

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud

**Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del
personal del Centro de Salud Ciudad de Dios. Arequipa, 2025**

Tesis presentada por:

Fuentes Sanchez, Betsy Narela

ORCID: 0009-0003-3159-9407

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Torreblanca Zapana, Maria Luz

ORCID: 0009-0004-1140-7276

Arequipa – Perú

2026

UCSM-ERP

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

Arequipa, 22 de Enero del 2026

Dictamen: 016424-C--2026

Visto el borrador del expediente 016424, presentado por:

2024006247 - FUENTES SANCHEZ BETSY NARELA

Titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD DE DIOS. AREQUIPA, 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**40191503 - FAJARDO PASSANO PATRICIO MARCELO
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



**29720325 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR
DICTAMINADOR**



SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD DE DIOS. AREQUIPA, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	8%
2	core.ac.uk Fuente de Internet	7%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado



Dedicatoria

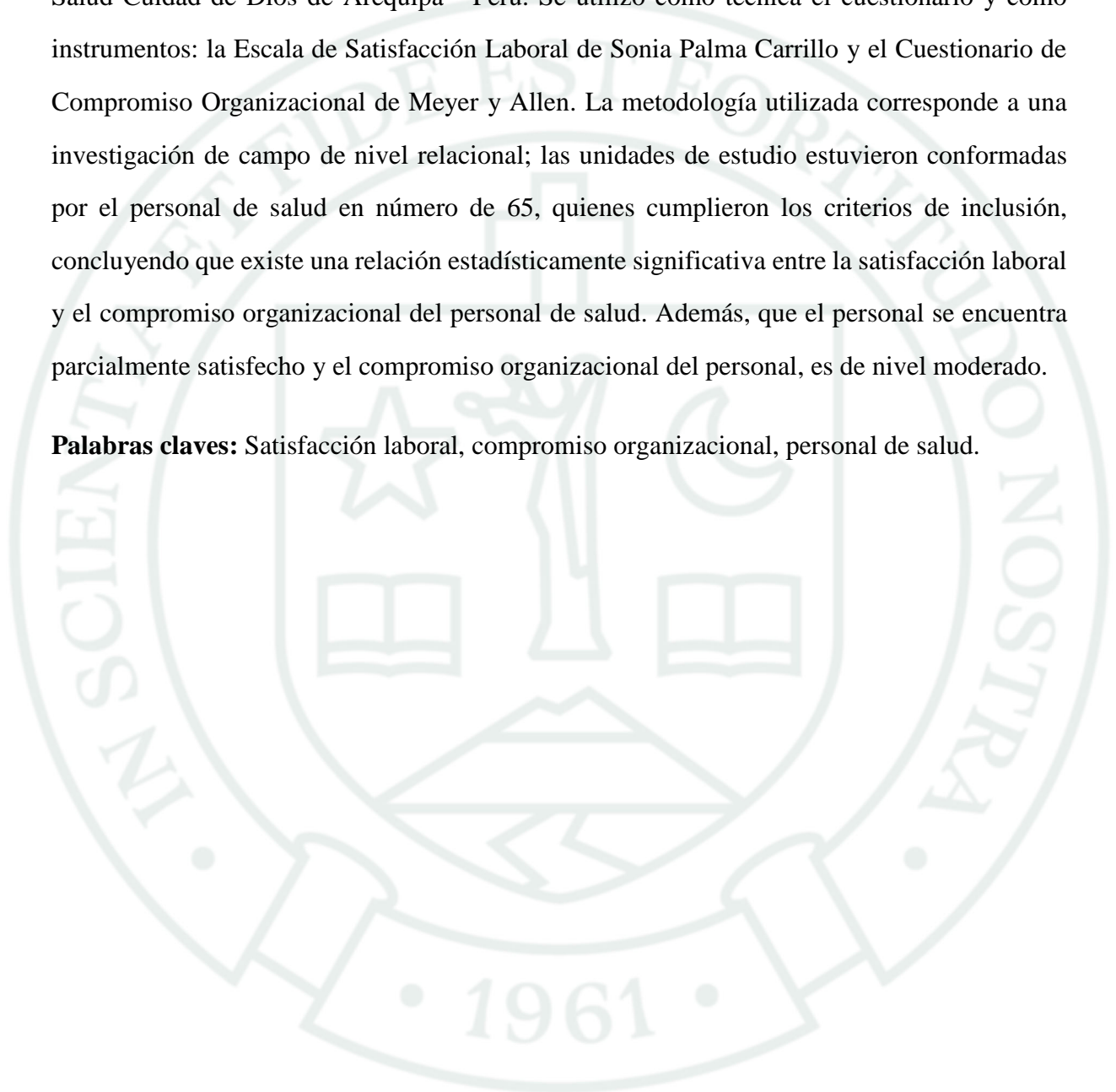
A Dios, por guiar mi camino y hacer posible la culminación de este importante logro

A mis padres, **Juan y Narela**, por su amor incondicional y su apoyo permanente, y por ser mi mayor inspiración en el camino de la constancia y la superación. Gracias por impulsarme a alcanzar mis sueños y metas profesionales; son el pilar de todos mis logros.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios de Arequipa - Perú. Se utilizó como técnica el cuestionario y como instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. La metodología utilizada corresponde a una investigación de campo de nivel relacional; las unidades de estudio estuvieron conformadas por el personal de salud en número de 65, quienes cumplieron los criterios de inclusión, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de salud. Además, que el personal se encuentra parcialmente satisfecho y el compromiso organizacional del personal, es de nivel moderado.

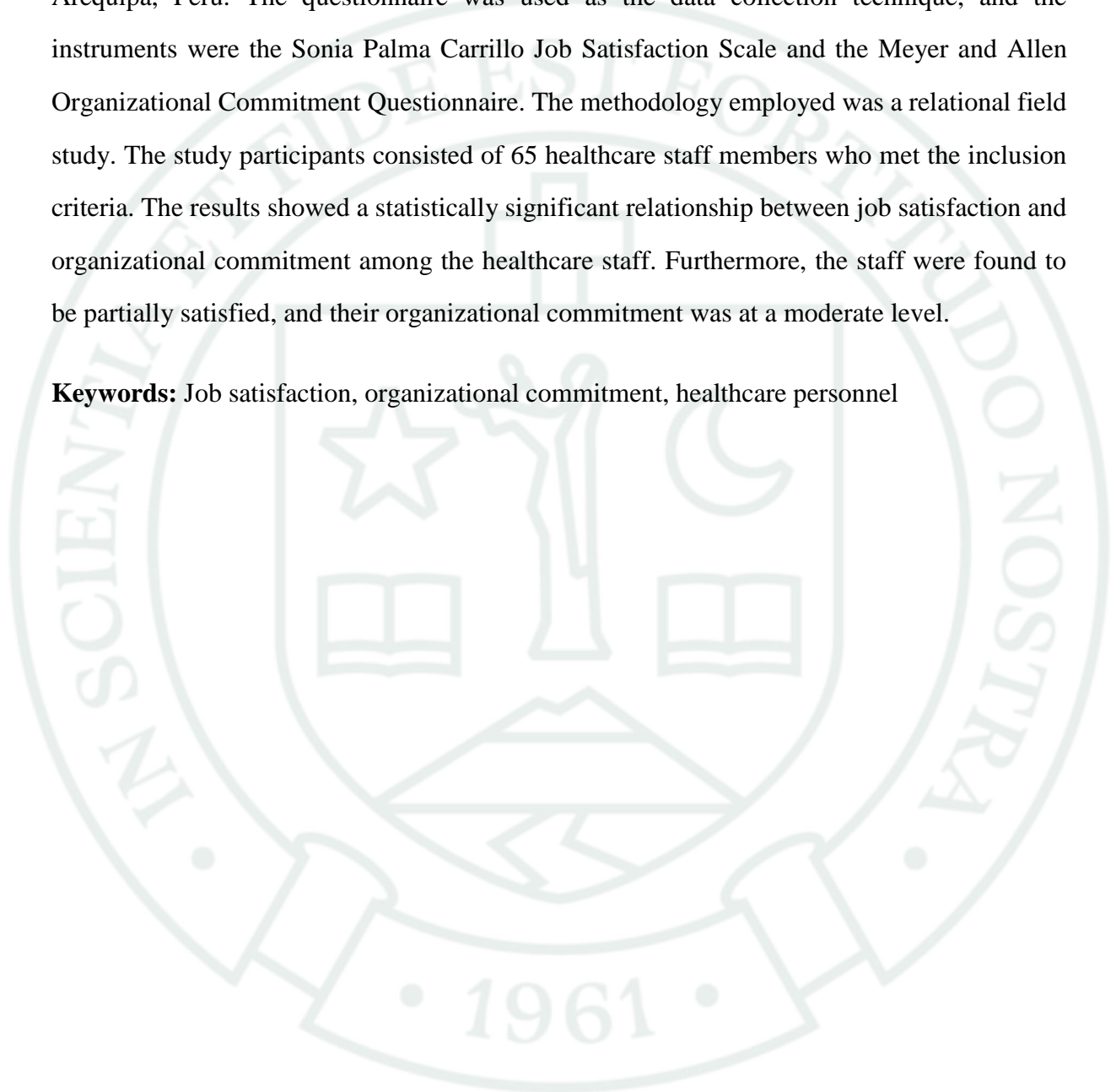
Palabras claves: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, personal de salud.



ABSTRACT

This research aimed to establish the relationship between job satisfaction and organizational commitment among staff working at the Ciudad de Dios Health Center in Arequipa, Peru. The questionnaire was used as the data collection technique, and the instruments were the Sonia Palma Carrillo Job Satisfaction Scale and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire. The methodology employed was a relational field study. The study participants consisted of 65 healthcare staff members who met the inclusion criteria. The results showed a statistically significant relationship between job satisfaction and organizational commitment among the healthcare staff. Furthermore, the staff were found to be partially satisfied, and their organizational commitment was at a moderate level.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, healthcare personnel



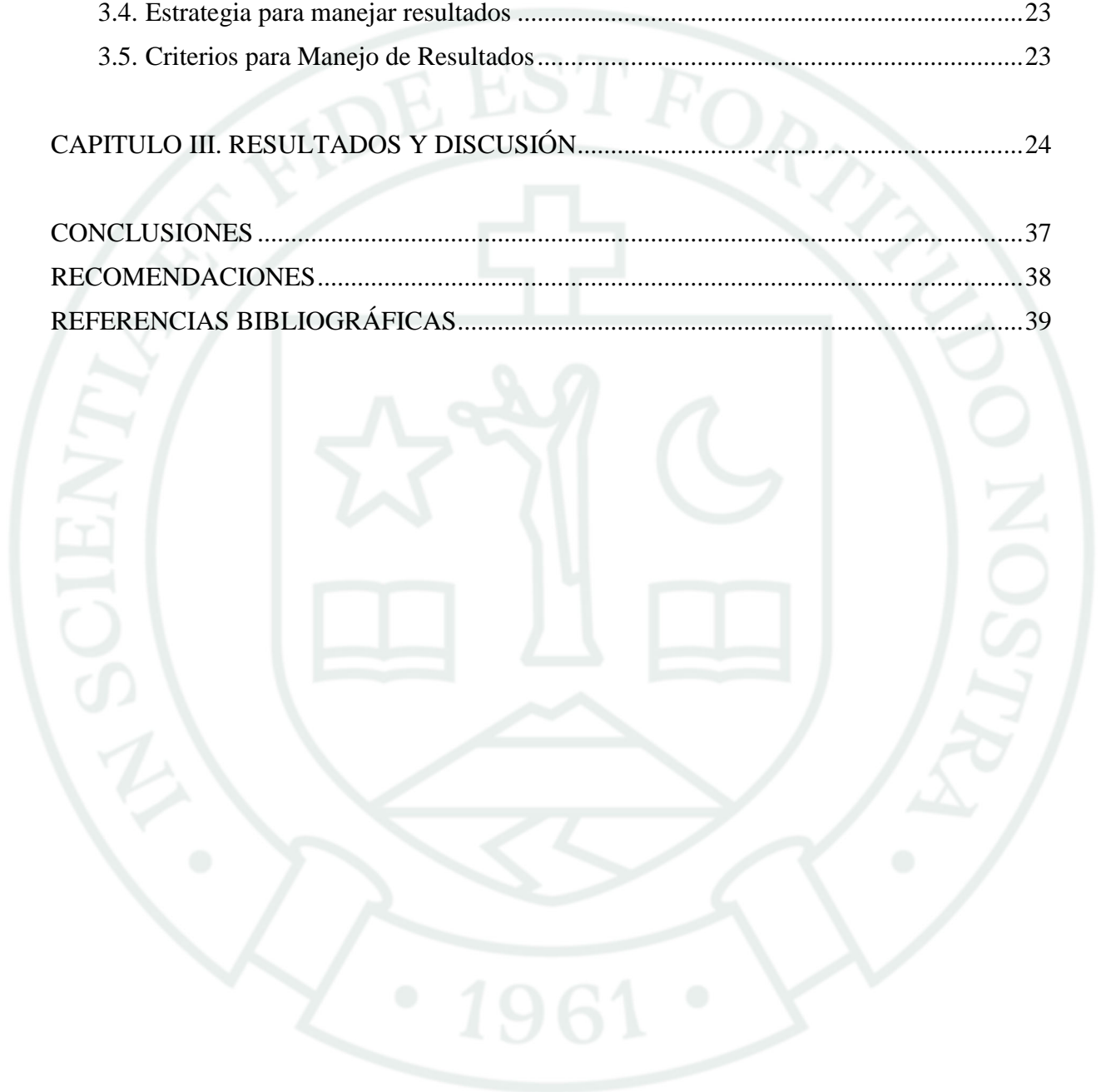
INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
1. Problema de Investigación.....	2
1.1. Enunciado del problema	2
1.2. Interrogantes del problema	2
1.2.1. General	2
1.2.2. Específicos	2
1.3. Descripción del problema	3
1.4. Justificación del problema	3
HIPÓTESIS.....	4
OBJETIVOS	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos	4
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	5
1. Marco teórico y conceptual.....	5
2. Análisis de antecedentes investigativos.....	16
2.1. Internacionales.....	16
2.2. Nacionales.....	16
2.3. Locales.....	17
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	18
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	18
1.1. Técnica.....	18
1.2. Instrumento	18
1.3. Cuadro de Coherencias	18
2. Campo de verificación	19
2.1. Ubicación espacial	19
2.2. Ubicación temporal.....	19
2.3. Unidades de estudio.....	19

2.3.1. Muestra:.....	19
3. Estrategia de recolección de datos	19
3.1. Organización.....	19
3.2. Recursos:.....	20
3.3. Confiabilidad y Validación de los instrumentos.....	20
3.4. Estrategia para manejar resultados	23
3.5. Criterios para Manejo de Resultados.....	23
 CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	 24
 CONCLUSIONES	 37
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39



INDICE DE TABLAS

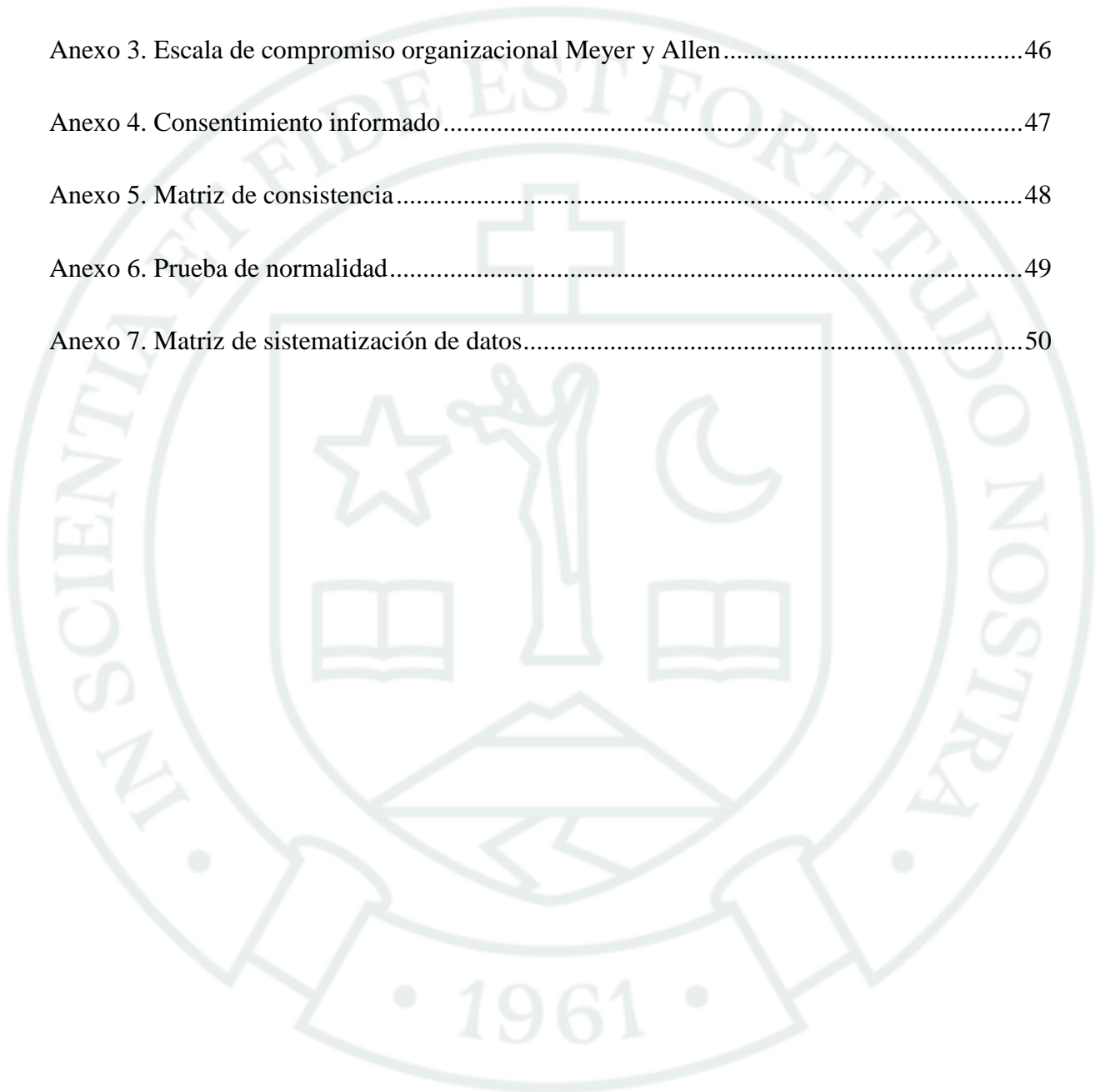
Tabla 1. Características del personal de salud que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios	24
Tabla 2. Satisfacción laboral del personal de salud.....	26
Tabla 3. Satisfacción laboral según factores	27
Tabla 4. Compromiso Organizacional del personal de salud.....	29
Tabla 5. Compromiso Organizacional según componentes	30
Tabla 6. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente afectivo	31
Tabla 7. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente de continuidad.....	32
Tabla 8. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente normativo.....	33
Tabla 9. Relación de la Satisfacción laboral con el Compromiso Organizacional del personal que laboran en el Centro de Salud Ciudad de Dios	34

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Características del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios....	25
Figura 2.	Satisfacción laboral del personal de salud	26
Figura 3.	Satisfacción laboral según factores	28
Figura 4.	Compromiso Organizacional del personal de salud.....	29
Figura 5.	Compromiso Organizacional según componentes.....	30
Figura 6.	Relación de la Satisfacción laboral con el Componente afectivo	31
Figura 7.	Relación de la Satisfacción laboral con el Componente de continuidad	32
Figura 8.	Relación de la Satisfacción laboral con el Componente normativo.....	33
Figura 9.	Relación de la Satisfacción laboral con el Compromiso Organizacional del personal que laboran en el Centro de Salud Ciudad de Dios	34

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario	44
Anexo 2. Escala de opiniones SL – SPC	45
Anexo 3. Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen.....	46
Anexo 4. Consentimiento informado.....	47
Anexo 5. Matriz de consistencia.....	48
Anexo 6. Prueba de normalidad.....	49
Anexo 7. Matriz de sistematización de datos.....	50



INTRODUCCIÓN

A medida que la ciudad de Arequipa, crece más demográficamente, la implementación de los establecimientos de salud no tiene el mismo crecimiento, tal como se puede evidenciar en el Centro de Salud Ciudad de Dios, que atiende las 24 horas del día, donde acuden las emergencias de los establecimientos de salud de Yura, Huanca, Lluta, Taya, Imata, Pillones y Chasquipampa, además por estar cerca de la carretera que entra a la ciudad de Arequipa, siendo el centro de referencia para los accidentes de tránsito. Lo que nos permite plasmar la realidad que se vive actualmente en el sector salud.

A diario es un reto, cumplir con las expectativas de los usuarios, que siempre buscan eficiencia y rapidez en su atención, sin considerar que existe una sobrecarga laboral, por la falta de personal especializado, aunado a la infraestructura inadecuada, la falta de equipos, de medicamentos, exámenes de laboratorio, además de la falta de reconocimiento, el agotamiento emocional (burnout) a las labores que se realizan en el área asistencial. Lo que se evidencia en la insatisfacción que presentan los usuarios en el sistema sanitario.

Dentro del rol que desempeña el personal de salud, tenemos que se brinda una atención integral, donde también se participa activamente en actividades de promoción y educación sobre estilos de vida saludables. Además de encargarnos de implementar medidas de prevención de la salud y ofrecer apoyo a las familias y a la comunidad en general. El llenado de registros que son necesarios para la atención de pacientes y otras tareas administrativas relacionadas con los servicios de salud.

Frente al contexto local, podemos enfocarnos en el trabajo que se realiza en la periferia de la ciudad de Arequipa, lo que implica un fuerte enfoque en la atención primaria, con el personal de salud trabajando en contacto directo con las familias y el entorno comunitario para mejorar las condiciones de salud. Así tenemos que la percepción de la satisfacción del personal depende de factores intrínsecos, relacionados con la tarea y el crecimiento personal (como reconocimiento, responsabilidad y avance), y factores extrínsecos, vinculados al entorno

laboral y las recompensas externas (como el salario, las políticas de la empresa y las relaciones laborales).

Pero frente a todas las carencias logísticas y estructurales, el personal de salud, trata de cumplir sus metas, haciendo su mejor esfuerzo, siendo parte esencial la identificación y la participación activa con los objetivos del centro de salud, lo que resultaría en una mejor atención al paciente y mejorar la satisfacción laboral. Tomando en consideración que los factores como una buena cultura laboral, comunicación abierta, desarrollo profesional y un fuerte compromiso afectivo por parte de la dirección, los cuales son claves para fomentar que el personal sienta pertenencia hacia su institución y su equipo de trabajo.

Por estas razones se ha considerado realizar el estudio, que busca determinar la relación entre las dos variables propuestas, que se realizó en un centro de salud de la periferie de la ciudad de Arequipa.

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del problema

Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del Centro de Salud Ciudad de Dios. Arequipa, 2025

1.2. Interrogantes del problema

1.2.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025?

1.2.2. Específicos

A. ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025?

B. ¿Cómo es el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Área del conocimiento

Campo : Ciencias de la Salud.
Área : Gerencia en Salud
Línea : - Satisfacción Laboral
- Compromiso organizacional

1.4. Justificación del problema

Según datos brindados por la Revista Haz (1) en su informe, nos indican que la satisfacción laboral se resiente en casi todos los ámbitos. Cada vez son menos quienes consideran su trabajo verdaderamente gratificante: solo el 73% lo afirma, un descenso significativo respecto al año anterior. El orgullo profesional también pierde fuerza y se sitúa en el 83%, mientras que la dimensión más emocional del día a día laboral, la diversión, cae hasta el 58%, cifras que nos permite comprender que es tema de actualidad.

El presente estudio, no es un tema inédito, pero si innovador, porque existe estudios que siempre buscan responder a la interrogante de la relación que tiene la satisfacción laboral en el compromiso organizacional, en este caso, en el ámbito de los trabajadores de la salud, podemos encontrar, que de acuerdo a la población que se aplique, el periodo, el lugar, entre otros factores, determinará la recolección de datos, que serán únicos, pero que a la vez nos permitirán una perspectiva más amplia sobre el tema.

Es pertinente, considerando que, a nivel local, es un asunto recurrente, que está como punto a tratar en las agendas de los diferentes establecimientos de salud, la búsqueda de mejoras para el desarrollo de su labor en bien de los usuarios, lo cual se vería reflejando en su compromiso con su institución.

Su valor se basa en el hecho comprobable de que el talento humano es crucial en las organizaciones de salud, dado que interactúan con personas. Por ello, es esencial fomentar un entorno laboral positivo y asegurar que se reconozca el esfuerzo realizado, para que se sientan

comprometidos e identificados con la institución de salud.

Su relevancia actual radica en que, al detectar la desmotivación del personal y el bajo compromiso organizacional, podremos sugerir las mejoras necesarias para transformar esta situación en beneficio de la productividad.

Es viable, porque se cuenta con las unidades de estudio y la cooperación de los responsables del Centro de Salud.

La motivación profesional se alcanza a través de obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud.

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 Ciudad de Dios, Arequipa, 2025.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025.

Objetivos específicos

- A. Identificar la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025.
- B. Precisar el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa, 2025.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Marco teórico y conceptual

1.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el grado de bienestar, motivación y felicidad que siente un empleado con sus funciones, entorno, salario y seguridad, fundamentales para la retención de talento y la productividad. Implica equilibrio vida-trabajo, reconocimiento y desarrollo profesional, dividiéndose en factores intrínsecos (tareas) y extrínsecos (salario, cultura). Además, que la satisfacción no es igual para todos, ya que se trata de una percepción subjetiva basada en la experiencia de cada empleado en su contexto organizacional.

Se puede robustecer la definición con lo que define Concha (citado por Locke), que lo especifica como un estado emocional positivo resultante de como el trabajador percibe y valora su experiencia laboral en conjunto (2).

Tenemos a Arcos, que, en atención a Taylor, define la satisfacción laboral como el resultado de diversas comprensiones de los expertos, enfocándose en factores objetivos y subjetivos como compensación, supervisión, condiciones, ascenso, reconocimiento, evaluación justa y relaciones. Esta visión sugiere que la satisfacción es multifactorial, integrando tanto aspectos técnicos como sociales, destacando la importancia de una gestión integral que cubra tanto las necesidades económicas como el trato y desarrollo del personal para lograr un cumplimiento laboral efectivo (3).

La realización o satisfacción laboral es un aspecto crítico que las organizaciones deben monitorear, ya que el estado emocional del trabajador al realizar sus tareas impacta directamente en su eficiencia, inasistencia y rotación. Molina (4) destaca que evaluar cómo se siente el representante es esencial para la gestión del talento, tomando en consideración García, quien menciona a Poter y Lawler, describía este concepto como "el resultado de la creatividad en la realización del trabajo (el nivel en que los reconocimientos coinciden con las expectativas personales) y la manera en que una persona percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa. Robertson y Cooper afirman que el comportamiento de los individuos en

grupos está relacionado con el compromiso y la participación, reflejando una actitud específica hacia el empleo (4).

De manera similar, es necesario considerar que en la satisfacción en el ámbito laboral se cumplen ciertos criterios del empleado y la forma en que este percibe diferentes deseos que puede poseer en su tarea, ya sea de índole social, personal, alcanzable o sin resultado. Sin embargo, observamos que una necesidad particular a menudo motiva la acción, buscando soluciones. Esta relación se establece entre la realización del trabajo, la motivación y el comportamiento o la actividad.

Para Palma, la satisfacción en el trabajo se define como la “tendencia o actitud hacia el empleo que normalmente se mantiene, en función de las creencias y principios formados a partir de la percepción asociada con la naturaleza del mismo” (5).

Considerando estas definiciones, la realización laboral se puede describir como la sensación que vive el empleado al alcanzar el equilibrio entre una necesidad o conjunto de requisitos y el producto o los resultados que los satisfacen. Dado que la realización es la experiencia del cierre general de una motivación que persigue sus metas.

1.1.1. Elementos de la satisfacción laboral

Las variables que se explican a continuación dependen de la escala proporcionada por Palma (5), quien menciona lo siguiente:

a) Condiciones físicas y/o materiales:

Estos son los recursos materiales que son indispensables para el trabajo diario y que ayudan en la realización de las tareas cotidianas en una organización. Se hace alusión a los aspectos del entorno físico o el espacio laboral, que abarca herramientas, muebles y la distribución del área. Estos elementos materiales son cruciales para facilitar las actividades diarias, incrementar la productividad y mejorar la satisfacción y la dedicación del empleado (6).

Además, es importante considerar lo que señala Palma, quien destaca que la cultura jerárquica dentro de la empresa refleja la organización de los valores y metas que el trabajador

percibe, así como la buena atmósfera laboral junto con las condiciones de trabajo apropiadas (5).

b) Beneficios laborales y/o remunerativos:

Basado en Palma, los beneficios laborales se caracterizan por ser una motivación económica, ya sea ordinaria o extraordinaria, que funciona como contraprestación por la obra realizada. Esta definición se centra en la presunción de que todo pago recibido por el trabajador tiene una naturaleza remunerativa o de incentivo directo (5).

Asimismo, Robinson hace referencia a que “Los trabajadores necesitan marcos de compensación y acuerdos de ascenso que sean justos, inequívocos y predecibles con sus supuestos. En el momento en que los salarios se consideran justos frente a las solicitudes de ocupación, el singular nivel de capacidad y los principios salariales del área local son útiles para el cumplimiento” (6).

Debemos considerar que la remuneración debe enfocarse en el crecimiento profesional del individuo y su motivación, no solo como un factor para asignarle tareas. Subraya que el salario impulsa el desarrollo de habilidades, la ejecución eficiente y el avance en la carrera, promoviendo el progreso del trabajador en lugar de ser meramente transaccional (6).

Aspectos a tener en cuenta incluyen lo siguiente:

- A. Un sistema de pago apropiado:** En algún momento, cada empleado siente que su compensación no refleja la labor que realiza, lo que desencadena disputas laborales como las huelgas, comunes en el área de salud. A pesar de los esfuerzos, no se ha logrado equilibrar los salarios del personal de salud.
- B. Contenido con la compensación:** En el ámbito de la salud, hay un grado moderado de satisfacción respecto al salario. Durante la pandemia, los trabajadores de salud priorizaron su vocación sobre su bienestar económico, actuando desde su humanidad. Es fundamental destacar que la percepción de equidad hacia el empleado influirá en su pleno desarrollo (6).

C. Conformidad con el sistema de ascensos y promociones: La Ley N° 31039 establece en el sector salud la promoción automática dentro de la estructura salarial, el cambio de categoría laboral y la transición a un contrato permanente para profesionales, técnicos, auxiliares y el personal administrativo. Las promociones no solo permiten mejoras económicas, sino que también aseguran que la institución cuente con profesionales calificados.

c) Políticas administrativas:

Según Palma, las tácticas representan el grado de alineación con las normativas o estándares institucionales que buscan regular la interacción comercial y se vinculan de forma directa con el profesional, estableciendo mecanismos para alcanzar fines o metas (5).

Por su parte, Ruiz sostiene que “la entidad establece el nivel de obligación, las posibles oportunidades para progresar, cuánto se aumenta y las condiciones de funcionamiento laboral. En realidad, la organización ejerce un control más significativo sobre estas variables que el desempeño inmediato del empleado, por lo que dependerá verdaderamente de la entidad ajustar ciertos aspectos para apoyar al profesional” (7).

d) Relaciones sociales:

Palma describe las relaciones sociales como un grado de despreocupación en la interacción con diversas personas dentro de la entidad, con quienes se comparten tareas cotidianas de trabajo (5).

Como señala Robbins, en su propuesta sobre buenos colegas, para la mayoría de los compañeros, el empleo cumple adicionalmente la necesidad de interacción social. Se espera, en este contexto, que contar con compañeros amistosos y constantes fomente una mayor satisfacción laboral (6).

Para Chiavenato, sostiene que las relaciones sociales aumentan la resistencia de la autoridad y la conexión entre sus miembros, promoviendo la motivación y el apoyo en el equipo, logrando conductas competentes y responsables; en armonía con la efectividad de la organización (8).

e) Desarrollo personal:

El crecimiento personal para Palma es visto como un compromiso hacia la excelencia y el equilibrio en lo profesional, lo que implica una aceptación total de la responsabilidad individual para alcanzar el éxito (5).

Uno de los factores clave que lleva a una mayor satisfacción en el trabajo es que las labores sirven como un reto mental; es decir, los empleados tienden a preferir trabajos que les permitan utilizar sus habilidades y recursos. Además, Robinson indica que ocupar puestos que presentan desafíos moderados y que impliquen una evolución en las tareas ayuda a evitar la rutina y la fatiga. Los trabajadores experimentan más alegría y realización cuando las tareas son desafiantes pero manejables, en lugar de ser demasiado sencillas o monótonas (6).

El avance profesional de las personas es importante por varias razones:

- Define la personalidad y el estatus de un individuo.
- Posee un valor social, ya que el trabajo también es el resultado de la colaboración con otros.
- La ocupación puede servir como un medio para satisfacer el deseo de ser reconocido por los propios logros.
- También actúa como una herramienta que satisface las necesidades financieras de los individuos.

f) Relación con la autoridad:

La conexión con la autoridad, para Palma, se define como "la consideración que el empleado tiene sobre su interacción con su supervisor directo y en relación con su labor" (5).

Robbins indica que la relación con los superiores es esencial para el rendimiento laboral, ya que un gerente que actúa con equidad, amabilidad, que ofrece reconocimientos y se interesa por los individuos, puede aumentar la motivación y el logro de objetivos sin causar ansiedad. Este enfoque subraya que un buen líder enfrenta actitudes negativas sin generar un clima tenso y también satisface necesidades sociales (6).

El comportamiento de los gerentes impacta en el grado de satisfacción y cumplimiento en el trabajo, con los empleados mostrando preferencia por líderes comprensivos y tolerantes

en lugar de aquellos que son distantes o autoritarios. Aunque los líderes que son más accesibles logran mayor satisfacción, la percepción de tales comportamientos varía entre individuos, evidenciando que la eficacia del liderazgo también depende de la inclinación personal de cada empleado.

Molina (citado por Belcher, 1999) argumenta que no existe un solo estilo de liderazgo que sea eficaz para las tareas. El método de supervisión debe ser flexible: se necesita una orientación clara en situaciones inciertas, mientras que los trabajos que están bien definidos se benefician de una supervisión menos intensa, adaptándose a la madurez del equipo (4).

En cualquier organización, se manifiestan conflictos que pueden afectar el ambiente laboral, por lo que la interacción con la autoridad, es decir, con los jefes, debe ser clara y precisa. Esto es fundamental para el desarrollo eficaz de las tareas que deben llevar a cabo los trabajadores, siendo crucial que se mantenga una buena comunicación entre todos los miembros de la organización. Un elemento clave para el éxito es alcanzar los objetivos que se han establecido desde el inicio.

g) Desarrollo de tareas:

El desarrollo de actividades se refiere a la realización de los procesos que tienen lugar en el entorno hospitalario, lo que implica que deben llevarse a cabo de manera efectiva y eficiente, especialmente considerando que se brinda atención a personas.

Entre estos elementos, es posible resaltar las características del rol, así como la relevancia de la noción del trabajo efectivo como un factor principal del rendimiento en la posición (5)..

1.1.2. Significado de la Satisfacción en el Empleo

La satisfacción en el empleo es crucial para todas las organizaciones, promoviendo la creatividad, la energía positiva y una motivación destacable para el avance.

Además, Robbins sugiere tres razones para considerar relevante esta variable: Existe evidencia de que los profesionales descontentos faltan más a menudo y, en muchos casos, tienden a presentar su renuncia. Se ha comprobado que los empleados felices gozan de un bienestar superior y tienen una esperanza de vida mayor (6).

En el contexto actual de un hospital, la rutina diaria del personal de salud, durante la pandemia, representó un cambio significativo, ya que no solo se alteró la forma de atención a causa de estrictas normas de bioseguridad y distanciamiento social, sino que la sensación de satisfacción en su labor cotidiana fue el principal incentivo para continuar.

1.2. Compromiso organizacional:

Existen diversas definiciones y formas de medir el compromiso organizacional. Por ejemplo, Domínguez cita a Meyer, señalando que "todas incluyen aspectos afectivos, normativos y de permanencia. La esencia del compromiso se manifiesta en el deseo de los individuos de estar y seguir en la organización por una razón emocional; o por el conjunto de normas y procedimientos que obligan a los individuos a permanecer dentro de la organización o a esforzarse más; además de la preferencia al comparar los beneficios que ofrecen otras empresas" (9).

Al comprender que el compromiso organizacional es una condición psicológica que se caracteriza por la conexión entre un empleado y la organización, se convierte en un factor crucial en la decisión de permanecer o dejar la empresa.

Dentro de las empresas, el compromiso se interpreta como "el lazo de lealtad que lleva al trabajador a querer quedarse en la organización, motivado por su entusiasmo interno. Asimismo, el compromiso laboral genera un gran interés en la psicología organizacional, ya que se considera que los empleados con un alto grado de compromiso tienden a tener un mejor rendimiento, así como mayor productividad y menores tasas de ausentismo" (10).

El compromiso organizacional refleja la identidad psicológica de una persona con la entidad donde trabaja. Este compromiso se percibe como una reacción psicológica ante una valoración positiva del ambiente laboral por parte del empleado. Existen diferentes teorías que explican este concepto y lo clasifican según su definición; así, se plantea que el compromiso organizacional influye en el rendimiento del trabajador y su autoestima, teniendo en cuenta la motivación interna como un elemento clave (11).

Por último, podemos entender el compromiso organizacional como un conjunto de conceptos que abarcan múltiples dimensiones, presentando tres tipos de compromiso:

afectivo, de continuidad y formativo. Esta teoría tridimensional es la que ha recibido más apoyo en los últimos años.

1.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Se presentan tres aspectos del Comportamiento Organizacional: compromiso emocional, continuo y normativo; por lo tanto, la esencia del compromiso radica en el deseo, la necesidad o la responsabilidad de quedarse en la organización.

- a. El Compromiso Afectivo se describe como los vínculos emocionales que conectan al individuo con la organización, donde la valoración que realiza el empleado sobre el apoyo y los beneficios que recibe de la empresa juega un papel importante en la creación de esas conexiones. Esta definición implica que el trabajador acepta e internaliza los objetivos y valores de su organización. Las experiencias laborales son fundamentales, y el impacto real se traduce cuando el empleado recibe mensajes que le hacen sentir valioso y reconocido; este vínculo se refuerza aún más cuando los trabajadores perciben que la organización muestra solidaridad y justicia hacia ellos. Como consecuencia de estas percepciones, aumenta el sentido de importancia y el entendimiento de sus contribuciones a la organización (12).
- b. El Compromiso de Continuidad puede surgir como consecuencia de acciones o situaciones que aumenten el costo de dejar la organización, ya que el empleado se da cuenta de que tales costos existen. También conocido como compromiso por costos, es probable que la persona considere las inversiones de tiempo y esfuerzo que se perderían al abandonar la organización, así como los costos (financieros, físicos y psicológicos) asociados a la salida, o las limitadas oportunidades de conseguir un nuevo empleo (13).
- c. El Compromiso Normativo implica un sentido de deber o la obligación de seguir formando parte de la organización, lo cual es resultado del proceso de socialización al que ha estado expuesto el trabajador; es decir, el respeto por las normas, la valoración de los grupos de referencia, la lealtad hacia el empleador y el reconocimiento de las inversiones que ha hecho la empresa en el desarrollo del empleado (13).

Este tipo de compromiso se manifiesta como un fuerte sentimiento de obligación por parte del colaborador de permanecer en la empresa, y, al igual que el compromiso afectivo, tiene un carácter emocional. El compromiso normativo es la suma de la presión normativa que el empleado ha internalizado para actuar de manera que se logren los objetivos e intereses de la organización (10).

1.2.2. Enfoques del Compromiso Organizacional:

El compromiso organizacional se puede entender desde diferentes perspectivas:

- **Enfoque conductual:** Se basa en la observación de comportamientos que reflejan el compromiso, como la asistencia regular, la participación en actividades de la empresa y la disposición a asumir responsabilidades adicionales.
- **Enfoque actitudinal:** Se enfoca en los sentimientos y actitudes de los empleados hacia la organización, incluyendo la satisfacción laboral, el orgullo de pertenencia y la identificación con los valores de la empresa.
- **Enfoque multidimensional:** Considera que el compromiso se compone de diferentes dimensiones, como el compromiso afectivo (vínculo emocional), el compromiso de continuidad (razones para permanecer) y el compromiso normativo (sentimiento de obligación).

1.2.3. Factores que influyen en el compromiso organizacional:

- **Comunicación:** Una comunicación clara y abierta ayuda a los empleados a comprender los objetivos de la empresa y sentirse valorados. La comunicación en las instituciones de salud es fundamental para el buen funcionamiento y la atención efectiva al paciente. Implica el intercambio de información clara y precisa entre profesionales de la salud, pacientes y sus familias, así como con la comunidad en general. Una comunicación efectiva mejora la satisfacción del paciente, el cumplimiento del tratamiento y los resultados de salud (14).
- **Motivación:** La motivación intrínseca y extrínseca, como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo, juegan un papel importante en el compromiso. La

motivación en las instituciones de salud es crucial para un funcionamiento eficaz y resultados positivos tanto para el personal como para los pacientes. Un personal motivado es más productivo, brinda una mejor atención y experimenta mayor satisfacción laboral. Para fomentar la motivación, es esencial implementar estrategias que aborden tanto factores intrínsecos como extrínsecos, como el reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, un ambiente laboral positivo y una comunicación abierta (15).

- **Liderazgo:** Un liderazgo efectivo que inspire confianza, apoyo y dirección puede fortalecer el compromiso. El liderazgo en servicios de salud se refiere a la capacidad de dirigir y motivar a equipos y organizaciones en el sector salud para lograr objetivos específicos, como mejorar la calidad de la atención, aumentar la eficiencia y promover la innovación. Un buen líder en este ámbito debe poseer habilidades de comunicación, visión estratégica, y la capacidad de gestionar el cambio y fomentar la colaboración entre profesionales de la salud (16).
- **Clima organizacional:** Un clima laboral positivo y colaborativo contribuye a un mayor compromiso de los empleados. El clima organizacional en instituciones de salud se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral y las condiciones de trabajo, influyendo directamente en su desempeño y la calidad del servicio ofrecido. Un clima organizacional positivo se caracteriza por un ambiente laboral saludable, con buena comunicación, liderazgo efectivo, trabajo en equipo y reconocimiento del personal. Este tipo de clima puede mejorar la satisfacción laboral, reducir el estrés y el agotamiento, y aumentar la productividad y la eficiencia de los trabajadores (17).
- **Desarrollo profesional:** Las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional ayudan a los empleados a sentirse valorados y comprometidos. El desarrollo personal en instituciones de salud se refiere a las estrategias y acciones destinadas a mejorar el bienestar, las habilidades y el rendimiento del personal de salud, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad de la atención al paciente. Estas iniciativas incluyen programas de capacitación, apoyo emocional, fomento de un ambiente laboral positivo y promoción de la salud física y mental del trabajador (18).

1.2.4. Beneficios del compromiso organizacional:

- **Mayor productividad:** Los empleados comprometidos suelen ser más productivos y eficientes en su trabajo.
- **Menor rotación:** El compromiso reduce la rotación de empleados, lo que ahorra costos de contratación y capacitación.
- **Mejor clima laboral:** Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo se traduce en un mayor compromiso y satisfacción.
- **Mayor innovación:** Los empleados comprometidos pueden estar más dispuestos a aportar ideas y participar en proyectos de innovación.
- **Mejor reputación:** Una empresa con empleados comprometidos suele tener una mejor reputación y atraer a más talento.

Se considera que el compromiso organizacional es un elemento muy significativo debido a su conexión con aspectos como el desempeño, el ausentismo y la rotación de personal, entre otros. Es esencial no solo para que los empleados se sientan alineados con la organización, sino que también contribuye a alcanzar resultados y fomenta la eficiencia y eficacia del trabajador, logrando una alineación entre los objetivos de la organización y las expectativas personales. El compromiso laboral puede traducirse en una mayor productividad y, por ende, en una mejora de los resultados financieros. Las inversiones en el bienestar de los empleados traen beneficios a la entidad, lo que subraya la relevancia de gestionar el talento, optimizar el liderazgo y llevar a cabo una planificación estratégica de recursos humanos, aumentando así el compromiso (19).

El compromiso organizacional en el ámbito de la salud se refiere al nivel en que los profesionales del sector se sienten identificados con su institución y están dedicados a sus objetivos y principios. Este tipo de compromiso es fundamental para asegurar la calidad en la atención al paciente, la satisfacción en el trabajo y la efectividad de la organización. Un compromiso organizacional elevado se relaciona con una mayor productividad, una reducción en la rotación de personal y una mejor capacidad de adaptación a los cambios.

2. Análisis de antecedentes investigativos

2.1. Internacionales

El cuidado es una actividad que también los suplentes de enfermería realizan, contribuye a mantener el estado de salud de las personas. La multifuncionalidad laboral y desigualdad salarial pueden afectar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, realizado en Aguascalientes en la ciudad de México, donde aplicó un muestreo no probabilístico conformado por treinta y nueve participantes. Utilizó el instrumento "Satisfacción Laboral S20/23" (Meliá y Peiro) y "Compromiso organizacional" (Meyer y Allen). Llegando a concluir que la satisfacción laboral incrementa lo hace también el compromiso organizacional (20).

El estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, es un tema recurrente, en este caso se realizó la investigación en un hospital público de México, el cual fue aplicado a 46 enfermeros, obteniendo como resultados que el clima organizacional es adecuado, del total de profesionales encuestados perciben que tiene una alta satisfacción laboral. Evidenciado que la correlación es significativa y positiva entre las dos variables, lo que nos indica que a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería (21).

2.2. Nacionales

El compromiso dentro de la organización y la satisfacción en el trabajo del personal de salud nos permite entender que un centro de salud actúa como una entidad que ofrece servicios médicos desde el nacimiento hasta la adultez, haciendo que la efectividad de sus estrategias sea crucial para la vida humana, con la excelencia en el servicio siendo el desafío más grande de cualquier labor. Se realizó un estudio con 70 trabajadores a través de encuestas, que revelaron que el compromiso organizacional se manifiesta a un nivel moderado, mientras que la satisfacción laboral se percibe en un nivel regular. La investigación determinó que, mediante la Prueba de Spearman, el valor de $p = 0.00$ es inferior al umbral de significancia, lo que permite descartar la hipótesis nula planteada. Esto indica que el compromiso de la organización tiene un impacto significativo sobre la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, ubicado en Huacho. También se observa un nivel positivo moderado, representado por un índice de 0.617, que se encuentra dentro del rango de 0.41-0.70 (22).

En otro análisis, se exploró la conexión entre el compromiso y la satisfacción laboral del personal de salud en Moquegua. Utilizando como técnica un cuestionario, se aplicaron la Escala de Compromiso de Utrecht (Utrecht Work Engagement Scale) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC a 138 empleados. Los hallazgos mostraron que el personal de salud exhibe un alto nivel de compromiso laboral y también una alta satisfacción en su trabajo. Esto evidencia una relación directa, donde un nivel elevado de satisfacción laboral se acompaña de un alto compromiso (23).

2.3. Locales

En Arequipa, en el Centro de Salud Edificadores Misti, se llevó a cabo una investigación con los empleados utilizando un cuestionario sobre la satisfacción laboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen. Los resultados mostraron que los trabajadores se sienten conformes con su trabajo y el compromiso organizacional está en un nivel moderado. Los datos, analizados mediante la prueba de chi cuadrado ($\chi^2=17.08$), indican que hay una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($P<0.05$), lo que sugiere que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo hace el compromiso organizacional del empleado (4).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

1.1. Técnica

La técnica utilizada para las variables planteadas fue el Cuestionario.

1.2. Instrumento

Los instrumentos empleados para obtener los datos necesarios, fueron:

- **Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC**
Autor: Sonia Palma Carrillo, Lima-Perú, en el año 2015.
- **Cuestionario de Compromiso Organizacional Meyer y Allen**
Elaborado por Meyer y Allen en 1991, en los EE.UU.
Validado en el Perú: Elizabeth Montoya Santos en el 2014.

1.3. Cuadro de Coherencias

Variables	Indicadores	Subindicadores	Técnica e instrumentos	Items
Variable Independiente Satisfacción Laboral	1. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Ambiente de trabajo 1.2. Comodidad	Cuestionario y Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC	1, 13, 21, 28, 32
	2. Beneficios laborales	2.1. Remuneraciones 2.2. Valoración de servicio 2.3. Expectativas económicas		2, 7, 14, 22
	3. Políticas administrativas	3.1. Supervisión recibida 3.2. Horario de trabajo		8, 15, 17, 23, 33
	4. Relaciones sociales	4.1. Compañerismo 4.2. Valores (solidaridad mutua)		3, 9, 16, 24
	5. Desarrollo personal	5.1. Motivación por el trabajo realizado 5.2. Realización personal 5.3. Sentimiento de realización		4, 10, 18, 25, 29, 34
	6. Relación con la autoridad	6.1. Relación interpersonal con el jefe 6.2. Estima laboral		6, 12, 20, 27, 31, 36
	7. Desarrollo de tareas	7.1 Responsabilidades 7.2. Reconocimiento profesional 7.3. Monotonía		5, 11, 19, 26, 30,35
Variable dependiente: Compromiso Organizacional	1. Componente Afectivo	1.1. Identificación con la empresa	Cuestionario y Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen	6,9,12,14,15,18
	2. Componente de continuidad	2.1. Sentimiento de pertenencia		2,7,8,10,11,13
	3. Componente Normativo	1.1. Lealtad y gratitud hacia la empresa		1,3,4,5,16,17

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

El presente estudio se desarrolló en el Centro de Salud Ciudad de Dios, Microred: Ciudad de Dios, Red: Arequipa Caylloma - Km 14 comité 10 manzana F lote 1-Yura, atiende las 24 horas los 365 días del año. Cuenta con el Servicio de Emergencia, desde el 21 de diciembre del 2021 según Resolución Directoria 689-2021-GRA/GRS/GR-RSAC-D-OPPDI-J-SS.

2.2. Ubicación temporal

El estudio se ejecutó en el mes de setiembre del 2025.

2.3. Unidades de estudio

Para el presente estudio, se trabajó con el personal de salud que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios.

2.3.1. Muestra:

Para establecer la muestra se consideró los siguientes criterios:

a) Criterios de Inclusión:

- Trabajadores de ambos géneros
- Trabajadores con más de 3 años antigüedad

b) Criterios de Exclusión:

- Trabajadores con la condición de SERUMS
- Trabajadores de vacaciones o con licencia por enfermedad.
- Trabajadores que no deseen participar

Finalmente se trabajó con una muestra de 65 trabajadores.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

- Se presentó el trabajo de investigación a la Escuela de Postgrado de la UCSM, habiendo pasado por la revisión de los jurados y obteniendo su aprobación correspondiente, se procedió a ejecutar.

- Se coordinó administrativamente con la autoridad del Centro de Salud Ciudad de Dios, para que se pueda realizar la aplicación de los instrumentos.
- Previa comunicación con los trabajadores, se les informó sobre el tema de investigación y se les explicó sobre el llenado de los instrumentos.
- Se aplicó los instrumentos, en los turnos de mañana y tarde, considerando que se tuvo que esperar a que culminen sus turnos para llenar los instrumentos.

3.2. Recursos:

a) Humanos:

- Investigadora

b) Materiales:

- Material bibliográfico (artículos, tesis, informes)
- Equipos de cómputos (CPU y Laptop)
- Folder con apuntes de observaciones y subsanaciones
- Lapiceros de colores y posit de colores
- Plan de internet para recabar información.

c) Económicos:

- Suministrado íntegramente por la investigadora

d) Institucionales:

- Centro de Salud Ciudad de Dios
- Universidad Católica de Santa María

3.3. Confiabilidad y Validación de los instrumentos

• Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC

Creado por la Dra. Sonia Palma Carrillo en Lima, Perú, en el año 2015, destinado a individuos mayores de 18 años. Escala que está compuesta por 36 afirmaciones relacionadas con 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems: 1, 13, 21, 28, 32)** Se refiere a los aspectos materiales o de infraestructura que facilitan el trabajo diario.

- **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos (4 ítems: 2, 7, 14, 22)** Evalúa la satisfacción respecto a los incentivos económicos regulares o adicionales recibidos por el trabajo realizado.
- **Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems: 8, 15, 17, 23, 33)** Mide la percepción frente a las normas o directrices institucionales que regulan la relación laboral del trabajador.
- **Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems: 3, 9, 16, 24)** Valora la satisfacción en la interacción con otros integrantes de la organización con quienes se comparten las tareas diarias.
- **Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34)** Oportunidad del trabajador para llevar a cabo actividades que contribuyan a su propia autorrealización.
- **Factor VI: Desarrollo de tareas (6 ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35)** Valora cómo el trabajador asocia sus actividades diarias en la organización donde trabaja.
- **Factor VII: Relación con la autoridad (6 ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36)** Evalúa cómo el trabajador percibe su relación con el supervisor inmediato en el contexto de sus actividades diarias.

Modo de calificación: El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones dadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones disponibles son: (1) Total desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Total de acuerdo

Además, se debe indicar que existen ítems negativos (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33), las puntuaciones se consideran en orden inverso, y el rango de puntajes va de 36 a 180. Donde las puntuaciones altas reflejan satisfacción con el trabajo, mientras que puntajes bajos indican insatisfacción; además, es posible obtener puntajes desglosados por áreas.

Categorías diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23- +	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
Parcial Satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	26-28	149-167
Regular Satisfacción	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-25	112-148
Parcial Insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Alta insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

Fiabilidad de la Evaluación

El coeficiente Alpha de Cronbach para el total de ítems permitió medir la fiabilidad. La fiabilidad alcanzada es de 0.79.

- **Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen**

Desarrollado en 1991 por Meyer y Allen en los Estados Unidos, posteriormente validado en el contexto peruano por Elizabeth Montoya Santos en 2014, este instrumento comprende 18 ítems y abarca 3 dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa. Su uso puede ser tanto grupal como individual y requiere aproximadamente 15 minutos. Está diseñado para empleados que tienen 18 años o más y utiliza una escala de tipo Likert, donde las respuestas no se consideran correctas o incorrectas. Para la evaluación final se sumarán todos los puntos obtenidos de acuerdo con la escala, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo, 2 a moderadamente en desacuerdo, 3 a ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 a moderadamente de acuerdo, y 5 a totalmente de acuerdo (24).

Fiabilidad: En el presente trabajo se examinaron las propiedades psicométricas del cuestionario de dedicación organizacional, llevando a cabo un estudio con 803 empleados de un Centro de Contacto. Se determinaron los índices de fiabilidad mediante estimaciones de consistencia interna, utilizando los valores del Alpha de Cronbach para la escala, los cuales superan el umbral de 0.70, considerado como adecuado para herramientas en psicología. En su conjunto, muestra una consistencia interna apropiada, logrando un Alpha de 0.925 en general, y por componentes, el afectivo muestra un Alpha de 0.897, el normativo un Alpha de 0.827 y el de continuidad un Alpha de 0.774.

Validez: Se realizó un análisis que, mediante la correlación de los ítems, llevó a obtener resultados dentro del rango de validez ($p > 0.25$).

Modo de Calificación: Se calificará (1) en total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni en desacuerdo, ni en acuerdo, (4) de acuerdo y (5) en total de acuerdo.

Baremos:

- **Compromiso Organizacional** (18 ítems)
 - Alto (67 - 90 pts.)
 - Moderado (42 – 66 pts.)
 - Bajo (18 – 41 pts.)

- **Compromiso Afectivo, De continuidad, Normativo** (6 ítems)
 - Alto (23 – 30 pts.)
 - Moderado (14 – 22 pts)
 - Bajo (6 – 13 pts)

3.4. Estrategia para manejar resultados

3.4.1. Plan de procesamiento

- a) Tipo de procesamiento:** En el presente trabajo de investigación optó por el procesamiento electrónico.
- b) Operaciones de la Sistematización:** Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.5. Criterios para Manejo de Resultados

Con el fin de obtener mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS 25, para su análisis y procesamiento. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como frecuencias absolutas y relativas. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional fueron estimados mediante la prueba estadística de Correlación de Spearman.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

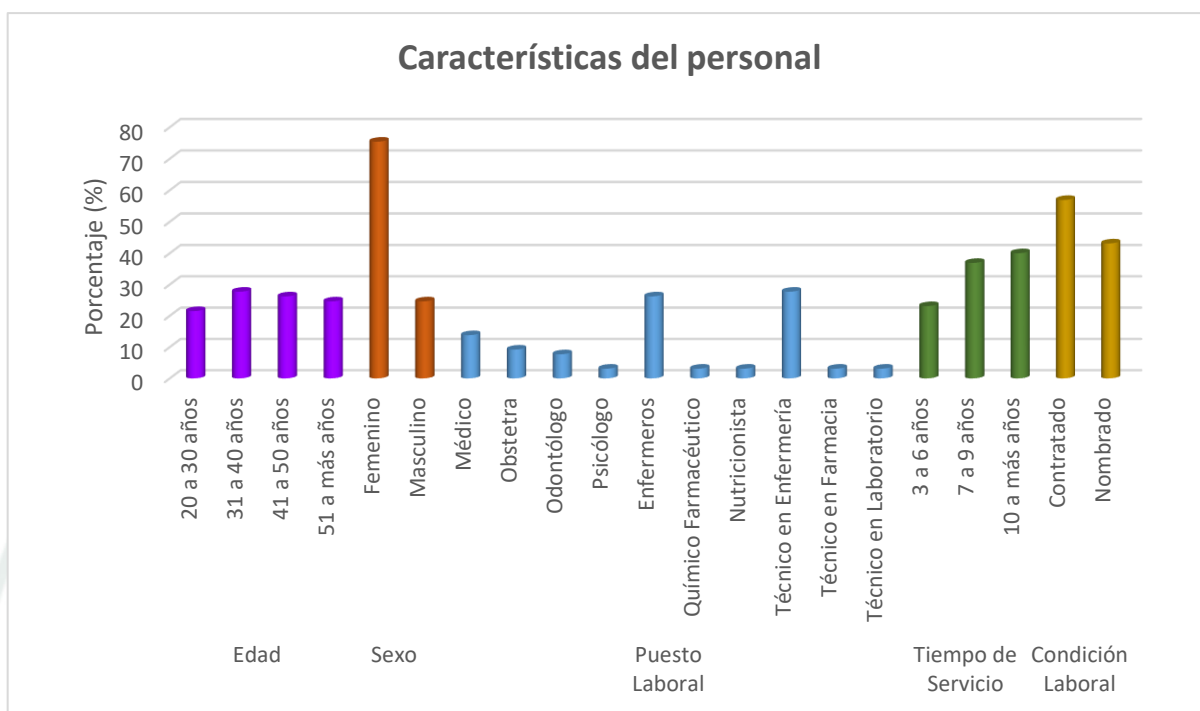
Tabla 1. Características del personal de salud que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios

Características del personal de salud	N°	%
Edad		
20 a 30 años	14	21.5
31 a 40 años	18	27.7
41 a 50 años	17	26.2
51 a más años	16	24.6
Sexo		
Femenino	49	75.4
Masculino	16	24.6
Puesto Laboral		
Médico	9	13.8
Obstetra	6	9.2
Odontólogo	5	7.7
Psicólogo	2	3.1
Enfermeros	17	26.2
Químico Farmacéutico	2	3.1
Nutricionista	2	3.1
Técnico en Enfermería	18	27.7
Técnico en Farmacia	2	3.1
Técnico en Laboratorio	2	3.1
Tiempo de Servicio		
3 a 6 años	15	23.1
7 a 9 años	24	36.9
10 a más años	26	40.0
Condición Laboral		
Contratado	37	56.9
Nombrado	28	43.1
Total	65	100.0

Nota: Matriz de datos

En la tabla 1, podemos observar que el 27.7% tienen de 31 a 40 años de edad, el 26.2% de 41 a 50 años, el 24.6% de 51 a más años y el 21.5% de 20 a 30 años. El 75.4% son mujeres y el 24.6% son varones. En atención al puesto laboral, el 27.7% son técnicos de enfermería, el 26.2% son enfermeros, el 13.8% son médicos, el 9.2% son obstetras, el 7.7% son odontólogos, el 3.1% son químico farmacéutico, nutricionista, técnicos de farmacia y de laboratorio, respectivamente. Asimismo, el tiempo de servicio era de 10 a más años con un 40.0%, el 36.9% de 7 a 9 años, el 23.1% de 3 a 6 años. El 56.9% poseen un nivel de condición laboral de contratado y el 43.1% son nombrados.

Figura 1. Características del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios



Nota: Elaboración propia

Tabla 2. Satisfacción laboral del personal de salud

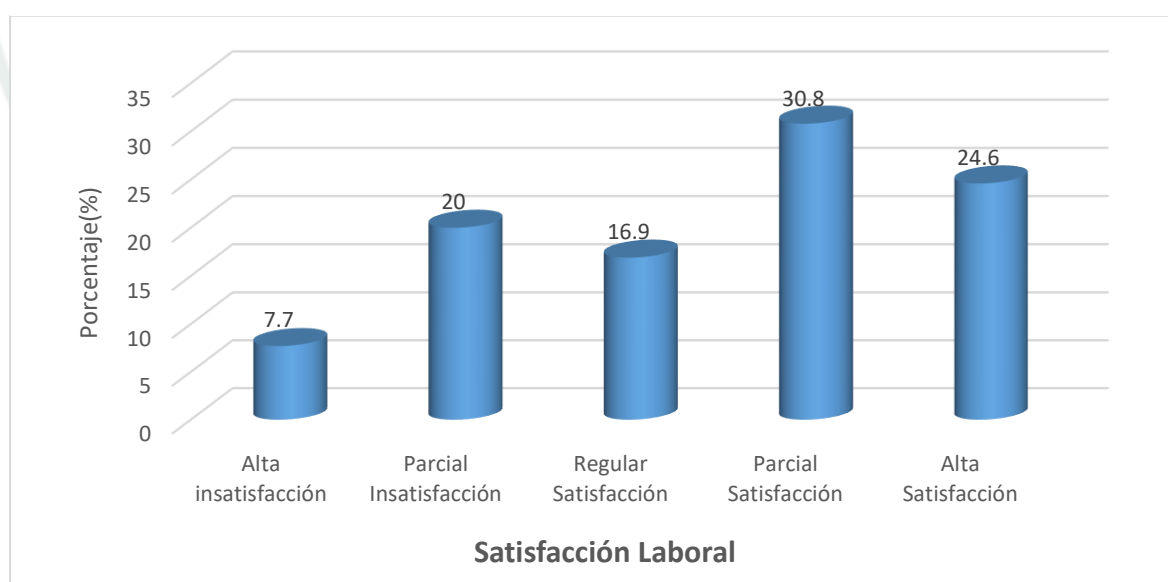
Satisfacción Laboral	N°	%
Alta insatisfacción	5	7.7
Parcial insatisfacción	13	20.0
Regular satisfacción	11	16.9
Parcial satisfacción	20	30.8
Alta satisfacción	16	24.6
Total	65	100.0

Nota: Matriz de datos

En la tabla 2, podemos observar que el 30.8% del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Ciudad de Dios se encuentran parcialmente satisfechos, seguido del 24.6% que se encuentran altamente satisfechos, el 20.0% están parcialmente insatisfechos, el 16.9% están regularmente satisfechos y el 7.7% tienen alta insatisfacción.

Más de la tercera parte de la población investigada presenta un nivel de parcialmente satisfecho.

Figura 2. Satisfacción laboral del personal de salud



Nota: Elaboración propia

Tabla 3. Satisfacción laboral según factores

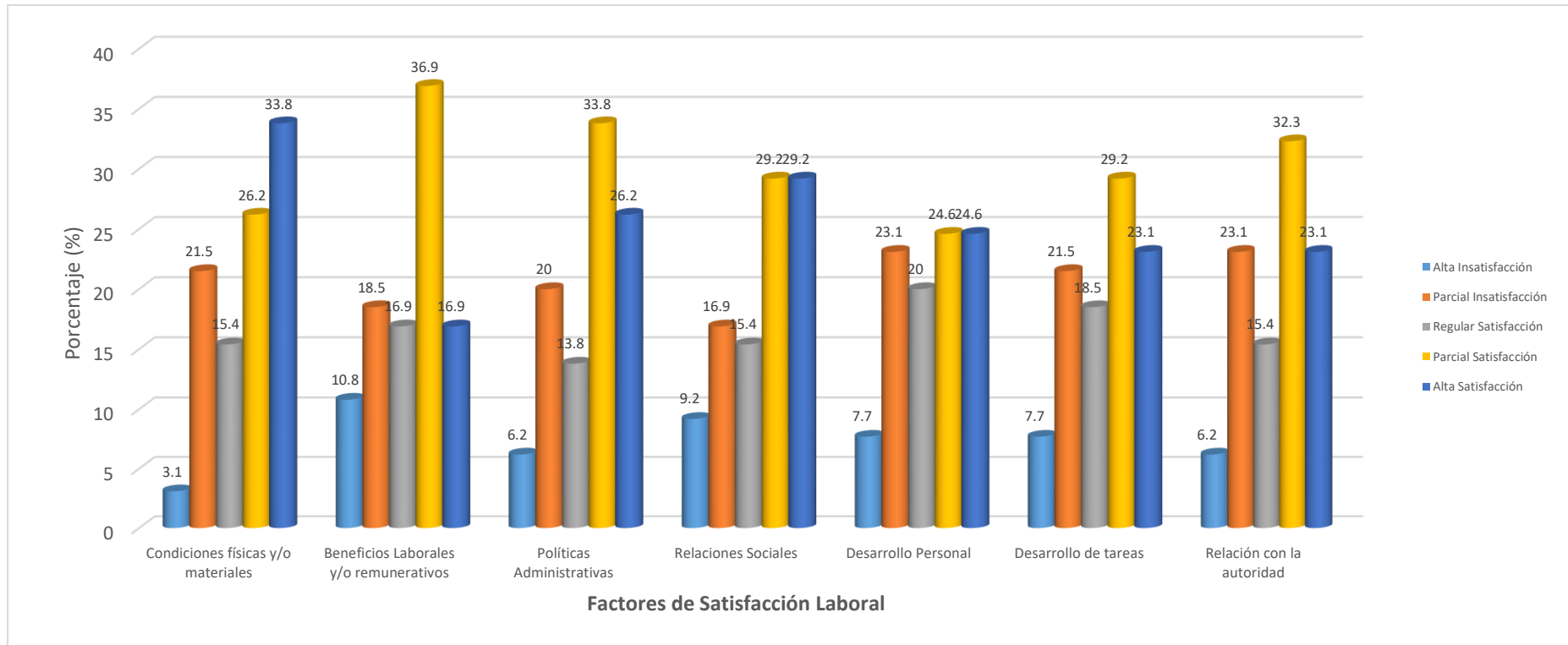
Factores	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular Satisfacción		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
• Condiciones físicas y/o materiales	2	3.1	14	21.5	10	15.4	17	26.2	22	33.8	65	100
• Beneficios Laborales y/o remunerativos	7	10.8	12	18.5	11	16.9	24	36.9	11	16.9	65	100
• Políticas Administrativas	4	6.2	13	20	9	13.8	22	33.8	17	26.2	65	100
• Relaciones Sociales	6	9.2	11	16.9	10	15.4	19	29.2	19	29.2	65	100
• Desarrollo Personal	5	7.7	15	23.1	13	20	16	24.6	16	24.6	65	100
• Desarrollo de tareas	5	7.7	14	21.5	12	18.5	19	29.2	15	23.1	65	100
• Relación con la autoridad	4	6.2	15	23.1	10	15.4	21	32.3	15	23.1	65	100
TOTAL	5	7.7	13	20.0	11	16.9	20	30.8	16	24.6	65	100

Nota: Matriz de datos

Los factores de la satisfacción laboral en el personal de salud, presentaron en mayores porcentajes la calificación de parcialmente satisfecho y altamente satisfechos, en atención a las condiciones físicas y/o materiales; los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desarrollo de tareas y la relación con la autoridad, presentaron mayores porcentajes en la calificación de alta satisfacción.

Debiendo indicar que existe personal en salud que se encuentran parcialmente insatisfechos, en los factores de desarrollo personal, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, beneficios laborales y/o remunerativos.

Figura 3. Satisfacción laboral según factores



Nota: Elaboración propia

Tabla 4. Compromiso Organizacional del personal de salud

Compromiso Organizacional	N°.	%
Bajo	7	10.8
Moderado	38	58.5
Alto	20	30.8
Total	65	100.0

Nota: Matriz de datos

En la tabla 4, se muestra que el 58.5%, del personal de salud que laboran en el Centro de Salud de Ciudad de Dios tienen un compromiso organizacional moderado, seguido del 30.8% del personal con compromiso organizacional alto, mientras que solo el 10.8% del personal de salud presentaron compromiso organizacional bajo.

Más de la mitad de la población investigada presenta un nivel moderado en cuanto al compromiso organizacional.

Figura 4. Compromiso Organizacional del personal de salud



Nota: Elaboración propia

Tabla 5. Compromiso Organizacional según componentes

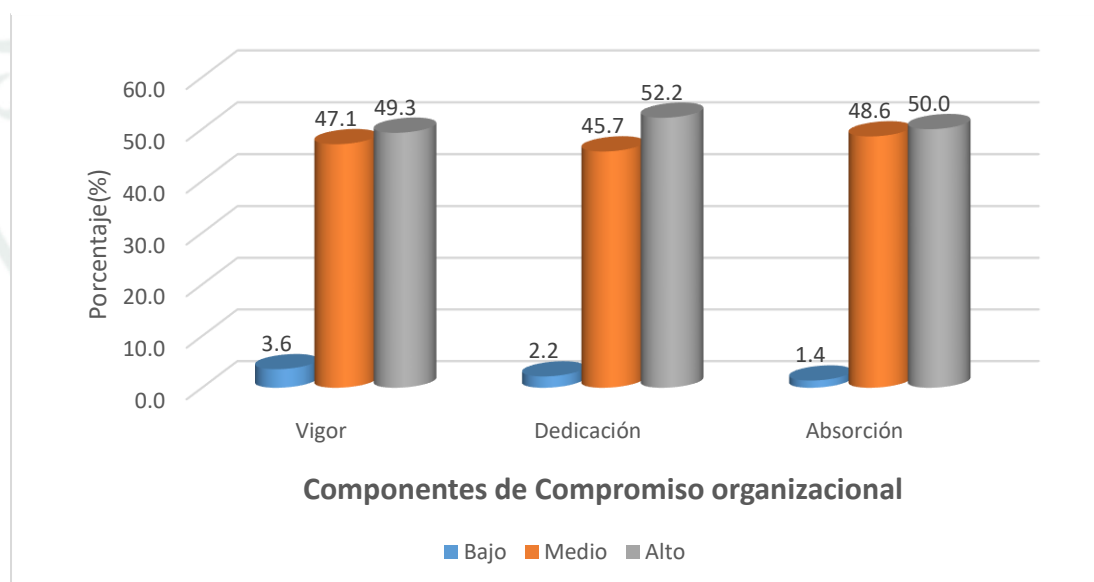
Nivel	Componente afectivo		Componente de continuidad		Componente normativo	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Bajo	7	10.8	7	10.8	8	12.3
Moderado	46	70.8	50	76.9	47	72.3
Alto	12	18.5	8	12.3	10	15.4
Total	65	100	65	100	65	100

Nota: Matriz de datos

En la tabla 5, muestra que el 76.9%, el 72.3% y el 70.8% de la población en estudio presentaron un nivel moderado en los componentes de continuidad, normativo y afectivo, respectivamente.

Por lo que podemos deducir, que más de las tres cuartas partes de la población investigada, presentan en los componentes: afectivo, de continuidad y normativo un nivel moderado de compromiso organizacional.

Figura 5. Compromiso Organizacional según componentes



Nota: Elaboración propia

Tabla 6. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente afectivo

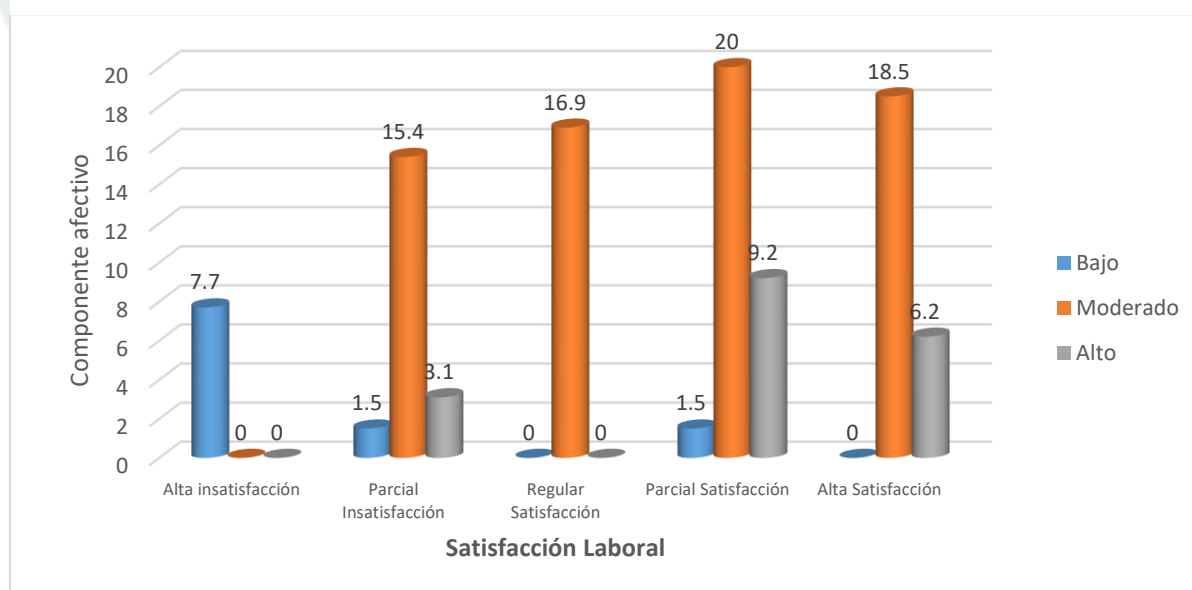
Satisfacción Laboral	Componente afectivo						Total		rho=0,401 p valor=(0,001)
	Bajo		Moderado		Alto				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta insatisfacción	5	7.7	0	0.0	0	0.0	5	7.7	
Parcial insatisfacción	1	1.5	10	15.4	2	3.1	13	20.0	
Regular satisfacción	0	0.0	11	16.9	0	0.0	11	16.9	
Parcial satisfacción	1	1.5	13	20.0	6	9.2	20	30.8	
Alta satisfacción	0	0.0	12	18.5	4	6.2	16	24.6	
Total	7	10.8	46	70.8	12	18.5	65	100	

Nota: Matriz de datos

En la tabla 6, la satisfacción laboral del personal en un 30.8% se encuentran parcialmente satisfechos y el compromiso organizacional es moderado con un 70.8%

Al análisis de la prueba de correlación de Spearman ($\rho=0.401$) se evidencia que hay relación significativa ($p<0.05$) entre la satisfacción laboral con el componente afectivo de la población en estudio.

Figura 6. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente afectivo



Nota: Elaboración propia

Tabla 7. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente de continuidad

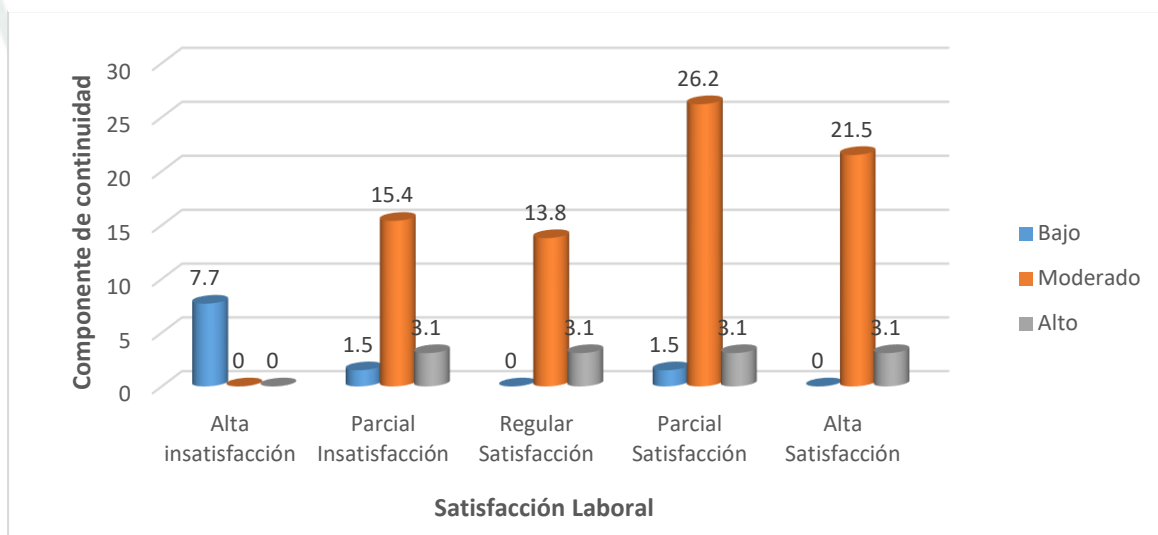
Satisfacción Laboral	Componente de continuidad						Total		rho=0,290 p valor=(0,019)
	Bajo		Moderado		Alto				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta insatisfacción	5	7.7	0	0.0	0	0.0	5	7.7	
Parcial insatisfacción	1	1.5	10	15.4	2	3.1	13	20.0	
Regular satisfacción	0	0.0	9	13.8	2	3.1	11	16.9	
Parcial satisfacción	1	1.5	17	26.2	2	3.1	20	30.8	
Alta satisfacción	0	0.0	14	21.5	2	3.1	16	24.6	
Total	7	10.8	50	76.9	8	12.3	65	100	

Nota: Matriz de datos

En la tabla 7, la satisfacción laboral del personal en un 30.8% se encuentran parcialmente satisfechos y el compromiso organizacional es moderado con un 76.9%

Al análisis de la prueba de correlación de Spearman ($\rho=0.290$) se evidencia que hay relación significativa ($p<0.05$) entre la satisfacción laboral con el componente de continuidad del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios.

Figura 7. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente de continuidad



Nota: Elaboración propia

Tabla 8. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente normativo

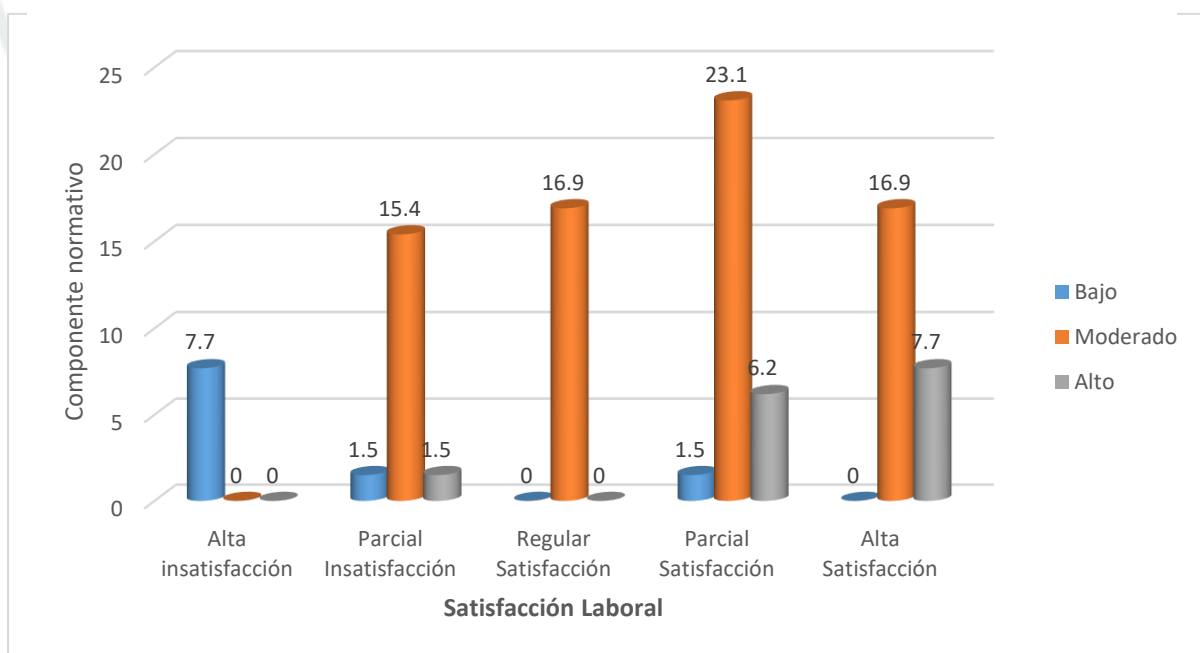
Satisfacción Laboral	Componente normativo						Total		rho=0,501 p valor=(0,000)
	Bajo		Moderado		Alto				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta insatisfacción	5	7.7	0	0.0	0	0.0	5	7.7	
Parcial insatisfacción	2	1.5	10	15.4	1	1.5	13	20.0	
Regular satisfacción	0	0.0	11	16.9	0	0.0	11	16.9	
Parcial satisfacción	1	1.5	15	23.1	4	6.2	20	30.8	
Alta satisfacción	0	0.0	11	16.9	5	7.7	16	24.6	
Total	8	12.3	47	72.3	10	15.4	65	100	

Nota: Matriz de datos

En la tabla 8, la satisfacción laboral del personal en un 30.8% se encuentran parcialmente satisfechos y el compromiso organizacional es moderado con un 72.3%

Al análisis de la prueba de correlación de Spearman ($\rho=0.501$) se evidencia que hay relación significativa ($p<0.05$) entre la satisfacción laboral con el componente normativo del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios.

Figura 8. Relación de la Satisfacción laboral con el Componente normativo



Nota: Elaboración propia

Tabla 9. Relación de la Satisfacción laboral con el Compromiso Organizacional del personal que laboran en el Centro de Salud Ciudad de Dios

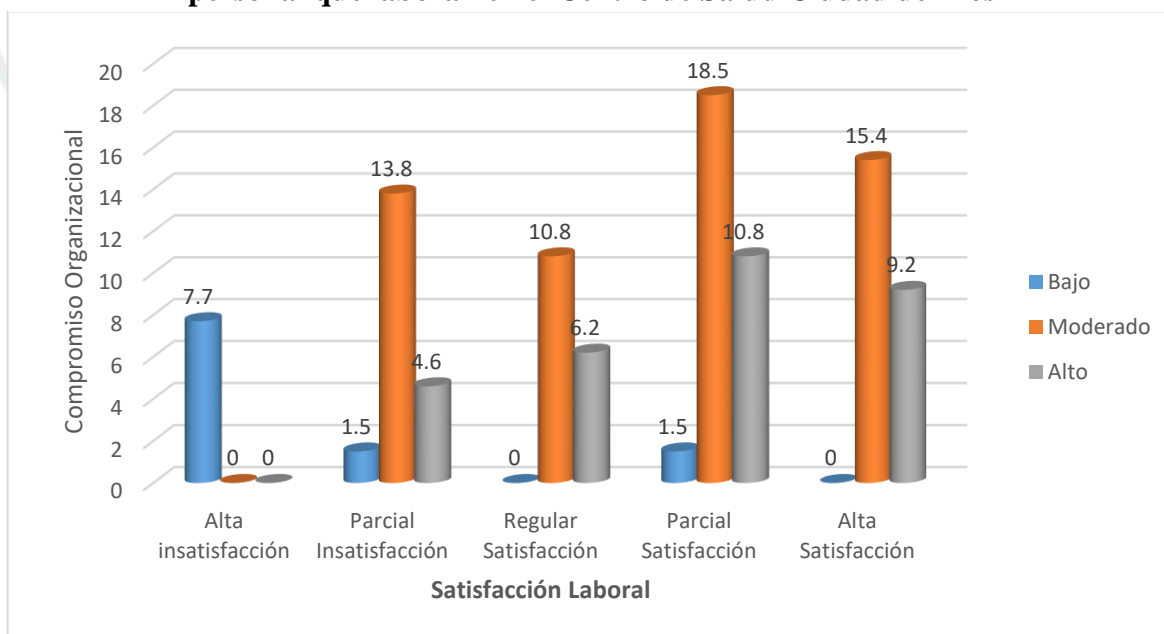
Satisfacción Laboral	Compromiso Organizacional						Total		rho=0,329 p valor=(0,007)
	Bajo		Moderado		Alto				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta insatisfacción	5	7.7	0	0.0	0	0.0	5	7.7	
Parcial insatisfacción	1	1.5	9	13.8	3	4.6	13	20.0	
Regular satisfacción	0	0.0	7	10.8	4	6.2	11	16.9	
Parcial satisfacción	1	1.5	12	18.5	7	10.8	20	30.8	
Alta satisfacción	0	0.0	10	15.4	6	9.2	16	24.6	
Total	7	10.8	35	58.5	20	30.8	65	100	

Nota: Matriz de datos

En la tabla 9, la satisfacción laboral del personal en un 30.8% se encuentran parcialmente satisfechos y el compromiso organizacional es moderado con un 58.5%

Al análisis de la prueba de correlación de Spearman ($\rho=0.329$) se evidencia que hay relación significativa ($p<0.05$) entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios.

Figura 9. Relación de la Satisfacción laboral con el Compromiso Organizacional del personal que laboran en el Centro de Salud Ciudad de Dios



Nota: Elaboración propia

2. DISCUSIÓN

En respuesta a la investigación planteada, se pretende determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso hacia la organización del equipo que trabaja en el Centro de Salud Ciudad de Dios en Arequipa. Esto se debe a que la satisfacción laboral está relacionada con las actitudes positivas de los empleados en un contexto específico, mientras que el compromiso organizacional se refiere a la conexión emocional y la identificación de los empleados con los objetivos y valores de la entidad en su conjunto.

Respecto al objetivo general, los estudios revisados han examinado la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. En cuanto al marco teórico, se ha señalado que Muñoz (20) evidenció que un aumento en la satisfacción laboral también incrementa el compromiso organizacional. Por su parte, Zapata (21) detectó una relación notable entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería en un hospital, ya que la correlación positiva sugiere, en términos generales y apoyándose en los métodos aplicados, que un ambiente laboral más favorable conduce a una mayor satisfacción entre los enfermeros. Alcántara (22) descubrió que el compromiso organizacional impacta significativamente en la satisfacción laboral en el Centro de Salud San José de Manzanares, Huacho. Además, encontró un grado positivo moderado, representado por 0.617, que se encuentra en el rango de 0.41-0.70. Molina (4) concluyó, tras aplicar la prueba estadística del chi cuadrado ($\chi^2=17.08$), que hay una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($P<0.05$). Esto implica que, con una mayor satisfacción laboral, el empleado tiende a mostrar un compromiso organizacional más fuerte.

En lo que respecta a los objetivos específicos, los resultados indican que el personal del Centro de Salud Ciudad de Dios presenta un nivel de satisfacción laboral de parcialmente satisfechos, seguido por aquellos con alta satisfacción. Por otro lado, Zapata (21) encontró que el 82.6% de los profesionales encuestados manifestaron alta satisfacción laboral, mientras que el 17.4% reportó una satisfacción moderada. En el caso de Alcántara (22), se observó que un 78.6% se siente insatisfecho con la satisfacción laboral, con el mismo porcentaje indicando un nivel regular. En relación con las dimensiones, los valores más representativos se concentran

en el nivel regular, con un 82.9% en condiciones laborales, otro 82.9% en la personalidad y un 60% en el salario. Además, Molina (4) descubrió que el 38.5% del personal se siente satisfecho, un 32.3% se encuentra parcialmente satisfecho y el 29.2% está insatisfecho.

Respecto al compromiso organizacional del personal de salud se puede señalar que es moderado, resultado similar obtenido en el estudio de Alcántara (22) que mencionó que un 65.7% refleja un compromiso moderado. Con relación a las distintas dimensiones, los porcentajes relevantes se organizan en un nivel intermedio, siendo del 58.6% en el compromiso afectivo, el 37.1% en el compromiso normativo y el 55.7% en el compromiso de continuidad. Molina (4) halló que el compromiso organizacional entre el staff indica que un 80.0% es "moderada" un 12.3% muestra un compromiso "alto" y el 7.7% posee un compromiso "bajo".

Los recursos humanos forman una parte fundamental de cualquier organización; en este contexto, son vitales para el sistema de salud ya que aseguran tanto la calidad como la accesibilidad de la atención. Esto abarca desde la selección y formación de profesionales, hasta la creación de un ambiente laboral favorable. Es importante considerar que una administración eficiente garantiza la existencia de personal adecuado y capacitado, mejora la efectividad, ayuda a evitar el agotamiento laboral y, en última instancia, favorece mejores resultados para los pacientes.

CONCLUSIONES

- Primera** : Se pudo establecer que existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios de la ciudad de Arequipa.
- Segunda** : La satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios se encuentran parcialmente satisfechos.
- Tercera** : El compromiso organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Ciudad de Dios, es de nivel moderado.

RECOMENDACIONES

Se ha visto por conveniente recomendar, lo siguiente:

1. Al Director del Centro de Salud Ciudad de Dios, que se pueda implementar y ejecutar programas de apoyo emocional, desarrollo profesional continuo, y un equilibrio entre la vida laboral y personal. Considerando que se debe mejorar el entorno físico y desarrollar una cultura de trabajo positiva, con liderazgo efectivo, comunicación abierta, reconocimiento y recompensas.
2. Al Director del Centro de Salud Ciudad de Dios, que, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos, fomentar la comunicación abierta con los trabajadores, fortaleciendo la comunicación efectiva, para que en las reuniones ellos se puedan sentirse libres para expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias. Lo que debe fomentar la colaboración, y promover su sentido de pertenencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revista Haz Fundación. El compromiso laboral cae en mínimos en 2025 y la rotación supera el 24%. [Internet].; 2025 [citado 12 Julio 2025]. Disponible desde: <https://hazrevista.org/rsc/2025/05/compromiso-laboral-cae-minimos-2025-rotacion-supera-24-por-ciento/>.
2. Concha G, Paucar Y. Relación entre el Engagement con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa. [Internet].; 2020 [citado 12 Julio 2025]. Disponible desde: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10670>.
3. Arcos, F. Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato. Ecuador: PUCEcuador [Internet].; 2021 [citado 11 Julio de 2025]. Disponible desde: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456780/1077>.
4. Molina D. Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti. [Internet].; 2020 [citado 11 Julio 2025]. Disponible desde: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_1b1d7933fc198b7776aa6287b7409d72.
5. Palma S. Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana; 2015.
6. Robinson S, Coulter M. Administración México: Pearson Educación; 2015.
7. Ruiz Segura CM. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán Chile: Universidad del Bío-Bío; 2019.
8. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 9na Ed. México: Mc Graw-Hill; 2011.
9. Domínguez L, Ramírez A, García A. Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional México: Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta; 2012.

10. Larrain, A. Clima Organizacional y su relación con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas: UCSTM; Chiclayo-Perú, 2017.
11. Gálvez-Arévalo M. Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Agentes de Seguridad de la Ciudad de Trujillo Trujillo : Universidad César Vallejo; 2018.
12. Báez R, Zayas-Agüero P, Velázquez-Zaldívar R, Lao-León Y. Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. Ingeniería Industrial, XL (1), 14-23. Cuba; 2019.
13. Chiang, V.; Núñez, P; Martín, M.; Salazar, B. Compromiso del trabajador hacia su organización y con el Clima Organizacional: Análisis de Género y Edad Chile: Universidad de Tala; 2010.
14. Davila E. La comunicación en salud: un pilar esencial para mejorar el bienestar y la salud de la comunidad. [Internet].; 2024 [citado 10 Julio 2025]. Disponible desde: <https://puntoedu.pucp.edu.pe/institucional/la-comunicacion-en-salud-pilar-del-bienestar-y-la-salud-de-la-comunidad/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20en%20salud%20identifica,situaciones%20relacionadas%20con%20la%20salud%22>.
15. Capdevill M. 7 claves para motivar al personal de un centro sanitario. [Internet]; 2023 [citado 14 Julio 2025]. Disponible desde: <https://www.deustosalud.com/blog/gestion-sanitaria/7-claves-para-motivar-personal-centro-sanitario/#:~:text=Demostrar%20el%20valor%20de%20su,o%20generales%2C%20previsiones%2C%20etc>.
16. Pinzón O. Liderazgo en los servicios de salud. Ciencia y Salud Virtual. 2015 Mayo; 6(1).
17. Guerra F, Lama R, Guerra M, Ojeda N. Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura. Horiz. Med. [Internet]; 2021 [citado 14 Julio 2025]. Disponible desde: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?>
18. Socios en Salud. Desarrollo de habilidades en salud: el valor del entrenamiento de capacidades. [Internet].; 2023 [citado 14 Julio 2025]. Disponible desde:

<https://sociosensalud.org.pe/news/desarrollo-de-habilidades-en-salud-el-valor-del-entrenamiento-de-capacidades#:~:text=Teor%C3%ADa%20del%20cambio:%20entrenamiento,calidad%20y%20segura%20para%20todos.&text=Por%20ello%2C%20con%20el%20objetivo,aquellos%20que.>

19. Jaramillo K. Compromiso organizacional en las instituciones de salud del Perú. [Internet]; 2023 [citado 14 Julio 2025]. Disponible desde: <https://rcli.matol.eu/2023/12/07/compromiso-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-del-peru-2022/#:~:text=Compromiso%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud%20del%20Per%C3%BA%2C%202022,-por%20admin%20%7C%20Dic&text=La%20relaci%C3%B3n.>
20. Muñoz D, Vázquez P, Roque K, Aguilar M, Cajero A, Delgado Jea. Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. Ene. 16(2): 1330. México. [Internet]; 2022 [citado 14 Julio 2025]. Disponible desde: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2022000200004&script=sci_arttext&tlng=es.
21. Zapata A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público Mexico; 2022.
22. Alcántara O. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el centro de salud San José de Manzanares. Huacho; 2022.
23. Tamayo I. Relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en el personal de salud. Moquegua; 2021.
24. Castillo, E. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Tecnología de alimentos S.A. (Tesis de Licenciatura), 2015. Chimbote-Perú: Universidad César Vallejo; 2015.



ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

Estimados Sres., reciba un cordial saludo. Me dirijo a ustedes para informarles que esta investigación tiene como propósito determinar el vínculo entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso hacia la organización del equipo del Centro de Salud Ciudad de Dios. Por ello, su colaboración es fundamental, ya que ayudará a entender la situación laboral actual en las instituciones de salud. El cuestionario es confidencial, así que se solicita su máxima sinceridad.

I. DATOS GENERALES

1. Edad

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

2. Sexo

- Masculino ()
- Femenino ()

3. Puesto Laboral

- Médico ()
- Obstetra ()
- Odontólogo ()
- Psicólogo ()
- Enfermera ()
- Químico Farmacéutico ()
- Nutricionista ()
- Técnico enfermería ()
- Técnico en farmacia ()
- Técnico en laboratorio ()

4. Tiempo de Servicio

- 3 a 6 años ()
- 7 a 9 años ()
- 10 a más años ()

5. Condición

- Nombrado ()
- Contratado ()

ANEXO 2

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Querido colaborador, con el objetivo de entender cómo percibe su entorno de trabajo. A continuación, le ofrecemos un conjunto de afirmaciones a las que le agradeceríamos que responda con plena honestidad seleccionando con una X la opción que considere más representativa de su perspectiva. Tenga en cuenta que la escala es completamente anónima y no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata únicamente de opiniones.

Totalmente de acuerdo : TA
 De Acuerdo : A
 Indeciso : I
 En Desacuerdo : D
 Total Desacuerdo : T.D

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

	TA	A	I	D	TD
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 3

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 continuó 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 abandonaría este establecimiento de salud, porque me siento obligado con toda su gente.					
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° 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

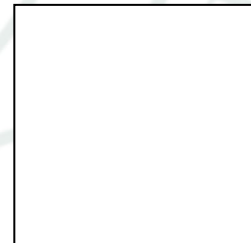
**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA
INVESTIGACIÓN**

Yo de años de edad,
identificado con DNI y con domicilio
.....habíendome
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 CUIDAD DE DIOS. AREQUIPA, 2025**, 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



• 1961 •

ANEXO N° 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Subindicadores
Variable Independiente Satisfacción Laboral (Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización.)	1. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Ambiente de trabajo 1.2. Comodidad
	2. Beneficios laborales	2.1. Remuneraciones 2.2. Valoración de servicio 2.3. Expectativas económicas
	3. Políticas administrativas	3.1. Supervisión recibida 3.2. Horario de trabajo
	4. Relaciones sociales	4.1. Compañerismo 4.2. Valores (solidaridad mutua)
	5. Desarrollo personal	5.1. Motivación por el trabajo realizado 5.2. Realización personal 5.3. Sentimiento de realización
	6. Relación con la autoridad	6.1. Relación interpersonal con el jefe 6.2. Estima laboral
	7. Desarrollo de tareas	7.1. Responsabilidades 7.2. Reconocimiento profesional 7.3. Monotonía
Variable dependiente: Compromiso Organizacional (Identidad psicológica de un individuo con la institución en la que labora)	1. Componente Afectivo	1.1. Identificación con la empresa
	2. Componente de continuidad	1.2. Sentimiento de pertenencia
	3. Componente Normativo	1.3. Lealtad y gratitud hacia la empresa

ANEXO N° 6

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad

H₁: Las variables tienen un comportamiento normal.

H₀: Las variables no tienen un comportamiento normal.

Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ (sig. Bilateral)

Regla de decisión:

P > 0.05: Se acepta la H₁

P < 0.05: Se acepta la H₀

Estadístico de Prueba: Shapiro - Wilk

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,222	65	0,000
Compromiso Organizacional	,319	65	0,000

A través de la prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia inferior al 5%, se acepta la hipótesis nula, dado que las variables no presentan una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

49	3	2	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2			
50	1	2	9	1	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	3	3	1	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3			
51	4	2	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3					
52	1	1	5	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
53	1	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
54	2	1	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
55	3	2	1	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
56	1	2	4	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
57	3	1	4	3	1	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
58	4	2	2	3	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
59	4	2	5	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
60	3	1	7	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
61	2	1	1	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
62	4	1	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
63	1	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
64	4	2	6	3	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	4	2	4	3	1	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

