

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SERVICIOS BÁSICOS
DE SALUD, 2015**

PRESENTADO POR:

BACH. : BEATRÍZ ROSARIO BAZALAR GANOZA.

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

HUACHO - PERÚ

2016.

DEDICATORIA:

A Dios por la vida, la fe; a mi esposo Jorge y mis hijos Mariana y Benyamin, por ser la razón del esfuerzo que realizo día a día.

AGRADECIMIENTOS

Inicio este trabajo agradeciendo al personal de Enfermería del Hospital de Huacho que colaboraron muy amablemente para la realización de esta Tesis.

A Jorge Sánchez, por su apoyo incondicional durante todo este tiempo.

A mis amigos y amigas por haberme alentado durante todo este trayecto y a todos aquellos que no cojo en este espacio y que sin duda están en algún lugar de mi pensamiento

ÍNDICE.

CARÁTULA.	
DEDICATORIA.	ii
AGRADECIMIENTO.	iii
ÍNDICE.	iv
RESUMEN.	vii
ABSTRACT.	viii
INTRODUCCIÓN.	ix
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.	01
1.1. Descripción de la realidad problemática.	01
1.2. Delimitación de la investigación.	04
1.2.1. Delimitación espacial.	04
1.2.2. Delimitación social.	04
1.2.3. Delimitación temporal.	04
1.2.4. Delimitación conceptual	04
1.3. Problemas de investigación.	05
1.3.1. Problema principal.	05
1.3.2. Problemas secundarios.	05
1.4. Objetivos de la investigación.	05
1.4.1. Objetivo general.	05
1.4.2. Objetivos específicos.	06
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.	06
1.5.1. Hipótesis general.	06

1.5.2.	Hipótesis secundaria.	06
1.5.3.	Variables (definición conceptual y operacional)	07
1.6.	Metodología de la investigación.	08
1.6.1.	Tipo y nivel de investigación.	08
a)	Tipo de investigación.	08
b)	Nivel de investigación.	09
1.6.2.	Método y diseño de la investigación.	09
a)	Método de investigación.	09
b)	Diseño de investigación.	09
1.6.3.	Población y muestra de la investigación.	10
a)	Población.	10
b)	Muestra.	11
c)	Muestreo.	12
1.6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	12
a)	Técnicas.	12
b)	Instrumentos.	12
1.6.5.	Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.	13
a)	Justificación.	13
b)	Importancia.	15
c)	Conveniencia y relevancia social	15
d)	Limitaciones.	16

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.	17
2.1. Antecedente de la investigación.	17
2.2. Bases teóricas.	27
2.3. Definición de términos básicos.	45
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	48
3.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.	48
3.2. Análisis de tablas y gráficos.	48
3.3. Prueba de hipótesis	58
3.4. Discusión de resultados.	60
Conclusiones.	68
Recomendaciones	69
ANEXOS.	81
1. Matriz de consistencia.	82
2. Encuestas - cuestionarios	84
3. Instrumentos de validación.	87

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Metodología: Investigación analítica, observacional, prospectivo y transversal. Se estudió a una muestra de 98 profesionales de enfermería. Para describir los resultados se utilizaron frecuencias absolutas y relativas, además de medidas de tendencia central y dispersión, mientras que para relacionar las variables se utilizó la prueba chi-cuadrado y la t de student.

Resultados: El tiempo medio de servicio de los profesionales fue de 12,5 años comprendidos entre 1 a 32 años, siendo principalmente mujeres (92,9%) y nombrados (73,5%). El 30,6% presentó una alta satisfacción respecto al ámbito laboral y más de la mitad presentaron una satisfacción media (57,1%). Solo el 19,4% presentó un alto compromiso con su institución laboral y otro grupo del 23,5% presentó un bajo compromiso organizacional. Relacionando las variables de estudio se encontró que el compromiso afectivo y el compromiso organizacional en general está asociado significativamente ($p < 0,001$ y $p = 0,004$) con la alta satisfacción laboral. Los contratados presentaron significativamente ($p = 0,027$) mayor frecuencia de insatisfechos (23) en comparación del grupo de satisfechos (3), además el área de hospitalización presentó menor falta de compromiso organizacional en comparación de todas las demás áreas en conjunto ($p = 0,006$).

Conclusión: La alta satisfacción laboral está asociado directamente con el alto compromiso organizacional específicamente su componente afectivo en el profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Palabras claves: Satisfacción laboral, compromiso afectivo, continuo, normativo.

ABSTRAC

Objective: To determine the relationship between job satisfaction and commitment of the nurse's Hospital Huacho Huaura and Oyón SBS.

Methodology: Analytical, observational, prospective and transversal research. We studied a sample of 98 nurses. To describe the results absolute and relative frequencies were used in addition to measures of central tendency and dispersion, while variables to relate the chi-square test and Student t test was used.

Results: The average length of service of the professionals was 12.5 years between 1-32 years females (92.9%) and appointed (73.5%) being mainly. 30.6% showed high satisfaction with the workplace and more than half had an average satisfaction (57.1%). Only 19.4% had a high commitment to their work institution and another group 23.5% had low organizational commitment. By linking variables study it found that affective commitment and organizational commitment in general is significantly associated ($p < 0.001$ and $p = 0.004$) with high job satisfaction. Had contracted significantly ($p = 0.027$) more often dissatisfied (23) compared the group of satisfied (3), plus the ward had lower lack of organizational commitment in comparison to all other areas combined ($p = 0.006$).

Conclusion: The high job satisfaction is directly associated with high organizational commitment specifically affective component on the nurse's Hospital Huacho Huaura and Oyón SBS.

Keywords: Job satisfaction, affective, continuous, normative commitment.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo pasado las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, en consecuencia, también en las políticas de prestación de salud a escala mundial. De tal forma que actualmente se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o paciente (Massip, Ortiz, Llantá, Peña y Infante, 2008), sin embargo el personal de atención ha sido por mucho tiempo la excepción a esta calidad de trato.

Según estudios el nivel de satisfacción de los profesionales se correlaciona directamente con la calidad de los cuidados y servicios prestados del centro hospitalario en que se desenvuelven, esto se pone de manifiesto dado que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la dirección y gerencias de entidades de salud. La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo (Molina, Avalos, Valderrama, Uribe y Rodríguez, 2009).

Por otra parte la integración del personal de salud a la organización es un asunto de vital importancia porque de esto depende en gran medida que los intereses, objetivos y necesidades de cada uno lleguen a un nivel armónico que permita que la relación personal-institución perdure en el tiempo (Betanzos y Paz, 2007). Dado que el cotidiano de trabajo con actividades más complejas relacionadas con su profesión y organización, como es el caso del área de la salud, se constituye un tópico de gran interés y sobretodo surge la necesidad de conocer de como este compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral.

Siendo el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, una de las principales entidades de salud en la región Lima Provincias con una creciente población y entre sus colaboradores se encuentra el profesional de enfermería que labora incansablemente día a día, por lo que se ha visto conveniente realizar esta investigación denominada: "Satisfacción laboral y su relación con el compromiso

organizacional del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS”, con el fin de mejorar la calidad de vida del recurso humano. Con miras a facilitar el logro de objetivos investigativos, el presente estudio está conformado por tres capítulos, cuyos contenidos en detalle se describe a continuación.

En el Capítulo I, se describe el planteamiento metodológico del estudio, el cual está conformado por la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problemas y objetivos de estudio (generales y específicos), hipótesis y variables de la investigación; y –por último– la metodología de la investigación propiamente dicha, que comprende el tipo, diseño, método, población y muestra de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la justificación, importancia y limitaciones del estudio.

En el Capítulo II, se desarrolla el contenido relativo al marco teórico, el mismo que abarca los antecedentes investigativos –estudios previos recientemente publicados–, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III, se detalla la presentación, análisis e interpretación de los resultados; apartado que ha sido desarrollado conteniendo la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición, el análisis de tablas y gráficos, la discusión de resultados hallados; así como las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas empleadas.

Finalmente, se encuentra la sección de anexos, en donde expone la matriz de consistencia, los instrumentos de estudio que fueron empleados, así como matrices de validez y confiabilidad, y tablas adicionales.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción laboral es un tema que se comenzó a investigar sistemáticamente desde hace más de una década. Se sabe que la satisfacción de las necesidades varía con la persona; solo cuando el individuo ha satisfecho sus necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad –proposición que se hace extensiva al personal sanitario–; no obstante, investigadores como Alemshet, Leja, Alima, Challi y Morankar (2011) reportan una insatisfacción que alcanza al 46,2% de profesionales de la salud, lo cual se atribuye los insuficientes salarios, capacitaciones la escasa dotación de personal asignado para la atención. Por su parte, otros estudios refieren que estos niveles de insatisfacción percibida varían según el entorno en el que desempeñan los profesionales sanitarios, así McHugh, Kutney, Cimiotti, Sloane y Aiken (2011) reportaron insatisfacción laboral en el 27% de enfermeras procedentes de centros sanitarios de Estados Unidos, mientras que esta insatisfacción se redujo a un 24% en aquellas dedicadas al cuidado de ancianos (Hossein, Seyede y Golamrezha, 2014). Esta situación de insatisfacción laboral cobra mayor importancia para el personal sanitario con mayor tiempo laboral pues Hossein et al. (2014) hallaron una mayor insatisfacción laboral en trabajadores de la salud con mayor tiempo de ejercicio laboral ($p=0,01$). Por su parte, otros investigadores como Warshasky y Wavens (2014) reportaron que hasta un 28% de profesionales de enfermería estadounidenses se percibe insatisfecho laboralmente, lo que

es suma trascendencia pues halló que ello se relaciona con la intensión de abandono de su centro de labores.

Por otra parte, está el tema del compromiso organizacional –una de las cualidades fundamentales para impulsar a todas aquellas organizaciones que quieren estar consolidadas– debido a su relevancia en la gestión de recursos humanos, no podría ser excluida en las organizaciones y entidades del sector salud pues investigadores Saudíes como Al-Ameri (2000) sugieren que existe una fuerte correlación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de enfermería ($r=0,59$; $p<0,01$), lo cual es indicativo de que cuanto mayor es la satisfacción mayor será el compromiso organizativo, y viceversa. A pesar que esta evidencia científica procede de un contexto sanitario distinto al nuestro, sus resultados son en alguna medida aplicables a otros entornos, lo cual cambiaría si se dispusiese de evidencias científicas procedentes de todas las regiones que confirmen esta relación; a pesar de ello, representa un buen punto de partida para seguir investigando.

El Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS es la entidad principal de salud de la región Lima Provincias, por lo cual es una de las instituciones con gran afluencia de pacientes en diversas áreas de servicio, que brinda a la población en general. Entre las diversidades de profesionales de salud, laboran gran número de profesionales de enfermería, sin embargo, la innumerable cantidad de pacientes genera preocupación y necesidad a la dirección de gestionar de manera óptima el valioso y limitado recurso humano que se tiene a disposición.

Actualmente, se ha observado que en los servicios de enfermería del hospital de estudio, amerita de profesionales que asuman el rol en la atención al paciente con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia de acuerdo a las nuevas investigaciones se sabe que una baja satisfacción laboral en el profesional de salud influye en el maltrato del paciente, por otra parte, la falta de compromiso organizacional de este

mismo profesional puede repercutir en una actitud negativa hacia la empresa, por lo cual estos dos aspectos de interés pueden beneficiar o perjudicar a los pacientes, empleados y a la misma organización a la vez.

Hasta la fecha son muchas las quejas y reclamos realizados por los pacientes y familiares, estos reclamos y quejas se encuentran registrados en la oficina de Gestión de la calidad de la institución. Sin embargo, no se puede negar que los profesionales de salud y entre ellos los profesionales de enfermería también hacen manifiesto a menudo su insatisfacción en el trabajo y aunque no discutan explícitamente su falta de compromiso organizacional al hospital donde trabajan, sus actitudes negativas confirman el serio problema que hay en el nosocomio de estudio.

Una los posibles indicadores que manifiestan a menudo las enfermeras en relación a su aparente falta de compromiso organizacional son el deseo de renunciar en cualquier momento, las tardanzas continuas, la falta de identificación y falta de lealtad con el hospital donde laboran, dichas actitudes son manifestadas en sus diálogos laborales. En las posibles problemáticas con respecto a la satisfacción laboral se puede observar la insatisfacción en la remuneración, saturación de tareas, falta de buen trato de sus superiores y entre otros.

Entre los servicios principales del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, tiene los servicios de hospitalización de Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Neonatología, Cirugía, Centro quirúrgico, Emergencia, consulta externa, estrategias sanitaria, donde se desenvuelven más de 153 profesionales en enfermería, una gran cantidad de ellos permanecen en sus empleos por muchos años, pero a pesar de dicha estabilidad laboral, no se ha visto un cambio concreto en la organización de estudio que conlleven a la mejora del bienestar de los profesionales de enfermería. Esto, aparentemente repercute en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, perjudicando en la producción de servicios de calidad para la institución y a la vez en su buena imagen dado una apreciación insatisfecha de los pacientes.

La mejora del entorno laboral para los profesionales en enfermería, se proyecta como un desafío profesional y personal, para la implementación de mejoras estratégicas en la organización estudiada, es importante conocer objetivamente la satisfacción laboral, el nivel del compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería, sobre todo conocer cómo se relacionan estas dos temáticas.

Por todas las razones expuestas y sabiendo que la carrera de enfermería ha avanzado para convertirse en una disciplina científica, se ha decidido realizar esta investigación.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance del presente estudio se delimitó de la siguiente manera.

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, ubicado en el mismo distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima, Perú.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

El estudio se realizó a los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, como Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Neonatología, Cirugía, Centro Quirúrgico, Consulta Externa, Emergencia- UCI y Estrategias Sanitarias.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La ejecución del estudio fue entre los meses transcurridos de marzo 2014 a marzo del 2015.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

En el presente estudio solo se tomó en cuenta las teorías de las variables mencionadas en el marco teórico acerca de cómo medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Para la satisfacción laboral se utilizó la definición metodológica según Font-Rojas (Aranaz y Mira, 1988) que tiene aproximadamente 20 ítems que serán agrupadas en 3 dimensiones que comprende la realización laboral, relación laboral y cansancio laboral mientras que para medir el compromiso organizacional utilizaremos la metodología de Meyer y Allen (1991) que consta también de 3 dimensiones con 20 ítems que abarca el compromiso afectivo, compromiso continuo y el compromiso normativo.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho Huara Oyón y SBS?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS?

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho Huara Oyón y SBS.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón Y SBS.

1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.
- La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.
- La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso normativo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

Tabla 01: Operacionalización de Variable de la Satisfacción Laboral.

V.I	Dimensión	Indicadores	Ítems	Índice	Informante	Instrumento
Satisfacción Laboral	Realización Laboral	Satisfacción por el trabajo	1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho. 2. El sueldo que percibo es muy adecuado. 3. En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante.	1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo.	Profesional de Enfermería	Cuestionario
		Competencia profesional	6. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo. 7. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo.	Profesional de Enfermería	Cuestionario
		Promoción	11. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional. 12. Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo	Profesional de Enfermería	Cuestionario
	Relación Laboral	Relación interpersonal con los jefes	13. La relación con mi jefe, es muy cordial. 14. Mi jefe me indica de forma adecuada como corregir mis fallas.	1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo.	Profesional de Enfermería	Cuestionario
		Relación interpersonal con los compañeros.	15. Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele echarle una mano. 16. Cuando sé que un compañero de trabajo tiene problemas personales habitualmente me suele afectar. 17. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo. 4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo	Profesional de Enfermería	Cuestionario
		Tensión relaciona con el trabajo	4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi centro pensando en cuestiones relacionadas al trabajo. 5. Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas.	1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo. 3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo.	Profesional de Enfermería	Cuestionario
	Cansancio Laboral	Presión del trabajo	8. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado. 9. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer. 10. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo	Profesional de Enfermería	Cuestionario
		Monotonía laboral	18. Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca. 19. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia. 20. Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.		Profesional de Enfermería	Cuestionario

Tabla 02: Operacionalización de Variable del Compromiso Organizacional.

V.I	Dimensión	Indicadores	Ítems	Índice	Informante	Instrumento
Compromiso del Profesional	Compromiso Afectivo	Identificación. Motivación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me facilitaría las cosas seguir trabajando en este Hospital el resto de mi vida. 2. Realmente siento los problemas del Hospital como propios. 3. Este Hospital significa mucho para mí en lo personal. 4. No me siento como parte de la familia en el Hospital. 5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el hospital. 6. No me siento emocionalmente vinculado a este hospital. 7. Siempre me siento identificado de las dificultades del hospital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo 3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo. 4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo 	Profesional de Enfermería	Cuestionario
	Compromiso Continuo	Identificación. Resignación.	<ol style="list-style-type: none"> 8. Si Yo no hubiese puesto tanto de mí mismo en este Hospital, consideraría trabajar en otra parte. 9. Si deseara renunciar al Hospital en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas. 10. Permanecer en este Hospital actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo. 11. Si renunciara a este Hospital, pienso que tendría muy pocas alternativas. 12. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a este Hospital sería la escasez de alternativas. Sería muy difícil para mí en este momento dejar el Hospital incluso si lo deseara. 13. Si me cambiara de trabajo, mi vida no sería mejor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo 3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo. 4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo 	Profesional de Enfermería	Cuestionario
	Compromiso Normativo	Lealtad. Responsabilidad.	<ol style="list-style-type: none"> 14. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar al Hospital ahora. 15. Me sentiría culpable si renunciara al Hospital en este momento. 16. Este Hospital merece mi lealtad. 17. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi Director actual. 18. Yo no renunciaría al Hospital ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en él. 19. Le debo muchísimo a este Hospital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo. 2. Algo en Desacuerdo 3. Ni desacuerdo ni en desacuerdo. 4. Algo de acuerdo. 5. Muy de acuerdo 	Profesional de Enfermería	Cuestionario

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- a) **Tipo de Investigación:** Según el objeto de estudio es Investigación aplicada, porque se fundamenta en los resultados de la investigación básica y se emprende con el ánimo de obtener un nuevo conocimiento técnico de aplicación inmediata en un problema

determinado, tal como los indican Hernández, Fernández y Baptista (2014).

- b) **Nivel de Investigación:** La investigación pertenece al nivel Descriptivo correlacional porque nos permite demostrar dependencia probabilística entre eventos, sin embargo, no son estudios de causa y efecto. Se utilizó la estadística bivariada porque nos permite hacer asociaciones con las variables cualitativas estudiadas. Respecto a ello, Burns y Grove (2005, p.30) mencionan que en estos estudios además de la descripción detallada de fenómenos en situaciones reales, “implica la investigación sistemática de relaciones entre dos o más variables”.

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- a) **Método de Investigación:** Para el siguiente trabajo de investigación científica se usó el método hipotético-deductivo porque es un procedimiento que parte de unas proposiciones hipotéticas y busca contrastar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. Respecto a ello, Cegarra menciona que: “Es el camino lógico para la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Cegarra, 2004, p.82).

Antes de plantear nuestro estudio se conoció que hay varios problemas generalizados en cuanto al aspecto laboral dentro de la institución en estudio, mediante la investigación podremos deducir conclusiones en base a las relaciones entre nuestras variables de interés y las comparaciones respectivas.

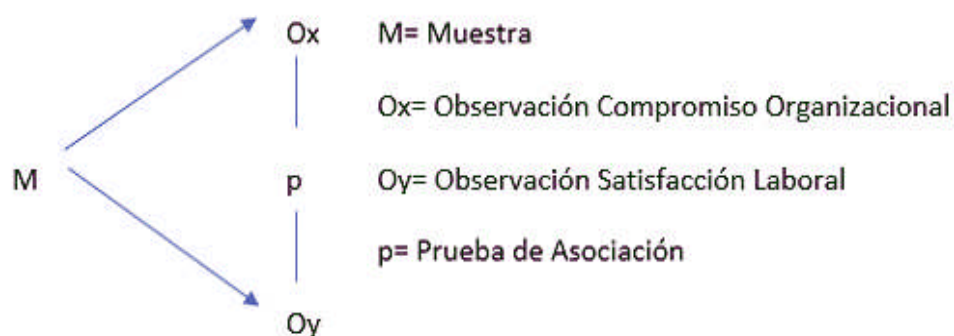
- b) **Diseño de Investigación:** El diseño de la investigación es observacional, prospectivo y transversal (Supo, 2014). Según el número de variables de interés es analítico porque el análisis

estadístico es bivariado; además plantea y pone a prueba hipótesis, su nivel más básico establece la asociación entre factores.

Según la intervención del investigador es observacional o también llamado (No experimental) porque no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

Según la planificación de la toma de datos es prospectivo porque los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios), por lo que se posee control del sesgo de medición.

Según el número de veces que se mide la variable de estudio es transversal porque todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.



1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

- a) **Población:** Total de profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS en el año 2014. De acuerdo a la información de RR.HH, en el periodo de estudio se tenían 153 profesionales de enfermería.

Personal profesional asistencial del Departamento de Enfermería 2015

SERVICIO	N
Hospitalización	64
Emergencia	19
Centro Quirúrgico	16
Direcciones	13
UCI	12
Consulta Externa	6
Otros	23
TOTAL	153

Fuente: Oficina de RR.HH. del HGH. (Hospital de Huacho, 2015).

- b) Muestra:** Se realizará el cálculo de la muestra para población finita con un 95% de confianza. Por restricciones de tiempo se usó una precisión del 6%, resultando 98 profesionales de enfermería que laboran en diferentes áreas del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, en el año 2015, que serán seleccionados mediante la técnica del muestreo aleatorio simple (Ver tabla 1).

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{Ne^2 + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

Tamaño de Población:	N = 153
Significancia 5%:	$\alpha = 0,05$
Confiabilidad 95%:	$1 - \alpha = 0,95$
Z de (1- α):	$Z (1 - \alpha) = 1,96$
Proporción favor:	$p = 0,5$
Proporción contra:	$q = 0,5$
Error de Precisión:	$e = 0,06$
Tamaño de la Muestra	$n = 98$

Reemplazando:

$$N = \frac{153 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{153 \times 0,06^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} \cong 98$$

- c) **Muestreo:** Para seleccionar a los profesionales de enfermería se utilizó el muestreo probabilístico al azar, sin embargo, se excluyeron del estudio los profesionales que no se pudo tener accesibilidad o disponibilidad al momento de la encuesta.

Servicio	Población	Muestra	%
Hospitalización(*)	64	41	42
Emergencia	19	12	12
Centro Quirúrgico	16	10	10
Direcciones	13	8	8
UCI	12	8	8
Consulta Externa	6	4	4
Otros	23	15	15
TOTAL	153	98	100

(*) Pediatría, Medicina, Gineco-Obstetricia, Recién Nacidos, Cirugía.

Fuente: Oficina de RR.HH. del HGH (Hospital de Huacho 2015)

1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- a) **Técnicas de recolección:** Para recopilar los datos, se usó la encuesta auto-administrada, porque se buscó conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o a una población, por lo tanto es cuantitativa, en nuestro caso el cuestionario usado fue llenado personalmente por el profesional de enfermería.
- b) **Instrumentos de medición:** Para medir la satisfacción laboral se usó el cuestionario construido en base a la teoría de Font-Rojas (Aranaz y Mira, 1998) y para medir el compromiso organizacional del profesional de enfermería se usará el cuestionario construido en la base a la teoría de Mayer y Allen (1991) que mide las variables mediante la escala de Likert. Los instrumentos mencionados fueron validados por sus propios autores, sin embargo, fueron evaluados los contenidos del instrumento mediante la ficha de juicio de expertos en el área de salud (Ver anexo 4 y 5).

Los puntajes de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional estuvo comprendido entre 0 a 80 puntos. Para calcular los rangos se utilizo los percentiles 50 y 70 de la escala de cada variable de estudio.

- Alto: 57-80 (>P70)
- Medio: 41-56 (P50-P70)
- Bajo: 0-40 (<P50)

Se eligió el percentil 50 de la escala para clasificar como “bajo”, porque convencionalmente la mitad del puntaje de calificación académica se considera como desaprobado, se consideró el percentil 70 para diferenciar a los valores “altos”, porque se aproxima a los que serían considerados dentro del tercio superior de la escala.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

a) Justificación.

Dentro de las prioridades nacionales de investigación en Salud, se encuentra el tópico de “Problemas de Recursos Humanos” (Instituto Nacional de Salud, 2010) que se necesita ser investigado para plantear soluciones que ayuden a las políticas de estado. En toda entidad existen variables que afectan al personal laboral y que generan un gran impacto en la organización, entre ellas encontramos la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, en los cuales se ha observado una relación directa, dado que el personal laboral satisfecho estará comprometido con la organización y esto generará una mayor producción en la organización y permitirá el funcionamiento eficaz de los mismos (Zurita el al., 2014), es decir una mejor calidad de atención al usuario con los recursos necesarios disponibles. La presente investigación se hace justamente necesaria por su aporte de carácter científico en identificar si el nivel de satisfacción laboral está siendo suficiente para generar compromiso organizacional o en su defecto no se observa una relación directa entre dichas variables, la cual se necesita saber para enfocar las

estrategias que Recursos Humanos al personal profesional de enfermería.

- **Justificación Teórica:** En los últimos años, dado la nueva definición de calidad total, se ha enfocado los estudios de satisfacción en el sector salud, tomando como prioridad no solo al paciente sino también al mismo profesional de salud que lo atiende. Por otra parte, el compromiso organizacional tampoco ha sido un tema ajeno en las organizaciones que valoran el recurso humano asistencial que disponen en su organización hospitalaria, la misma que desea servir mejor forma a su población objetivo y dicho sea de paso mejorar su prestigio, siendo visto como una de las mejores estrategias. El conocimiento que se tiene de este tema es globalizado, sin embargo, no se tiene información clasificada o antecedentes locales respecto al enfoque de la satisfacción laboral y compromiso laboral, por lo cual en esta investigación serán abordadas y de esta forma tener resultado que nos ayuden a conocer y definir nuestro contexto laboral y organizacional que perciben los profesionales de enfermería.
- **Justificación Práctica:** La teoría es básica pero la práctica es fundamental. El investigar y tratar de mejorar una situación problemática específicamente en los profesionales de enfermería, puede producir un impacto positivo dentro de la organización, debido que la dirección del Hospital se mostrará interesado en conocer y solucionar los problemas en estudio, de la misma forma que se conocerá el porqué del estado de ánimo del profesional de enfermería frente a las funciones asistenciales delegadas por su institución, lo que nos permitirá atacar dichas debilidades para aflorar las fortalezas que se posee. Para ello, se utilizó un instrumento documental para medir las variables de interés, cuyos resultados serán conocimiento científico a la dirección del Hospital en estudio.
- **Justificación Metodológica:** Los estudios de satisfacción laboral y compromiso organizacional han sido tema de interés en la última

década de tal modo que se han hecho mediciones de estas variables de estudios con diferentes instrumentos que están a disposición de los investigadores interesados. Utilizar otros instrumentos validados y proponer nuevas recomendaciones ayudarán de sustento teórico a otras investigaciones similares que se realicen en nuestra región. Aunque la metodología es similar a otros estudios los resultados y recomendaciones ayudaran a optimizar la forma de investigación en esta temática, de esta forma se tendrá antecedentes metodológicos que permita continuar y profundizar este tema de estudio.

b) Importancia de la Investigación

La investigación científica es una de las mejores bases para generar discusiones y opiniones tanto en la institución de estudio como en la comunidad a quienes sirven, lo cual le hace información valiosa para confirmar hipótesis, romper mitos y tomar decisiones.

Una de las importancias de este estudio es promover el compromiso organizacional del profesional de Enfermería y además de que la dirección institucional pueda generar estrategias que permitan incrementar la satisfacción laboral de su recurso humano, esto se reflejará en una percepción de mejor calidad de atención por parte de los pacientes.

Los ministerios del estado así como los directivos hospitalarios, reconocen la importancia de la evidencia científica para tomar decisiones políticas, debido que una de las prioridades nacionales en investigación en salud se encuentra el “Problemas de Recursos Humanos” (INS, 2010), el presente estudio contribuirá al fortalecimiento del conocimiento científico para ayudar a los decisores a tomar decisiones más asertivas, de tal forma que se comparen alternativas para solucionar las necesidades del país.

c) Conveniencia y relevancia social

Si bien las recomendaciones generadas a partir de la presente investigación giran en torno a la mejora de compromiso organizacional

del profesional de enfermería, es posible anticipar lo conveniente y relevante que resulta esta investigación desde la óptica social pues un mayor compromiso y satisfacción laboral percibida no hace más que redundar en la calidad de las prestaciones de salud que brindan estos profesionales a la sociedad, minimizando errores sanitarios, propiciando una recuperación más rápida, y –por ende– mejorando la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

d) Limitaciones

En el proceso del planteamiento de la investigación se ha encontrado una serie de dificultades que hemos ido superando a lo largo del presente estudio. Debido a ello cabe mencionar algunas de las limitaciones presentes.

- **Espacial:** Los resultados de la investigación realizada es altamente confiable para el área delimitada, es decir para el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, sin embargo, las conclusiones obtenidas no se pueden inferir a los profesionales de enfermería de todas las provincias de alrededor, por lo tanto, será solo referencial en este ámbito.
- **Temporal:** La falta de tiempo apropiado del investigador para realizar el presente estudio. Así mismo el tiempo a disposición del profesional de enfermería que necesitó para responder a las encuestas, dado que es limitado por la naturaleza de su trabajo.
- **Recursos:** Los recursos de financiamiento son escasos, por lo que es autofinanciado, es decir naturalmente el investigador asumió el total de la inversión del presente estudio, sin embargo, hubo algunas facilidades por parte de la institución en estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- **Molina et al. (2009)**, publicaron en la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Para el estudio se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería de un total de 150 del hospital médico quirúrgico de la Ciudad Sanitaria “Virgen de las Nieves”, de Granada, España donde se auto administra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja. Llegaron a la conclusión de que la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres, 64.9% casados y 67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$), recorrido entre 24 y 120.

La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El área de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ($\beta=-0,297$, $p=0,018$). Destacaron que los factores estructurales, como la unidad en la que se trabaja pueden influir o modular el grado de satisfacción. También se observó que parece posible influir en la satisfacción laboral introduciendo las modificaciones oportunas en el tipo de gestión que se realiza a escala individual y organizacional del personal de enfermería hospitalaria.

- **Suárez (2012)** realizó en el 2012 un estudio a un total de 56 profesionales y auxiliares de enfermería que trabajan en Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) de los Hospitales de Cabueñes, del Hospital San Agustín y Hospital Central de Asturias, donde se aplicó el cuestionario de Font-Roja para medir la satisfacción laboral. La media de puntuación obtenida (con un mínimo de 24 y un máximo de 120 puntos teóricos), ha sido de 71,31 puntos y su desviación típica de 6.48. La “comunicación con superiores” tuvo la media con un puntaje más alto en comparación de otras dimensiones ($3.49 \pm 0.0.85$), mientras que la media más mínima (2.38 ± 0.98) fue el “contenido del trabajo”. Llegaron a la conclusión de que el personal de enfermería presentó niveles de satisfacción laboral relativamente altos. De igual forma aquellos aspectos valorados más positivamente son los relacionados con el reconocimiento laboral y la satisfacción manifiesta en el trabajo. Por otra parte, la monotonía laboral es uno de los aspectos que genera más insatisfacción entre nuestros profesionales.
- **Hernández, Rondón, Ariza y Manrique (2010)** realizaron un estudio denominado “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital San Antonio de Soatá” en el año 2010 en Colombia, con una muestra de 57 trabajadores de enfermería utilizando el cuestionario Font Roja, donde se obtuvo una satisfacción media global de 3.27 (de: 0.25), la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros con una media 4.21 (de: 0.67) y la menor valorada fue características extrínsecas del estatus con una media de 2.88 (de 0.86), encontrando diferencias significativas de ($p < 0.05$) en las variables números de hijos, tipo de contratación, grupo laboral y servicios en el que se labora.
- **Méndez (2011)** realizó un estudio de satisfacción laboral del personal, de los policlínicos del sector público, que ha sido

contratado por el seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria Belice C.A, 2011, con un total de 75 trabajadoras, en su mayoría oscila entre los 19 y 61 años de edad, con predominio de mujeres, el 73.6% tiene de 1 a 5 años de antigüedad. De acuerdo a sus variables concluyó que estaban muy satisfechos con la comunicación, reconocimiento, promoción, condiciones laborales y competencia del directivo. Por otra parte, estaban insatisfechos con los recursos materiales, responsabilidad, participación, salario, relación interpersonal y capacitación del recurso humano, también presentaron satisfacción en su relación de los directivos.

- **Herrera y Manrique (2008)** llevaron a cabo en el 2008 un estudio titulado: “Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería”, con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral con la modalidad de contratación y el tipo de vinculación en profesionales de enfermería de un hospital colombiano de tercer nivel entre junio y diciembre de 2005. Se planteó un estudio transversal donde a 42 profesionales de enfermería se les administró una escala general de satisfacción laboral conformada por quince ítems con respuestas de tipo Likert donde 1 equivale a “muy insatisfecho” y 7, “muy satisfecho”. Los resultados pusieron en evidencia que la mayoría de profesionales de enfermería pertenecían al sexo femenino (94,9%), tenían edades de 40 a 48 años, tenían una modalidad indefinida de contratación (64,1%), un tiempo de servicios de 10 a 20 años (48,7%) y tenían una carga horaria semanal de 48 horas (69,2%). Asimismo, se encontraron medias para la satisfacción general de 77,1 (DE: 12,3) con un rango de la escala de 15-105; para satisfacción intrínseca 35,4 (DE: 6,6) rango: 7-49; y para satisfacción extrínseca 41,6 (DE: 6,5) rango: 8-56. Las diferencias encontradas con el estudio fueron las relacionadas con la satisfacción extrínseca y el tipo de vinculación ($p < 0,05$). Se concluyó que la remuneración guarda relación con la insatisfacción, la estabilidad laboral mejora la sensación de satisfacción intrínseca. La mayoría de las

investigaciones indican que el aumento de la edad y los años de ejercicio profesional incrementan la satisfacción laboral, situación contraria en esta investigación.

- **Arias (2007)** Desarrolló en el 2007 una investigación con el título de: “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”, con el objetivo de hallar todos aquellos factores del clima organizacional como la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad que influían en la satisfacción laboral manifestada por profesionales de enfermería costarricenses. La investigación fue de cuantitativa y prospectiva. Un total de 36 personas fueron seleccionadas para administrárseles un cuestionario, realizárseles una entrevista y una lista de cotejo. Tras el análisis de la información se evidenció que la mayoría estaba casada (47,3%), tenía edades de 40 o más años (42%). Respecto a los factores organizacionales, la comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos; hallazgos que llevaron a concluir que el clima organizacional es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora que en última instancia afectan la percepción de satisfacción laboral por parte del profesional de enfermería.
- **Fernández y Paravic (2003)** desarrollaron una investigación con el título de: “Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile”, con el

objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios chilenos e identificar algunos factores relacionados con la satisfacción laboral percibida; para ello se planteó una investigación de tipo descriptiva, correlacional. De una población de 447 profesionales de enfermería se seleccionó a 248 personas, a quienes se aplicó los instrumentos personalmente en el lugar de trabajo de cada una de las enfermeras, en forma grupal por servicios, o por grupos afines. Los resultados sobre el perfil biosociodemográfico de las enfermeras se caracterizó porque la mayoría tenía más de 42 años, con un tiempo promedio de servicios de 20 años. En general, las enfermeras se percibieron levemente satisfechas con su trabajo, a predominio de una mayor satisfacción en enfermeras de hospitales respecto a los públicos. Asimismo, las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad. Se concluyó que existen factores que deben ser trabajados con miras a mejorar la satisfacción laboral percibida por el profesional de enfermería.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- **Larico (2015)** publicaron un estudio titulado “Motivación laboral asociado a satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las Redes Yunguyo 2013”, con el objetivo de analizar la motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud. Para ello se realizó un estudio analítico que incluyó a personal sanitario de la Red de salud puneña de Yunguyo. Entre los resultados se halló que las características asociadas a la satisfacción laboral fueron: la

edad ($p=0,002$); el sexo ($p=0,001$); el estado civil ($p=0,033$); número de hijos ($p=0,038$); la condición laboral ($p=0,029$); las guardias ($p=0,000$); servicio que labora ($p=0,000$); responsable en el trabajo ($p=0,000$); el estrés laboral ($p=0,000$); asimismo, según la satisfacción laboral del personal de salud asistencial el 77,0% una satisfacción laboral de nivel medio, un 14,5% tenía insatisfacción laboral y un 8,3% tenía satisfacción laboral. Se concluyó que la satisfacción laboral se halla relacionada a la motivación laboral percibida por el personal de salud de la mencionada red puneña de salud.

- **Delgado (2015)** publicaron el estudio titulado “Factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral del personal de la Red Ayaviri Abril-Julio del 2015” con el objetivo de determinar los factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal sanitario. Para ello se planteó un estudio observacional, analítico que contó con la participación de 68 trabajadores sanitarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Se encontró que solo el 13,2% refirió estar satisfecho, un 63,2% poco satisfecho y el 23,3% estuvo insatisfecho. El 55,4% manifestaron que algunas veces han obtenido logros en su centro laboral de los cuales el 39,7% tuvieron poca satisfacción laboral, el 11,8% estuvieron no satisfechos y sólo el 4,4% estuvieron satisfechos, lo que permitió afirmar que el logro obtenido hasta el momento en su centro laboral influye en la satisfacción laboral en el personal de salud. El 52,9% manifestaron que algunas veces han recibido reconocimientos por su labor de los cuales el 36,8% tuvieron poca satisfacción laboral, el 10,3% estuvieron insatisfechos y sólo el 5,9% estuvieron satisfechos, lo cual permite afirmar que el reconocimiento por su labor en su centro laboral influye en la satisfacción laboral. De forma similar, sentir que las políticas están a favor del profesional sanitario ($p=0,00$), disponer de buenas condiciones de trabajo ($p=0,00$) y las buenas relaciones con los superiores ($p=0,01$) se relacionan con la satisfacción laboral; mientras que el tipo de trabajo realizado en el hospital ($p=0,42$), el

sentimiento de responsabilidad otorgado en su puesto laboral ($p=0,60$) y la posibilidad de ascenso en su trabajo ($p=0,67$) no influyen en la satisfacción laboral. Se concluyó que los factores de motivación extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri son la política y administración para el personal, las buenas condiciones de trabajo, las relaciones con superiores y la relaciones con el personal, lo cual probablemente lleve al trabajador sanitario a sentirse comprometido con el trabajo que realiza.

- **Chávez y Rios (2015)** realizaron el estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo, 2015” donde el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras. Se planteó un estudio observacional, analítico que contó con la participación de una población de 27 enfermeras, a quienes se les aplicó la escala de SL-SPC para medir la satisfacción laboral. Se encontró que el 52% manifestó un alto nivel de satisfacción laboral, seguido de aquellas que manifestaron un nivel medio (41%) y solo un 7% tuvo un bajo nivel; asimismo, los resultados mostraron un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional. Se concluyó que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson ($p=0.76$).
- **Zelada (2015)** llevó a cabo en el 2015 el estudio denominado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, teniendo como población 28 profesionales de la salud a quienes se les aplicó una escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud. Los resultados indicaron que el 64,0% eran

trabajadores de enfermería; asimismo, el nivel de satisfacción laboral predominante fue el de bajo nivel (68,0%) y solo una minoría experimentaron un bajo nivel de satisfacción (32,0%); asimismo los factores que generaron mayor insatisfacción fueron percibir las tenencias de favorables políticas administrativas (61%), condiciones físicas y/o materiales adecuadas (61%), relaciones interpersonales (54%), beneficios laborales y/o remunerativos (50%). Se concluyó que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

- **Zegarra (2014)** realizó en el 2014 el estudio titulado “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el compromiso organizacional en el personal de salud. Se trató de una investigación observacional, analítica que contó con la participación de 155 profesionales de la salud entre médicos (47,1%) y enfermeras (52,9%), a quienes se aplicó el inventario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer. Los resultados permitieron observar que la comunicación interna ($\rho=0,65$) y la adecuación al trabajo ($\rho=0,59$) se correlacionaron directa y positivamente con el compromiso organizacional. Asimismo, el desarrollo profesional se correlacionó con el compromiso continuo ($r=0,40$), la contratación y retención de los empleados con el compromiso continuo ($r=0,39$), la adecuación al trabajo con el compromiso afectivo ($r=0,63$) y la comunicación interna con el compromiso continuo ($r=0,62$). Por último, se concluyó que existen correlaciones significativas y positivas entre el marketing interno y el compromiso organizacional ($r=0,77$); asimismo, el personal de salud

femenino alcanzó puntajes más altos en el compromiso organizacional, que los varones.

- **Llapa, Trevizan, Shinyashiki y Mendes (2009)** publicaron en el 2013 un estudio cualitativo denominado “Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud”, con el objetivo de identificar y analizar el compromiso organizacional y profesional de trabajadores que integran un equipo de atención primaria. El estudio se realizó con 12 profesionales de salud, fundamentado en el modelo teórico de Meyer y Allen para el Compromiso Organizacional y Profesional, utilizando entrevistas semi-estructuradas analizadas según análisis de contenido por temática. Entre sus resultados el análisis resultó la categorización por núcleos temáticos en sus bases Afectiva, Instrumental y Normativa, siendo los seis primeros subtemas relacionados al compromiso organizacional y los cuatro últimos relacionados al compromiso profesional. Concluyeron que el compromiso contribuye a que los trabajadores se identifiquen con sus roles profesionales y organizacionales, volviéndolos más motivados y por tanto más involucrados. Se espera que organizaciones de salud implementen estrategias y promuevan condiciones que favorezcan el compromiso afectivo entre sus empleados.
- **Bobbio y Ramos (2010)** realizaron en el 2010 un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo que laboraban en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los

cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNMD los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNMD el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

- **Vásquez (2007)** llevó a cabo en el 2007 un estudio con el título “Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006” donde el objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y transversal en una población conformada por 52 enfermeras a quienes se les aplicó los instrumentos Job Diagnostic Survey y la escala de Sonia Palma Carrillo para evaluar la motivación y la satisfacción laboral, respectivamente. El 48% de enfermeras presentan motivación media. Por su parte, el 53,8% de profesionales de enfermería tenían una satisfacción laboral de nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los

factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Se concluyó que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Generalidades

La satisfacción laboral es un tema que cuenta con un amplio interés y es una de las variables de estudio más frecuentes en investigaciones relativas a los fenómenos relacionados con las teorías organizativas y los diseños de puestos de trabajo. El modelo tradicional de satisfacción laboral se centra en las percepciones que una persona tiene respecto a su trabajo. Sin embargo, lo que produce satisfacción o insatisfacción laboral no depende de la naturaleza del trabajo, pero sí de las expectativas que se cree que el trabajo puede proporcionar (Lu, While y Barribal, 2007).

Concepto

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática. Autores como Locke definieron en 1976 la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Barrientos, 2016). La satisfacción laboral podría definirse como una actitud o conjunto de características que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares, siendo muchas sus definiciones (Gamboa, 2010).

Existen muchas definiciones que pretenden matizar al máximo el concepto, pero siempre abarcan la complejidad de factores implicados en la satisfacción laboral, de modo que podría resumirse como un desajuste entre lo esperado y lo obtenido en el ámbito laboral, esto implica que este concepto es influenciado por circunstancias intrínsecas del individuo, pero también por otras extrínsecas a él (Pérez y Fidalgo, 1999).

Como constructo, la satisfacción laboral se relaciona con multitud de variables, de índole tanto personal como organizacional (Navarro, 1999). Entre éstas últimas, destaca su relación con las condiciones de trabajo (características del puesto, conflicto de rol, sistema de recompensas, etc.) como variables antecedentes, y con el absentismo, intento de rotación o abandono del puesto, compromiso organizacional, síndrome de Burnout, etc., como variables consecuentes. Con respecto a este último, Fernández (1998) concluyó en su estudio, que la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios se asocia con una mejor salud mental y ausencia de síntomas de Burnout. En concreto, esta autora especifica que la satisfacción con los aspectos intrínsecos del trabajo disminuye el Burnout y que la satisfacción con los compañeros y los superiores protege del agotamiento emocional. Otro trabajo reciente de Piko (2006) sugiere que la satisfacción laboral es un predictor negativo de cada una de las dimensiones que configuran el síndrome de estar quemado por el trabajo, pero sobre todo del agotamiento emocional que sufren los profesionales de la salud.

En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos, no siempre coincidentes, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y las características del propio trabajo, y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009).

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y a) el buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, b) la salud física y psíquica (la insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, el estrés, etc.), y c) las conductas laborales (e han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos, etc.).

Teorías de la satisfacción laboral

El trabajo de Maslow –específicamente en su teoría de la jerarquía de necesidades– menciona que las necesidades de las personas se jerarquizan en 5 niveles que van desde las necesidades fisiológicas de seguridad, pertenencia y autoestima hasta las necesidades de autorrealización (Dozo, 2014; Hoffman, 2009). Así, tomando como base la teoría de Maslow, la satisfacción en el trabajo ha sido enfocada por investigadores desde la perspectiva de una necesidad de realización; no obstante, este enfoque ha llegado a ser menos popular con el incremento del énfasis puesto en el proceso cognitivo más que en subrayar las necesidades que desde una perspectiva actitudinal han llegado a ser predominantes en los estudios de satisfacción laboral.

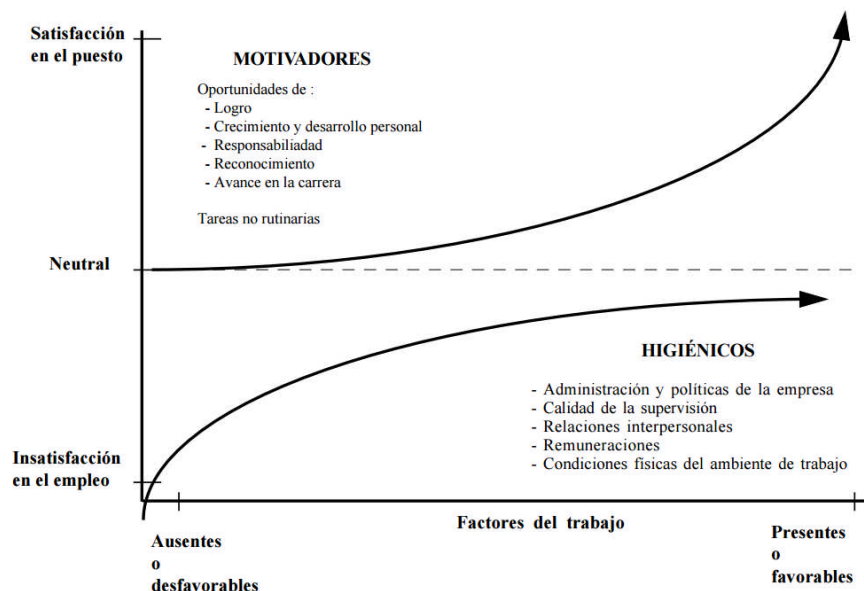
A diferencia de la teoría de Maslow, los autores Herzberg y Mausner por la década de los 60' formularon la teoría de 2 factores relacionados con la satisfacción laboral y postularon que la satisfacción y la insatisfacción estaban separadas y algunas veces eran fenómenos no relacionados.

Los factores intrínsecos, llamados motivadores, estaban basados en los satisfactores del trabajo e incluían el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, llamados factores higiénicos, estaban basados en los factores que producen insatisfacción en el trabajo e incluían las políticas

institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (González, 2002)

La teoría de higiene y motivación de Herzberg y Mausner ha prevalecido en los estudios de satisfacción de la naturaleza del trabajo y ha conformado las bases del desarrollo de la valoración de dicha satisfacción laboral. De este modo, la satisfacción en el trabajo es una orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo. Puede ser considerada como un sentimiento global acerca del trabajo o como una constelación de actitudes relacionadas con varios aspectos o facetas del trabajo. Esta teoría está basada en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Por tanto, si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (clima laboral inadecuado en el puesto de trabajo), tendrá sensaciones de insatisfacción laboral. Si dichas condiciones mejoran, se aseguraría la satisfacción de la persona (Manso, 2002).

Figura 1. Teoría de la motivación higiene



Fuente: El legado de Frederick Irving Herzberg (Manso, 2002)

En la actualidad también se considera que la satisfacción de los profesionales enfermeros está relacionada con las condiciones de trabajo,

las relaciones que comporta el puesto, el propio puesto de trabajo, el reconocimiento, la remuneración, el autodesarrollo y la promoción, el nivel de responsabilidad y seguridad, así como el estilo de liderazgo y las políticas y protocolos organizativos (Caballero, 2002).

En general una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, es la formulada por Herzberg, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Según el modelo bifactorial, estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc (Manso, 2002; Caballero, 2002).

Fuentes de satisfacción laboral en enfermería

Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral está relacionada con una práctica de óptima calidad, no sorprende que el concepto de satisfacción en el trabajo haya sido objeto de diferentes estudios (Kaarma, 2007). Los investigadores han intentado identificar los diferentes componentes de la satisfacción laboral y examinar qué efecto tenían dichos componentes en la productividad de los empleados (Olatis, Reklitis y Zimeras, 2015) En la literatura enfermera se pueden encontrar una serie de hallazgos derivados de estudios tanto cuantitativos como cualitativos sobre este tema.

Un estudio multicéntrico que abarca diferentes países (Aiken et al., 2001) muestra que la insatisfacción más elevada entre los profesionales enfermeros se daba en Estados Unidos (41%), seguido de Escocia (38%), Inglaterra (36%), Canadá (33%) y Alemania (17%). En el momento de la recogida de datos, un tercio de las enfermeras de Escocia e Inglaterra y más de una quinta parte de las de Estados Unidos planeaban dejar su trabajo. En relación con el clima laboral, sólo un tercio de las enfermeras

de Canadá y Escocia tenían la percepción de que participaban en el desarrollo organizativo de su trabajo. El estudio también muestra que el 61% de los profesionales enfermeros de Alemania están menos satisfechos con las oportunidades de desarrollo que los de Estados Unidos (57%) y Canadá (69%), que se sentían más satisfechos con su salario.

Otro estudio similar (Adamson, Kenny y Wilson, 1995) hallaron que los profesionales enfermeros británicos se perciben menos satisfechos que sus homónimos australianos ($p < 0,001$). Los profesionales enfermeros británicos perciben su estatus profesional bajo ($p < 0,01$), sus relaciones con los gestores de los hospitales pobres ($p < 0,01$) y sus condiciones de trabajo menos adecuadas que los australianos ($p < 0,01$). También informan que existe un mayor conflicto entre la perspectiva idealizada del trabajo adquirida en los estudios y la práctica actual ($p < 0,01$), y que están menos satisfechos con su organización profesional ($p < 0,01$). Los profesionales enfermeros británicos están también muy preocupados por la falta de comunicación con los médicos ($p < 0,01$) e informan sentir menos respeto por parte de otros profesionales de la salud, entre ellos los médicos y los gestores ($p < 0,01$).

Uno de los aspectos más relevantes patente en diferentes investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros es la estructura organizativa (Campbel, Fowles y Weber, 2004). Otros autores (Willem, Buelens y De Jonghe, 2007) consideran que la estructura organizativa es un determinante crucial en la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros. Diferentes estudios relacionados con la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros muestran variadas fuentes de satisfacción. Los hallazgos derivados de diferentes investigaciones que utilizan instrumentos de medición similares son más valiosos, ya que proporcionan información comparada.

Utilizando el cuestionario Ward Organisational Features Scales, Tovey y Adams (1999) hallaron que las fuentes principales de insatisfacción de

los profesionales enfermeros incluían las relaciones laborales, especialmente las relacionadas con la gestión, la falta de plantilla, la preocupación profesional respecto a bajos estándares de cuidados y la presión externa del trabajo. Un estudio (Adams y Bond, 2000) muestra también que los profesionales enfermeros indicaron como aspectos positivos de la unidad/servicio las facilidades y el diseño. Las correlaciones más elevadas se hallaron entre la satisfacción del trabajo y la cohesión del equipo de enfermería ($r = 0,51$; $p < 0,00$), la organización de la plantilla ($r = 0,46$; $p < 0,001$), el nivel de práctica profesional lograda en la unidad ($r = 0,46$; $p < 0,001$) y la colaboración con el equipo médico ($r = 0,41$; $p < 0,01$).

Otro punto de vista lo aporta un trabajo que examina el nivel de satisfacción laboral en relación a 6 componentes laborales: autonomía, estatus profesional, sueldo, interacción, protocolos organizativos y requerimientos de las tareas que utiliza Index of Work Satisfaction.(Lee, 1998) La primera parte se dirige a la relativa importancia de cada uno de los 6 componentes del trabajo, utilizando 15 grupos de criterios. La segunda parte es una escala de Likert de 44 ítems, que requiere efectuar de 1 a 7 elecciones de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo para medir niveles corrientes de satisfacción relacionados con cada uno de los 6 componentes. Los resultados muestran que los profesionales enfermeros están más insatisfechos que satisfechos (significado = 3,46) y muestran mayor satisfacción con el estatus profesional (significado = 4,17) y mayor grado de insatisfacción con los requerimientos para las tareas (significado = 2,81).

Factores relacionados con la satisfacción laboral en enfermería

La satisfacción del trabajo es un fenómeno complejo, como se ha evidenciado en el apartado anterior. La identificación de los factores relacionados y el examen de sus efectos pueden ayudar a desarrollar las intervenciones de gestión necesarias para mejorar la calidad de los cuidados (Mrayyan, 2006). Un modelo causal de satisfacción laboral que ha sido probado implicó a profesionales enfermeros de Taiwán y de Corea

del Sur. Dicho modelo incluye 11 variables independientes: entorno laboral, afectividad positiva, afectividad negativa, autonomía, justicia distributiva, justicia procesal, estrés laboral, sueldo, cambios promocionales, rutinización y apoyo social. Los investigadores hallaron que, con excepción del sueldo, todas las variables estaban significativamente relacionadas con la satisfacción laboral (Chu, Hsu, Price y Lee, 2003).

El compromiso con la organización se refiere a la identificación con la lealtad a la institución y a sus objetivos (Bhatnagar y Srivastava, 2012) y se ha definido como una fuerza de identificación de la persona y su implicación en la organización. En particular, el compromiso se caracteriza por 3 factores: una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización, la voluntad para ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización y un fuerte deseo de mantenerse miembro de la organización (Kumar, Mehra, Inder y Sharma, 2016).

Se ha hallado que el compromiso organizativo es positivo en relación con la satisfacción de los profesionales enfermeros que ejercen en el hospital (Al-Ameri, 2000). Un estudio realizado a una muestra de profesionales enfermeros canadienses halló que el compromiso organizativo estaba relacionado con la satisfacción global del trabajo ($r = 0,64$; $p < 0,001$), la satisfacción con el trabajo ($r = 0,058$; $p < 0,001$), las oportunidades de promoción ($r = 0,055$; $p < 0,001$), la supervisión ($r = 0,054$; $p < 0,001$), los colaboradores ($r = 0,030$; $p < 0,001$) y el sueldo ($r = 0,022$; $p < 0,001$). Además, el análisis de regresión revelaba que el compromiso organizativo explicaba el 41% de la varianza en la satisfacción laboral (Knoop, 1995).

El compromiso profesional supone la implicación de la persona hacia su profesión. En enfermería, dicho compromiso tiene el potencial de producir beneficios tanto para el profesional como para la organización. Además, dicho compromiso profesional está positivamente relacionado

con la satisfacción laboral de los profesionales enfermeros (Salem, Baddar y Mugatti, 2016).

Dimensiones.

Las dimensiones de la satisfacción laboral son posibles de apreciarlas mediante el cuestionario Font Roja (Aranaz y Mira, 1988), el cual es un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en este contexto laboral. Esta herramienta evalúa 8 aspectos agrupados en 3 dimensiones para una mejor presentación de los resultados en el presente estudio.

a) Realización laboral

- **Satisfacción por el trabajo:** Es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- **Competencia profesional:** Grado en el que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
- **Promoción profesional:** Es el grado en el que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

b) Relación Laboral

- **Relación interpersonal con sus jefes:** Es el grado en el que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.
- **Relación interpersonal con sus compañeros:** Grado de satisfacción que experimenta el sujeto con las relaciones laborales en su grupo de trabajo.

c) Cansancio Laboral

- **Tensión relaciona con el trabajo:** Es el grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

- **Presión del trabajo:** Grado en el que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- **Monotonía laboral:** Es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros (as) y la escasa variedad del trabajo (Navarro, 1999).

Si bien en la literatura de la psicometría se menciona que el cuestionario Font Roja data desde 1988, donde ya se establecían adecuadas propiedades métricas para la valoración de satisfacción laboral, hoy en día se ha convertido en una herramienta de medida de la satisfacción laboral muy difundido y ampliamente utilizada por numerosos estudios realizados en el contexto laboral hospitalario. Se trata de un instrumento con 24 ítems con opciones de respuesta de tipo Likert, cuya valoración final se obtiene por la sumatoria de los 24 ítems (Aranaz y Mira, 1988) Es importante mencionar que con el transcurrir del tiempo este instrumento ha vuelto a ser validado en diversas investigaciones, que incluso complementan con dos nuevos reactivos y completan un total de 26 ítems, dando un valor de consistencia interna de 0,791, ligeramente superior al valor obtenido en la versión inicial (alfa de Cronbach=0,773) (Núñez, Estévez y Hernández, 2007).

2.2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Generalidades

El compromiso organizacional y la alineación del factor humano definen las relaciones existentes entre los empleados y de los directivos de la organización a la cual pertenecen y/o prestan servicios, identificando que genera las causas y consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica. Toma una estructura orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales, establecimientos sanitarios en este caso (Soberantes y De la Fuente, 2009).

Que los profesionales sanitarios no se comprometan con su establecimiento de salud traería consigo la reducción de la eficacia

organizacional; por el contrario, profesionales sanitarios comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa. Ello minimizaría los costos de rotación de personal; asimismo, los sanitarios comprometidos y calificados no requieren ser supervisados ya que conocen la importancia y el valor de integrar sus metas con las de la organización, debido a que piensan en ambas a nivel personal (Soberantes y De la Fuente, 2009).

Existe un aumento importante en las investigaciones –principalmente en ciencias administrativas y de gestión humana– sobre compromiso organizacional y este interés se debe en gran parte a que se reconoce que tiene un impacto no sólo para determinar la permanencia de los empleados, sino porque los empleados comprometidos contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales y llevan a mayores niveles de eficiencia. En el campo de la salud, el CO, como constructo teórico y como variable empírica, ha sido poco estudiado, para su estudio se han basado en modelos con distintos enfoques, tratando de determinar las relaciones existentes, antes que definir con precisión su naturaleza para los profesionales de la salud (Betanzos y Paz, 2011).

Concepto

El estudio del compromiso organizacional se ha caracterizado desde su inicio por la existencia de dos grandes perspectivas de estudio. Por un lado, se ha definido, analizado y evaluado como una actitud, y por otro lado, como una línea de acción continua del trabajador.

Desde un primer punto de vista, el compromiso organizacional se define como el estado psicológico que caracteriza las relaciones entre empleados con la organización y tiene implicaciones en las decisiones de continuar o dejar de ser miembro de la organización. Por su parte, Mowday, Porter y Steers lo definen como una respuesta actitudinal resultante de una evaluación de la situación laboral lo cual une o adhiere el individuo a la organización (Durrego y Echevarría, 1999).

El empleado comprometido es descrito como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día, protege los bienes de la compañía y comparte sus metas. Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida parecería claramente ser una ventaja. Las oportunidades de realizar trabajos importantes y desafiantes (retadores), reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso (Vila, 2005).

Teorías del compromiso organizacional

El estudio del CO, inicia con la concepción del constructo por Becker en los años 60, quien lo definió como el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo, y pasado por diferentes etapas en su estudio por el ámbito de la sociología, psicología y comportamiento organizacional. Se destacan dos situaciones en relación al constructo, su carácter multidisciplinar lo que ha dificultado su consenso y su dimensionalidad, considerado inicialmente unidimensional y con el tiempo multidimensional. En general la literatura habla de tres tipos de compromiso organizacional los cuáles se basan en diferentes constructos teóricos (Betanzos y Paz, 2011).

Desde la "Teoría del intercambio social", se sugiere que es resultado de una transacción entre contribuciones del empleado por beneficios e incentivos que recibe de su empresa. Esta teoría plantea, en términos generales, que cuando la acción de una persona recibe la recompensa que espera o, especialmente, una recompensa mayor que la esperada, se sentirá complacida y lo más probable es que realice la conducta aprobada, siendo los resultados de ésta más valiosos para ella. En el contexto del compromiso organizacional, se considera que los empleados intercambian su implicación con la empresa por recompensas y beneficios. Los empleados estarán comprometidos en la medida en que sus necesidades y expectativas se vean satisfechas en estas relaciones de intercambio. Considerando que los empleados a tiempo parcial

habitualmente son relativamente peor tratados en la empresa en cuanto a recompensas y beneficios cabría esperar, en base a la teoría del intercambio social, que estuvieran relativamente menos comprometidos (Álvarez, 2008) Enmarcando estas precisiones en lo que más adelante Meyer y Allen vendrían a establecer, se trataría de un compromiso organizacional de continuidad, lo cual indica que es esperable que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto y cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo (Price y Mueller, 1997).

Por otra parte, desde la teoría del vínculo afectivo, el compromiso se define como una actitud que expresa la liga emocional (psicológica) entre el individuo y su organización, donde existe un componente con estos elementos: 1) la identificación con los objetivos y valores de la organización, 2) contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y 3) el deseo de ser parte de la organización. Así los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella. Mowday, Steers y Porter lo definieron como: “La fuerza relativa de una identificación individual e implicación con una organización en particular”. Esta es la faceta actitudinal (afectiva) del compromiso. (Ruiz, 2013; Frías, 2014)

Desde la perspectiva de atribución se define al compromiso como una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. Dentro de esta categoría entraría la dimensión normativa ya que se expresa un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece (Betanzos y Paz, 2007). Este tipo de compromiso se conoce como compromiso normativo donde el empleado asume que tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral por parte del trabajador para continuar en la organización. El empleado se enfocará a cumplir con las metas de la organización, pero también creará tener cierta responsabilidad hacia los demás, lo que lo lleva a cubrir los

requerimientos que se le marcan para evitar la desaprobación social (Juaneda y Gonzáles, 2008).

Morrow (1983) delimitó el compromiso organizacional en las siguientes dimensiones; valor del trabajo en sí ética protestante compromiso de carrera, involucramiento con el puesto, compromiso con la organización y compromiso de unión. Algunos investigadores han integrado en el estudio del profesional de salud la dimensión del compromiso de carrera (Cohen, 2007). A la vista de estas propuestas teóricas, se tiene que el compromiso es un constructo multidimensional, con ciertas discrepancias por resolver respecto si es un aspecto actitudinal o conductual, igualmente aún quedan algunos espacios vacíos de conocimiento acerca de este constructo que no han sido estudiados y por lo tanto se hace necesario revisar los aspectos conceptuales (Cooper y Viswesvaran, 2005). Por otra parte, el papel del compromiso organizacional dentro del trabajo que realiza el profesional de la salud aún no está completamente descrito y por ello se han encontrado variaciones importantes que ocasionan problemas en la generalización de los resultados en las investigaciones (Bazzoli, Dynan, Burns y Yap, 2004).

Dimensiones.

Si bien hoy en día se encuentra muy bien aceptado que el compromiso organizacional relaciona el aspecto afectivo con los costos percibidos para el empleado, asociados al abandonar la organización y con el compromiso de permanencia en ella (Soberantes y De la Fuente, 2009), ello no siempre fue así pues inicialmente se concebía al compromiso organizacional como variable unidimensional, tal como se describe en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Evolución dimensional del compromiso organizacional

Amplitud dimensional	Autor	Aplicación empírica
Unidimensional: compromiso afectivo	Porter et al. 1979	Lyman, Steers, Mowday 1974; Mowday et al. 1979; Morris y Sherman 1981; Angle y Perry 1983; Stumpf y Hartman 1984; Lincoln y Kallenberg 1985.
Doble dimensión:	Compromiso afectivo y continuo	Meyer y Allen 1984 Mathieu y Zajac 1990
	Compromiso en valores y compromiso de permanencia	Angle y Perry 1981 Mayer y Schoorman 1992-1998
Triple dimensión:	Compromiso, afectivo, normativo y continuo	Mayer y Allen 1990
	Compromiso de conformidad, identificación e internalización	Modelo de O'Rally y Chatman 1986 Harris, Hirschfeld, Field y Mosholder 1993
	Compromiso afectivo, moral y continuo	Jaros et al. 1993
	Compromiso moral, calculativo y alienante	Penley y Gould 1998

Tomado de: Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo (Juaneda y Gonzáles, 2008).

De todas estos modelos dimensionales del compromiso organizativo, el que goza de mayor aceptabilidad es el de Meyer y Allen, quien mencionan que el compromiso reposa en tres dimensiones o caminos que permiten a los individuos vincularse a las organizaciones, conciben el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con su organización y que tiene implicancias en su decisión de mantener o no su condición de miembro de esa organización (Meyer y Allen, 1991; Ruiz, 2013; García e Ibarra, 2012).

- a) Compromiso Afectivo:** Consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. (Meyer y Allen, 1991; Castañón, 2016) En realidad es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa; sin embargo, esta identificación y afinidad con la

organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía, por ejemplo: el colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares. Esta identificación también se refleja en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de su empresa; se preocupa cuando su empresa va mal, y muestra una gran felicidad cuando va bien. En términos coloquiales, el colaborador que tiene un alto compromiso afectivo es aquel que "tiene bien puesta la camiseta".

Normalmente los colaboradores con un alto compromiso afectivo tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos, y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido, actitudes que son altamente deseables en la implantación de procesos como el de Equipos de Alto Desempeño (EAD's). Por otra parte, diversos estudios han demostrado que el compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que éstos experimentan mayor autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo, por lo que es de esperarse que después de la implantación de Equipos de Alto Desempeño, los colaboradores que manifestaban un bajo compromiso afectivo pudieran incrementarlo considerablemente.

- b) Compromiso Continuo:** Revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa. Con el paso del tiempo el colaborador percibe que va haciendo pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le reditúen, pudiendo ser inversiones monetarias tales como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera. Es decir, el colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido

tiempo, dinero y/o esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido.

Otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el colaborador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja.

VARIABLES INDIVIDUALES COMO LA EDAD Y LA ANTIGÜEDAD SUELEN TENER UN EFECTO IMPORTANTE SOBRE EL COMPROMISO CONTINUO, PERO TAMBIÉN INFLUYEN OTROS ASPECTOS COMO EL NIVEL EDUCATIVO, O LA CAPACITACIÓN RECIBIDA QUE ES TRANSFERIBLE A OTRA EMPRESA Y, DESDE LUEGO, ASPECTOS MACROECONÓMICOS COMO EL ESTADO DEL MERCADO LABORAL. EL COLABORADOR QUE TIENE UN ALTO COMPROMISO CONTINUO, Y QUE EN LOS OTROS DOS TIPOS MANTIENE UN NIVEL BAJO O MODERADO, TIENDE A MANIFESTAR ESTABILIDAD LABORAL, LA CUAL PUEDE SER PURAMENTE SITUACIONAL. POR OTRA PARTE, SU ESFUERZO, DEDICACIÓN Y ENTREGA AL TRABAJO RADICAN EN ALCANZAR LOS NIVELES DE “MÍNIMOS ACEPTABLES”; ES DECIR, EL COLABORADOR SÓLO CUMPLE CON LO ESTRICTAMENTE NECESARIO PARA SEGUIR TRABAJANDO EN LA EMPRESA Y CAPITALIZAR SUS INVERSIONES, O BIEN, ESPERA UNA MEJORA EN LAS OPORTUNIDADES EXTERNAS PARA DEJAR LA EMPRESA, POR LO QUE SU PARTICIPACIÓN EN LA IMPLANTACIÓN DE UN PROCESO COMO LOS EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO, SERÁ PASIVA Y SÓLO POR CUMPLIR CON EL REQUISITO. NO OBSTANTE, LO ANTERIOR LA IMPLANTACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO, PUEDE CONDUCIR A QUE EL COLABORADOR EXPERIMENTE UN CONJUNTO DE ESTADOS PSICOLÓGICOS, QUE TIENDAN A DISMINUIR SU COMPROMISO CONTINUO Y EN CONTRAPUNTO, A AUMENTAR YA SEA EL COMPROMISO AFECTIVO O EL NORMATIVO (MEYER Y ALLEN, 1991).

c) Compromiso Normativo: Es la tercera y última dimensión del compromiso organizacional, el cual al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa. Este sentimiento de obligación suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales; es decir, el sujeto aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que le contrate. Desde luego la aplicación de este valor se hace presente en otros contextos de la vida de la persona. Por otra parte, el individuo puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en su empresa, por defecto de experimentar una sensación de deuda hacia su compañía por haberle dado alguna oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por el colaborador (Lorca, 2014).

En síntesis, y recurriendo nuevamente al lenguaje cotidiano, el colaborador con un alto compromiso normativo es el “colaborador incondicional”. El colaborador con un alto compromiso normativo será por tanto un incondicional al momento de implantar Equipos de Alto Desempeño, aunque quizás no con la energía y el entusiasmo del colaborador con alto compromiso afectivo, pero si con la garantía de que estará presente en todo momento.

Es de esperarse también que pueda existir un incremento en el compromiso normativo de algunos colaboradores después de la implantación de Equipos de Alto Desempeño, en virtud de que la confianza depositada en ellos al darles mayor autonomía y responsabilidad pueda ser percibida como una oportunidad altamente valorada y que generaría cierto sentimiento de deuda (Meyer y Allen, 1991; Castañón, 2016).

Es importante mencionar que desde que Mayer y Allen hicieran pública su herramienta evaluativa de compromiso organizacional –teniendo como componentes al compromiso normativo, afectivo y de continuidad– con adecuadas propiedades psicométricas, diversos estudios han sido llevados a cabo para revalorar sus cualidades métricas. Un ejemplo de ello es la investigación realizada por Betanzos y Paz quienes reportaron un buen nivel de consistencia interna (alfa de Cronbach=0,80) (Larico, 2015); Incluso hay quienes proponen la reducción de sus componentes, tal es el caso de Montoya (2014) quienes, según la validez de constructo, demostraron que el modelo de 2 factores obtiene un mejor ajuste, teniendo como dimensiones el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad de Servicios:** Es la atención de excelencia que se brinda de manera integral a los pacientes dentro de una entidad de salud.
- **Compromiso Organizacional:** Es el conjunto de actitudes positivas del profesional de enfermería hacia la organización de salud donde se desempeña.
- **Competencia profesional:** Grado en el que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
- **Dirección Institucional:** Es la máxima entidad responsable y encargada de gestionar la institución de salud a su cargo con el objetivo de llegar a sus metas competente y permitir el desarrollo del centro que dirige.
- **Entidad de Salud:** Establecimiento organizado donde se atiende a las personas con algún problema de salud, siendo categorizado de acuerdo a su capacidad de respuesta a la población que acuden a esta.

- **Equipos de Alto Impacto:** Son equipos donde existe confianza absoluta entre sus integrantes, donde los roles de cada uno están fijados, pero son flexibles al mismo tiempo y les une un compromiso que les conduce a involucrarse hacia el logro del objetivo compartido en la organización.
- **Monotonía laboral:** Es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros (as) y la escasa variedad del trabajo.
- **La motivación:** Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.
- **Organización:** Son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas interrelaciones que cumplen funciones especializadas.
- **Paciente:** Es alguien que sufre dolor o malestar, también es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.
- **Presión del trabajo:** Grado en el que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- **Profesional de Enfermería:** Es aquel profesional de la salud, encargado de la prevención y tratamiento de las enfermedades del paciente con el propósito de conservar y fomentar su salud, así como investigar y gestionar la mejora de estos procesos.

- **Promoción profesional:** Es el grado en el que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- **Relaciones Interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas, las cuales pueden basarse en emociones y sentimientos, por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el trabajo. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.
- **Satisfacción Laboral:** Es el buen estado de ánimo que experimenta el profesional de enfermería producto de su entorno laboral.
- **Tensión relacionada con el trabajo:** Es el grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados fueron validados mediante 4 expertos, entre ellos un metodólogo, un estadístico, un auditor y una enfermera, los cuales calificaron al instrumento con un alto puntaje (Anexo 7).

Respecto al Cuestionario de Satisfacción laboral Font Roja, existen evidencias suficientes que aseveran que cuenta con excelentes cualidades psicométricas y que se halla disponible para su aplicación; a pesar de ello, se realizó un juicio de expertos para valorar la validez de contenido del instrumento, el cual arrojó un excelente nivel de apreciación de los expertos (93,8%) (Anexo 7).

De forma análoga, la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen goza de gran credibilidad en la actualidad debido a sus adecuadas propiedades métricas, siendo incluso adaptado a diversos contextos sanitarios y laborales, incluyendo la realidad peruana y en contextos hospitalarios. A pesar de ello, se valoró la validez de contenido del instrumento mediante juicio de expertos, el cual arrojó un alto nivel de apreciación por parte de los expertos (96,5%) (Anexo 7).

3.2. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Se presentan los resultados de los 98 profesionales de enfermería que laboran en Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, donde se usó 2 cuestionarios, uno para medir la satisfacción laboral y otro cuestionario para medir el

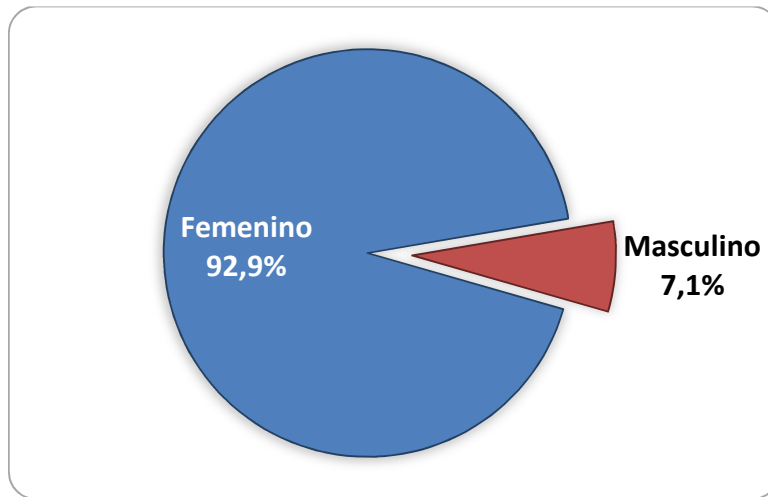
compromiso organizacional, los cuales fueron llenados personalmente por el profesional de enfermería.

Tabla 1. Características generales de los profesionales de enfermería

Características Generales	$\bar{X} \pm DS$	Min – Max
Tiempo de servicio (años)	12,5 \pm 7,8	1-32
	N	%
<6 años	27	27,6
6 - 10 años	11	11,2
>10 años	60	61,2
Género		
Femenino	91	92,9
Masculino	7	7,1
Área o Servicio		
Hospitalización	31	31,6
Consulta Externa	16	16,3
Emergencia	16	16,3
Centro Quirúrgico	15	15,3
UCI	7	7,1
Otros	13	13,3
Condición Laboral		
Nombrado	72	73,5
Contratado	26	26,5
Total	98	100,0

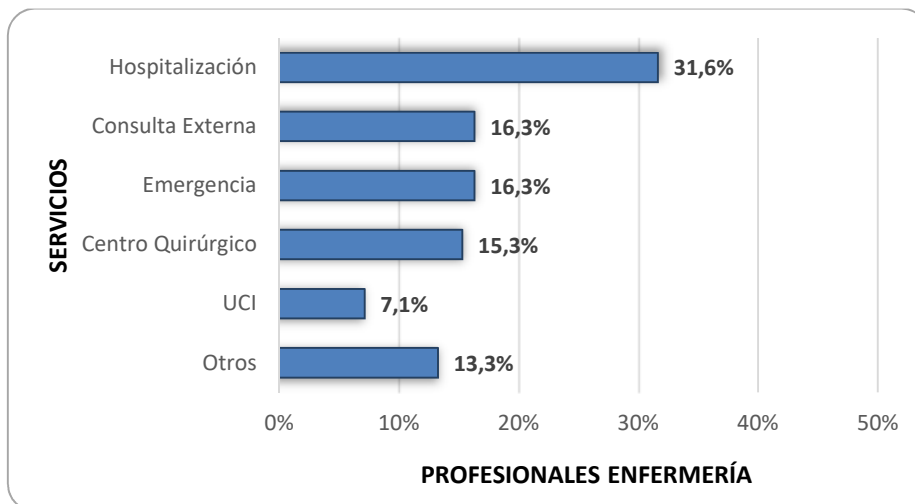
Según la tabla 1, el tiempo promedio de servicio del profesional de enfermería fue de 12,5 \pm 7,8 años, comprendido entre 1 y 32 años de servicio, asimismo la mayoría de los profesionales de enfermería tenían más de 10 años laborando (61,2%). En cuanto al género el 92,9% eran de sexo femenino. Por otro lado, el área o servicio en la que labora mayormente fue la hospitalización (31,6%), seguido de consulta externa y emergencia (16,3% cada uno). Además, el 73,5% de los profesionales de enfermería eran nombrados y el 26,5% eran contratados (Ver gráficos 1,2).

Gráfico 1. Género de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SB, durante el periodo 2015.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Área o servicio donde laboran los profesionales de enfermería.



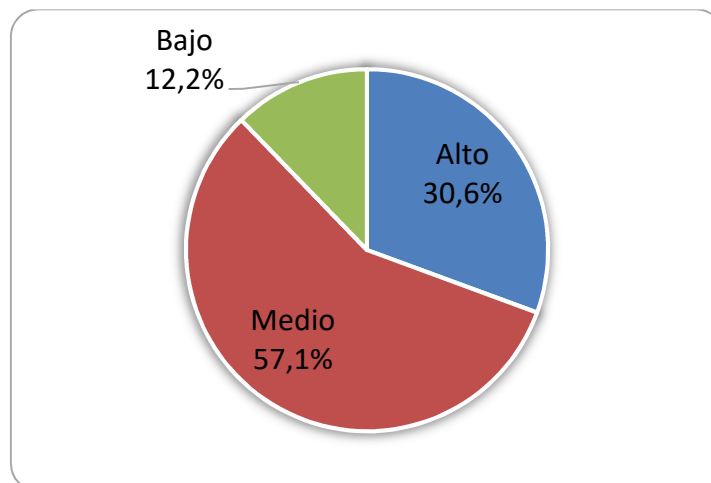
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Satisfacción laboral del profesional de Enfermería

Satisfacción Laboral	N	%
Alto	30	30,6
Medio	56	57,1
Bajo	12	12,2
Total	98	100,0

Según la tabla 2, se observó que el 57,1% de los profesionales de enfermería tenían un nivel de satisfacción laboral medio, seguido del 30,6% con un nivel de satisfacción laboral alto y por último el 12,2% con un nivel de satisfacción laboral bajo (Ver gráfico 3).

Gráfico 3. Satisfacción laboral del profesional de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

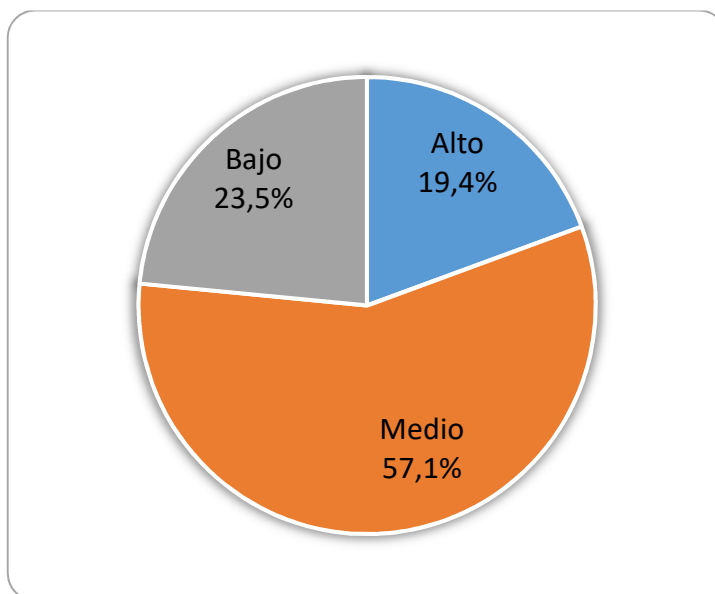
Tabla 3. Compromiso organizacional del profesional de Enfermería

Compromiso Organizacional	N	%
Alto	19	19,4
Medio	56	57,1
Bajo	23	23,5
Total	98	100,0

En la tabla 3, se observó que más de la mitad (57,1%) de los profesionales de enfermería tenían un nivel de compromiso organizacional medio, seguido del

23,5% con un nivel de compromiso organizacional bajo. Solo el 19,4% presentó un alto nivel de compromiso organizacional (Ver gráfico 4).

Gráfico 4. Compromiso organizacional del profesional de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

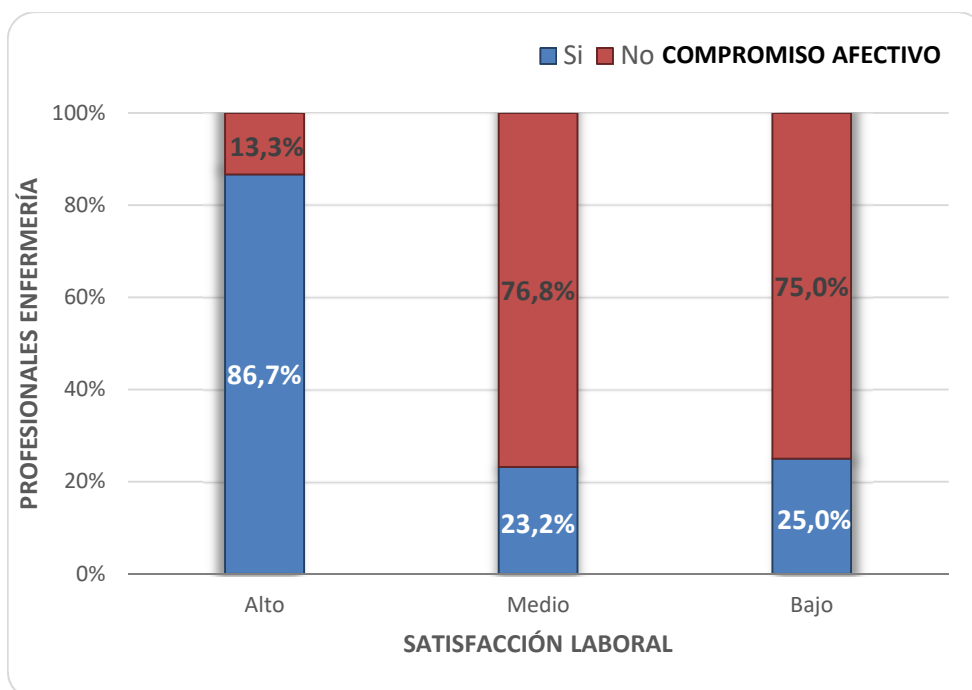
Tabla 4. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de Enfermería

Compromiso afectivo	Nivel de Satisfacción Laboral						P*
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	N	%	N	%	
Si	26	86,7	13	23,2	3	25,0	<0,001
No	4	13,3	43	76,8	9	75,0	
Total	30	100,0	56	100,0	12	100,0	

* Prueba Chi- Cuadrado

Según la tabla 4, entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso afectivo se evidenció relación significativa ($p < 0,001$), es decir en los que presentaron mayor satisfacción laboral también se observó mayor compromiso afectivo, dado que los profesionales de enfermería que tenían un alto nivel de satisfacción laboral (86,7%), presentaron más frecuencia de compromiso afectivo (Ver gráfico 5).

Gráfico 5. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

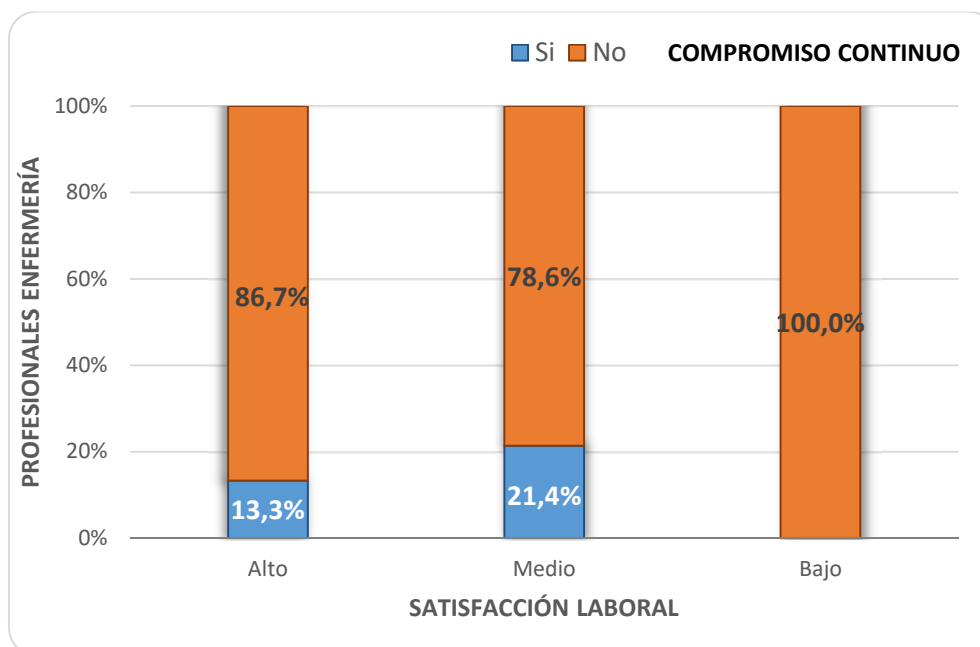
Tabla 5. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería

Compromiso Continuo	Satisfacción Laboral						P*
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	N	%	N	%	
Si	4	13,3	12	21,4	-	-	0,165
No	26	86,7	44	78,6	12	100,0	
Total	30	100,0	56	100,0	12	100,0	

* Prueba Chi- Cuadrado.

Respecto a la tabla 5, se observó que el nivel de satisfacción laboral no presentó relación significativa con el compromiso continuo ($p=0,165$), sin embargo, se encontró que en todos los que presentaron baja satisfacción tampoco tuvieron compromiso continuo (Ver gráfico 6).

Gráfico 6. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

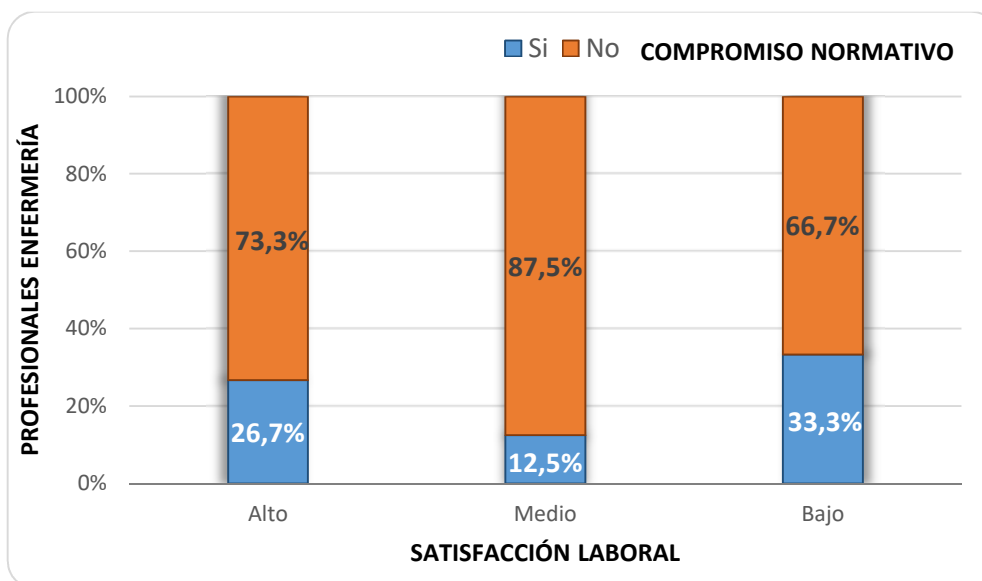
Tabla 6. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería

Compromiso Normativo	Nivel de Satisfacción Laboral						P*
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	N	%	N	%	
Si	8	26,7	7	12,5	4	33,3	0,122
No	22	73,3	49	87,5	8	66,7	
Total	30	100	56	100	12	100	

* Prueba Chi- Cuadrado

Según la tabla 6, en relación al nivel de satisfacción laboral y el compromiso normativo no se encontró que existe relación significativa ($p=0,122$), sin embargo, se observa que los profesionales de enfermería con satisfacción media, presentaron menor frecuencia de compromiso normativo (Ver gráfico 7).

Gráfico 7. Relación entre el Nivel de satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería



Fuente: Elaboración propia

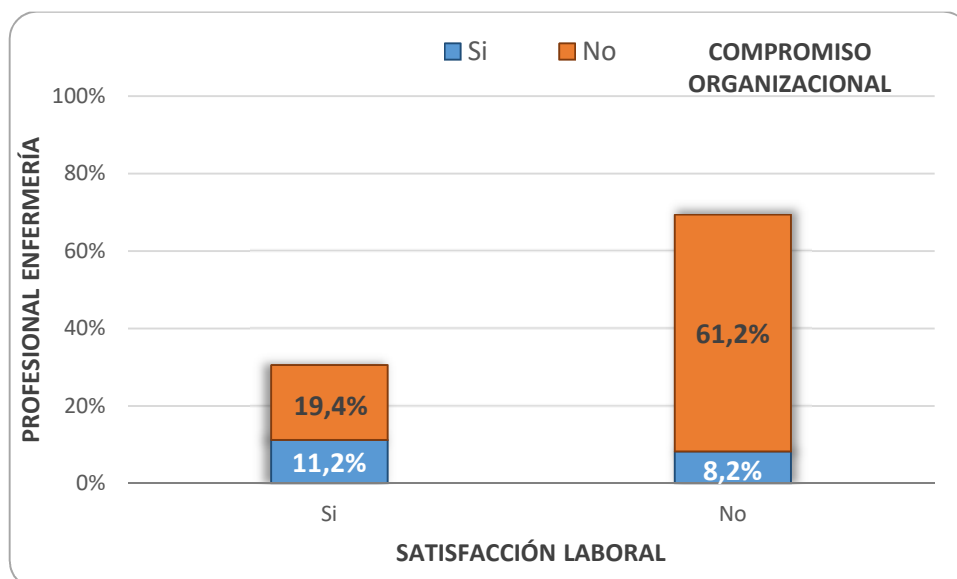
Tabla 7. Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, durante el periodo 2015.

Alto Compromiso Organizacional	Alta Satisfacción Laboral						P*
	Si		No		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Si	11	11,2	8	8,2	19	19,4	0,004
No	19	19,4	60	61,2	79	80,6	
Total	30	19,3	68	57,2	98	100,0	

*Chi-cuadrado

En la tabla 7, se observa que el nivel de satisfacción laboral y el nivel de compromiso organizacional presentaron asociación estadísticamente significativa ($p=0,004$), es decir que, a menor satisfacción laboral, también menor el compromiso organizacional. Además, se observó que solo el 11,2% de los profesionales de enfermería tenían una alta satisfacción laboral y un alto compromiso organizacional a la vez (Ver gráfico 8).

Gráfico 8. Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Características generales según la satisfacción laboral del profesional de enfermería

Características Generales	Nivel de Satisfacción Laboral				P
	Alto		Medio/Bajo		
	$\bar{x} \pm DS$	Min – Max	$\bar{x} \pm DS$	Min – Max	
Tiempo de servicio (años)	$13,9 \pm 8,1$	2-27	$11,8 \pm 7,6$	1-32	0,232**
	N	%	N	%	
<6 años	7	23,3	20	29,4	
6 - 10 años	2	6,7	9	13,2	0,444*
>10 años	21	70,0	39	57,4	
Género					
Femenino	26	86,7	65	95,6	0,248*
Masculino	4	13,3	3	4,4	
Área o servicio					
Hospitalización	13	43,3	18	26,5	0,098*
Otros servicios	17	56,7	50	73,5	
Condición Laboral					
Nombrado	27	90,0	45	66,2	0,027*
Contratado	3	10,0	23	33,8	
Total	30	100,0	68	100,0	

* Prueba Chi-Cuadrado / ** Prueba t de Student

En la tabla 8, el tiempo promedio de los profesionales de enfermería con un nivel de satisfacción alto fue $13,9 \pm 8,1$ años, y los profesionales de enfermería con un nivel de satisfacción Medio/Bajo fue $11,8 \pm 7,6$ años, donde el grupo con mayor frecuencia para ambos grupos fueron los mayores de 10 años (70,0% y 57,4%). Observándose que el tiempo de servicio no está asociada significativamente con la satisfacción laboral ($p=0,444$), asimismo, fue para el género, donde no se asoció con la satisfacción laboral ($p=0,248$). En relación al área o servicio donde laboran los profesionales de enfermería, se observó que en ambos grupos se presentó con mayor frecuencia en el área o servicio de hospitalización (43,3% y 26,5%). Encontrándose que el área o servicio donde laboran no está asociada significativamente con la satisfacción laboral ($p=0,098$). Sin embargo se observó que la condición laboral de contratado fue significativamente menos frecuente en los profesionales con alta satisfacción, estando la mayoría en los que tenían menor satisfacción ($p=0,027$).

Tabla 9. Características generales según el compromiso organizacional del profesional de enfermería

Características generales	Nivel de Compromiso Organizacional				P
	Alto		Medio/Bajo		
	$\bar{x} \pm DS$	Min - Max	$\bar{x} \pm DS$	Min - Max	
Tiempo de servicio (años)	$14,6 \pm 7,6$	1-27	$11,9 \pm 7,8$	1-32	0,182**
	N	%	N	%	
<6 años	3	15,8	24	30,4	
6 - 10 años	1	5,3	10	12,7	
>10 años	15	78,9	45	57,0	0,208*
Genero					
Femenino	19	100,0	72	91,1	-
Masculino	-	-	7	8,9	
Área o servicio					
Hospitalización	11	57,9	20	25,3	0,006*
Otros servicios	8	42,1	59	74,7	
Condición Laboral					
Nombrado	19	100,0	53	67,1	-
Contratado	-	-	26	32,9	
Total	19	100,0	79	100,0	

* Prueba Chi-Cuadrado / ** Prueba t de Student

En la tabla 9, el tiempo promedio de los profesionales de enfermería con un nivel de compromiso organizacional alto fue $14,6 \pm 7,6$ años y los profesionales de enfermería con un nivel de compromiso organizacional Medio/Bajo fue $11,9 \pm 7,8$

años, donde el grupo con mayor frecuencia para ambos fueron los mayores de 10 años (78,9% y 57,0%). Observándose que la mayoría de profesionales que tenían un alto compromiso organizacional eran del servicio de hospitalización, siendo estadísticamente significativo ($p=0,006$). Por otro lado, en la condición laboral, se observó que los profesionales de enfermería que tenían un compromiso alto, el 100% eran nombrados; mientras que todos los contratados presentaron un compromiso organizacional no tan alto.

3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón Y SBS.

3.3.1. Prueba de Hipótesis 1:

- **Planteamiento de las Hipótesis**

Hi: La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Ho: La satisfacción laboral NO tendría una relación significativa con el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

- **Elección de prueba estadística y significancia**

Chi-cuadrado: Test de homogeneidad para variables cualitativas.

Significancia convencional del 5%: $\alpha=0,05$

- **Cálculo y contraste de hipótesis**

El valor calculado de la prueba fue mayor a 0,05: $p\text{-valor}<0,001$

Debido que el $p<0,001$ se rechaza H_0 , se acepta H_1 .

- **Conclusión e Interpretación**

Con un 95% de confianza se puede afirmar que la satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

3.3.2. Hipótesis Específica 2:

- **Planteamiento de las Hipótesis**

Hi: La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Ho: La satisfacción laboral NO tendría una relación significativa con el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

- **Elección de prueba estadística y significancia**

Chi-cuadrado: Test de homogeneidad para variables cualitativas.

Significancia convencional del 5%: $\alpha=0,05$.

- **Cálculo y contraste de hipótesis**

El valor calculado de la prueba fue mayor a 0,05: $p\text{-valor}=0,165$

Debido que el $p>0,05$ se acepta H_0 .

- **Conclusión e Interpretación**

Con un 95% de confianza se puede afirmar que la satisfacción laboral NO tendría una relación significativa con el compromiso continuo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

3.3.3. Hipótesis Específica 3:

- **Planteamiento de las Hipótesis**

Hi: La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso normativo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Ho: La satisfacción laboral NO tendría una relación significativa con el compromiso normativo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

- **Elección de prueba estadística y significancia**

Chi-cuadrado: Test de homogeneidad para variables cualitativas.

Significancia convencional del 5%: $\alpha=0,05$.

- **Cálculo y contraste de hipótesis**

El valor calculado de la prueba fue mayor a 0,05: p-valor=0,122

Debido que el $p>0,05$ se acepta Ho.

- **Conclusión e Interpretación**

Con un 95% de confianza se puede afirmar que la satisfacción laboral NO tendría una relación significativa con el compromiso normativo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad, las organizaciones enfrentan cambios constantes como la globalización, el desarrollo, la tecnología, comunicaciones, etc, cambios que hacen necesaria la adaptación de las organizaciones sanitarias para que brinden servicios de alta calidad y para ello es indispensable que los trabajadores se perciban satisfechos, pues según Velarde, Priego y López (2004) la satisfacción laboral es un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha con la realización y los resultados de su trabajo Investigadores como Aguirre (2009) refieren que existen ciertos factores que influyen en la satisfacción laboral percibida por profesionales de enfermería, y Apuy (2008) manifiesta la existencia de factores organizacionales que influyen en la satisfacción laboral en el profesional de enfermería. En este sentido es muy importante dar una

suficiente atención a temas como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional como aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de toda institución de salud, para el caso del presente estudio el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.

Como era de esperarse la distribución por sexos, muestra la feminización de la población global del personal de enfermería, habiendo un 92,9% de profesionales de enfermería del sexo femenino. Por otra parte, destaca el tiempo de servicio de los participantes, que en la mayor parte de casos asciende a más de 10 años (61,2%), lo cual le confiere un carácter de mayor experiencia y estabilidad laboral; hallazgos similares fueron encontrados por Hernández et al. (2010) donde 57 profesionales de enfermería colombianos se caracterizaron por pertenecer en su mayoría al sexo femenino (89,4%) y laborar en el servicio de hospitalización (49,1%). Molina et al. (2009) también encontraron resultados similares al analizar a 75 profesionales de enfermería españoles, pues estos pertenecieron en su mayoría al sexo femenino (72,0%), laboraban en unidades de hospitalización (58,7%) y tenían una situación laboral de trabajador fijo (73,3%). En suma, el perfil del profesional de enfermería en la presente investigación se define como una enfermera con gran experiencia por el tiempo de servicios, que labora principalmente en hospitalización, un área donde se comparte de forma prolongada padecimientos ajenos debido a la empatía que se debe generar como resultado de la relación enfermera-paciente; asimismo, este profesional se caracteriza por ser nombrado, lo cual le confiere cierta estabilidad en su situación laboral.

Con un enfoque de calidad de atención en los servicios sanitarios se vienen desarrollando un considerable número de investigaciones que evalúan la satisfacción del usuario; no obstante, pocas veces se tiene en cuenta las condiciones del trabajador y la satisfacción laboral que este percibe, ello es importante ya que forma parte de lo que se conoce como "calidad total". Según Chiavetano (2000) la satisfacción laboral es considerada un determinante primordial en el desempeño laboral. En la

mayor parte de casos los profesionales de enfermería manifestaron un nivel medio de satisfacción (57,1%), resultados ligeramente inferiores fueron reportados por Suárez (2012). quienes encontraron en el 48,6% de profesionales de enfermería españoles un nivel de satisfacción medio, siendo la “comunicación con superiores” el aspecto mejor valorado y el “contenido del trabajo” el aspecto peor valorado. Molina et al. (2009) a partir de una investigación desarrollada en Colombia encontraron que la mayoría de profesionales de enfermería manifestaban niveles medios de satisfacción laboral, siendo la “satisfacción por el trabajo” el aspecto mejor valorado mientras que la “promoción profesional” fue el aspecto menos valorado. Al analizar otros estudios realizados en el medio hospitalario a profesionales de enfermería con la utilización del mismo instrumento se observan resultados muy similares. Sin embargo, Méndez (2011) en una investigación realizada en Bécice encontró que el nivel de satisfacción del personal de policlínicos se correspondió a insatisfecho, disimilitudes que posiblemente tengan razón de ser en el no uso de cuestionario de Font-Roja para la evaluación de la satisfacción laboral. Si bien existe libertad de método en la investigación científica, el heterogéneo uso de instrumentos de valoración de satisfacción laboral dificultaría el análisis comparativo con otras investigaciones como Bobbio y Ramos (2010) quien en un hospital nacional del Perú y haciendo uso de un instrumento distinto al empleado en este estudio encontraron que la satisfacción laboral global del personal de enfermería fue del 26,2% y del personal técnico de enfermería fue del 49,0%, resultados que bien podrían expresar bajos y moderados niveles de satisfacción laboral, respectivamente no obstante son solo apreciaciones. En suma, a pesar de los diversos métodos empleados al momento de valorar la satisfacción laboral, su conocimiento puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

El compromiso organizacional se ha asociado a un sentido de pertenencia y es visto como una actitud, un estado psicológico que refleja un enlace emocional con las instituciones prestatarias de salud. En ese sentido es importante que los profesionales de enfermería se sientan comprometidos

con las instituciones sanitarias y con la labor que desempeñan, más aún en instituciones que son centros de referencia para establecimientos de menor capacidad resolutive y tienen como jurisdicción sanitaria una creciente población como es el caso del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. Así al evaluar en compromiso organizacional del personal de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS se encontró en el 57,1% de casos un nivel medio de compromiso organizacional, un 23,5% manifestaron bajos niveles de compromiso organizacional y el 19,4% presentaron altos niveles de compromiso organizacional, ello permite deducir que en solo una minoría de casos los profesionales de enfermería se sienten altamente identificados e involucrados con la institución y es muy probable también que sean estos los que se encuentren más dispuestos a realizar esfuerzos importantes en beneficio de la organización, tal como se establece en el modelo teórico de Meyer y Allen (1991) respecto al compromiso organizacional; si bien el presente estudio se fundamenta en la perspectiva teórica de estos autores, es importante mencionar el común denominador que esta tiene con otras perspectivas teóricas que mencionan como características básicas del compromiso organizacional al sentido del vínculo y afectividad del profesional de enfermería hacia la institución (Arias, 2001; Arias, Verla, Loli y Quintana, 2003; Cloure y Bohrt, 2003). Los resultados del presente estudio, son similares a los encontrados por Loli (2007) quienes, a pesar de evaluar esta variable en trabajadores ajenos al rubro de la salud, concluyeron que el mayor porcentaje de trabajadores se ubican dentro de una categoría media de compromiso organizacional, seguido de otro grupo con un bajo compromiso organizacional y un tercer grupo con un alto compromiso organizacional. Parece ser que la tendencia de los trabajadores mayoritariamente es encontrarse “medianamente comprometidos” con la organización, seguido de aquellos “escasamente comprometidos” y en tercer lugar aquellos “muy comprometidos”, ello resalta la necesidad de ejecutar a la brevedad medidas de intervención sobre el posicionamiento del bajo compromiso organizacional respecto al alto nivel de compromiso (23,5% vs 19,4%, para el caso del presente estudio), dado que el compromiso organizacional contribuiría a que el profesional de enfermería se identifique con sus roles profesionales y con el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS,

es menester seguir trabajando para lograr en los enfermeros tengan solo de moderados a altos niveles de compromiso organizacional como medios para propiciar una mejor atención al cliente interno y externo.

Es posible apreciarse en diversas investigaciones la influencia que tiene la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral y sobre este último, se ha dicho que no solo es dependiente de las tecnologías con que un trabajador tiene a disposición sino también del nivel de compromiso de este hacia la institución donde labora. Lo anterior nos permite deducir la existencia de una probable relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, supuesto que se comprobó en el presente estudio dada la “muy significativa” relación ($p=0,004$) entre el alto compromiso organizacional y el alto nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, resultados similares fueron reportados por investigadores como Díaz (2005) quien, empleando instrumentos similares, aunque no en profesionales de la salud, halló asociación “significativa” ($p=0,01$) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, de forma que si aumentan los niveles de satisfacción laboral de un empleado, el compromiso organizacional también lo hará ($r=0,59$). Asimismo, Zurita et al. (2014) al analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral con instrumentos similares a los empleados en el presente estudio encontraron una correlación positiva significativa ($r=0,41$; $p<0,01$) entre ambas variables. Jaik, Tena y Villanueva (2010) reportaron, aunque en trabajadores docentes mexicanos y haciendo uso de instrumentos distintos a los empleados en el presente estudio, la existencia de una correlación positiva y altamente significativa ($r=0,852$; $p=0,01$) entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional. A pesar que el profesional enfermería se desarrolla en un contexto extremadamente complejo y dinámico caracterizado en muchos casos por la exposición prolongada a situaciones penosas de paciente que urgen cuidados, los contrastes anteriores evidencian que independientemente de las condiciones laborales propias de cada medio de trabajo la satisfacción laboral percibida por trabajadores se relaciona con el compromiso organizacional de los mismos, dicho de otra manera existe un estado emocional positivo derivado de las experiencias

laborales que se relaciona con la fuerza de identificación e involucramiento que el profesional de enfermería pueda tener hacia la institución donde labora. Siguiendo la propuesta teórica de Meyer y Allen (1991) es posible desglosar el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería hacia el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS en tres componentes: un “compromiso afectivo” que hace referencia a los lazos emocionales que los enfermeros forjan con el hospital al satisfacer sus necesidades y expectativas, un “compromiso de continuidad” que se refiere a la conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar el nosocomio donde laborar para encontrar otro y un “compromiso normativo” que alude a la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones. Si bien de forma global el compromiso organizacional se asoció con la satisfacción laboral ($p=0,004$), no sucedió lo mismo en el análisis por componentes, de forma que la única dimensión organizacional asociada a la satisfacción laboral fue el compromiso afectivo ($p<0,001$), es decir si el profesional de enfermería afectivamente se siente comprometido e identificado con el hospital es muy probable que también se encuentre satisfecho con el trabajo que viene realizando; a pesar que en otras investigaciones se hace uso de instrumentos distintos a los empleados en el presente estudio, sus resultados parecen corroborar este hallazgo, así Arias (2001) al desarrollar una investigación en 177 trabajadores mexicanos hallaron que el compromiso organizacional afectivo ejerce mayor peso sobre la satisfacción laboral general. Asimismo, otras investigaciones en el Perú del año 2003 encontraron una correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo (Arias et al., 2003). Siendo el componente afectivo del compromiso muy relacionado con la satisfacción laboral, Llapa et al. (2009) en una investigación realizada en Arequipa (Perú) recomiendan *“favorecer y estimular el desarrollo del compromiso afectivo entre los trabajadores debido a sus consecuencias positivas tanto para la organización como para la profesión. El empleado con compromiso afectivo se vuelve un recurso valioso y singular para el éxito de la organización”*. Parece ser que el aspecto afectivo del compromiso organizacional tiene un mayor peso respecto a las demás dimensiones; sin embargo, Vila (2005) al correlacionar la satisfacción

laboral con el compromiso organizacional y cada una de sus dimensiones encontró correlaciones positivas y débiles para el compromiso afectivo ($r=0,014$; $p=0,869$) y el compromiso normativo ($r=0,169$; $p=0,05$); mientras que el compromiso continuo la correlación fue inversa ($r=-0,117$; $p=0,177$), disimilitudes respecto al presente estudio que pudieron deberse a la inclusión de personas que laboran en un rubro distinto al sector salud, rubro donde los profesionales de enfermería tienen un mayor contacto, empatía e involucramiento con los pacientes a tal punto de hacer suyos los problemas de estos. Dada la ausencia de relación del compromiso continuo ($p=0,165$) y el compromiso normativo ($p=0,122$) con el nivel de satisfacción laboral, es importante dar mayor protagonismo al componente afectivo del compromiso organizacional por su íntima relación con la satisfacción laboral percibida por el profesional de enfermería, pues según la perspectiva teórica adoptada sería un medio para obtener mayores niveles identificación e implicación con los valores y metas de la organización, y una manifestación del deseo de continuar laborando en el hospital.

En la literatura organizacional se ha descrito el posible papel que pueden desempeñar algunas condiciones laborales o sociodemográficas en la satisfacción laboral percibida, denominadas características generales en el presente estudio. Así solo la condición laboral del profesional de enfermería resultó asociada al nivel de satisfacción laboral percibido ($p=0,027$), es de suponer que la sensación estabilidad y seguridad laboral otorgada por ser trabajadores nombrados en mayor parte de casos sea el responsable de la existencia de tal asociación. Respecto a la relación del compromiso organizacional con las características generales de los trabajadores se puede decir que no arrojan significancia estadística, a excepción del área o servicio donde desempeñaban sus actividades de forma que la mayoría de profesionales de enfermería que tenían un alto compromiso organizacional ejercían sus actividades en el servicio de hospitalización, siendo ello estadísticamente significativo ($p=0,006$); este hallazgo parece ser difiere de lo reportado en otras investigaciones pues indican las variables demográficas, llamadas generales en el presentes estudio, no constituyen elementos diferenciadores cuando se trata del compromiso organizacional;

en otros términos, el compromiso organizacional es igual para los trabajadores (Arias, 2001; Arias et al., 2003).

Las instituciones sanitarias de nuestro país han iniciado una carrera hacia la calidad en los servicios que brindan, situación que también es compartida por el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. Para ello, es necesario el compromiso de las personas con la organización como una forma vital para lograr efectividad y calidad; asimismo, es importante garantizar las condiciones necesarias para el profesional de la salud, en este caso el profesional de enfermería, se perciba satisfecho respecto del trabajo que realiza, ya ello condiciona un mejor desempeño laboral. Así, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, especialmente su componente afectivo, constituyen una temática que debe ser comprendida y aplicada por los administradores y gerentes de salud como un valor esencial para la profesión de enfermería y la organización sanitaria; en última instancia, una de las contribuciones que podemos extraer de este estudio es pensar y ver el compromiso como un valor que debe ser parte del perfil del profesional de enfermería.

CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería está relacionada de forma muy significativa con el alto compromiso organizacional ($p < 0,004$) en el Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS, es decir existen mayores niveles de satisfacción en quienes experimentaron compromiso organizacional en comparación a aquellos que no resultaron estar comprometidos con la institución donde laboraban.
- Existe mayor frecuencia relativa de satisfacción laboral de nivel alto en profesionales de enfermería que resultaron estar comprometidos afectivamente en comparación a aquellos no comprometidos (86,7% vs 13,3%), en quienes predominaron niveles medios (76,8%) y bajos (75,5%) de satisfacción laboral; todo ello permite aseverar la existencia de una alta asociación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral ($p < 0,001$).
- En profesionales de enfermería con compromiso de continuidad predominó una mayor frecuencia relativa de satisfacción laboral de nivel bajo (100%), seguido de un alto nivel (86,7%); mientras que en aquellos comprometidos continuamente hubo una mayor frecuencia relativa de satisfacción laboral de nivel medio (21,4%); todo ello pone en evidencia la ausencia de relación significativa entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral ($p = 0,165$).
- Existe predominancia de niveles bajos (33,3%) y altos (26,7%) de satisfacción laboral en profesionales de enfermería comprometidos normativamente en comparación a aquellos no comprometidos, en quienes mayormente existe satisfacción de nivel medio (87,5%) y alto (73,3%); todo ello evidencia la ausencia de relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral ($p = 0,122$).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los profesionales de enfermería que se encuentran en gestión ya la vez son gestores sanitarios en el Hospital Huacho considerar la propuesta de acciones tendientes a fortalecer el compromiso organizacional del cuerpo de enfermeros de la institución, mediante acciones como: i) no penalización mesurada de errores, sino poniendo en evidencia las oportunidades para aprender; ii) fomentado la iniciativa; iii) fomentando espacios para el descanso y la recreación; iv) escuchando necesidades con interés genuino; v) potenciando el desarrollo profesional-personal, en general; poniendo en práctica acciones que fomenten más emociones agradables que desagradables, lo cual desarrollaría la conexión e identificación con la institución sanitaria que facilitaría las conductas de alto sacrificio y rendimiento requeridas por la organización.
- Para mejorar el compromiso afectivo así como otras formas de compromiso mediante lo que se conoce como “salario emocional” es responsabilidad de los profesionales de enfermería de mando medio y directivos se recomienda primeramente potenciar su inteligencia emocional así como sus habilidades blandas, tales como: empatía, respeto a las opiniones, asertividad, escucha activa, espíritu de servicio, ayuda, etc. pues todo ello incide directamente en los profesionales de enfermería bajo su mando, lo cual generaría en estos el compromiso afectivo deseado.
- Se recomienda al área de recursos humanos en coordinación con los profesionales de enfermería gestores reevaluar los términos y condiciones de trabajo en la que laboran los enfermeros contratados pues son precisamente estos los que muestran mayor insatisfacción laboral. Si bien se trata de un profesional de enfermería no adscrito en su totalidad por su estancia laboral volátil al puesto laboral asignado, es importante proveer óptimas condiciones laborales que propicien un mayor rendimiento y desenvolvimiento en el desempeño de sus actividades asistenciales.

- Si bien predominó el compromiso organizacional medio, se recomienda evaluar mediante futuras investigaciones aquellos factores que inciden en el alto compromiso por los profesionales de enfermería, pues es el sustrato necesario para mejorar el compromiso del enfermero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Adams, A., Bond, S. (2000). *Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics*. J Adv Nurs. 32, 536-43.

Adamson, B., Kenny, D., Wilson, J. (1995). *The impact of perceived medical dominance on the workplace satisfaction of Australian and British nurses*. J Adv Nurs. 21, 172-83.

Aguirre, D. (2009). *Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, Factores que la afectan*. Ciencias Sociales. 31(8), 102-106.

Aiken, L., Clarke, S., Sloane, D., Sochalski, J., Busse, R., Clarke, H., et al. (2001). *Nurses' reports on hospital care in five countries*. Health Aff. 20, 43-53.

Al-Ameri, S. (2000). *Job satisfaction and organizational commitment for nurses*. Saudi Med J. 21(6), 531-5.

Alemshet, Y., Leja, H., Alima, H., Challi, J., Morankar, S. (2011). *Job Satisfaction and Its Determinants Among Health Workers in Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia*. Ethiop J Health Sci. 21(1), 19–27.

Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Cuadernos de Estudios Empresariales. 18, 73-88.

Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela*, Junio- Noviembre 2008. (Tesis de maestría). San José-Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

- Aranaz, J., Mira, J. (1988). *Cuestionario Font Roja: un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario*. *Todo Hosp.* 52(1), 63-6.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. *Rev. De Contaduría y Administración*, 200, 5-10.
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*. *Rev. de Investigación en Psicología*, 6(2), 25-31.
- Arias, M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004*. *Rev Enf Costa Rica*. 28(1), 12-19.
- Barrientos, A. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral*. (Internet). Lima, Perú. (Acceso: 06 de febrero de 2016). Disponible en: <https://goo.gl/bC8cuS>
- Bazzoli, G., Dynan, L., Burns, L., Yap, C. (2004). *Two decades of organizational change in health care: what have we learned?* *Med Care Res Rev.* 61(3), 247-331.
- Betanzos, N., Paz, F. (2011). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 19(1), 35-41.
- Betanzos, N., Paz, F. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. *Anales Psicol.* 23(2), 207-15.
- Bhatnagar, K., Srivastava, K. (2012). *Job satisfaction in health-care organizations*. *Ind Psychiatry J.* 21(1), 75-78.

- Bobbio, L., Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología. 14(2), 133-8.
- Burns, N., Grove, S. (2005). *Investigación en enfermería*. 3ª ed. España: Editorial Elsevier. p.30.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Revista de Currículum y Formación del Profesorado. 6(1-2), 1-10.
- Campbell, S., Fowles, E., Weber, B. (2004). *Organizational structure and job satisfaction in public health nursing*. Public Health Nurs. 21(6), 564-71.
- Castañón, A. (2016). *Medir el compromiso y la satisfacción de los equipos de trabajo*. Liderazgo y Mercadeo. (Internet). Perú. (Acceso: 15 de enero de 2016). Recuperado de: <http://207.249.140.110/cgi-bin/contenido.pl?Art=126>
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. 1ª ed. España: Editorial Díaz de Santos. p.82.
- Chávez, D., Rios, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo, 2015*. (Tesis de licenciatura en enfermería). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavetano, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Bogotá-Colombia: Editorial McGrawHill Interamericana.
- Chu, C., Hsu, H., Price, J., Lee, J. (2003). *Job satisfaction of hospital nurses an empirical test of a causal model in Taiwan*. Int Nurs Rev. 50, 176-82.

- Claure, M., Böhr, M. (2003). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Bolivia. Rev. AJAYU.* 2(1), 9-14.
- Cohen, A. (2007). *An examination of the relationship between commitments and culture among five cultural groups of Israeli teachers.* J Cross Cult Psychol. 38(1), 34-49.
- Cooper, A., Viswesvaran, C. (2005). *The construct of work commitment: testing an integrative framework.* Psychol Bull. 131(2), 241-59.
- Delgado, N. (2015). *Factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral del personal de la Red Ayaviri Abril-Julio del 2015.* (Tesis de licenciatura en enfermería). Juliaca, Perú: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Díaz, Y. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.* (Tesis para obtener grado de licenciado). México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dozo, D. (2014). *Educación en la naturaleza.* 1ª ed. Argentina: Editorial Dunken.
- Durrego, A., Echevarría, S. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral (Tesis de Grado).* Universidad Católica Andrés Bello.
- Fernández, O. (1998). *Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios de un hospital general.* (Tesis doctoral). Universidad de Zaragoza.

- Fernández, B., Paravic, T. (2003). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile*. *Ciencia y Enfermería*. 9(2), 57-66.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de maestría en gestión de personas y dinámica organizacional)*. Chile: Universidad de Chile.
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. *Psicología Científica*. 17, 2322.
- García, M., Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. 2da ed. México: Universidad de Guanajuato.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. 1ª ed. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, L., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, J., Rondón, R., Ariza, N., Manrique, F. (2010). *Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soatá*. *Rev Salud Hist Sanid*. 5(2), 1-22.
- Herrera, G., Manrique, F. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. *Aquichan*. 8(2), 243-256.
- Hoffman, E. (2009). *Abraham Maslow. Vida y enseñanzas del creador de la psicología humanista*. 1ª ed. México: Editorial Kairós.
- Hosseini, S., Seyede, S., Golamrezha, S. (2014). *Job satisfaction survey among health centers staff*. *J Educ Health Promot*. 3, 35.

Hospital Regional de Huacho. (2014). *RR.HH Od. Personal profesional asistencial del Departamento de Enfermería*. Reporte. Hospital Huacho Huara Oyón y SBS, 2014. Lima, Perú: Oficina de Recursos Humanos.

Instituto Nacional de Salud. (2010). *Resolución Jefatural No.07-2010-J-OPE/INS sobre Prioridades Nacionales de Investigación en Salud*. Lima, Perú: Oficina General de Investigación.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

Jaik, A., Tena, J., Villanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de postgrado*. Revista Electrónica de Diálogos Educativos. 19(5), 119-130.

Juaneda, E., Gonzáles, L. (2008). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Conocimiento, Innovación y Emprendedores: Camino al futuro*. 56(4), 3590-3600.

Price J., Mueller, C. (1997). *Assessment of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment in South Korea*. J Appl Psychol. 82(6), 961-973.

Kaarma, M. (2007). *The importance of job satisfaction in hospital quality process*. 1a ed. Estonia: Nordic School of Public Health.

Knoop, R. (1995). *Relationships among job involvement, job satisfaction and organizational commitment for nurses*. J Psychol. 129, 643-7

Kumar, P., Mehra, A., Inder, D., Sharma, N. (2016). *Organizational commitment and intrinsic motivation of regular and contractual primary health care providers*. J Family Med Prim Care. 5(1), 94–100.

- Larico, R. (2015). *Motivación laboral asociado a satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las Redes Yunguyo 2013*. (Tesis de maestría en gerencia de servicios de salud). Juliaca, Perú: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Lee, F. (1998). *Job satisfaction and autonomy of Hong Kong registered nurses*. *J Adv Nurs*. 27, 355-63.
- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, G., Mendes, I. (2009). *Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud*. *Rev Enf Global*. 17, 1-16.
- Loli, A. (2007). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad*. *Ind data*. 10(2), 30-37.
- Lorca, S. (2010). *Inestabilidad laboral y Compromiso organizacional en profesionales de una Clínica de salud privada*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Aconcagua.
- Lu, H., While, A., Barriball, L. (2007). *Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China*. *Int J Nurs Stud*. 44, 574-88.
- Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. *Revista Universidad EAFIT*. 128, 79-86.
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. *Revista Cubana de Salud Pública*. 34(4), 1-10.
- McHugh, M., Kutney, A., Cimiotti, J., Sloane, D., Aiken, L. (2011). *Nurses' Widespread Job Dissatisfaction, Burnout, And Frustration With Health Benefits Signal Problems For Patient Care*. *Health Aff (Millwood)*. 30(2), 202–210.

- Méndez, D. (2011). *Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria. Belice C.A. (Tesis de maestría).* Universidad Veracruzana.
- Meyer, J., Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment.* Human Resource Management Review, 1, 61-89.
- Molina, J., Avalos, F., Valderrama, L., Uribe, A. (2009). *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico.* Invest Educ Enferm. 27(2), 218-25.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (Tesis de licenciatura).* Lima, Perú: Universidad de Ciencias Aplicadas.
- Morrow, P. (1983). *Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment.* Acad Manage Rev. 8, 486-500.
- Mrayyan, M. (2006). *Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care.* Int Nurs Rev. 53(3), 224-30.
- Navarro, M. (1999). *Satisfacción laboral, en Psicología del trabajo y de las organizaciones.* 1ª ed. México: Ediciones Diego Marín.
- Núñez, E., Estévez, G., Hernández, P., Marrero, C. (2007). *Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral.* Gac Sanit. 21(2), 136-41.
- Pérez, J., Fidalgo, M. (1999). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.* 1ª ed. México: Editorial Sociales. p. 1-6.

- Piko, B. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud.* 43(3), 311-8.
- Platis, C., Reklitis, P., Zimeras, S. (2015). *Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services.* *Procedia-Social and Behavioral Sciences.* 175, 480-487.
- Ruiz, J. (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno.* *Revista de Estudios Empresariales.* Segunda época. 1, 67-86.
- Salem, O., Baddar, F., Mugatti, H. (2016). *Relationship between Nurses Job Satisfaction and Organizational Commitment.* *IOSR Journal of Nursing and Health Science.* 5(1), 49-55.
- Soberanes, L., De la Fuente, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones.* *Revista Internacional de la Nueva Gestión Organizacional.* 5(9), 120-127.
- Suárez, S. (2012). *Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos del Principado de Asturias (Tesis de maestría).* España: Universidad de Oviedo.
- Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación Científica.* (2da ed.). Arequipa: Bioestadístico.
- Tovey, E., Adams, A. (1999). *The changing nature of nurses' job satisfaction an exploration of sources of satisfaction in the 1990s.* *J Adv Nurs.* 30, 150-8.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo*

- Loayza, 2006. (Tesis de licenciatura en enfermería). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Velarde, R., Priego, H., López, J. (2004). Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. *Hit Cienc Econ Admon.* 27, 55-66.
- Vila, M. (2005). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero (Tesis de especialidad)*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Warshasky, N., Wavens, D. (2014). *Nurse manager job satisfaction and intent to leave*. *Nurs Econ.* 32(1), 32-39.
- Willem, A., Buelens, M., De Jonghe, I. (2007). *Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: a questionnaire survey*. *Int J Nurs Stud.* 44(6), 1011-20.
- Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho. (Tesis de maestría en economía de la salud)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. (Tesis de especialidad de enfermería en salud pública)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zurit,a M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., Manzano, J., et al. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. *REIDOCRE.* 3(3), 17-25.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO, HUAURA, OYÓN Y SBS

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema principal ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS?.</p> <p>Problemas secundarios a) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho Huara Oyón y SBS? b) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS? c) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería del</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho Huara Oyón y SBS. - Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. - Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso normativo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. 	<p>Hipótesis general La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón Y SBS.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso afectivo del profesional de enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. - La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso continuo del profesional de Enfermería del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS. - La satisfacción laboral tendría una relación significativa con el compromiso normativo del profesional de enfermería del 	<p>Variable 1: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización Laboral. - Relación Laboral. - Cansancio Laboral. <p>Variable 2: Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compromiso Afectivo -Compromiso Continuo -Compromiso Normativo 	<p>Población: 153 Enfermeras del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.</p> <p>Muestra: 98 Enfermeras del Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo - Correlacional <p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <p>Método de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observacional • Transversal • Prospectivo

<p>Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS?</p>		<p>Hospital Huacho, Huaura, Oyón y SBS.</p>	<p>Estadístico de prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi-cuadrado. • Rho de spearman. <p>Instrumentos: Para medir la variable 1</p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Para medir la variable 2:</p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
---	--	---	--

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL Y EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

A.- Presentación.-

Estimado Profesional de Enfermería, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Satisfacción Laboral y el Compromiso del Profesional de Enfermería. Cuyas opiniones impersonales solamente es de gran importancia para nuestra investigación.

Siendo el objetivo de este estudio proponer a las autoridades Hospitalarias alternativas para mejorar la calidad de cuidados que ustedes ofrecen.

B.- Datos Generales.-

1.- Servicio o área en la que labora:.....

2.- Sexo: Femenino () Masculino ()

3.- Tiempo de Servicio:

0-5 años () 6 a 10años () 11 a 15 años () 15 años a mas ()

4.-Condicion:

Nombrado: () Contratado: ()

C.- Indicaciones.-

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responder con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada una tienen cinco posibles respuestas.
- Conteste a las preguntas marcando con una x en un solo recuadro que según la opinión, mejor refleje o describa su opinión y percepción.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo.

Anexo 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

PREGUNTAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.	Algo de Acuerdo	Muy de Acuerdo.
1.- En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
2.-El sueldo que percibo es muy adecuado.					
3.- En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante.					
4.- Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi centro pensando en cuestiones relacionadas al trabajo.					
5.- Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas.					
6.- Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
7.-Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
8.- Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.					
9.-Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.					
10.-Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
11.- Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
12.-Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
11.- Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
13.- La relación con mi jefe, es muy cordial.					
14.-Mi jefe me indica de forma adecuada como corregir mis fallas.					
15.- Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele echarle una mano.					
16.- Cuando sé que un compañero de trabajo tiene problemas personales habitualmente me suele afectar.					
17.- Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
18.- Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca.					
19.- Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
20.- Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.					

Anexo 4: CUESTIONARIO DE COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA.

PREGUNTAS DEL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1.- Me facilitaría las cosas seguir trabajando en este Hospital el resto de mi vida.					
2 -Realmente siento los problemas del Hospital como propios.					
3 –Este Hospital significa mucho para mí en lo personal.					
4-No me siento como parte de la familia en el Hospital.					
5-No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el hospital.					
6- No me siento emocionalmente vinculado a este hospital.					
7- Siempre me siento identificado con las dificultades del hospital.					
8.- Si Yo no hubiese puesto tanto de mí mismo en este Hospital, consideraría trabajar en otra parte.					
9-Si deseara renunciar al Hospital en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
10-Permanecer en este Hospital actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
11-Si renunciara a este Hospital, pienso que tendría muy pocas alternativas.					
12-Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a este Hospital sería la escasez de alternativas.					
13-Sería muy difícil para mí en este momento dejar el Hospital incluso si lo deseara.					
14.-Si me cambiaría de trabajo, mi vida no sería mejor.					
15.- Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar al Hospital ahora.					
16- Me sentiría culpable si renunciara al Hospital en este momento.					
17- Este Hospital merece mi lealtad.					
18- Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi Director actual.					
19- Yo no renunciaría al Hospital ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en él.					
20- Le debo muchísimo a este Hospital.					

GRACIAS POR TU COLABORACION.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:

LA SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																✓				
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																			✓	
4. Organización	Existe una organización lógica																			✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la Satisfacción laboral															✓					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Satisfacción Laboral.																				✓
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			✓	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			✓	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Previa información del contexto Huacho No mencionar las dimensiones.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Firma del Experto Informante [Firma] Lugar y fecha: Huacho, 08 de Agosto del 2014
 Apellidos y nombres: Antunez Quispe Ridel
 DNI N° 415538495

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:

LA SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

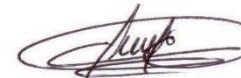
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la Satisfacción laboral																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Satisfacción Laboral.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 81

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

Lugar y fecha: Huacho, 17 de Julio del 2014

nombres:.....



Firma del Experto Informante

Apellidos y: ESCURRA ESTRADA CRISTIAN

DNI N° 17633022

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:
LA SATISFACCIÓN LABORAL**

**TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014**

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la Satisfacción laboral																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Satisfacción Laboral.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: Huacho, 17 de Julio del 2014

nombres: LILIANA SOSO HENDIBURO


Firma del Experto Informante
 Mag. EN CONTABILIDAD con Mención
 en Auditoría
 Apellidos y
 DNI N° 15759165

Anexo 6. Juicio de Expertos del Instrumento de Investigación para Medir: La Satisfacción Laboral

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN Y SBS.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de la Satisfacción laboral																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la Satisfacción Laboral.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 9.5

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: RACACHA VALLADARES DELFINA BENIDIA

DNI N° 15604364

Lugar y fecha: Huacho, Noviembre del 2014

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014


I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																✓				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			✓	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																	✓			
4. Organización	Existe una organización lógica																			✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																✓				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del Compromiso del profesional de Enfermería																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos del Compromiso del profesional de Enfermería.																			✓	
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			✓	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																				✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *No se debe mencionar los valores de las escalas.*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *90*

2014 Apellidos y nombres: *Antunez Quispe, Ridel*

Firma del Experto Informante  Lugar y fecha: Huacho, 08 de Agosto del

DNI N° *45538495*

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014**


I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del Compromiso del profesional de Enfermería																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos del Compromiso del profesional de Enfermería.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

Lugar y fecha: Huacho, 17 de Julio del 2014


 Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: ESCURRA ESTRADA CRISTIAN
 DNI N° 7633022

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
HUACHO HUAURA OYON Y SBS, 2014**

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del Compromiso del profesional de Enfermería																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos del Compromiso del profesional de Enfermería.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

Lugar y fecha: Huacho, 17 de Julio del 2014

Josafidel
Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: SOSA MENDI BURGO LILIANA Soledad

DNI N°: 5759145

Anexo 7. Juicio de Expertos del Instrumento de Investigación para Medir: Compromiso Organizacional

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYON Y SBS.

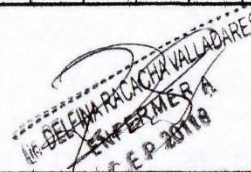
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del Compromiso del profesional de Enfermería																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos del Compromiso del profesional de Enfermería.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 9.5

Lugar y fecha: Huacho, Noviembre del 2014



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: RACACHA VALLADARES, DELFINA B

DNI N° 15 604 364

Anexo 7. Respuestas de Juicio de Expertos

A continuación, se presenta las respuestas de cada uno de los expertos conformados por profesionales en estadística metodológica, auditoría y enfermería.

Indicador	Concepto	Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 4	
		SL	CO	SL	CO	SL	CO	SL	CO
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	95	95	90	90	85	80	95	95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	95	95	90	90	80	90	95	95
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.	100	100	100	100	90	85	100	100
4. Organización	Existe una organización lógica	100	100	100	100	90	90	100	100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	95	95	90	95	85	80	95	95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del Compromiso del profesional de Enfermería	95	95	90	95	80	95	95	95
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos del Compromiso del profesional de Enfermería.	100	100	100	100	95	90	100	100
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores	95	95	90	95	90	90	95	95
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos	95	95	95	95	90	95	95	95
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	95	95	95	95	95	90	95	95
Promedio		96,5	96,5	94	95,5	88	88,5	96,5	96,5
Satisfacción Laboral		93,8							
Compromiso Organizacional		96,5							

El promedio general de satisfacción laboral y compromiso organizacional fue de 93,8 y 96,5 respectivamente lo cual indica que existe un excelente nivel de apreciación de los expertos respecto a la validez del instrumento.

Anexo 8: Tablas de Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral	Muy en Desacuerdo		Algo en Desacuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Algo Acuerdo		Muy Acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	-	-	15	15,3%	5	5,1%	39	39,8%	39	39,8%
2. El sueldo que percibo es muy adecuado	33	33,7%	20	20,4%	7	7,1%	32	32,7%	6	6,1%
3. En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante	-	-	6	6,1%	5	5,1%	33	33,7%	54	55,1%
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi centro pensando en cuestiones relacionadas al trabajo	16	16,3%	9	9,2%	16	16,3%	50	51,0%	7	7,1%
5. Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas	8	8,2%	19	19,4%	15	15,3%	36	36,7%	20	20,4%
6. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	72	73,5%	16	16,3%	4	4,1%	1	1,0%	5	5,1%
7. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	65	66,3%	18	18,4%	5	5,1%	6	6,1%	4	4,1%
8. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado	8	8,2%	23	23,5%	17	17,3%	33	33,7%	17	17,3%

Satisfacción laboral	Muy en Desacuerdo		Algo en Desacuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Algo Acuerdo		Muy Acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	18	18,4%	29	29,6%	27	27,6%	20	20,4%	4	4,1%
10. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	12	12,2%	22	22,4%	11	11,2%	37	37,8%	16	16,3%
11. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	9	9,2%	17	17,3%	22	22,4%	34	34,7%	16	16,3%
12. Generalmente, el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	25	25,5%	12	12,2%	26	26,5%	22	22,4%	13	13,3%
13. La relación con mi jefe, es muy cordial	5	5,1%	3	3,1%	14	14,3%	32	32,7%	44	44,9%
14. Mi jefe me indica de forma adecuada como corregir mis fallas	5	5,1%	8	8,2%	12	12,2%	34	34,7%	39	39,8%
15. Normalmente, si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando, suele echarle una mano	5	5,1%	6	6,1%	13	13,3%	20	20,4%	54	55,1%
16. Cuando sé que un compañero de trabajo tiene problemas personales habitualmente me suele afectar	6	6,1%	20	20,4%	19	19,4%	40	40,8%	13	13,3%
17. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	1	1,0%	8	8,2%	8	8,2%	36	36,7%	45	45,9%
18. Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca	15	15,3%	30	30,6%	16	16,3%	31	31,6%	6	6,1%
19. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia	18	18,4%	31	31,6%	21	21,4%	22	22,4%	6	6,1%
20. Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas	18	18,4%	24	24,5%	18	18,4%	29	29,6%	9	9,2%

Anexo 9: Tablas de Compromiso Organizacional

Compromiso Afectivo	Muy en Desacuerdo		Algo en Desacuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Algo Acuerdo		Muy Acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Me facilitaría las cosas seguir trabajando en este Hospital el resto de mi vida	6	6,1%	14	14,3%	17	17,3%	37	37,8%	24	24,5%
2. Realmente siento los problemas del Hospital como propios	11	11,2%	15	15,3%	16	16,3%	50	51,0%	6	6,1%
3. Este Hospital significa mucho para mí en lo personal	5	5,1%	4	4,1%	12	12,2%	37	37,8%	40	40,8%
4. No me siento como parte de la familia en el Hospital	41	41,8%	20	20,4%	15	15,3%	14	14,3%	8	8,2%
5. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el Hospital	35	35,7%	21	21,4%	20	20,4%	17	17,3%	5	5,1%
6. No me siento emocionalmente vinculado ha este Hospital	40	40,8%	23	23,5%	23	23,5%	7	7,1%	5	5,1%
7. Siempre me siento identificado con las dificultades del Hospital	6	6,1%	10	10,2%	22	22,4%	39	39,8%	21	21,4%

Compromiso Continuo	Muy en Desacuerdo		Algo en Desacuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Algo Acuerdo		Muy Acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
8. Si Yo no hubiese puesto tanto de mí mismo en este Hospital, consideraría trabajar en otra parte	7	7,1%	17	17,3%	27	27,6%	33	33,7%	14	14,3%
9. Si deseara renunciar al Hospital en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas	10	10,2%	12	12,2%	16	16,3%	32	32,7%	28	28,6%
10. Permanecer en este Hospital actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo	4	4,1%	12	12,2%	16	16,3%	41	41,8%	25	25,5%
11. Si renunciara a este Hospital, pienso que tendría muy pocas alternativas	25	25,5%	23	23,5%	22	22,4%	20	20,4%	8	8,2%
12. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a este Hospital sería la escasez de alternativas	23	23,5%	20	20,4%	26	26,5%	24	24,5%	5	5,1%
13. Sería muy difícil para mí en este momento dejar el Hospital incluso si lo deseara	9	9,2%	16	16,3%	18	18,4%	31	31,6%	24	24,5%
14. Si me cambiara de trabajo, mi vida no sería mejor	18	18,4%	15	15,3%	28	28,6%	28	28,6%	9	9,2%

Compromiso Normativo	Muy en Desacuerdo		Algo en Desacuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Algo Acuerdo		Muy Acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar al Hospital ahora	6	6,1%	12	12,2%	20	20,4%	28	28,6%	32	32,7%
16. Me sentiría culpable si renunciara al Hospital en este momento	17	17,3%	15	15,3%	28	28,6%	26	26,5%	12	12,2%
17. Este Hospital merece mi lealtad	3	3,1%	8	8,2%	12	12,2%	49	50,0%	26	26,5%
18. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi Director actual	17	17,3%	12	12,2%	42	42,9%	13	13,3%	14	14,3%
19. Yo no renunciaría al Hospital ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en él	9	9,2%	20	20,4%	35	35,7%	19	19,4%	15	15,3%
20. Le debo muchísimo a este Hospital	4	4,1%	13	13,3%	26	26,5%	35	35,7%	20	20,4%

Anexo 10: Base de Datos

ID	Servicio	Sexo	Tiempo	Condición	SATISFACCIÓN	Afectivo	Continuo	Normativo	COMPROMISO
1	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	59 Alto	24 Si	22 Si	11 No	57 Alto
2	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	52 Medio	22 Si	14 No	16 No	52 Medio
3	Hospitalización	Femenino	<6 años	Nombrado	45 Medio	12 No	28 Si	17 No	57 Alto
4	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	55 Medio	26 Si	19 No	22 Si	67 Alto
5	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	56 Medio	16 No	15 No	14 No	45 Medio
6	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	52 Medio	22 Si	14 No	16 No	52 Medio
7	Otros	Masculino	>10 años	Nombrado	64 Alto	24 Si	9 No	15 No	48 Medio
8	Hospitalización	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	56 Medio	12 No	13 No	7 No	32 Bajo
9	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	50 Medio	16 No	15 No	14 No	45 Medio
10	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	54 Medio	13 No	9 No	11 No	33 Bajo
11	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	54 Medio	17 No	17 No	11 No	45 Medio
12	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	39 Bajo	8 No	11 No	9 No	28 Bajo
13	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	66 Alto	24 Si	24 Si	18 Si	66 Alto
14	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	48 Medio	10 No	20 No	21 Si	51 Medio
15	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	52 Medio	21 Si	15 No	14 No	50 Medio
16	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	46 Medio	13 No	15 No	13 No	41 Medio
17	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	44 Medio	16 No	22 Si	13 No	51 Medio
18	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	51 Medio	15 No	22 Si	16 No	53 Medio
19	Hospitalización	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	46 Medio	12 No	28 Si	17 No	57 Alto
20	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	57 Alto	16 No	14 No	10 No	40 Bajo
21	Centro Quirúrgico	Femenino	<6 años	Contratado	46 Medio	14 No	14 No	12 No	40 Bajo
22	Centro Quirúrgico	Masculino	>10 años	Nombrado	56 Medio	17 No	7 No	13 No	37 Bajo
23	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	49 Medio	13 No	24 Si	18 Si	55 Medio
24	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	43 Medio	12 No	17 No	15 No	44 Medio
25	Consulta Externa	Femenino	<6 años	Contratado	45 Medio	18 No	22 Si	12 No	52 Medio
26	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	42 Medio	19 No	25 Si	12 No	56 Medio

27	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	36	Bajo	15	No	11	No	10	No	36	Bajo
28	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	39	Bajo	25	Si	20	No	21	Si	66	Alto
29	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	56	Medio	23	Si	7	No	11	No	41	Medio
30	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	54	Medio	13	No	9	No	7	No	29	Bajo
31	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	62	Alto	23	Si	13	No	19	Si	55	Medio
32	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	62	Alto	27	Si	23	Si	16	No	66	Alto
33	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	47	Medio	8	No	10	No	5	No	23	Bajo
34	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	58	Alto	21	Si	15	No	13	No	49	Medio
35	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	66	Alto	25	Si	18	No	17	No	60	Alto
36	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	68	Alto	26	Si	10	No	8	No	44	Medio
37	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	47	Medio	15	No	23	Si	21	Si	59	Alto
38	Hospitalización	Femenino	6 - 10 años	Contratado	48	Medio	18	No	20	No	17	No	55	Medio
39	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	69	Alto	24	Si	10	No	19	Si	53	Medio
40	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	59	Alto	24	Si	22	Si	11	No	57	Alto
41	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	31	Bajo	21	Si	15	No	12	No	48	Medio
42	Consulta Externa	Masculino	<6 años	Contratado	40	Bajo	20	No	9	No	11	No	40	Bajo
43	Consulta Externa	Femenino	6 - 10 años	Contratado	48	Medio	22	Si	14	No	14	No	50	Medio
44	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	40	Bajo	28	Si	20	No	12	No	60	Alto
45	Consulta Externa	Femenino	<6 años	Contratado	57	Alto	25	Si	8	No	13	No	46	Medio
46	UCI	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	61	Alto	18	No	12	No	17	No	47	Medio
47	UCI	Masculino	>10 años	Nombrado	60	Alto	20	No	16	No	20	Si	56	Medio
48	UCI	Femenino	>10 años	Nombrado	58	Alto	26	Si	17	No	16	No	59	Alto
49	UCI	Femenino	>10 años	Nombrado	67	Alto	26	Si	14	No	13	No	53	Medio
50	Otros	Femenino	>10 años	Nombrado	41	Medio	14	No	26	Si	14	No	54	Medio
51	UCI	Femenino	>10 años	Nombrado	40	Bajo	13	No	19	No	22	Si	54	Medio
52	UCI	Femenino	6 - 10 años	Contratado	40	Bajo	13	No	19	No	22	Si	54	Medio
53	UCI	Femenino	>10 años	Nombrado	40	Bajo	13	No	19	No	22	Si	54	Medio
54	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	56	Medio	18	No	14	No	14	No	46	Medio
55	Centro Quirúrgico	Femenino	<6 años	Contratado	43	Medio	12	No	13	No	13	No	38	Bajo

56	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	52 Medio	11 No	21 Si	16 No	48 Medio
57	Centro Quirúrgico	Femenino	6 - 10 años	Contratado	37 Bajo	11 No	11 No	9 No	31 Bajo
58	Centro Quirúrgico	Femenino	<6 años	Contratado	42 Medio	13 No	12 No	12 No	37 Bajo
59	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	43 Medio	15 No	17 No	15 No	47 Medio
60	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	48 Medio	17 No	12 No	12 No	41 Medio
61	Centro Quirúrgico	Femenino	>10 años	Nombrado	37 Bajo	7 No	13 No	15 No	35 Bajo
62	Centro Quirúrgico	Femenino	6 - 10 años	Contratado	45 Medio	19 No	13 No	15 No	47 Medio
63	Centro Quirúrgico	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	54 Medio	24 Si	14 No	17 No	55 Medio
64	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	42 Medio	16 No	20 No	16 No	52 Medio
65	Emergencia	Femenino	<6 años	Nombrado	46 Medio	25 Si	19 No	18 Si	62 Alto
66	Emergencia	Femenino	<6 años	Contratado	48 Medio	17 No	7 No	10 No	34 Bajo
67	Emergencia	Masculino	<6 años	Nombrado	59 Alto	24 Si	8 No	16 No	48 Medio
68	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	42 Medio	15 No	20 No	16 No	51 Medio
69	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	40 Bajo	11 No	7 No	8 No	26 Bajo
70	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	56 Medio	19 No	15 No	17 No	51 Medio
71	Emergencia	Femenino	<6 años	Contratado	47 Medio	19 No	13 No	10 No	42 Medio
72	Emergencia	Masculino	<6 años	Nombrado	57 Alto	16 No	8 No	12 No	36 Bajo
73	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	62 Alto	21 Si	1 No	2 No	24 Bajo
74	Emergencia	Femenino	<6 años	Contratado	50 Medio	25 Si	18 No	13 No	56 Medio
75	Emergencia	Femenino	<6 años	Contratado	56 Medio	12 No	15 No	19 Si	46 Medio
76	Consulta Externa	Femenino	<6 años	Nombrado	60 Alto	24 Si	7 No	14 No	45 Medio
77	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	57 Alto	27 Si	19 No	18 Si	64 Alto
78	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	57 Alto	24 Si	18 No	19 Si	61 Alto
79	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	46 Medio	16 No	10 No	12 No	38 Bajo
80	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	43 Medio	18 No	17 No	15 No	50 Medio
81	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	43 Medio	18 No	17 No	15 No	50 Medio
82	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	44 Medio	17 No	17 No	12 No	46 Medio
83	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	44 Medio	17 No	17 No	12 No	46 Medio
84	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	45 Medio	21 Si	12 No	17 No	50 Medio

85	Otros	Masculino	<6 años	Contratado	44	Medio	22	Si	8	No	10	No	40	Bajo
86	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	52	Medio	20	No	17	No	15	No	52	Medio
87	Consulta Externa	Femenino	<6 años	Contratado	61	Alto	24	Si	6	No	14	No	44	Medio
88	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	45	Medio	12	No	25	Si	16	No	53	Medio
89	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	59	Alto	22	Si	14	No	16	No	52	Medio
90	Centro Quirúrgico	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	59	Alto	22	Si	14	No	16	No	52	Medio
91	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	51	Medio	27	Si	21	Si	21	Si	69	Alto
92	Consulta Externa	Femenino	>10 años	Nombrado	46	Medio	16	No	10	No	12	No	38	Bajo
93	Hospitalización	Femenino	<6 años	Nombrado	57	Alto	27	Si	20	No	18	Si	65	Alto
94	Emergencia	Femenino	6 - 10 años	Nombrado	47	Medio	22	Si	10	No	8	No	40	Bajo
95	Hospitalización	Femenino	>10 años	Nombrado	63	Alto	27	Si	10	No	16	No	53	Medio
96	Otros	Femenino	>10 años	Nombrado	66	Alto	26	Si	18	No	14	No	58	Alto
97	Otros	Femenino	<6 años	Contratado	62	Alto	22	Si	10	No	8	No	40	Bajo
98	Emergencia	Femenino	>10 años	Nombrado	57	Alto	24	Si	18	No	19	Si	61	Alto