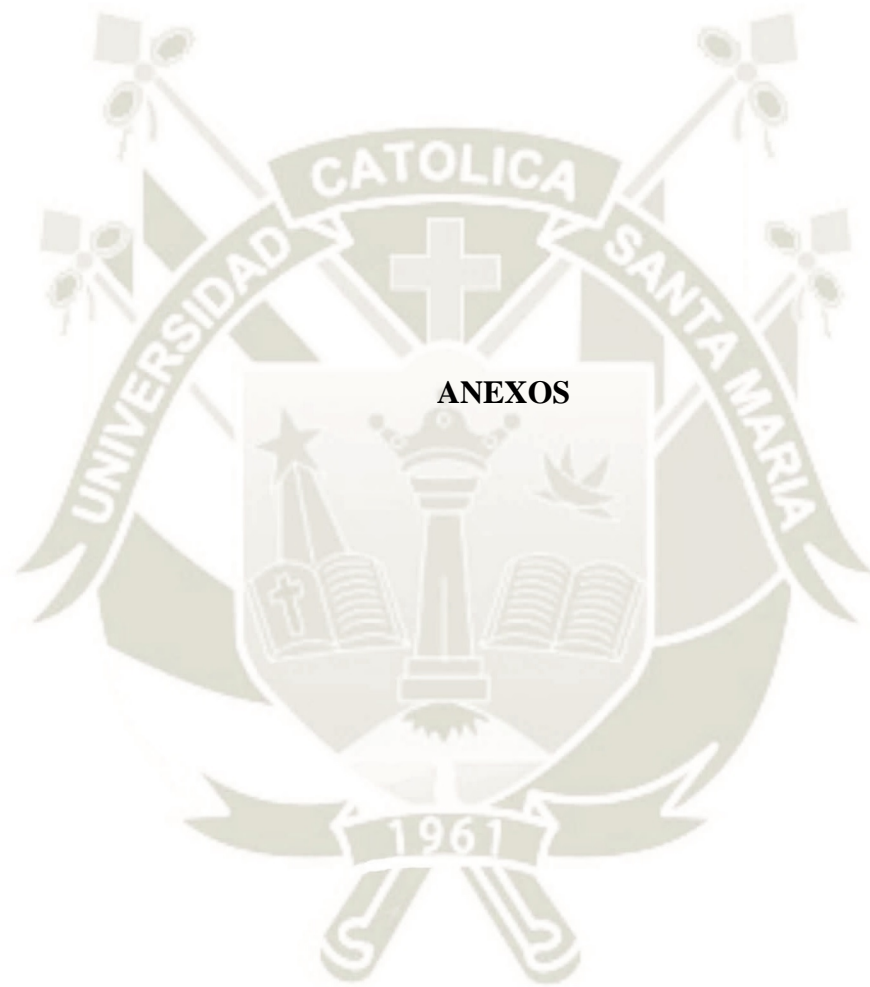
1. Al Director del Centro de Salud Edificadores Misti, que, en coordinación con un profesional especializado en Coaching Laboral, se realice la ejecución de un “*Programa de Crecimiento Personal y Motivación*”, que trate sobre la generación de cambio, relaciones humanas positivas, herramientas de liderazgo, manejo del estrés, entre otros; que fortalezca el desarrollo del compromiso, responsabilidad, motivación y actitud positiva de los trabajadores del Centro de Salud.
2. Al Director del Centro de Salud Edificadores Misti, que promueva la igualdad de oportunidades para capacitaciones y desarrollo personal, con la implementación de un programa de capacitación periódica en el que participen todos los trabajadores para promover el desempeño y cumplimiento de sus funciones para el logro sostenido de la eficiencia, la eficacia y la transparencia. Además de promover la práctica de una nueva cultura de comunicación en los trabajadores de las diferentes áreas para fortalecer el compañerismo y por consiguiente la mejora significativa del compromiso organizacional.

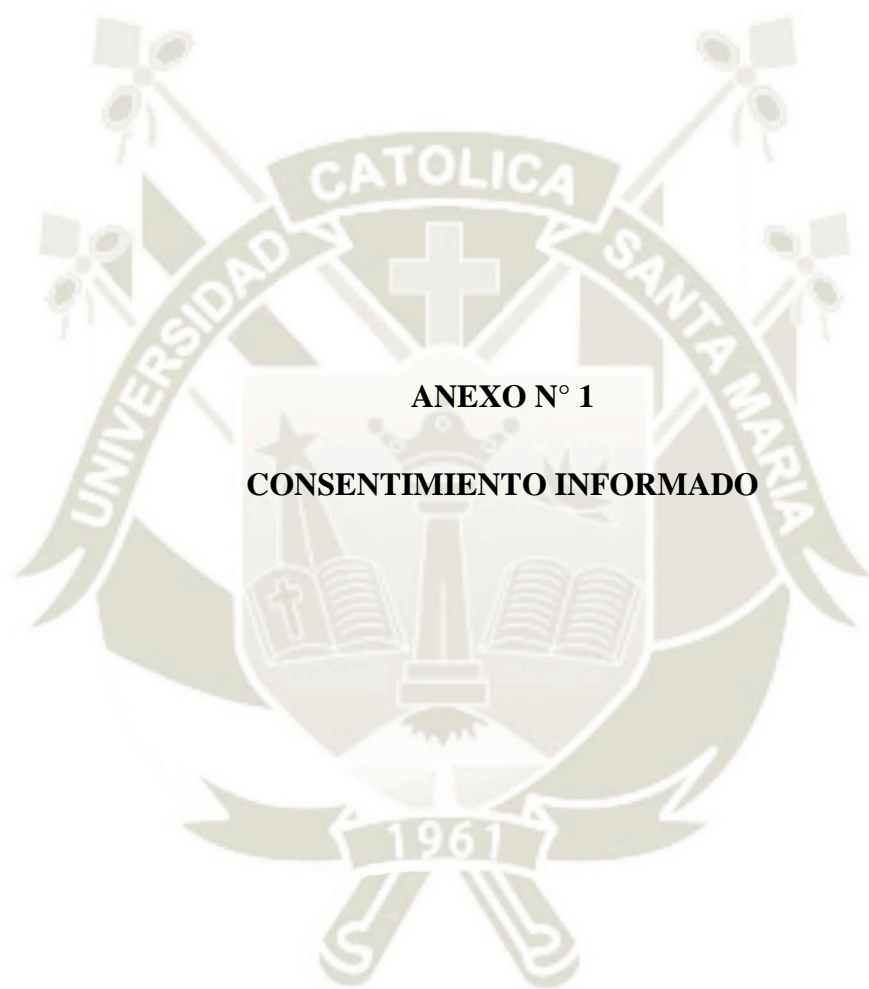
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ajahuana-Gutiérrez, K., & Guerra-Pari, B. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata*. Arequipa: UNSA.
- Alba, J., & Pérez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.* Trujillo: Universidad Antenor Orrego. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo – 2014. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). E.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saéñz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica*. México: Revista de Negocios del ITAM.
- Arias, F., & Heredia, V. (1999). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas.
- Calvante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Castillo Inostroza, C., & Cifuentes Martínez, G. (2016). *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. Chile: Universidad de Concepción .
- Castillo, E. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa “Tecnología de alimentos S.A”*. Chimbote - 2015. (Tesis de Licenciatura). Chimbote-Perú: Universidad César Vallejo.
- Chávez, E. (2010). *Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía - Risaralda*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Chiang, V., Núñez, P., Martín, M., & y Salazar, B. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Chile: Universidad de Tala.

- Córdova, C. (2004). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. (Tesis de licenciatura). Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Díaz, M. (2006). Recuperado el 23 de Julio de 2019, de Satisfacción laboral y el ausentismo docente del Colegio Capouilliez (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración de Recursos Humanos): http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/033_1800.pdf
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2012). *El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional*. México: Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta.
- Esquerre-Rebaza, G., & Ruiz-Chávez, M. (2017). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una Institución Educativa*. Trujillo.
- Ferrero, J. (2011). Recuperado el 29 de Julio de 2019, de Estudio de la satisfacción laboral en yeseros. (Tesis presentada para la obtención del Título Profesional de Ingeniero en Educación). Universidad Politécnica de Valencia. España. : <https://riunet.upv.es/handle/10251/12333>
- Gálvez-Arévalo, M. (2018). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Agentes de Seguridad de la Ciudad de Trujillo*. Trujillo : Universidad César Vallejo.
- García Reyes, M. (2017). *Relación entre Clima, Satisfacción Laboral y las Ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Larrain-Olivos, A. (2017). *El Clima Organizacional y su relación con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas*. Chiclayo-Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Marquina-Vergara, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Lima.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Compromiso en el lugar de trabajo: teoría, investigación y aplicación*. California: Sage Publicaciones Inc.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*. (Tesis de licenciatura. Caracas-Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima : Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pérez-Cubas, M. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2018*. Lima: UCV.

- Richard-Alarcón, K. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail*. Lima : UPEU.
- Robbins, S., & Judge. (2009). *Comportamiento organizacional* . México DF: Pearson Educación.
- Romero-Villanueva, M. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte* . Lima.
- Ruiz Segura, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios*. Argentina: Universidad de Córdoba.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de Rankings internacionales de satisfacción laboral: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Venemedia Comunicaciones C.A. (2011-2019). Recuperado el 29 de Julio de 2019, de Definición de Satisfacción Laboral: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Ventura-Torres, L. (2014). *Influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional de la Empresa Grifo Paijan S.R.L*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- ww.trabajando.com PERÚ. (2016). Recuperado el 26 de Julio de 2019, de Satisfacción laboral en Perú: <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>





ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo de años de edad,
identificado con DNI y con domicilio
.....habéndome
explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **SATISFACCIÓN
LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019**, y
que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para
lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:

Firma..... Huella digital





ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

Sr, Sra y Srta, previo atento saludo, hago de su conocimiento que la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti; por lo que es importante contar con su colaboración ya que contribuirá conocer la realidad laboral existente en los establecimientos de salud. El cuestionario es anónimo por lo que se le pide la mayor sinceridad posible.

I. DATOS GENERALES

1. Edad

- 20 a 30 años ()
 31 a 40 años ()
 41 a 50 años ()
 51 a más años ()

2. Sexo

- Masculino () Femenino ()

3. Estado Conyugal

- Soltero () Casado ()
 Conviviente () Divorciado ()
 Viudo ()

4. Puesto Laboral

- Médico ()
 Obstetra ()
 Odontólogo ()
 Enfermera ()
 Químico Farmacéutico ()
 Nutricionista ()
 Asistente Social ()
 Técnico ()
 Auxiliares ()
 Administrativos ()

5. Tiempo de Servicio

- 1 a 3 años ()
 4 a 6 años ()
 7 a más años ()

6. Condición

- Nombrado () Contratado ()

CÉDULA DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrumento Aplicado por el MINSA

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Puntaje	Si estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1

<i>Oportunidades de progreso</i>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<i>Remuneraciones e Incentivos</i>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<i>Ambiente de Trabajo</i>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del Centro de Salud es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL MEYER Y ALLEN

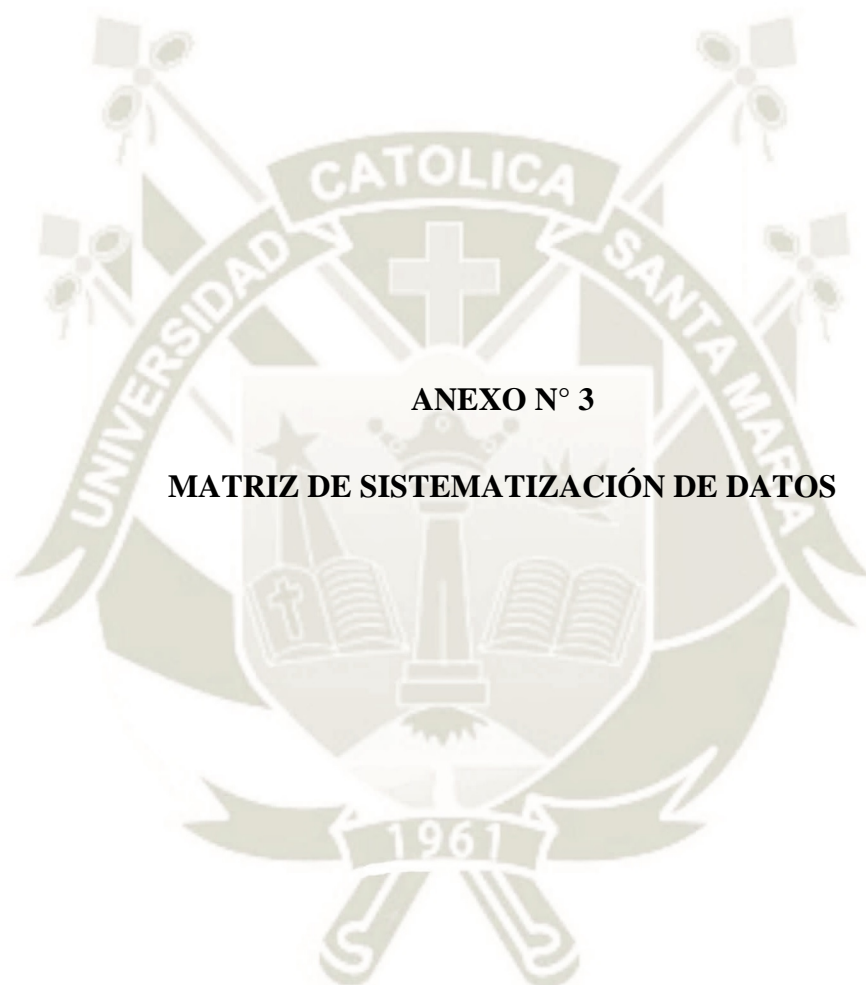
INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su INSTITUCIÓN. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la Centro de Salud para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en este establecimiento de salud más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continué trabajando en este establecimiento de salud es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer al establecimiento de salud					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora el establecimiento de salud considerando todo lo que me ha dado.					
7	Este establecimiento de salud tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar este establecimiento de salud.					
9	Ahora mismo no abandonaré este establecimiento de salud, porque me siento obligado con toda su gente.					

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
10	Me siento como parte de una familia en este establecimiento de salud.					
11	Realmente siento como si los problemas de este establecimiento de salud fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de este establecimiento de salud con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando este establecimiento de salud, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	El establecimiento de salud donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en el establecimiento de salud donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar el establecimiento de salud donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora el establecimiento de salud.					
18	Creo que le debo mucho a este establecimiento de salud.					



ANEXO N° 3

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

N°	Edad	Sexo	Escala	Ingreso de servicio	Puesto Laboral	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																	SATISFACCIÓN LABORAL																																			
						Compromiso afectivo					Compromiso de continuidad					Compromiso normativo							SPSS Calif	Trabajo actual			Trabajo general			Interacción con el jefe inmediato			Ht. de prog.		Inmuneración		Satisfacción Carr.		Ambiente de Trabajo																			
						6	9	12	14	15	18	2	7	8	10	11	13	1	3	4	5	16		17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22												
1	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	4	3	19	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	5	4	5	26	67	3	2	5	5	15	4	3	4	11	5	1	4	3	4	17	5	3	8	5	4	9	4	2	6	2	1	4	2	9	75
2	3	1	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	4	3	2	2	4	3	18	58	5	2	3	5	15	3	5	4	12	2	3	3	5	4	17	2	1	3	2	5	7	3	3	6	2	5	5	3	15	75
3	1	2	2	1	2	4	3	4	2	4	3	20	3	3	4	4	4	3	20	4	3	3	2	4	3	19	59	5	3	5	2	15	1	5	2	8	3	5	2	5	2	17	3	5	8	3	3	6	2	5	7	2	2	1	3	8	69	
4	3	2	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	20	3	4	2	2	3	17	2	3	3	3	3	3	17	54	2	3	5	4	14	3	5	3	11	5	2	2	5	3	17	5	2	7	2	5	7	5	5	10	3	5	2	1	7	77	
5	5	1	4	2	1	1	2	5	4	4	4	5	24	4	3	4	4	3	5	23	1	2	1	2	3	2	11	58	4	1	2	3	12	5	2	3	10	5	4	3	2	3	17	5	4	9	2	3	5	5	2	7	3	5	4	3	15	75
6	4	2	3	2	1	2	5	3	4	3	4	3	22	3	1	4	4	3	2	17	3	3	2	2	2	3	15	54	4	3	4	5	16	5	4	1	10	2	2	3	4	1	12	2	4	6	3	5	8	2	4	6	1	2	5	5	13	71
7	3	2	2	1	1	2	3	3	4	4	3	21	4	5	4	5	5	3	26	3	4	4	4	4	3	27	69	3	5	4	2	14	2	1	3	6	4	5	1	4	3	17	3	3	6	3	5	8	4	4	8	3	4	5	5	17	76	
8	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	3	2	17	2	3	4	2	2	3	16	4	4	4	4	4	2	22	55	2	5	3	4	14	4	3	5	12	4	2	3	3	5	17	4	2	6	1	2	3	5	3	8	5	4	2	2	13	79
9	3	2	2	2	1	2	5	3	3	4	3	22	3	3	3	4	2	3	18	2	1	3	2	1	3	12	52	1	2	2	4	9	4	2	5	11	3	4	5	2	5	19	3	4	7	3	4	7	5	2	7	2	3	1	2	8	68	
10	1	2	1	3	2	2	4	3	4	3	3	20	2	3	2	4	2	3	16	4	2	3	3	4	3	19	55	3	4	1	3	11	3	1	2	6	2	4	5	1	2	14	2	4	6	5	3	8	1	1	2	2	2	4	4	12	59	
11	2	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	2	19	3	3	4	3	3	18	2	4	3	3	4	3	19	57	3	4	3	2	12	2	2	3	7	1	3	2	2	2	10	1	3	4	5	3	8	4	3	7	4	1	3	3	11	59	
12	3	2	1	3	2	2	4	2	4	4	4	2	20	2	3	2	2	2	13	4	5	5	2	4	3	22	55	4	3	2	1	9	1	3	2	6	3	2	4	3	4	16	3	2	5	2	2	4	4	3	7	4	3	2	2	11	58	
13	3	2	3	2	2	1	4	3	4	2	4	3	20	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	4	4	22	60	5	2	4	3	14	3	4	3	10	3	1	4	4	3	15	3	1	4	4	1	5	3	4	7	1	1	1	1	4	59	
14	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	2	16	3	3	3	4	2	2	17	4	4	4	3	4	3	22	55	2	1	2	3	8	3	5	2	10	4	3	3	5	2	17	3	3	6	4	3	7	2	5	7	2	4	3	3	12	67	
15	2	1	5	3	2	1	4	3	4	3	4	3	21	3	1	3	4	2	3	16	3	4	2	4	4	20	57	3	3	2	4	12	4	2	1	7	5	2	2	2	1	12	5	3	8	3	3	6	1	2	3	1	5	2	3	11	59	
16	2	2	1	2	2	2	2	3	4	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20	4	4	3	4	4	3	22	60	3	3	3	5	14	5	3	3	11	2	4	1	2	3	12	2	4	6	2	4	8	3	3	6	1	1	1	1	4	59	
17	3	1	2	3	2	2	2	3	4	3	4	2	18	3	3	4	3	3	19	4	5	4	2	4	3	22	59	1	4	2	2	9	2	2	3	7	3	5	3	3	3	17	3	5	8	1	5	6	3	3	6	1	1	2	2	2	6	59
18	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	17	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	4	3	22	57	2	2	1	2	7	3	1	2	6	3	2	3	1	2	11	3	2	5	3	2	5	4	1	5	3	3	2	2	10	49	
19	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	18	4	4	3	3	3	3	20	1	2	3	2	2	1	11	49	3	2	3	1	9	3	2	5	10	1	3	4	2	2	5	15	1	1	2	3	3	6	5	2	7	5	1	2	2	10	59
20	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	17	4	4	4	5	3	5	25	4	5	5	4	4	4	26	68	4	3	4	1	12	1	3	2	6	3	3	5	3	1	15	3	3	6	4	3	7	1	1	2	2	3	4	2	11	59	
21	3	2	2	1	4	2	4	3	4	3	3	20	4	1	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	3	21	60	4	3	2	3	12	2	1	3	6	4	1	2	4	1	12	4	1	5	5	1	6	3	4	7	3	4	1	1	9	57	
22	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	3	20	4	4	4	2	2	3	19	3	1	1	3	2	3	11	51	5	1	3	4	13	4	3	4	10	2	2	2	4	2	12	2	3	8	2	1	5	3	4	7	3	2	3	4	12	64	
23	2	2	1	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	20	4	5	4	4	5	3	25	4	4	4	3	22	67	3	2	3	5	15	5	5	1	11	3	4	3	5	1	16	3	4	7	3	4	7	1	5	6	1	3	4	5	13	75	
24	2	1	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	20	4	4	4	4	2	2	30	4	2	4	2	4	3	19	59	5	2	3	5	15	3	5	2	10	3	5	1	3	4	16	3	3	6	3	2	5	3	3	6	4	3	2	2	11	69
25	1	2	3	3	4	2	5	4	3	4	4	24	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	2	4	4	21	67	5	3	5	2	15	5	2	3	10	4	3	3	3	5	18	3	2	5	5	5	10	4	3	7	5	2	4	1	14	79	
26	2	2	3	2	4	2	5	3	4	3	3	21	3	4	4	4	2	3	20	3	3	4	2	4	3	19	60	2	3	5	4	14	5	4	3	12	2	5	5	3	2	17	5	2	7	5	5	8	3	1	4	5	3	4	3	15	77	
27	3	2	3	1	4	2	3	3	3	3	3	2	17	3	4	4	4	2	3	20	4	3	4	2	4	3	20	57	4	1	2	5	12	2	5	5	12	2	2	5	1	2	12	5	3	8	5	2	7	5	3	8	3	5	5	5	16	75
28	3	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	16	3	1	4	2	1	3	14	2	2	1	1	2	2	10	40	4	3	4	5	16	4	5	5	14	3	5	2	3	3	16	2	3	5	5	4	9	5	4	9	3	4	3	4	14	83	
29	3	2	2	3	5	2	4	3	3	4	3	20	3	3	4	4	2	3	19	4	3	4	4	4	3	22	61	3	5	4	2	14	4	2	2	8	3	5	4	4	1	17	4	1	5	2	4	6	2	3	5	5	3	2	4	14	69	
30	4	2	3	2	6	2	4	3	3	3	4	2	19	3	3	4	4	2	3	19	4	4	4	4	4	23	61	2	5	3	4	14	3	4	4	11	1	2	5	2	1	11	4	3	7	4	2	6	4	1	5	2	5	3	2	12	66	
31	3	2	3	2	6	2	4	3	3	2	3	18	3	3	4	3	3	3	19	4	3	2	4	4	4	22	59	1	2	2	4	9	2	4	4	10	3	4	5	3	4	19	3	5	8	4	2	6	4	3	7	2	2	2	3	9	68	
32	2	1	3	1	7	1	4	3	4	3	2	3	19	3	3	4	4	3	20	4	4	2	4	3	3	20	58	2	4	1	2	9	1	3	3	7	5	4	2	3	4	16	5	5	10	3	4	7	3	5	8	3	2	2	2	9	68	
33	2	2	3	2	7	2	5	3	3	3	2	19	3	3	4	2	3	3	18	4	3	3	4	4	3																																	

ANEXO N° 4

INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

