



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

***TESIS***

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE VILLA PANAMERICANA DE LIMA  
DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19, AÑO 2020**

**PRESENTADO POR**

**Mg. MARIA DEL PILAR MOREY LÓPEZ**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2535-351X>**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POS GRADO**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE VILLA PANAMERICANA DE LIMA  
DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19, AÑO 2020**

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-  
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO  
Y EL CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO**

## **ASESOR**

**Dr. SABINO ERNESTO VILLON BRUNO**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6679-6625>**

# COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE VILLA PANAMERICANA DE LIMA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19, AÑO 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a>	Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Politécnica del Perú	Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a>	Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan	Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a>	Fuente de Internet	<1%

9

polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

<1 %

10

press.religacion.com

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.unajma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su apoyo imperecedero por ser motor y motivo de mi existencia

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor y a mis maestros por su sapiencia y tolerancia para culminar mi trabajo

## **RECONOCIMIENTO**

Al centro Hospitalario por la oportunidad laboral y a la UAP,  
por ser parte de mi desarrollo profesional.

## INDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
RESUMO	xii
INTRODUCCION	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
<b>1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	15
<b>1.2.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	20
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	20
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	20
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	20
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	20
<b>1.3.PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b>	21
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	21
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	21
<b>1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	21
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
<b>1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.</b>	22
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	22
1.5.2. IMPORTANCIA	23
<b>1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	23
<b>1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO</b>	23
CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO.	24
<b>2.1. FUNDAMENTO ONTOLÓGICO</b>	24
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	28
3.1.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	28
3.2.BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	35
3.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	50
CAPITULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES	53
4.1. HIPOTESIS GENERAL	53
4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS	53
4.3 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	54
4.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	55



<b>CAPITULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	56
<b>5.1.TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>	56
5.1.1. Tipo de Investigación	56
5.1.2. Nivel de Investigación	57
<b>5.2.MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.</b>	57
5.2.1. Métodos de Investigación	57
5.2.2. Diseño de la Investigación	58
<b>5.3.POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	59
5.3.1. Población	59
5.3.2. Muestra	59
<b>5.4.TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	59
5.4.1. Técnicas	59
5.4.2. Instrumentos	60
5.4.3. Validez y confiabilidad	60
5.4.4. Procesamiento y análisis de datos.	61
5.4.5. Ética en la investigación	62
<b>CAPITULO VI: RESULTADOS</b>	63
6.1. Análisis descriptivo	63
6.1. Análisis inferencial.	87
<b>CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	92
<b>7.1. Discusión de resultado</b>	92
<b>7.2. aporte científico</b>	94
<b>CONCLUSIONES</b>	97
<b>RECOMENDACIONES</b>	99
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	100
<b>ANEXOS</b>	105
1. Matriz de consistencia.	106
2. Instrumento(s) de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores.	107
3. Validación de expertos	109
4. Copia de la data procesada	114
5. Consentimiento informado	117
6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo.	118
7. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis.	137

## ÍNDICE DE TABLAS

1	Tabla 1	63
2	Tabla 2	64
3	Tabla 3	65
4	Tabla 4	66
5	Tabla 5	67
6	Tabla 6	68
7	Tabla 7	69
8	Tabla 8	70
9	Tabla 9	71
10	Tabla 10	72
11	Tabla 11	73
12	Tabla 12	74
13	Tabla 13	75
14	Tabla 14	76
15	Tabla 15	77
16	Tabla 16	78
17	Tabla 17	79
18	Tabla 18	80
19	Tabla 19	81
20	Tabla 20	82
21	Tabla 21	83
22	Tabla 22	84
23	Tabla 23	85
24	Tabla 24	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

1	Figura N° 1	63
2	Figura N° 2	64
3	Figura N° 3	65
4	Figura N° 4	66
5	Figura N° 5	67
6	Figura N° 6	68
7	Figura N° 7	69
8	Figura N° 8	70
9	Figura N° 9	71
10	Figura N° 10	72
11	Figura N° 11	73
12	Figura N° 12	74
13	Figura N° 13	75
14	Figura N° 14	76
15	Figura N° 15	77
16	Figura N° 16	78
17	Figura N° 17	79
18	Figura N° 18	80
19	Figura N° 19	81
20	Figura N° 20	82
21	Figura N° 21	83
22	Figura N° 22	84
23	Figura N° 23	85
24	Figura N° 24	86

## RESUMEN

El estudio presenta como propósito conocer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básico, cuyo nivel es descriptivo, método general y específico, con universo poblacional de 80 encuestados, con técnica de encuesta e instrumento el cuestionario. En la hipótesis general se concluye que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana. Según la prueba de normalidad, con unas significancias bilaterales 0,000 es inferior de  $p = 0.05$  lo que nos ayuda a confirmar con un  $r$  de 0,502 de nivel medio. En la primera hipótesis específica, se concluye que hay una vinculación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores. Conforme con la significación bilateral, 0,000 es inferior que  $p = 0,05$ , lo que ayuda a confirmar con un nivel regular  $r$  de 0,341. En la segunda hipótesis específica se concluye que hay una vinculación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana. De acuerdo con la significancia bilateral, 0.000 es inferior que  $p = 0.05$ , lo que nos ayuda a confirmar que  $r$  0.509 es nivel medio. En la tercera hipótesis específica se concluye que hay una vinculación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana. De acuerdo con la significación bilateral, 0,000 es inferior que  $p = 0,05$ , lo que ayuda a confirmar  $r$  0,514 en nivel medio. En consecuencia, se evidencian que el compromiso normativo como deber moral de los trabajadores para cumplir con su responsabilidad con solidaridad y reciprocidad, lo que demuestra un apego a la lealtad institucional, lo que expresa sentimientos de obligación con el cumplimiento del deber.

**Palabras clave:** compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores

## ABSTRACT

The purpose of the study is to know the relationship between organizational commitment and the satisfaction of the workers of the Villa Panamericana field hospital due to Covid 19 in Lima. The study is of a quantitative approach of a basic type, whose level is descriptive, general and specific method, with a population universe of 80 respondents, with a survey technique and the questionnaire instrument. In the general hypothesis, it is concluded that there is a significant relationship between organizational commitment and the satisfaction of the workers of the Villa Panamericana field hospital. According to the normality test, with a bilateral significance, 0.000 is less than  $p = 0.05$ , which helps us to confirm with an  $r$  of 0.502 of medium level. In the first specific hypothesis, it is concluded that there is a significant link between affective commitment and worker satisfaction. Consistent with bilateral significance, 0.000 is less than  $p = 0.05$ , which helps confirm with a regular  $r$  level of 0.341. In the second specific hypothesis, it is concluded that there is a significant link between the commitment to continuity and satisfaction of the workers of the Villa Panamericana field hospital. According to two-sided significance, 0.000 is less than  $p = 0.05$ , which helps us confirm that  $r$  0.509 is mean level. In the third specific hypothesis, it is concluded that there is a significant link between the normative commitment and the satisfaction of the workers of the Villa Panamericana field hospital. Consistent with two-sided significance, 0.000 is less than  $p = 0.05$ , which helps confirm  $r$  0.514 at the medium level. Consequently, it is evident that the normative commitment as a moral duty of workers to fulfill their responsibility with solidarity and reciprocity, which demonstrates an attachment to institutional loyalty, which expresses feelings of obligation with the fulfillment of duty.

**Keywords:** organizational commitment and worker satisfaction

## RESUMO

O objetivo do estudo é conhecer a relação entre o compromisso organizacional e a satisfação dos trabalhadores do hospital de campanha Villa Panamericana devido ao Covid 19 em Lima. O estudo é de abordagem quantitativa de tipo básico, cujo nível é descritivo, método geral e específico, com um universo populacional de 80 respondentes, com técnica de sorteio e instrumento de questionário. Na hipótese geral, conclui-se que existe uma relação significativa entre o comprometimento organizacional e a satisfação dos trabalhadores do hospital de campanha Villa Panamericana. De acordo com o teste de normalidade, com significância bilateral, 0,000 é menor que  $p = 0,05$ , o que nos ajuda a confirmar com um  $r$  de 0,502 de nível médio. Na primeira hipótese específica, conclui-se que existe uma ligação significativa entre o comprometimento afetivo e a satisfação do trabalhador. Consistente com a significância bilateral, 0,000 é menor que  $p = 0,05$ , o que ajuda a confirmar com um nível  $r$  regular de 0,341. Na segunda hipótese específica, conclui-se que existe um vínculo significativo entre o compromisso com a continuidade e a satisfação dos trabalhadores do hospital de campanha Villa Panamericana. De acordo com a significância bilateral, 0,000 é menor que  $p = 0,05$ , o que nos ajuda a confirmar que  $r$  0,509 é o nível médio. Na terceira hipótese específica, conclui-se que existe um vínculo significativo entre o compromisso normativo e a satisfação dos trabalhadores do hospital de campanha Villa Panamericana. Consistente com a significância bilateral, 0,000 é menor que  $p = 0,05$ , o que ajuda a confirmar  $r$  0,514 no nível médio. Consequentemente, evidencia-se o compromisso normativo como dever moral dos trabalhadores de cumprir sua responsabilidade com solidariedade e reciprocidade, o que demonstra um apego à lealdade institucional, que expressa sentimentos de obrigação com o cumprimento do dever.

**Palavras-chave:** comprometimento organizacional e satisfação do trabalhador

## INTRODUCCIÓN

El actual estudio denominado Compromiso Organizacional de los Trabajadores y la satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana por Covid 19 de Lima, durante la pandemia del Covid-19, año 2020, Se utilizó un enfoque cuantitativo para conocer la percepción de los usuarios y familiares que reciben atención, así como los motivos de su atención, ingreso y tratamiento oportuno en este centro asistencial de salud administrado por Seguro Social en Salud (EsSalud).

Cabe señalar que las situaciones de emergencias que enfrenta el país han destruido el sistema de salud y trastornado todos los sistemas de gobierno del país. En este sentido, el compromiso de los empleados no es nada nuevo, y en ese sentido, este estudio se propone analizar el compromiso organizacional de los empleados con los usuarios de villa deportiva con ocasión del Covid-19, con el único fin de prepararse para esta situación de emergencia. soluciones prácticas a la situación, especialmente en beneficio de quienes han sufrido pérdidas familiares y financieras.

Se evidencia una falta de política nacional transparente que facilite la reanudación gradual de todas las actividades posteriores al Covid 19. Sobre todo, en los hospitales se puede ver que el sistema de atención está quebrado, por lo que el compromiso social de los trabajadores es mostrar su verdadera valía, tener cuidado con los pacientes internados que expresan satisfacción con el personal porque sienten un compromiso con la ética del cuidado.

Como se mencionó anteriormente, Villa Panamericana recibe y continúa recibiendo diariamente pacientes sintomáticos del personal administrativo, médicos y profesionales de la salud.

Al respecto, cabe señalar que, a pesar de los bajos salarios, los trabajadores no están lo suficientemente equipados para atender a los enfermos, debido a que las exigencias diarias de las personas son altas y no cuentan con herramientas para el trabajo, lo que dificulta el trabajo, realizar sus tareas diariamente. Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es indagar la vinculación entre la variable compromiso organizacional y la satisfacción del paciente para buscar teorías relacionadas con la variable tomando como base la Villa Panamericana.

En este sentido, la investigación con fines metodológicos sigue esta estructura, para dar cumplimiento las disposiciones de la Escuela de Posgrado.

En el primer capítulo: Se formula la solución al problema, se describe la realidad relevante, se formula la pregunta del problema y se fijan los objetivos, se identifican los desarrollos de las justificaciones y sus importancias, se muestra una determinada ocurrencia metodológica, que puede explicar el desempeño alcanzable, sus importancias y limitaciones.

En el segundo capítulo: se Desarrollaron marcos filosóficos cuyos componentes se basan en argumentos ontológicos que se refieren a las entidades como la naturaleza del ser.

En el Tercer capítulo: Se desarrollaron los componentes de marcos teóricos que describan los antecedentes, argumente los fundamentos teóricos y resuma los conceptos básicos. Es un concepto práctico basado en los valores de la indagación.

En el cuarto capítulo: Las hipótesis y variables se desarrollan mediante detalladas conjeturas y posibles respuestas que hacen operativa la variable y cada uno de sus indicadores y dimensiones.

En el quinto capítulo: Se desarrollan aspectos metodológicos completos, incluyendo métodos apropiados, tipo y nivel de estudio, métodos y diseños alternativos, poblaciones y muestras, y métodos y herramientas para considerar la recolección ética en la investigación.

En el sexto capítulo: Se desarrollaron los aspectos estadísticos con el desarrollo de figuras y tablas, de acuerdo a su análisis inferencial del trabajo.

En el séptimo capítulo. Se desarrollaron las discusiones de resultados, análisis de los aportes del estudio, sus conclusiones y recomendaciones, seguido de los anexos respectivos.



## **CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El Covid-19 ha afectado la economía, el empleo, la educación y la salud en toda la humanidad, y afecta más a los empleados de la salud. En este marco, la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) y la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA) están colaborando para ayudar a los países a combatir el COVID-19 en las redes de hospitales públicos de todos los países mediante el fortalecimiento de los trabajadores de la salud que responden en el marco del rebrote de la pandemia.

En las circunstancias actuales, al menos 115.000 empleados de la salud han muerto debido al Covid-19 en 2020 de acuerdo a la OMS. El gerente de la OMS menciona que la salud de los empleados de la salud se ve vulnerada por la ausencia de accesibilidad a equipos de protección personal, vacunas y equipos de salvamento.

Según los Institutos Nacionales de Salud, 9.071 trabajadores de la salud se contagiaron en Colombia durante la pandemia de Covid-17 de 2020, 64 fallecieron y 81 se encontraban en aislamiento. En ese sentido, una de las causas del problema es el manejo inestable de la salud pública en el país.

En Bolivia, entre 360 y 400 trabajadores de la salud que contrajeron la enfermedad en el trabajo murieron en una crisis del sector salud durante la pandemia de Covid-19. Nuevamente, una de las razones es el error, cuyas consecuencias son desastrosas en términos de prevención.

En Argentina, según los datos del Ministerio de Salud, 588 empleados han fallecido a causa de la pandemia del coronavirus, para lo que se han desarrollado protocolos y medidas para prever la propagación del virus.

En este sentido, una de las razones documentadas es la insuficiencia de la salud pública. Por lo tanto, se necesitan con urgencia controles realistas para implementar políticas nacionales que aborden estos problemas.

Al respecto, en Colombia se evidencia una breve vista de la realidad de los países vecinos. En cuanto a los compromisos organizacionales como dinámica institucional en el sector salud de Barranquilla, es claro que las condiciones de trabajo son similares porque los empleados de la salud muestran un compromiso organizacional basado en servicios de calidad profesional que prestan suficiente atención a los usuarios responsables. Centro de salud. Aldana R. Tafur C, LeaL G. (2017).

De igual forma, en Venezuela, en cuanto a los compromisos organizacionales de los empleados de la salud, es claro que, a pesar del liderazgo político inestable, los trabajadores de la salud han asumido responsabilidades asistenciales en los hospitales públicos con el objetivo de atender a los usuarios, desde un punto de vista estratégico integrado, el talento de la organización juega un papel decisivo en la conformación de su entorno de trabajo con implicación social y en la configuración de los servicios con ocupaciones profesionales. Carmen L. López D. Moya F. (2020)

En el caso de Argentina, es claro que los resultados laborales de los trabajadores incluyen diversas variables sociales y organizacionales relacionadas con los compromisos laborales. El compromiso de la política de salud prioriza aspectos relacionados con la psicología activa del trabajo, en especial el nivel de participación que permite identificar altos valores relacionados con la vitalidad y la dedicación en el trabajo. Roxana Graciela Marsollier (2015)

En el mismo sentido, en Perú es claro que los compromisos organizacionales y los esfuerzos laborales del sector salud han fracasado en esta crisis sanitaria provocada por

el Covid-19, entre otras cosas, al reducir nombramientos y contratos indefinidos, aumento jornadas laborales.

A pesar de las dificultades asociadas con condiciones de trabajo inestables y beneficios reducidos para los empleados, los trabajadores de la salud han demostrado su compromiso organizacional y todas las limitaciones a la espera del reconocimiento de las autoridades. Fabián-Palomino (2018)

Las emergencias sanitarias han provocado el cambio social y el desarrollo tecnológico, alterando las producciones y los estilos de vida de los sujetos, obligando a los empleados a pasar por un proceso de desocialización para hacer frente a los cambios continuos en los desempeños laborales y en la atención de la salud.

Las instituciones sanitarias no son ajenas a estos cambios inevitables y necesarios, por lo que los profesionales sanitarios deben adaptarse a su trabajo diario y asumir actividades profesionales y organizativas más complejas. De esta manera, pueden enfrentarse a diversas desventajas.

En este sentido, la responsabilidad profesional de los trabajadores es ejemplar, pues sus logros y acciones han salvado miles de vidas, más allá de las normativas y reglas de los contratos de cuidado. A pesar de la burocracia de las agencias del sector salud, son capaces de enfrentar la pandemia

A pesar de las críticas a la obra, el compromiso organizativo y profesional surgió en momentos difíciles. De acuerdo a la INEI, el sistema de salud pública de Perú no podrá satisfacer las necesidades de los peruanos en el 2030 debido a las problemáticas siguientes: Falta de establecimientos de salud pública. Infraestructuras y camas hospitalarias insuficientes. Hay una falta de medicina. El descuido pone en peligro la salud. Falta de estrategia y acción del gobierno. Por lo tanto, la salud pública debe gestionarse a través de estrategias basadas en la ciencia formuladas y lo proporcionan los gobiernos para amparar y mejorar la salud de los sujetos en todo el país. Así, el objetivo de la salud pública es prevenir y proteger las dificultades que amenazan la salud de los ciudadanos de una ciudad, distrito o región, es

decir, a escala nacional. La finalidad de los especialistas de la salud pública es evitar que el problema se propague. Los acontecimientos de la pandemia de Covid-19 muestran una insuficiente preparación y planificación de la salud pública en nuestro país. En respuesta, el IPE (Instituto Peruano de Economía) anunció que el gobierno ha visto necesario tomar medidas urgentes para ofrecer la mejor atención posible a los pobladores más necesitados. El presupuesto destinado a salud en Perú cambió significativamente en el 2020, aumentando en un 23% del total de S/ presupuesto de inversión. 22.800 millones alcanzaron un nuevo record máximo en los últimos años. Pero el sistema de salud pública de Perú sigue siendo incapaz e ineficiente para hacer frente a la creciente demanda. En consecuencia, habrá que afrontar ciertos retos en el futuro, por lo que el compromiso organizativo del personal de atención al paciente es muy importante.

## Problemas

En la realidad problemática descrita, a pesar del colapso del sistema de salud, se puede observar los esfuerzos de los empleados de la salud, pues como país no estamos preparados para enfrentar este tipo de problemas, por lo que con la ayuda de este estudio se planteó la meta comprender la realidad problemática que se ha presentado. se aborda examinando la vinculación entre los compromisos organizacionales y sus relaciones con la satisfacción de los trabajadores en villa Panamericana en Lima durante la pandemia de Covid-19 de 2020 a pesar de varios desafíos económicos y laborales. países que todavía están en condiciones de hacer frente a las emergencias.

Especialmente el personal de Villa Panamericana ha estado en el centro de su trabajo fuera del horario laboral, leyendo de sus familias durante meses, demostrando la misión de servir, de cuidar a los enfermos. En este sentido, cabe destacar la profesionalidad de los trabajadores, en especial la gestión del trabajo única e inédita en la historia de la humanidad, testimoniando así la dedicación de cada trabajador sanitario. En este sentido, el problema más evidente de los trabajadores es el pago, muchos de ellos son trabajadores asalariados, en un caso no se les paga, pero aun así hacen su trabajo con seriedad.

Síntomas. En realidad, los empleados de la salud tienen problemas, en esta situación Pan American Villas, los principales síntomas se pueden identificar en las actividades laborales que realizan en situaciones de emergencia, que muchas veces derivan en estrés laboral, que es la carga de trabajo en situaciones de emergencia. Operan en un tamaño sobredimensionado que puede causar síntomas de fatiga física, dificultad para realizar actividades de manera efectiva y condiciones que causan trastornos del sueño durante el trabajo.

Causas. En ese sentido, luego de identificar los posibles síntomas entre los problemas laborales de los trabajadores de Villa panamericana que incluyen estrés laboral, no ver a sus familiares por mucho tiempo, tensión familiar por atrasos salariales, estas razones pueden presentar condiciones de trabajo peligrosas, ir más allá de las tareas laborales y exponerse a un riesgo personal, como, por ejemplo, por la propagación de la enfermedad en contacto directo con un paciente de Covid-19.

Control de pronóstico. En este sentido, es necesario tratar de reconocer los fenómenos sociales y laborales a través del control predictivo, por ejemplo, para que se puedan prevenir eventos negativos en el futuro; ¿Qué pasaría si no existiera una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los empleados en la villa panamericana? La atención será nula y el problema empeorará. En ese sentido, para fortalecer la relación entre el personal de salud y el Estado, debe existir un mayor compromiso en el funcionamiento de la atención al usuario, un gesto de solidaridad y humanidad en la función de enfermería de acuerdo con las metas trazadas. , si asumen responsabilidades profesionales más complejas, esta situación los obliga a experimentar un cambio en la dinámica estructural, que se refleja en la multiplicidad de trabajos, a pesar de la excesiva carga de trabajo, los contratos de arrendamiento vencen fuera del tiempo permitido, las rotaciones no existen. Entre profesionales del mismo nivel, los salarios de los médicos son desiguales. Servidores para enfermeras, terapeutas, etc. Esta situación afecta en gran medida el compromiso organizacional de los empleados.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La indagación toma como referencia la realidad de la salud pública en todo el Perú, pero para efectos de este estudio se trata del compromiso organizacional y su relación con la satisfacción de los empleados, del hospital de campaña Villa Panamericana de Lima, durante la Pandemia del covid-19, año 2020, ubicado en la Av. Mariano Pastor Sevilla, Lima 15829, distrito de Villa el Salvador

### **1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**

El estudio actual es beneficioso para la sociedad en su conjunto porque permite el análisis del compromiso organizacional y la satisfacción de los empleados, del hospital de campaña de villa Panamericana Lima, por Covid -19, localizado en el distrito de Villa el Salvador.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El actual estudio empezó en junio 2021 y terminó en marzo del 2022.

### **1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

Esta indagación se elaboró con los fundamentos bibliográficas, de las variables compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores, considerando las dimensiones y los indicadores, que fueron referenciados en las bases teóricas.

## **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACION**

### **1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana de Lima durante la Pandemia del covid-19, año 2020

### **1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- a) ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana de Lima durante la Pandemia del covid-19, año 2020

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020
- b) Precisar qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020
- c) Señalar qué relación existe entre el compromiso normativo y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

## **1.5 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.**

### **1.5.1 JUSTIFICACIÓN**

#### **Justificación teórica**

Este estudio se justifica porque tiene como objetivo analizar el compromiso organizacional y la satisfacción del personal del Hospital de campaña Villa panamericana durante el Covid 19 en Lima 2020. Considerando los problemas de la pandemia, el escenario de todos los acontecimientos ha cambiado para los peruanos. En este sentido, el país planea impulsar políticas de salud para los

grupos de población más vulnerables a través del Ministerio de Salud, introduciendo hospitales de emergencia como el de Villa Panamericana, pero con mayor énfasis en las zonas más vulnerables, por lo que este estudio tiene sentido. Se justifica teóricamente porque genera reflexión y debate académico sobre la epistemología que genera nuevos conocimientos.

### **Justificación Metodológica**

La base metodológica del estudio se justifica por cuanto corresponde a las estructuras oficiales establecidas por la universidad y ayuda a trabajar en el marco de investigaciones relacionadas con la gestión y responsabilidades organizativas de los empleados para poder extraer una agenda. Los argumentos teóricos para las preguntas formuladas se discuten en la sección Respuestas a las preguntas formuladas. Metodológicamente se justifica porque persigue nuevas ciencias con el uso del método científico.

### **Justificación Social**

Socialmente el estudio parte de la necesidad de determinar el compromiso organizacional y la satisfacción del personal que atiende a los pacientes que reciben tratamiento por Covid 19 en el Hospital de campaña villa Panamericano de Lima, fue importante realizar un estudio para ayudar a la institución competente, en la realización de la política de salud, desarrolla lineamientos de atención para asegurar la interacción social a través de la cooperación de las instituciones de protección de la salud y la comunidad en su agrupación.

### **Justificación práctica**

Desde una perspectiva práctica, el estudio se realizó de acuerdo con el compromiso organizacional y la satisfacción del personal que atiende a pacientes en tratamiento de Covid 19 en la Villa Panamericana de Lima. En este sentido, la investigación pretende ayudar y solucionar problemas de salud y aplicar estrategias que puedan ayudar a mejorar la satisfacción de los usuarios.



### 1.5.2 IMPORTANCIA

Sobre lo fundamental de la investigación se puede decir que cuando se complete su investigación, influirá significativamente en futuras investigaciones y se puede utilizar como referencia para ampliar la investigación sobre el compromiso organizacional y la satisfacción de los empleados de servicio de salud. Dentro del contexto del Covid 19 en Lima, respecto al personal que se encuentra laborando en el Hospital de campaña villa panamericana, donde la atención al usuario es limitada. Por otro lado, su importancia radica en ofrecer alternativas nuevas para las soluciones de las dificultades propuestas.

### 1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La ejecución de la indagación es posible gracias a la disponibilidad de los recursos económicos y materiales requeridos para la elaboración del estudio, la misma fue financiada por el autor de la investigación, en ese sentido el tiempo especificado fue cumplido conforme fue planificado y los recursos mencionados se realizaron según lo planificado, por lo que se aseguró la disponibilidad de los recursos económicos y materiales requeridos para culminar la investigación y alcanzar las finalidades.

### 1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

**Tiempo:** Los plazos para el trabajo no están limitados, como previamente se acordó con todos los involucrados en este estudio, por lo que se respetó en su totalidad el tiempo asignado para la recolección de datos.

**Materiales:** No hay límite en el material ya que solo lo proporciona el investigador.

**Personal:** Los participantes del estudio fueron preseleccionados y la población fue compuesta por pacientes atendidos en la Villa Panamericana.

## **CAPITULO II: MARCO FILOSÓFICO**

### **2.1. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA**

La ontología es una ciencia que estudia la metafísica general, es decir, es una rama de la filosofía que indaga lo que existe y la relación entre los entes o acciones y sus actores (Sócrates y cicuta). El filósofo Lukács señaló que la ontología determina el crecimiento filosófico del ser, en relación al ser social, en ese sentido, los compromisos organizacionales de los empleados y la satisfacción de los pacientes pueden ser considerados como modelos de sistemas filosóficos, como existencia.

En este sentido, la propia ontología puede considerarse una especie de metafísica; esta definición clásica puede parecer escandalosa, pero sólo a los ojos de quienes quieren probar lo que directamente quieren negar. La filosofía clásica es ante todo una filosofía sistemática. Que el marxismo, como descendiente de la filosofía clásica, pueda ser tan sistemático como lo es Lukács, es sólo una consecuencia natural del hecho de que el concepto de marxismo se remonta a sus fundadores. - Craso (2006)

Los pensadores ontológicos de esa época desarrollaron la síntesis teórica, es decir, conservando categorías y conceptos, sacando conclusiones apresuradas, omitiendo lugares importantes, leyendo a medias a los filósofos y eligiendo proposiciones adecuadas en su pensamiento.

### 2.1.1. FILOSOFÍA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La filosofía de compromiso organizacional ha sido un elemento importante en las organizaciones desde la década de 1990 porque define su filosofía de trabajo, les permite alcanzar sus metas y por lo tanto las hace competitivas. cruz L. (2017) Hoy en día, las organizaciones están cambiando su percepción sobre el empleado y lo que puede aportar a la empresa, dependiendo de si es apoyado, integrado, reconocido o involucrado en la organización. Además, observamos que el trabajo se ha vuelto globalizado y altamente variable, por lo que cada vez es más difícil para las organizaciones, especialmente los encargados de gestionar los recursos humanos, implementando estrategias o programas para lograr los objetivos marcados. Cruz L. (2017)

En este contexto, las ideas organizacionales son portadoras de derechos colectivos, y los derechos colectivos crean deberes organizacionales. Por tanto, la filosofía social es estimada como uno de los grandes progresos en la historia de la humanidad, que permite un cambio general e intensivo en el modo de vida, que le permite revolucionar el comportamiento social de los individuos, aunque sus perjuicios no son inmediatos, sino durante un largo período de preparación. y por extensión, en una palabra, una reciente cultura o civilización. (González, 2015)

La filosofía social, por otro lado, mira la acción en temas laborales como la legislación laboral, la regulación, la protección contra accidentes de trabajo, la seguridad y la salud en el trabajo. Esto quiere decir que se refiere a aportes legislativos por los cuales, más allá de la protesta social, aún donde existen sindicatos, no se tiene conocimiento de los resultados sindicales relevantes logrados a través de la negociación colectiva. Aliaga (2003).

Al respecto, los investigadores están de acuerdo en que el desarrollo de la filosofía social en Latinoamérica y Perú tiene limitaciones frente a las filosofías europeas y americanas, debido a que “el tardío proceso de industrialización ha provocado un retraso en el surgimiento de los sindicatos en la Unión Europea”. en

nuestro continente debido a varios factores. En primer lugar, cabe señalar que la economía de nuestro país estuvo atrasada, principalmente en la agricultura y la minería hasta principios del siglo XX. Por otro lado, las actitudes hostiles de los gobernantes, las estrictas represiones de las manifestaciones obreras, las excesivas influencias de los partidos políticos en la dirección de los sindicatos, la agresión de algunas populares manifestaciones, la dura actitud de los patrones, son todos componentes en la conspiración contra los sindicatos. El crecimiento y desarrollo de los sindicatos en nuestro continente (González 2015).

Contrariamente a la creencia popular, el imperativo de regular los derechos individuales de los trabajadores primero a través de los contratos laborales, el estado primero trata de controlar las huelgas, los sindicatos y la negociación colectiva, al tiempo que proporciona una protección más o menos generosa a los trabajadores individuales. Ciudad (2004).

### **2.1.2. FILOSOFIA DE LA SATISFACCIÓN**

La filosofía de la satisfacción es vista como un estado mental creado por la optimización de la retroalimentación en el cerebro para que cuando se logre la satisfacción, las funciones mentales de uno estén en armonía. En este sentido, las organizaciones del siglo XXI se ha adoptado un sistema de gestión de calidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios y se esfuerzan por cumplir y superar sus expectativas. Mora (2011)

Así, la epistemología y la filosofía están relacionadas con el conocimiento científico. Así, la epistemología es una rama de la filosofía que se ocupa de los estudios de las coherencias internas de los razonamientos que conducen a la creación de los conocimientos, su validez metodológica, considerando su finalidad y los contextos históricos en los que dichos conocimientos fueron creados. Y las formas en que afectan su interpretación, y las limitaciones y aplicación de ciertos tipos de investigación y ciertos conceptos, etc. La epistemología se encarga de encontrar enunciados

válidos acerca de lo que se conoce y enunciados acerca de los procedimientos y métodos que se utilizarán para lograr este objetivo. Martínez M. (2006)

La epistemología comprende el análisis de la adquisición de todo tipo de conocimiento, no solo del conocimiento científico, al menos cuando se relaciona con el concepto de epistemología, que se encarga de examinar el alcance general de todo tipo de conocimiento. Martínez M. (2006)

### **2.1.3. FILOSOFIA LABORAL**

Una filosofía de trabajo se basa en un conjunto de principios que forman una perspectiva que rige las actividades laborales, las operaciones comerciales o la participación personal de un empleado individual.

En este sentido, Carlos Blancas (2018) afirma que la seguridad laboral tiene como finalidad asegurar la permanencia del trabajador en la empresa, protegerlo del despido arbitrario, respaldar los ejercicios de los derechos colectivos y la libertad de asociación. Este punto es enfatizado por Sanguinetti, quien al hablar de la estabilidad laboral afirma: “Su existencia crea una cierta forma de estar en la empresa, elimina el miedo a la represión y discriminación, habilita los sindicatos, la negociación colectiva y las huelgas, y dispone que nuestra Constitución reconoce y apoya mejores salarios y condiciones de trabajo Núñez T. (2013)

Así, la seguridad en el empleo en una institución central, permite desarrollo institucional de nuestro marco de relaciones laborales, y actúa como garantía para alcanzar los objetivos generales.” Blanco. (2018)

## **CAPITULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.**

### **3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

#### **3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

*Peralta M. (2017) Satisfacción Laboral y Clima Organizacional entre los personales de Enfermería de caja de la Banca Privada en Bolivia.* La finalidad de esta indagación fue evaluar la vinculación entre el clima organizacional y sus dimensiones, tales como: estructuras, responsabilidades, recompensas, calidez, riesgos, apoyos, manejos de conflictos, identidades, estilos de supervisiones, motivaciones laborales, estabildades laborales, oportunidades de desarrollo, comunicación y equipos de distribuciones; vinculados con las satisfacciones laborales y sus componentes, a saber: satisfacciones con las vinculaciones con los superiores, satisfacciones con las condiciones físicas, satisfacciones con el trabajo y satisfacciones con los reconocimientos en los paramédicos de la Clínica Regional de la Caja de Salud del Banco Privado de la ciudad de La Paz. Metodológicamente, se trata de una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, no experimental y asociativo en el que participaron 74 enfermeras. Las muestras se escogieron a través muestreo no probabilístico. Este documento integra de cinco capítulos. Capítulo 1: Examina el planteamiento de la problemática, los objetivos generales y específicos, los supuestos y las justificaciones del estudio. El capítulo 2. Proporcionan marcos teóricos para guiar la investigación centrada en los factores ambientales organizacionales y los componentes que contribuyen a las satisfacciones laborales en las organizaciones de atención médica.

El capítulo 3 presentan marcos metodológicos, tipos de estudio variables, actividades variables, así como el conjunto de investigación y conjunto muestral, técnicas e instrumentos y procedimientos utilizados para el desarrollo del estudio. El capítulo 4, presenta los resultados e interpretaciones de la investigación sobre los climas organizacionales en la clínica regional Caja de Salud de la Banca Privée y los componentes relacionados con las satisfacciones laborales de los personales de enfermería. El Capítulo 5 presenta los hallazgos y recomendaciones de este estudio.

***Gutiérrez M y Rico P. (2019) Compromisos organizacionales y recientes maneras de trabajar. Colombia.*** La actual indagación presenta como finalidad caracterizar los niveles de los compromisos organizacionales de los empleados en las empresas según el tipo de contrato de trabajo con el que laboran. El trabajo se realiza desde un punto de vista analíticamente empírico, utilizando métodos cuantitativos, no experimentales, transversales y descriptivos correlacionales. La muestra estaba integrada por 270 empleados con más de 3 meses de antigüedad en Colombia y/o empresas privadas con contratos a largo plazo y proveedores de servicios. Para el recojo de información se empleó una herramienta de dos partes, la primera conteniendo un conjunto de ítems basados en informaciones sociodemográficos y la segunda corresponde a las versiones validadas y traducida. En Colombia, Osorio, Ramos y Walteros (2016) de Meyer et al. Cuestionarios de cumplimiento organizacional. al (1993), donde se encontró que algunos ítems (uno y tres) combinan componentes continuos que no miden con precisión este factor, pero lo mismo ocurre en el componente afectivo para un componente (madurez). Por otro lado, la examinación de los datos de interés se elaboró en el software SPSS, mientras que el análisis de confiabilidad instrumental se realizó a través del alfa de Cronbach; El análisis de validez factorial se realizó mediante la medida de Kaiser-Meyer-Olkin y análisis de varianza y ANOVA para prestar atención a la variable organización Diferencia entre tipos de promesas y contratos. Los resultados del ANOVA indicaron que la significación de los compromisos organizacionales es de 0,50 y concluyeron que no existe diferencia en los compromisos organizacionales según el tipo de contrato de trabajo.

**Salazar, P. (2018) *La vinculación entre la satisfacción laboral y compromisos organizacionales en investigaciones propias: una investigación de entidades públicas en Ecuador.*** La finalidad de esta investigación fue definir si las variables de satisfacción laboral se relacionan e influyen en las variables de compromisos organizacionales y fue analizado en el año 2017 entre los trabajadores del Instituto de Seguridad Bancaria del Ecuador. El estudio incluyó un análisis cuantitativo de la personalidad, ya que recopiló las percepciones de los empleados sobre la satisfacción laboral y el compromiso de la organización con el entorno laboral. Para calcular la satisfacción laboral se empleó el cuestionario S20/23 de Josep Melia y Jose Piero, entretanto que para medir la satisfacción laboral se usó el TCM Employee Engagement Questionnaire de John Meyer y Natalie Allen. Una encuesta a 290 trabajadores que utilizan la plataforma Google Drive. Se usó la prueba de Chi-cuadrado para definir la vinculación entre la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales; los métodos estadísticos fueron útiles para definir si habían diferencias entre los valores observados y estimados del conjunto de datos. Los datos se procesan con la versión 4. Herramientas estadísticas DYANE. El nivel de los compromisos organizacionales alcanzó el 69,91%. Asimismo, es claro que hay una vinculación significativa entre las variables de satisfacción laboral y la variable de compromisos organizacionales, es decir, Los banqueros de satisfacción laboral tienden a estar comprometidos con la organización. La investigación también ha demostrado que las variables de satisfacción y compromisos puede reflejar algunas de las percepciones clave de los trabajadores rodeados de dificultades laborales y familiares que perjudican su desempeño, estado de ánimo y emociones; Circunstancias extraordinarias obligan a los empleadores a crear condiciones de trabajo extraordinarias que ofrecen salud, tranquilidad y satisfacción a los empleados, lo que además puede traducirse en eficiencia y productividad.

**Nieto, E. (2017) *En su artículo “Examinación de la satisfacción laboral y su vinculación con los compromisos organizacionales de los asociados del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico”, publicado en 2017.*** Actualmente, algunas organizaciones sienten el requerimiento de motivar, desarrollar, encontrar y retener a sus internos clientes, en otras palabras, socios comerciales, por lo que las organizaciones cambian de mentalidad, tecnología, finanzas, recién llegados o buscan administración de personal. El capital es una de las estructuras más fundamentales



de una entidad. Este estudio se centra en la examinación de dos variables: la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales. El propósito principal de este estudio es definir la vinculación entre la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales, y sobre estos factores se han desarrollado diversas teorías utilizando el diagnóstico de los empleados actuales en la organización. Esta variable, y utilizando herramientas de medición adecuadas, realiza recomendaciones en base a los resultados. También es fundamental señalar que para este estudio se utilizó como muestra a 126 empleados, pero se utilizaron dos escalas para las variables satisfacción laboral Melia, Piero y Mayer S20/23 y Compromiso Allen. Medición de variables de compromiso organizacional. Al final del estudio, el hallazgo más relevante fue que los trabajadores de agencias que tenían 15 años o más reportaron una mayor satisfacción laboral y compromisos organizacionales que aquellos que habían trabajado durante más años. También se ha demostrado que existe cierto desacuerdo sobre los salarios recibidos. Finalmente, al finalizar el estudio, se confirmó la hipótesis central de este trabajo, mostrando una relación intermedia entre las dos variables analizadas.

***Cernas, D., Market, P. y León, F. (2018) en su artículo Satisfacción laboral y compromisos organizacionales: pruebas de equivalencias de mediciones entre EE. UU y México.*** La finalidad de este estudio fue examinar las escalas de equivalencias de las Escalas de Satisfacción Laboral (Judge, Bono, & Locke, 2000) y las Escalas de Compromisos Organizacionales (Allen & Meyer, 1990) entre las culturas estadounidense y mexicana. Las informaciones se recopilaron mediante un cuestionario autoadministrado aplicado a una muestra no probabilística de educandos de posgrado en dos países (México = 287, EE. UU. = 273). Los resultados evidenciaron que los indicadores examinados no eran consistentes entre culturas. Este hallazgo implica que las investigaciones transculturales de satisfacción laboral y compromisos organizacionales pueden reportar resultados que no son válidos para comparaciones directas a nivel estructural. Para evitar esto, se deben tomar ciertas precauciones al recopilar y analizar datos.

### 3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

**Ugaz R. (2018) *Satisfacción laboral y compromisos organizacionales de los empleados de una clínica privada del distrito de San Isidro, 2018.*** La finalidad de esta indagación fue definir la vinculación entre la satisfacción laboral de los empleados y los compromisos organizacionales en una práctica privada cerca de San Isidro. Tipo de estudio que combina descriptivamente diseños transversales no experimentales con el denominado muestreo no probabilístico; trabajamos con 237 trabajadores, 167 mujeres y 70 hombres. La muestra es de tipo censal, correspondiente al total de la población. Con respecto a los instrumentos empleados, se usaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999). El cuestionario anterior fue validado con un proyecto piloto con una muestra de 50 empleados. Los datos se procesaron empleando IBM SPSS versión 23 para tabulación y análisis de datos. Los resultados evidenciaron una correlación altamente positiva y estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral y compromisos organizacionales ( $r = 0,832, p < 0,05$ ).

**Llachtarimay M. (2018) *Compromisos organizacionales y su vinculación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros de Apurímac,*** El título del estudio son “Compromisos Organizacionales y su Vinculación con la Satisfacción Laboral en Apurímac Chincheros 2018”. Tuvo como finalidad definir la vinculación entre las variables de estudio, compromisos organizacionales y satisfacción laboral en la capital provincial de Chincheros Apurímac, donde se elaboró para los hechos del 2018. La finalidad de la indagación elaborado es cuantificar los principales tipos de trabajo, diseños no experimentales y relaciones descriptivas. La muestra se consideró de acuerdo a la fórmula poblacional final, incluyendo 76 cotizantes del estado de Chincheros, utilizando un muestreo aleatorio simple. Las herramientas operativas son guías y cuestionarios, la parte de aprobación consta de 3 profesores expertos, el cuestionario de aplicación consta de 3 partes, y la primera parte consta de 5 preguntas sobre el total de datos de los encuestados. La segunda parte explica los 12 ítems de la variable de estudio compromisos organizacionales, y la tercera parte explica los otros 12 ítems de satisfacción laboral, totalizando 24 ítems de la escala Likert. Al procesar los

datos con el programa estadístico SPSSV25, los resultados obtenidos lograron una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.898, es decir, entre las dos variables de investigación, compromisos organizacionales y satisfacción laboral, existe excelente confiabilidad, y las herramientas utilizadas para tal fin. son fiables y válidos. En este estudio, los encuestados en la esquina general son 43,4% de género y 56,5% de sexo masculino, lo que está relacionado con la edad de los trabajadores entrevistados, por lo que este cambio proviene principalmente de 26 años. El joven de 35 años representó el 50% del número total, y el nivel de investigación de los personales administrativos de la entidad, la mayoría de los cuales logró el nivel de investigación universitario, representó el 61,87% del número total; en cuanto a las condiciones de trabajo, el 28,3% (casos) estaban empleados. ) bajo el contrato administrativo del sistema, y el 26,3% de servicio en sitio se cataloga como 25%, además del servicio que brindó de 1 a 6 meses, el 40,8% de los trabajadores encuestados fue a trabajar a la ciudad y el 27,6% Trabajó en la provincia de Chincheros 5 años. La sección duodécima concluye con un estudio que muestra que hay una vinculación positiva moderada entre los compromisos organizacionales y la satisfacción laboral entre los empleados de Chincheros, lo que indica que cada uno tiene un nivel moderado de compromiso de los empleados debido a la reducción del esfuerzo y el reconocimiento del desempeño y la disminución de la dotación de personal y la baja inversión en la formación continua y otros factores determinan que la satisfacción de los empleados no sea óptima

**Castillo M. (2017). Tesis: Responsabilidades Organizativas de la Oficina General Central de la Corte Suprema de Justicia de Trujillo, 2016. Universidad Cesar Vallejo.** El presente estudio tiene como finalidad determinar los compromisos organizacionales de los empleados de la Oficina Central de Asignaciones Públicas de la Corte Suprema de Justicia de Trujillo este año. Se trata de una investigación no experimental, descriptivo. Los sujetos de este estudio incluyeron 80 empleados de la organización y 19 elementos de datos fueron recolectados a través de encuestas. Al terminar esta investigación se concluyó que los compromisos organizacionales fueron moderados con un promedio de 2.71 para compromisos afectivos, 2.81 para compromisos de permanencias y 2.91 para compromisos normativos.

**Grimaldo, M. (2020), su estudio sobre compromisos organizacionales y satisfacción laboral miró a un grupo de educadores del departamento de educación de una universidad de Lima.** Examina la vinculación entre los compromisos organizacionales y la satisfacción laboral. La muestra estaba integrada por 118 educadores de diferente edad, género, trabajo y experiencia profesional. Complete la Escala de Satisfacción Laboral de Piero - S21/26 y la Escala de Ajuste Organizacional de Mayer y Allen - C18 (Meyer y Allen, 1997). Los resultados evidenciaron una relación positiva entre la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales, los compromisos afectivos fueron la faceta más correlacionada con la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales, y la organización docente se relacionó con la retroalimentación percibida y el compromiso. Actividad interna y satisfacción de la empresa al recibir recompensas que cumplen con las expectativas.

**Ajahuana, K. (2017) Compromisos Organizacionales y Satisfacción Laboral entre los Participantes de la Ampliación del Centro de Salud de Paucarpata en Arequipa.** El propósito de este estudio fue definir la vinculación entre los compromisos organizacionales y la satisfacción laboral en los empleados del Centro Médico Ampliación Paucarpata. La muestra estaba conformada por 58 empleados asignados a hombres y mujeres en estatus laboral y contratistas, se utilizaron medidas de compromisos organizacionales y satisfacción laboral. El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño de coeficiente de correlación descriptivo. Para la examinación de información se empleó la prueba estadística Chi-cuadrado y la correlación de Pearson, lo que nos ayudó a probar nuestras hipótesis. Los resultados mostraron que los niveles medios de compromisos organizacionales fueron altos y la continuidad fue el aspecto dominante. De manera similar, la satisfacción laboral fue promedio, y los beneficios sociales y/o el salario, las conexiones sociales, el desarrollo personal y el desempeño de la tarea también fueron factores significativos. En conclusión, hay una correlación significativa entre los compromisos organizacionales y la satisfacción laboral.

## **3.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **3.2.1. COMPONENTE DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer y Allen (1997, cf. Allen y Meyer 1990) agrupan varias definiciones de compromiso organizacional en tres temas amplios.

Antón y González (2001) consideran la creación del módulo tripartito “grandes avances en la investigación de los compromisos organizacionales, integrando un cuerpo de investigación caracterizado por la fragmentación.

Se considera compromiso al vínculo afectivo (componente afectivo) que une a los empleados con la entidad. Entre los más destacados representantes tenemos a Porter, Steers, Monday y Brulinan (1974); Sheldon (1971); Hall, Schneier y Nignen (1970); Cook y Wall (1980); Buchanan (1974) y Cantor (1968).

La definición que subyace a la conceptualización del componente afectivo es la siguiente: "El apego de un individuo a un grupo de trabajo basado en los afectos y el apego" (Kanter 1968 cf. Meyer y Allen, 1997, p. 12) "El proceso por el cual los retos individuales y organizacionales son cada vez más alineadas" (Hall, Schneuer y Nignen, 1970, cf. Meyer y Allen, 1997, p. 1 12) "Actitudes u orientaciones hacia las organizaciones que conecta o atrae identidades individuales y organizacionales" (Sheldon 1971, cf. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

De esta manera, se puede considerar que “los componentes afectivos de los compromisos organizacionales se refieren a los apegos emocionales, al reconocimiento con las organizaciones participantes” (Meyer y Allen, 1987 cf. Allen y Meyer 1990, p. 1)

El compromiso se puede ver reconociendo los costos (componente de continuidad) de dejar la organización: cf. Estudios de Becker (1960), Kanter (1968); Alluto y Hrebiniak (1972); Wiener (1982) y Rusbult y Farrell (1983). "Los comportamientos ocurren cuando un individuo presenta intereses más internos y acciones consistentes" (Becker 1960, cf. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"La relación entre las ganancias y la colaboración de los trabajadores y los costos para él de dejar la entidad" (Kanter 1968, cf. Meyer y Allen, 1997, p. 1 12)

"Fenómenos estructurales que surgen de las transacciones entre individuos y organizaciones en el empleo y la inversión" (Alluto y Hrebiniac 1972, cf. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

El componente de continuidad de Meyer y Allen (1987, cf. Allen y Meyer 1990) se basa en los "costos de los trabajadores asociados con abandonar la entidad" (p. 10), de ello se puede concluir que las fuentes de estos componentes son la evaluación de la inversión realizada en la organización y/o la visión de otras opciones de permanencia en la organización, sean o no costosas. Los compromisos son vistos como obligaciones morales de permanecer en las entidades (parte normativa). En este colectivo se destacan investigadores como Wiener (1982), Wiener y Geggman (1997) y Marsh y Mennari (1977): "La completa interiorización de la presión normativa obra para que el compromiso con la organización y los intereses" (Wiener 1982, cp. Meyer y Allen, 1997, pág. 12)

"Comportamientos de compromisos son comportamientos socialmente aceptables que excede las normas o expectativas formales asociadas con el destinatario del compromiso" (Wiener & Geggman 1997, cf. Meyer & Allen, 1997, p. 12).

Así, "los componentes normativos se refieren a un sentido de obligariedad de permanecer en la entidad" (Meyer y Allen, 1987, p. Allen y Meyer 1990, pág. 1). Se basa en la ley y la ética (Meyer y Allen, 1997, p. 60), por lo que se considera incorrecto que los empleados abandonen la organización.

Elementos comunes entre las tres temáticas generales señaladas anteriormente es la definición de compromisos organizacionales, que es un estado psicológico que evidencia la vinculación que une al sujeto con la organización y conserva la membrana, pero que se da en cada componente.

El estado psicológico es completamente diferente, ya que puede provenir de emoción, costo u obligaciones morales de acuerdo sea el caso.

De manera similar, las investigaciones exploratorias (Allen y Meyer, 1990; Mc Gee y Ford, 1987) y confirmatorias (Dunham y Cols, 1984; Meyer, Allen y Gellathy 1990) proporcionan un argumento lo suficientemente fuerte como para ser considerado estructural. Cada uno de los tres componentes de los compromisos organizacionales opera como un elemento separado y, por ello, se presta a un estudio independiente.

No obstante, es fundamental mencionar que se halló una correlación pequeña (cercana a 0) entre la dimensión afectiva y la dimensión continua, aunque no pondera la presencia de estos 3 componentes, pero permite reflexionar sobre la posible explicación. hecho (Allen y Meyer 1990).

Así, "Según los supuestos del modelo de compromisos organizacionales de tres componentes, las dimensiones afectiva y continuas deben estar representadas por construcciones no objetivas y, por eso, el componente normativo hace mención a los compromisos percibidos de permanecer en la organización" (Meyer y Allen, 1987, pág.1.

Allen y Meyer 1990, pág. 1). Se basa en la ley y la ética (Meyer y Allen, 1997, p. 60), por lo que se considera incorrecto que los empleados abandonen la organización. Elementos comunes en las tres primeras temáticas generales es la definición de compromisos organizacionales, un estado psicológico que evidencia las relaciones que unen a los individuos con las organizaciones y mantienen membranas, pero en cada componente de donde proviene. Una forma de pensar completamente diferente, porque puede provenir de sentimientos, costos u obligaciones morales.

### **3.2.2. TEORIA DE LA SATISFACCION LABORAL**

Una teoría de la satisfacción laboral que estima la importancia de la productividad organizacional. En este sentido, se discute la teoría de la satisfacción

laboral, que permite ajustar las actividades laborales relacionadas con las organizaciones de la siguiente manera:

### **TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG**

La teoría de la satisfacción laboral de Frederick Herzberg proporciona una teoría de dos factores. Herzberg desarrolló su teoría al estudiar a 200 ingenieros y contadores que “reportaron experiencias laborales muy buenas y muy malas. Señalo que el origen de las emociones del personaje principal son los eventos de la tarea misma, una sensación de logro, progresos profesionales, responsabilidades y reconocimientos, que se recuerdan principalmente como fuentes de experiencias positivas; factores como las condiciones de trabajo y las políticas de la entidad se consideran la principal fuente de experiencias negativas. León y Sepúlveda (1978).

Por lo tanto, se propuso la existencia de dos categorías de factores: factores intrínsecos o motivadores, incluyendo la vinculación del empleado con el trabajo, los desempeños, los reconocimientos, la promoción, los trabajos motivadores y las responsabilidades. factores externos. Política y gestión de la entidad, remuneración, relaciones humanas, supervisiones y condiciones de trabajo. Por lo tanto, la "satisfacción laboral" y la "satisfacción laboral" se detallan por distintos factores; el primero se debe a factores internos y el segundo es inadecuado debido a factores externos, pero de ninguna manera son opuestos de los dos. En este sentido, los trabajadores solo están interesados en ampliar el conocimiento y la actividad creativa, solo en puestos con estas características pueden demostrar su individualidad y alcanzar metas alcanzables, pero esto no brinda oportunidades para el desarrollo psicológico, simplemente experimentan una "falta de realización". Atalaya (1995)

### **TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE McCLELLAND**

David McClelland y sus colegas brindan una manera muy distinta de pensar sobre las reclamaciones. Busque evidencia de éxito desde el principio. El indagador y su equipo atribuyen los éxitos al dominio del requerimiento del éxito, lo que ha



sido demostrado por muchos líderes de países industrializados. Más tarde, su investigación se expandió a tres necesidades: las necesidades de logro, las necesidades de pertenencia y las necesidades de poder. McClelland (1961)

Por otro lado, la necesidad de logro se manifiesta en el deseo de un individuo de lograr metas y demostrar sus habilidades. Las personas con grandes necesidades se enfocan en hacer las cosas rápido y bien. Las necesidades de pertenencia describen la necesidad de afecto, amor e interacción social. La necesidad de poder refleja el deseo de controlarse a uno mismo y a los demás.

Los jefes, los monarcas, los líderes políticos y los gobernantes de algunas grandes corporaciones ciertamente tienen una gran necesidad de poder. Gordon (1997)

## **TEORÍA DE LA EQUIDAD**

Dicha teoría es una de las más fundamentales sobre lo que hace que las personas sean productivas y una de las más útiles para los gerentes, consiste en un conjunto de definiciones vinculados con cómo se perciben las equidades. De acuerdo a esta teoría, el motor esencial es la batalla por la justicia. Intenta esclarecer las vinculaciones entre grupos y los sujetos y el impacto que la desigualdad percibida puede presentar en estas relaciones. Adams (1963-1965) desarrolló esta teoría, que sostiene que los individuos suelen juzgar la justicia comparando sus contribuciones y aportes al empleo, las ganancias recibidas y con otros negocios y comunidades. Davis y Newstrom, (1994).

Las personas comparan en el trabajo; los jóvenes profesionales van a trabajar emocionados y satisfechos si obtienen un trabajo calificado y un salario superior al esperado en su primer trabajo. Pero, ¿cómo reaccionarías si te enteras poco después de que un compañero de clase (otro recién graduado como tú) está ganando un 30% más que nuestra nota? Definitivamente estarás enojado. Mientras el salario fuera más alto de lo esperado, de repente ya no importaba. Ahora es cuestión de recompensas relativas y de lo que consideres justo. Hay

evidencia de que los trabajadores comparan lo que dan y reciben en el trabajo con los demás, y que la desigualdad afecta su esfuerzo. Robbins (1998)

### **3.2.3. VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL.**

Los compromisos organizacionales han sido estudiados como un constructo vinculado con los individuos y su labor; así como diferentes enfoques para organizaciones, gerentes generales, directores, supervisores o coordinadores regionales.

Como resultado, los líderes del comportamiento humano en organizaciones y académicos se han interesado en este tema durante más de cuarenta años. Este estudio se basa en la definición ejecutado por Meyer, Allen y Smith (1993), Quien definió los compromisos organizacionales como estados psicológicos que particulariza la vinculación entre un sujeto y una organización e indica abandono. Los compromisos organizacionales se consideran un factor clave para alcanzar los objetivos de cualquier institución o empresa.

### **DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer, Allen y Smith (1993) ejecutaron una propuesta de compromisos organizacionales denominada modelo tridimensional en la que conceptualizaron tres dimensiones, cada una dividida en seis variables. De acuerdo Marín, Melgar y Castaño (1998).

### **3.2.4. DIMENSIÓN (1): COMPROMISO AFECTIVO**

Hace mención a la vinculación emocional que los individuos forman con las entidades, debido que refleja un apego emocional y afectivo para satisfacer los requerimientos percibidos (en especial las necesidades psicológicas) y expectativas, y disfrutan estar en la organización. Los trabajadores con este compromiso se sienten orgullosos de ser parte de él (esto puede ser un anhelo) Meyer (1993)

Una característica común de los empleados emocionalmente comprometidos es su deseo de seguir siendo integrantes de la entidad a medida que se ejecutan dentro de la organización. El compromiso emocional consta de nueve elementos. Las primeras manifestaciones de la dimensión del compromiso afectivo aparecen cuando los integrantes de una entidad trabajan en familia, que en el transcurso de la historia ha reinado como una institución viva, integral y que subyace a todas las culturas. Ramos Madrigal, (2005).

**Lealtad.** Uno de los elementos más fundamentales en esta dimensión es el sentido de generosidad y gratitud, así como una actitud hacia la entidad y la familia que los trate bien, de modo que los empleados sean percibidos como una sola familia y muestren la misma dedicación al trabajo. Meyer y Allen, (1997).

**Felicidad.** Se puede definir como un profundo deseo en cada sujeto de lograr el reto más alto que no puede suceder en una sola persona. Este elemento no puede expresar egoísmo o confrontación en grandes proporciones. Chávez, (1998)

**Solidaridad.** Apego circunstancial a los asuntos o empresas de los demás (Real Academia de España, 2010) Se comprende que las prácticas de la unidad necesita más de un sujeto. La manera más simple, pura e íntima de unidad se halla entre individuos cercanos, en la vinculación personal de dos personas. Ramos Madrigal, (2005).

**Satisfacción.** La satisfacción laboral se puede conceptualizar como las actitudes de un trabajador hacia su trabajo, la cual se fundamenta en los valores y las creencias que el trabajador ejecuta en el trabajo. Ramos Madrigal, (2005).

### **3.2.5. DIMENSIÓN (2): COMPROMISO DE CONTINUIDAD**

Si decide dejar la organización, indica que la persona reconoce los costos (económicos, físicos, psicológicos) y las escasas posibilidades de hallar otro trabajo. En otras palabras, los empleados se sienten vinculados a la institución ya que han invertido dinero, tiempo y energía, irse significa perderlo todo; y su

percepción de que han disminuido sus oportunidades fuera de la empresa y ha aumentado su apego a la empresa (esto es necesario) Meyer (1993).

**Consecuencias.** Hechos o acontecimientos que se siguen o resultan de otros (Real Academia Española, 2010).

**Costo económico.** Son aquellos que sacrificamos a cambio de adquirir algo (Real Academia Española, 2010).

**Necesidad económica.** A medida que carecen de dinero con el fin de satisfacer diversas necesidades materiales, de salud y fisiológicas (McShane y Glinow, 2010).

**Comodidad.** Son abundancia de cosas materiales que son requisito con el fin de vivir en confort (Real Academia Española, 2010).

**Beneficio.** Los bienes producidos o recibidos son el beneficio económico del negocio, inversión o acción del mercado (Real Academia Española, 2010).

### **3.2.6. DIMENSIÓN (3): COMPROMISO NORMATIVO**

Es una persona que encuentra seguridad en la lealtad a la organización, en una forma moral, de alguna manera como recompensa, quizás por ciertos beneficios; por ejemplo, cuando el centro paga los derechos de matrícula; crear un sentido de reciprocidad con el centro. Este tipo de compromiso crea un fuerte sentido de retención porque el centro les debe a los empleados valiosas oportunidades o recompensas (que es una obligación). Meyer. (1993).

Surge de un sentido del deber u obligación moral de reciprocidad: el desequilibrio cognitivo que experimentan los individuos cuando ven que las organizaciones les han brindado el apoyo suficiente y sienten una deuda moral de reciprocidad y lealtad. En estos casos, el centro se percibe como más atractivo que otras, por lo que el deseo de mantenerse en ella es una necesidad moral. Meyer y Allen, (1997).

Este deber se relaciona con el código moral creado por el trabajador, el cual se fundamenta en lo humano, es decir, en su naturaleza moral. Chávez, (1998).

Este elemento se relaciona con la conducta moralmente correcta, que es “la disciplina filosófica que analiza la conducta moral de los individuos en sociedad” (Escobar Valenzuela, 2000).

Acción u omisión que da lugar a la responsabilidad por el daño originado (Real Academia Española, 2010).

Responsabilidad Obligación de responder moralmente a alguien, de obedecer obligaciones derivadas del respeto, la gratitud y otras razones, de obedecer con los deberes morales o laborales (Real Academia de España, 2010).

Responsabilidad Obligación de responder moralmente a alguien, de cumplir obligaciones derivadas del respeto, la gratitud y otras razones, de cumplir con los deberes morales o laborales (Real Academia de España, 2010).

### **3.2.7. POLITICA LABORAL:**

Esto se refiere a la nueva forma de organización del trabajo post-COVID19, que crea un nuevo orden de cosas, un nuevo escenario laboral que ofrece nuevas alternativas de influencia positiva, pero la política laboral en el país está cuidadosamente diseñada para garantizar la estabilidad laboral de la población (Piscina 2007)

El efecto mano de obra es producto del crecimiento económico, cuyo componente principal es la reducción del desempleo, y en el período posterior a la epidemia, los datos empíricos no muestran ninguna conexión entre ellos. Lo que ha persistido en gran medida es el impacto del empleo informal, que es un crecimiento económico débil.

En este sentido, este estudio intenta evidenciar que la combinación de políticas públicas que apoyan el desarrollo económico es un determinante social.

En este caso, la forma a largo plazo de estimular el crecimiento económico sostenible es concentrarse en la correlación entre el PIB per cápita y la estructura

presente de la economía. Si hay datos empíricos fiables, es útil utilizar el desarrollo del PIB per cápita como indicador de la transformación estructural, en lugar del nivel del PIB per cápita. población y la estructura existente de la economía nacional Relación entre indicadores de la estructura de la economía nacional.

La actividad laboral informal es un indicador directo del progreso de la economía nacional y, en este sentido, del crecimiento del PIB per cápita para medir el desarrollo de la economía sumergida, es decir. a mayor PIB per cápita, menor nivel de informalidad.

### **3.2.8. EMPLEO EN TIEMPO DE EMERGENCIA**

En casos de emergencia, los determinantes de la creación de empleo están supeditados a la aplicación de políticas de desarrollo económico nacional, regional y local. No obstante, estos procedimientos deben ser manejados por un gestor responsable, en otros términos, los municipios, que deben crear puestos de trabajo para mejorar las oportunidades económicas de los residentes locales. Esto debe ir de la mano con el desarrollo de una política rural que corresponda a la realidad de cada ciudad. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo afirmó que el empleo de calidad es una guía para que las naciones logren una mejor condición de trabajo. El contexto ideal se concentra en el concepto de trabajo digno, que comprende: “El trabajo productivo, por un salario justo, en el que se protejan los derechos, se ejerzan en situaciones de libertad, justicia y seguridad y aseguren una vida digna a la persona, presencia de trabajo de calidad o decente, sustentado en 4 ejes: cumplimiento del derecho laboral, promoción del trabajo de calidad, diálogo social y ampliación de la protección social”.

Como hemos visto anteriormente, la situación ideal mencionada anteriormente está lejos de la realidad que existe en muchas partes de la región, especialmente en las zonas rurales. A lo largo del tiempo, algunas organizaciones se han centrado en promover el progreso en áreas como los ingresos laborales, la estabilidad y la protección social del trabajo, aunque no se pueden dejar de lado aspectos como la

inclusión social y el progreso personal. No obstante, el trabajo estable, correctamente remunerado y protegido busca a concentrarse en unas regiones en detrimento de otras, acumulando precariedad laboral.

La bibliografía señala que los factores primordiales que buscan explicar el desequilibrio de los trabajos de calidad son la diversidad de la producción (áreas con mayor producción conducen a salarios mayores y condiciones mejores de trabajo), la política pública y la existencia de diálogo social.

Las estructuras productivas en los territorios interactúan con un factor institucional y social. Primero, la presencia de políticas que promuevan la elaboración de un contexto económico favorable y tiendan a mejorar la calidad del trabajo y la capacidad institucional para implementarlas; el segundo, la existencia de un centro sindical representativo y activo para la defensa del derecho del trabajador y la presencia de áreas de negociación colectiva.

El estudio ahondará en la observación de la existencia e interrelación de estos y otros componentes en partes concretas del área, utilizando estudios de caso de 3 naciones. Se analizan sectores principalmente agrícolas y no agrícolas, caracterizados por actividades relacionadas con el café, el turismo, la minería o la agroindustria, con diferentes grados de inversiones públicas y privadas, política de desarrollo y promoción de la fuerza laboral, y diferentes tradiciones sindicales y conclusión laboral de colectivos y acuerdos.

### **3.2.9. COVID-19**

Los expertos estiman que la pandemia del Covid-19 ha impactado de manera delicada a la economía peruana.

La estimación más conservadora es una caída del PIB del 5%, mientras que la más pesimista es del 15% al 20%. Dependerá de qué tan rápido se abra la economía y hasta dónde se pueda contener la pandemia.

En salud, la finalidad a corto plazo es no sobrecargar las infraestructuras hospitalarias, por lo que el aislamiento es importante. Por otra parte, si no entregamos demasiado por la economía, el hambre y el desempleo pueden aumentar.

De forma conservadora, si se analizan los números preliminarmente, se calcula que acrecentará entre un 5 y un 10%. Incluso si hubiéramos logrado reducir la tasa de pobreza en 20 años, la tasa de pobreza podría aumentar entre un 25% y un 30% a menos que se determinen subsidios de manera directa hasta que quienes han perdido sus trabajos puedan recobrarlos.

La recuperación será paulatina. Conforme a funcionarios estatales, la economía está trabajando al 44% de su totalidad.

En la primera etapa de apertura, este indicador acrecentará a 70% u 80%. En la tercera y cuarta etapa alcanzará al 95% y después al 100%. Algunos consideran que acontecerá este año, otros consideran que podría tomar 2 años para que el PIB per cápita desaparezca.

### **3.2.10. VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES.**

La satisfacción laboral ha sido durante mucho tiempo un tema de interés social y profesional para aquellos interesados en el confort o la calidad de vida laboral y el éxito organizacional. A pesar de la acumulación de diversos resultados, presentan escasas aseveraciones de esta naturaleza, porque los diferentes estudios mencionados por Balderas (2011) utilizaron diferentes métodos (Cavalcante, 2004). Para efectos de este estudio, con base en el concepto proporcionado por Peiró, Gonzales, Zurriaga, Ramos y Bravo (1989), lo definen como una etapa de bienestar que está supeditado a las asociaciones sociales del empleado dentro de la organización, sus expectativas laborales y valores.

Henderson (2011) sugiere que la satisfacción laboral está muy afectada por lo que acontece en la vida de los individuos por el resto de sus vidas, porque si alguien está insatisfecho con otras circunstancias de su ser, impacta en su



habilidad para hallar satisfacción. Y esta insatisfacción también puede afectar a otros ámbitos de tu vida y convertirse en un círculo vicioso de infelicidad.

Conforme a Colquitt et al. (2007) definieron la satisfacción laboral como una etapa emocional placentera, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales. Refleja cómo se siente una persona acerca de su trabajo y cómo piensa al respecto.

Según los autores, la satisfacción laboral está estrechamente asociada con la satisfacción con la vida, y la satisfacción laboral es un predictor trascendental de este último. En esta circunstancia, sugiere que, si deseamos sentirnos mejor en la vida, debemos hallar la manera de percibirnos más satisfechos en el trabajo. Para averiguar qué factores influyen en la satisfacción laboral de los individuos.

Hackman y Oldman (1976) examinaron cómo interactúan las cualidades del trabajo y las personas para determinar cuándo el enriquecimiento del trabajo tiene un resultado beneficioso y cuándo no. Estudios anteriores (Loher, 1985) mostraron que el beneficio del trabajo es una metodología ampliamente manejada con el fin de acrecentar la satisfacción de los empleados y la motivación laboral.

Hackman y Oldman (1976) examinaron varios enfoques teóricos para el rediseño laboral, como las teorías de la motivación y la higiene, las teorías de las activaciones, las teorías del sistema sociotécnico y las teorías de la diferencia individual y laboral.

Con respecto a la última teoría, Hackman y Lawler (1971) proporcionaron evidencias de que las cualidades laborales tienen la facultad de impactar de manera directa en las aptitudes y conductas de los empleados.

Hackman y Oldman (1976) propusieron, por tanto, una guía de cualidades laborales en el que describían la vinculación entre las cualidades laborales y la respuesta de un individuo al trabajo. Estos autores proponen 5 dimensiones del trabajo: variedad, identificación con los desafíos, significado de los desafíos, retroalimentación y autonomía. La variedad se refiere a la medida en que un

trabajo requiere una variedad de actividades que involucran múltiples destrezas y aptitudes. Hackman & Oldman, (1976).

A medida que la diversidad es alta, cada día laboral es diferente de alguna manera y los empleados rara vez se sienten monótonos o repetitivos. El estado es el grado en que una tarea requiere completarla de principio a fin con resultados visibles.

Según el mismo autor, cuando la identidad es alta, los empleados pueden decir "lo hice" y las emociones comienzan y terminan. La importancia del trabajo es el grado en que el trabajo afecta significativamente la vida de otras personas, especialmente las personas en el mundo. Cree que el trabajo es realmente valioso e importante. Uno podría pensar que la sociedad estaría peor si los puestos de trabajo ya no existieran (Colquitt et al., 2007).

Por otro lado, la autonomía es el nivel en que un trabajo proporciona independencia y libertad en la realización de tareas. Cuando hay autonomía, es posible ver los resultados como fruto del esfuerzo.

La autonomía se expresa de muchas maneras, como la libertad en la gestión del tiempo, las rutinas de trabajo y la libertad en los procesos y metodología utilizada con el fin de realizar el trabajo. Hackman y Oldman, (1976)

En última instancia, la retroalimentación es la medida en que las acciones necesarias con el fin de realizar el trabajo pueden proporcionar a los empleados información precisa sobre su desempeño.

Según estos autores, esta retroalimentación es diferente a las revisiones de desempeño de los gerentes (dadas en ciertas épocas del año). Esta es la retroalimentación que obtienes directamente de tu trabajo.

### **3.2.11. DIMENSIÓN (1): SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

La satisfacción del servicio está vinculada con la satisfacción de los clientes o usuarios, en el caso específico está relacionada con la satisfacción del empleado, quien debe comprobar la satisfacción con su propia percepción. En este sentido, según Helouari (1993), la satisfacción del servicio es el acatamiento de la expectativa de los clientes.

Según Larrea Angulo (1991), la satisfacción del servicio está relacionada con la sensación que posee el cliente en la concordancia entre las expectativas y el desempeño, la cual está relacionada con un grupo de componentes cualitativos y cuantitativos del servicio.

Conforme con Pizzo (2013), las organizaciones desarrollan y practican el hábito de interpretar los requerimientos y expectativas del cliente, brindándole así un servicio accesible, conveniente, dúctil, relevante, ventajoso, pertinente, seguro, preciso y honesta aún en circunstancias inesperadas o ante los errores, para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente de manera especial y eficiente, así como sorprendidos por un valor superior al esperado. Por lo tanto, se entregan ingresos mayores y costes menores a la organización.

Según Zeithaml A., Valerie; Parasuraman, A.; Barry, Leonard L. (1988) definieron las calidades del servicio como la discrepancia entre las sensaciones reales del cliente sobre los servicios y su expectativa preconcebida de la diferencia del servicio, de modo que los clientes dan retroalimentación negativa o positiva sobre el servicio. La calidad del servicio que recibe se percibe por debajo o por encima de sus expectativas.

### **3.2.12. DIMENSIÓN (2): SATISFACCION CON LA ATENCION**

Según Solorzano B. (2013), la atención al cliente es sinónimo de satisfacción y es uno de los puntos que deben seguir las organizaciones, independientemente del tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, para demostrar competencia gerencial, ya que estas son las primeras imágenes que perciben los clientes.

En este sentido, toda organización debe compensar cada uno de los requerimientos y expectativas de los clientes con el fin de formar una opinión

positiva, lo que se llama calidad de servicio. Para cumplir con esta expectativa, por ser subjetiva, es obligatorio obtener datos suficientes acerca del cliente, que incluya las áreas relacionadas con los requerimientos del cliente y las características establecidas para la valoración de la calidad de los servicios.

Es importante recalcar que cuando una organización considera su visión de las calidades del servicio que brinda, primero debe entender que los servicios se consideran de buena calidad si cumple con su propósito: compensar los requerimientos de los consumidores, actual y futuro.

A medida que los clientes eligen el servicio actual y está satisfecho, en otros términos, la calidad, en su mayoría de las veces lo elegirá tantas veces como sea necesario en su vida, en consecuencia, la calidad ahora afecta la visión de la organización en el futuro, especialmente en el servicio, lo que se entrega es impalpable, por lo que nuestros clientes y potenciales clientes piensan en los servicios que se brindan.

“La calidad en las empresas líderes se dispone como un modelo de control, un método de gestión, una forma de existencia y un modo de vida”. La calidad no es un conjunto fijo de características, sino que se puede mejorar.

La palabra proviene de la etimología latina Qualitas, que significa manera de comunicarse con los compañeros. Ruiz D. (2017)

### **3.2.13. DIMENSIÓN (3) SATISFACCION CON EL TRATAMIENTO**

En la relación médico-paciente, la importancia de la satisfacción de los pacientes con el tratamiento está vinculada con la percepción del paciente, los pensamientos, sentimientos y experiencias del paciente sobre las actividades de salud y el tratamiento utilizado.

En este sentido, para dar salud a las personas, es necesario realizar una serie de actividades, no solo para dar a las personas comodidad y alivio físico, sino también para satisfacer una serie de transacciones emocionales y necesarias, y el personal administrativo, terapeutas profesionales, todos prestan especial atención al paciente, lo que requiere un servicio completo y amable y la

connotación de actitud hacia las personas, teniendo en cuenta el compromiso, la responsabilidad, la rapidez, la oportunidad, la higiene, la profesionalidad y la técnica adecuada. Villar L, Lizan T, Soto A, y Peiro M. (2009)

Oliver (2009) planteó que la calidad de los servicios médicos se refiere al hecho de que los servicios que se brindan a los pacientes superan consistentemente su expectativa y requerimientos, comprimiendo la discrepancia entre los servicios que espera el paciente y el que recibe. (Comité de Derechos Económicos, 2007), las instalaciones, bienes y servicios de salud deben ser científica y médicamente adecuados y justificados.

### 3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ❖ **Honestidad.** La lealtad se considera uno de los factores más trascendentales en esta dimensión y son sentimientos de generosidad y gratitud y una aptitud hacia la empresa y la familia que los trata bien; así, los empleados son considerados como una gran familia y muestran la misma dedicación al trabajo. Meyer y Allen, (1997)
- ❖ **Respeto.** El valor de la dignidad hace referencia a una actitud moral que valora la dignidad humana y cree que puede actuar libremente de acuerdo con sus deseos, intereses, creencias, y no pretende imponer una concluyente manera de pensar y de ser. Kohlberg (2007)
- ❖ **Confianza.** Es un elemento esencial en el fortalecimiento del proceso de formación. Para ello, se hace un recorrido por diferentes conceptos de confianza. Luego, investigaciones recientes en el campo de la educación muestran vacíos y fortalezas en el campo. Vives, M. (2015)
- ❖ **Disciplina.** Esto incluye una serie de actividades relacionadas con su tema a lo largo de la clase para aprovechar mejor el tiempo e integrar el trabajo para obtener más y mejores oportunidades de aprendizaje. Giuseppe Nérici (1969) citado por Stenhouse, L. y otros (1974),
- ❖ **Valores.** Para comprender el mundo de los valores, es necesario definir qué es una actitud, una tendencia aprendida a comportarse de cierta manera en una determinada situación. Manuel M. y Vince N. (1997)

- ❖ **Funciones.** La función se refiere a la capacidad de un organismo o sus órganos, así como una máquina, herramienta o dispositivo, para realizar una tarea. Significados.com. (2021).
- ❖ **Vigencia.** Los derechos existentes no pueden ser reemplazados o revocados durante su vigencia. Pero se opone a los derechos que surten efecto en un momento y luego caducan o son revocados. Significados.com. (2021)
- ❖ **Protocolos.** Protocolo es un término que se usa mucho, y con una amplia variedad de significados asociados, a veces surgen confusiones y malas interpretaciones del término. Hernández M. (2007)
- ❖ **Reglamentos.** A la hora de organizar cosas, apartar tiempo y realizar actividades, es necesario lograr proactivamente ciertas metas deseadas y esperadas sin recordárselas. (Isaacs, 1986).
- ❖ **Responsabilidades.** Lo que está menos claro es lo que significa este término cuando es responsable de las cosas. Una persona responsable tiene la obligación de asumir la responsabilidad de sus acciones o ser responsable de algo. Mestre (2008)
- ❖ **Usuarios.** A los usuarios de la terminología se les presentan conceptualizaciones complejas y denominaciones que dificultan su comprensión, sobre todo por la variedad de definiciones existentes. La palabra más común para esta persona es usuario, aunque también se le denomina: destinatario de información, destinatario de información, cliente, consumidor de información, etc. Cada uno de estos nombres tiene un significado diferente dependiendo del espacio de conocimiento o dominio en el que se utilicen. Marín M. (2006)
- ❖ **Satisfacción.** La satisfacción laboral se puede conceptualizar como la aptitud de los empleados hacia su trabajo, la cual se fundamenta en la creencia y valores que los empleados desarrollan en el trabajo. Ramos Madrigal, (2005).

## **CAPITULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **4.1 HIPOTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

### **4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS**

- a) Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020
  
- b) Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020
  
- c) Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

### 4.3 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### Variable (X)

##### ❖ **Compromiso organizacional**

Significa el nivel en que el empleado se identifica y quiere permanecer con la organización y sus objetivos. Robbins, (2004).

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:** En este aspecto se desarrolló las actividades concernientes a las dimensiones; Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad, Compromiso normativo, que fueron operacionalizados identificando sus indicadores.

#### Variable dependiente (Y)

##### ❖ **Satisfacción de los trabajadores**

El contentamiento es la dichosa respuesta a la perfección. Conforme al diccionario de la Real Academia de España, la felicidad se alcanza cuando se satisface una necesidad, de esta manera es la solución conveniente a una queja, pregunta o interrogante. Atalaya P., (2001), la satisfacción es un evento aparentemente no abstracto que siempre está asociado con factores objetivos que impactan de manera directa las percepciones de los usuarios.

**DEFINICION OPERACIONAL:** En el aspecto se desarrolló las actividades concernientes a las dimensiones Satisfacción con el servicio, Satisfacción con la atención, Satisfacción con el tratamiento que fueron operacionalizados identificados sus indicadores.



#### 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Variable (X)</b>  Compromiso Organizacional	❖ Compromiso afectivo	Honestidad	<b>1</b>	1.-Siempre 2.-Casi siempre 3.-Casi Nunca 4.-Nunca
		Respeto	<b>2</b>	
		Confianza	<b>3-4</b>	
	❖ Compromiso de continuidad	Disciplina	<b>5</b>	
		Valores	<b>6</b>	
		Funciones	<b>7</b>	
		Vigencia	<b>8</b>	
	❖ Compromiso normativo	Reglamento	<b>9</b>	
		Protocolos	<b>10</b>	
		Ordenes	<b>11</b>	
		Responsabilidades	<b>12</b>	
	<b>Variable (Y)</b>  Satisfacción de los trabajadores	❖ Satisfacción con el servicio	Actividad	
Servicios			<b>14</b>	
Usuarios			<b>15 - 16</b>	
❖ Satisfacción con la atención		Beneficios	<b>17</b>	
		Conversación	<b>18</b>	
		Conducción	<b>19</b>	
❖ Satisfacción con el tratamiento		Curación	<b>20</b>	
		Terapias	<b>21</b>	
		Cirugías	<b>22</b>	
		Hospitalización	<b>23</b>	
		Ambulatoria	<b>24</b>	

FUENTE: Diseño propio

## **CAPITULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El actual estudio es de enfoque cuantitativo, ya que se fundamenta en la descripción de las variables propuestas que describen con la mayor precisión posible lo que acontece en el contexto real. Por esta razón, se apoya en métodos estadísticos, especialmente encuestas y estudios de documentación. Lo significativo aquí es crear conocimientos lo más objetivo posible, separado de la información potencialmente distorsionada que los sujetos pueden originar desde su subjetividad. Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014)

### **5.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **5.1.1 Tipo de Investigación**

Este estudio es fundamental y relevante porque posee como objetivo explicar y describir de forma sistemática las realidades específicas que se presentan en relación con el compromiso organizacional y la satisfacción del empleado y su impacto en el tratamiento de los pacientes con Covid-19, para reconocerlos, sus características y variaciones o relaciones, para luego proponer soluciones. Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014)

### 5.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque la investigación a nivel descriptivo consiste básicamente en caracterizar un determinado fenómeno o situación, mostrando sus cualidades más resaltantes o diferenciados en vinculación con el objeto de investigación o temas poco estudiados. Asimismo, la jerarquía es importante porque intenta un procedimiento de abstracción con el fin de resaltar componentes, eventos o asociaciones que se consideran significativos para delimitar procedimientos u objetos. Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014)

## 5.3 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

### 5.3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

#### a) Método general

Se maneja para originar conocimiento científico. Es lógico y universalmente aplicable a cualquier ciencia. Como sustenta su progreso y fundamentación, el conocimiento se valida partiendo de la observación, el razonamiento, el análisis, la síntesis y la comprobación. Hipotético-deductivo: radica en un procedimiento que se inicia con enunciados que son hipótesis y se intenta refutar o falsear dichas hipótesis, de donde se extraen conclusiones que tienen la facultad de ser contrastadas con los eventos reales. Bernal (2016)

#### b) Métodos Específicos

**Método Estadístico:** Definirlo como una serie de procedimientos de procesamiento de información para el estudio cualitativo y cuantitativo. Por lo tanto, los métodos que utilizaremos en nuestra investigación son cuantitativos. Bernal (2016)

**Método analítico:** Es una metodología para apartar las partes de un todo y observar detenidamente cada componente”. Este método es provechoso en el trabajo de investigación e implica una revisión por separado de todas las existencias de material de investigación necesarias. Ñaupas. (2013)

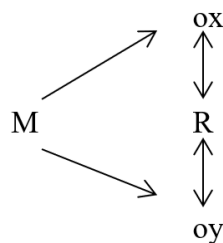
### 5.3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación No-experimental: Este diseño es el que faculta en realizar el estudio sin manipulación de manera deliberada de las variables. Básicamente, se fundamenta en el análisis del fenómeno que ocurre en el medio natural, seguido de su estudio. De esta manera, el sujeto no está expuesto a ningún estímulo o estado.

Los sujetos se observan en entornos naturales y, conforme al enfoque del estudio, el investigador puede desarrollar distintos tipos. Ñaupás (2013)

La finalidad de este tipo de estudio descriptivo es establecer el nivel de asociación entre dos o más variables. Se delimitan por la medición las variables y luego estimar las correlaciones manejando pruebas de hipótesis y técnicas estadísticas apropiadas. Ñaupás (2013)

Es Descriptivo Correlacional.



Donde:

M : Muestra del estudio.

Ox: Observación de la Variable X.

Oy : Observación de la Variable Y

R : Relación de Ox sobre Oy.

## 5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.4.1 Población

Estuvo conformada por 180 personas que son trabajadores del hospital de campaña de villa Panamericana Lima, por Covid -19, localizado en el distrito de Villa el Salvador.

Conforme a Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014) quienes aseveran que una población es un vinculado de cada uno de los casos que se ajustan a un conjunto de normas que pueden ser estudiadas y a las cuales se busca sistematizar el resultado.

### 5.4.2 Muestra

Conforme a Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014) una muestra se considera un censo si la muestra cubre el 100% de la población. Por otra parte, le faculta configurar cada una de las unidades al mismo valor. De esta manera, la encuesta será censal ya que contará con 180 personas consultadas, que establecen el universo, la población y la muestra.

## 5.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 5.5.1 Técnicas

- ❖ **La encuesta.** Es una técnica encaminada a la recolección sistemática de información acerca de un tema relacionado con una población por contacto directo o indirecto con elementos o conjunto de elementos que conforman la población objeto de estudio. Bernal (2016)

### 5.5.2 Instrumentos

- ❖ **Cuestionario:** Son sistemas de interrogantes racionales, gestionadas de manera vinculada desde una perspectiva lógica y psicológica, manifestadas en un lenguaje claro, y a las que el encuestado suele dar respuestas firmes sin la intervención del entrevistador. Bernal (2016)

### 5.5.3 Validez y confiabilidad

Fueron validados por profesionales de la investigación y metodólogos de gran experiencia que valorarán su pertinencia y claridad según corresponda para ambos instrumentos; añadir a la tabla de abajo. Bernal (2016) afirma al respecto que la calificación de un instrumento o el grado de veracidad de sus resultados refleja hasta qué punto diversos componentes que nos interesa examinar no es fácilmente observable por uno u otro contexto.

**Tabla 2**

#### 5.5.3.1. Validez del instrumento por juicio de expertos

N°	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	COHEFICIENTE	%
1	Doctor	Julio Peña Corahua	95	95%
2	Doctor	Nino delgado Viera	100	100%
3	Doctor	Máximo Ramírez Julca	95	95%
4	Doctor	Mauro Estrada Gamboa	100	100%
5	Doctor	Silvia Chacón Jiménez	95	95%
			TOTAL	100%

*La validez de los instrumentos es de 98 % que es muy bueno según coeficiente de Cronbach*

Con el fin de la confiabilidad del instrumento fueron validados por el Análisis de Fiabilidad: Alfa de Cronbach, con el uso del programa estadístico SPSS v.22, que permitió obtener un resultado esperado:

Estadística de fiabilidad. Independiente: Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,810	12

Estadística de fiabilidad. Variable dependiente: Satisfacción de los trabajadores

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0,833	12

#### 5.5.4 Procesamiento y análisis de datos

Primero se aplicó el cuestionario a una muestra de instituciones de estudio, que después fue registrada en una tabla de Excel, tabulada y calificada conforme a una escala predeterminada según la fuente de data. La información será luego analizada por SPSS v.22.0 del programa estadístico español. La estadística utilizada será estadística descriptiva, ya que faculta el gestionar y mostrar la información de las variables analizadas de manera ordenada y precisa según sea necesario, utilizando tablas de frecuencias y porcentajes y sus variables para su rápida lectura e interpretación, sus respectivas cifras e interpretaciones, teniendo en cuenta los objetivos propuestos y supuestos de este estudio. De acuerdo con la siguiente tabla:

Factores	Frecuencias	Porcentaje
Siempre		%
Casi siempre		%
Nunca		%
Casi nunca		
TOTAL		%

#### 5.6. ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

Toda investigación debe cumplir con estándares éticos que promuevan el respeto por cada una de las personas y protejan su salud y derecho individual. La población encuestada es un grupo vulnerable que necesita protecciones especiales. La ética debe delimitar los requerimientos específicos de los individuos desfavorecidos económicamente y, en consecuencia, prestar especial atención a aquellas que no pueden o no quieren dar su consentimiento, aquellas que pueden verse obligadas a dar su consentimiento, aquellas que no se favorecerán de manera personal del estudio y aquellas que ya han dado su consentimiento. estudio conjunto. La ética debe ejecutarse en cada una de las fases del estudio, desde el planeamiento e implementación hasta la evaluación del proyecto de investigación.

## CAPITULO VI: RESULTADOS

### 6.1.Análisis descriptivo

**TABLA N° 1**

¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Honestidad?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	22.5%	22.50%	22.50%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	52.50%
Casi Nunca	12	15.0%	15.00%	67.50%
Nunca	26	32.5%	32.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 1**



#### **INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Honestidad? El 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Nunca.



**TABLA N° 2**

¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Respeto?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	20	25.0%	25.00%	40.00%
Casi Nunca	22	27.5%	27.50%	67.50%
Nunca	26	32.5%	32.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 2**



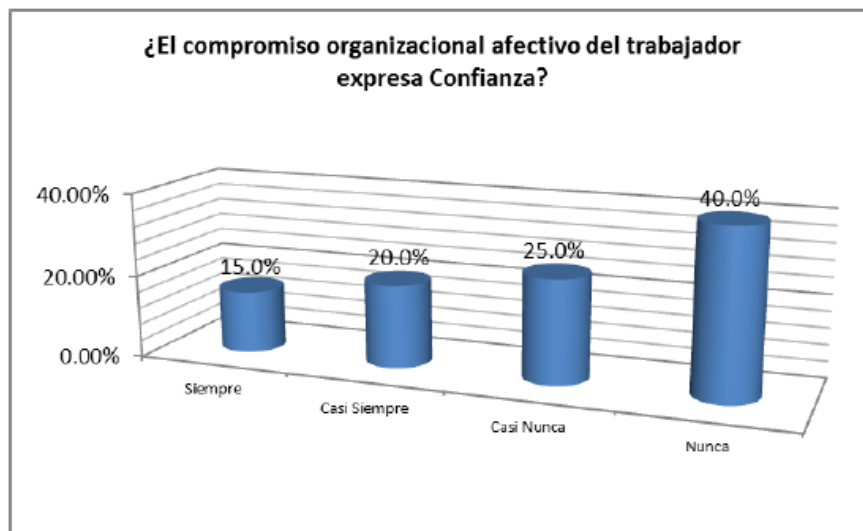
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Respeto? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 25.00% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 3**

¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Confianza?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	16	20.0%	20.00%	35.00%
Casi Nunca	20	25.0%	25.00%	60.00%
Nunca	32	40.0%	40.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 3**



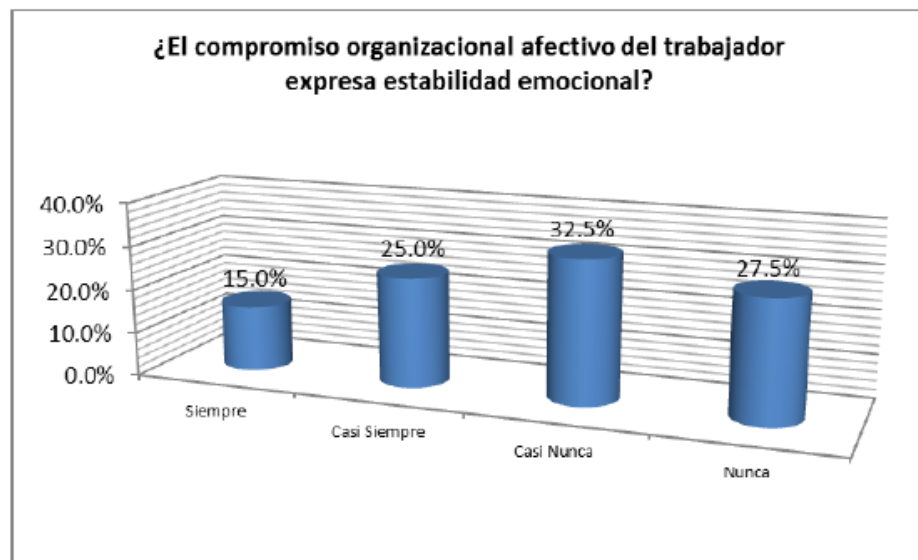
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa Confianza? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 25.00% (20) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 40.00% (32) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 4**

¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa estabilidad emocional?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	20	25.0%	25.00%	40.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	72.50%
Nunca	22	27.5%	27.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 4**



**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa estabilidad emocional? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 25.00% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 5**

¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su Disciplina?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	20	25.0%	25.00%	45.00%
Casi Nunca	18	22.5%	22.50%	67.50%
Nunca	26	32.5%	32.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 5**



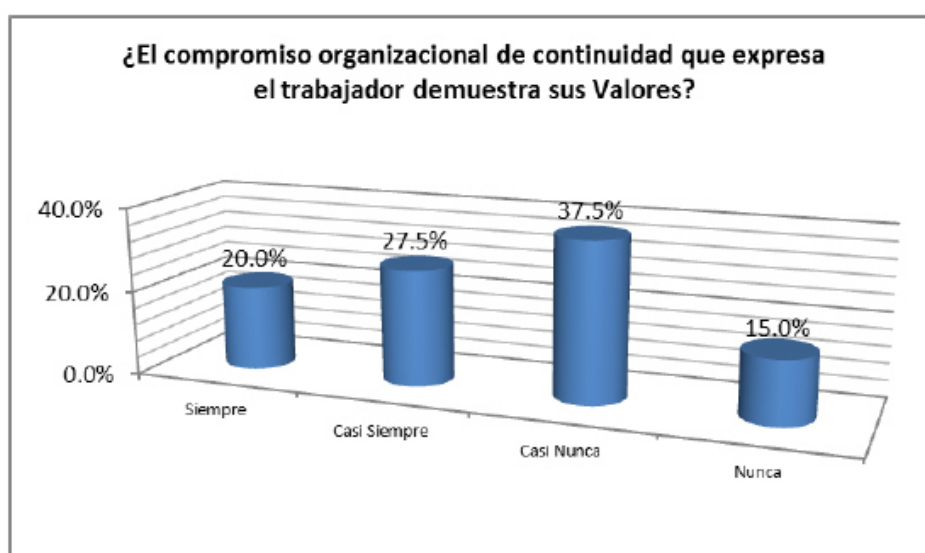
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su Disciplina? El 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 25.00% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 6**

¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra sus Valores?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	47.50%
Casi Nunca	30	37.5%	37.50%	85.00%
Nunca	12	15.0%	15.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 6**



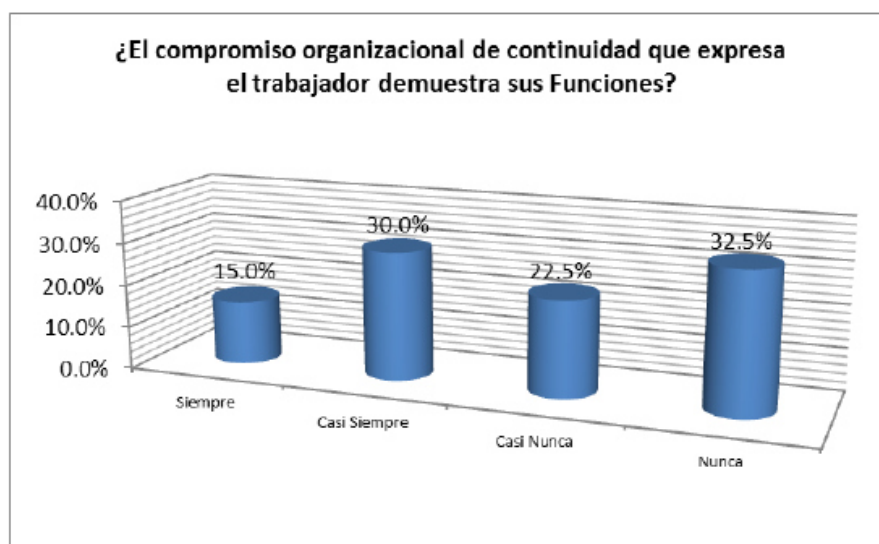
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra sus Valores? El 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 37.50% (30) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 7**

¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra sus Funciones?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	18	22.5%	22.50%	67.50%
Nunca	26	32.5%	32.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 7**



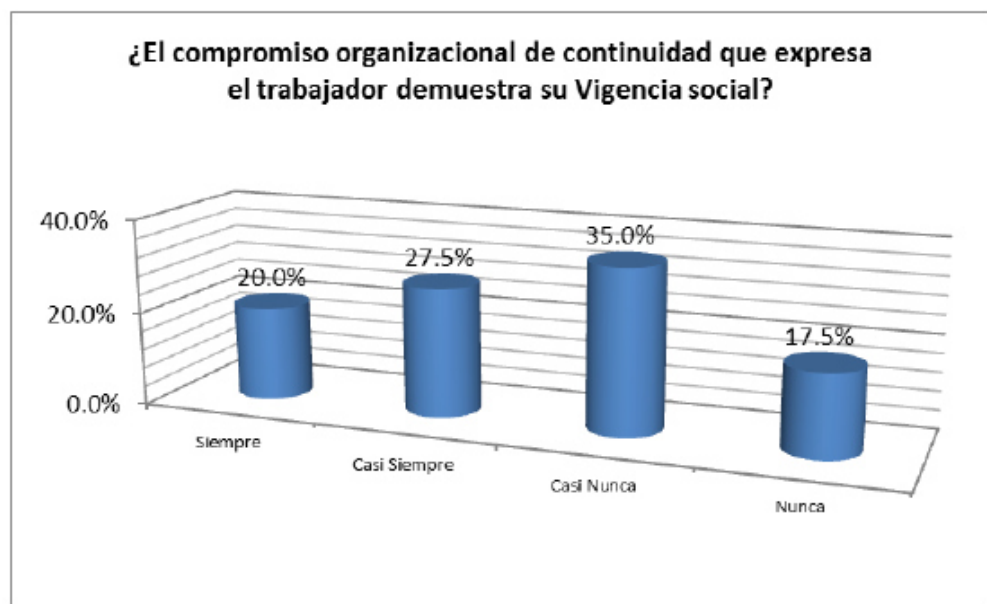
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra sus Funciones? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 8**

<b>¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su Vigencia social?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	47.50%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	82.50%
Nunca	14	17.5%	17.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 8**



**INTERPRETACIÓN:**

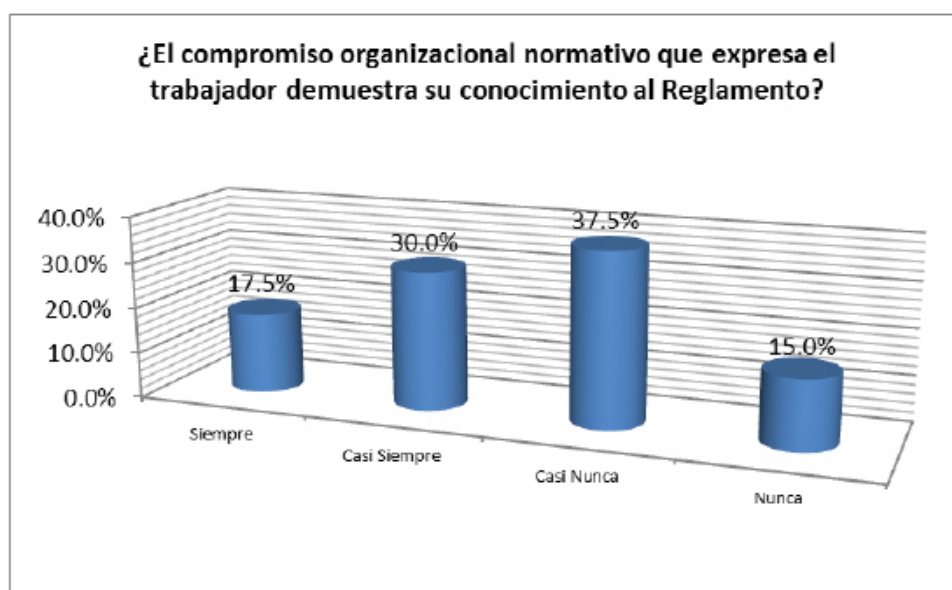
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su Vigencia social? El 20.00% (16) los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 9**

**¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento al Reglamento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	17.5%	17.50%	17.50%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	47.50%
Casi Nunca	30	37.5%	37.50%	85.00%
Nunca	12	15.0%	15.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 9**



**INTERPRETACIÓN:**

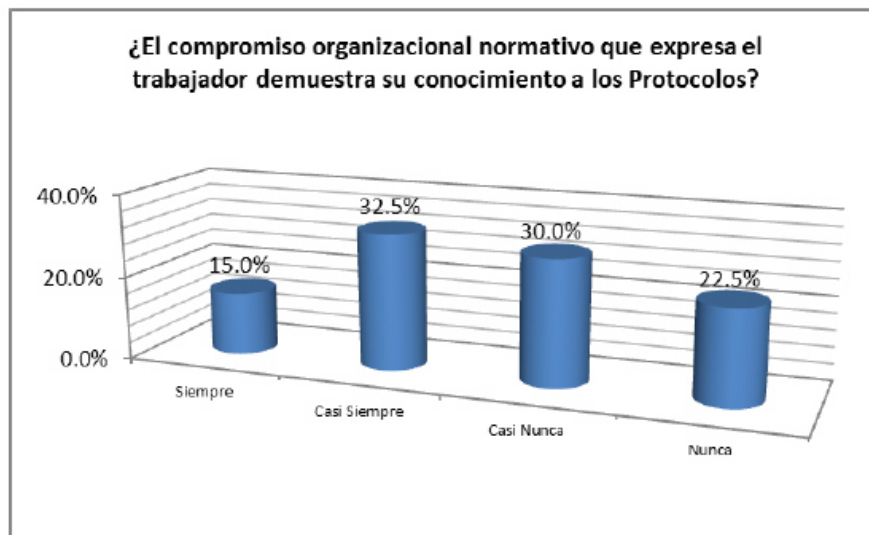
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento al Reglamento? El 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 37.50% (30) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca.



**TABLA N° 10**

<b>¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a los Protocolos?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	26	32.5%	32.50%	47.50%
Casi Nunca	24	30.0%	30.00%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 10**



**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a los Protocolos? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 11**

¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las Ordenes de servicio?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaj acumulad
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	20	25.0%	25.00%	45.00%
Casi Nunca	18	22.5%	22.50%	67.50%
Nunca	26	32.5%	32.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 11**



**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacion normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las Órdenes de servicio? El 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 25.00% (20) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Nunca

**TABLA N° 12**

**¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las Responsabilidades?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	16	20.0%	20.00%	65.00%
Nunca	28	35.0%	35.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 12**



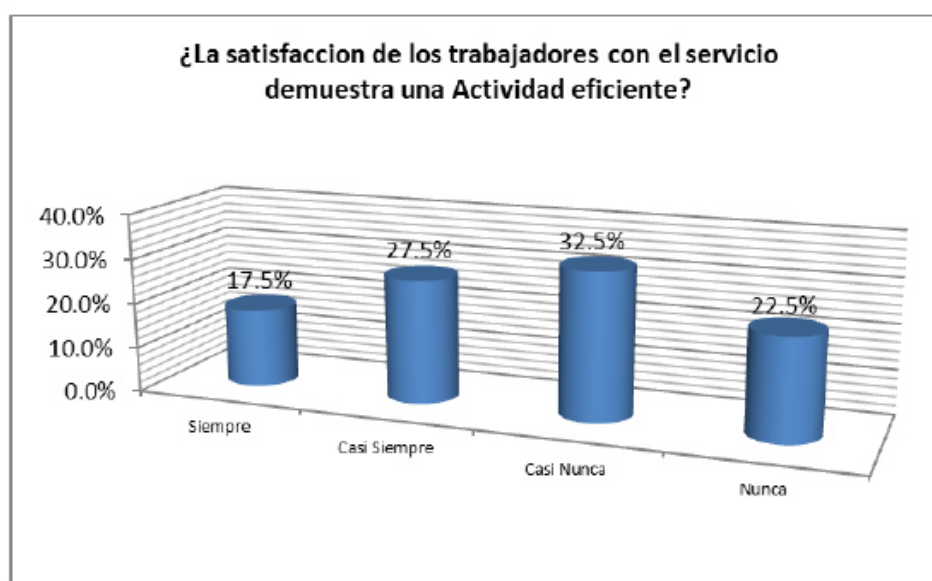
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las Responsabilidades? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta me Nunca.

**TABLA N° 13**

¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra una Actividad eficiente?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	17.5%	17.50%	17.50%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	45.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 13**



**INTERPRETACIÓN:**

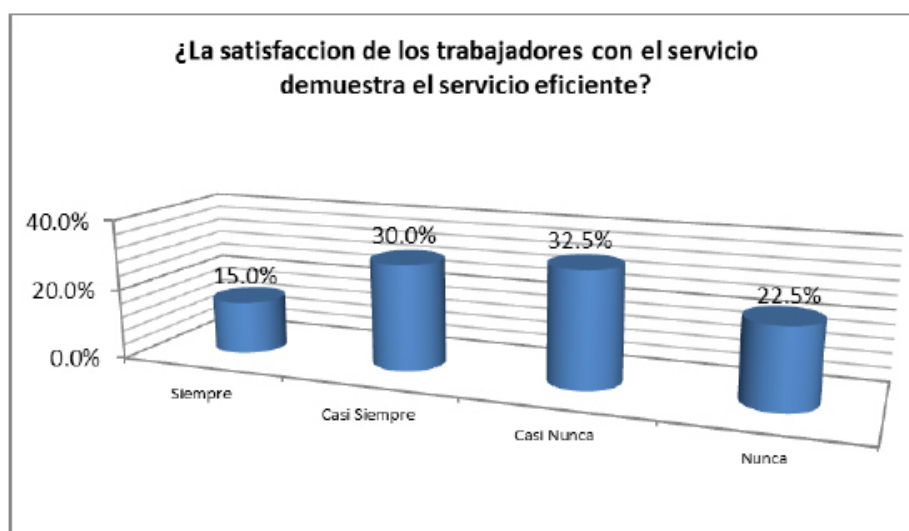
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra una Actividad eficiente? El 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 14**

¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra el servicio eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 14**



**INTERPRETACIÓN:**

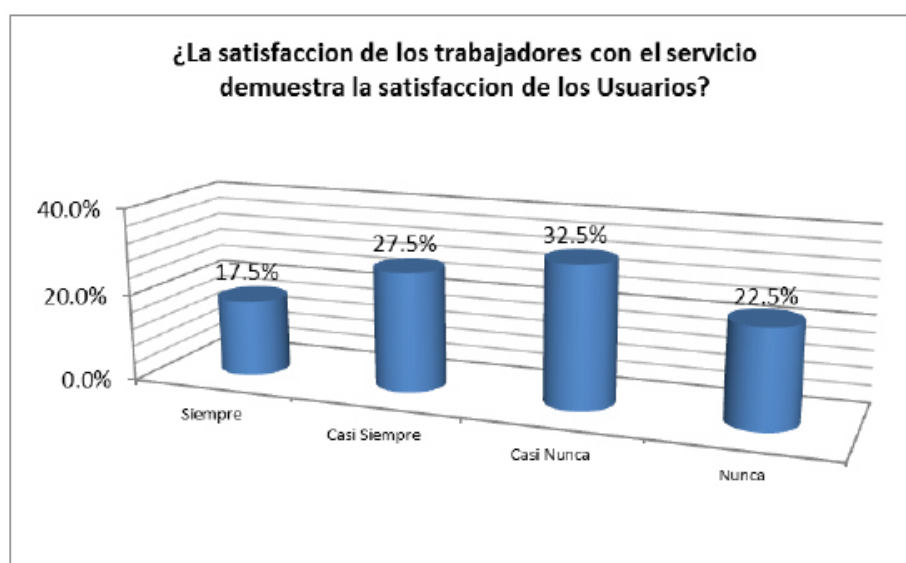
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra el servicio eficiente? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 15**

¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra la satisfacción de los Usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	17.5%	17.50%	17.50%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	45.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 15**



**INTERPRETACIÓN:**

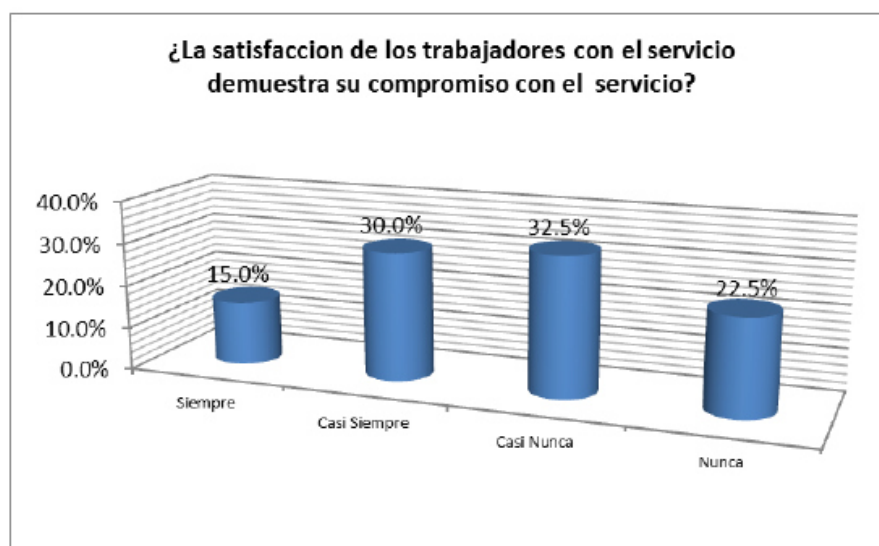
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra la satisfacción de los Usuarios? El 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 16**

**¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra su compromiso con el servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 16**



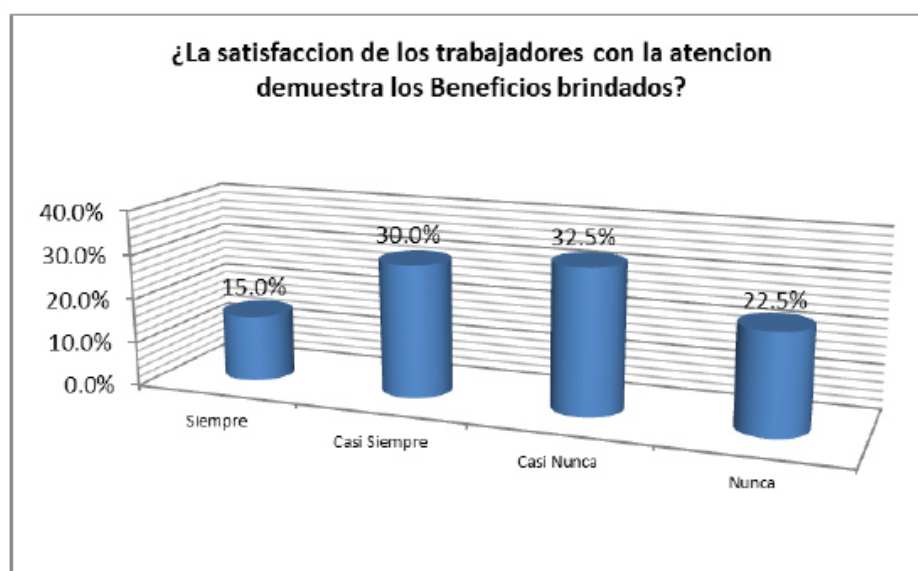
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra su compromiso con el servicio? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 17**

<b>¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra los Beneficios brindados?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	26	32.5%	32.50%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 17**



**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra los Beneficios brindados? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

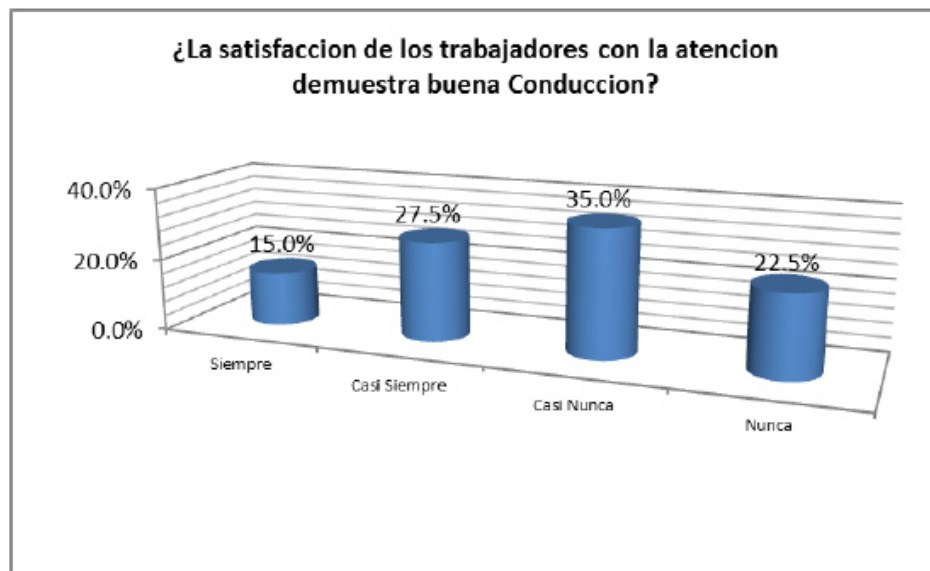


**TABLA N° 18**

¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra buena Conducción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	42.50%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 18**



**INTERPRETACIÓN:**

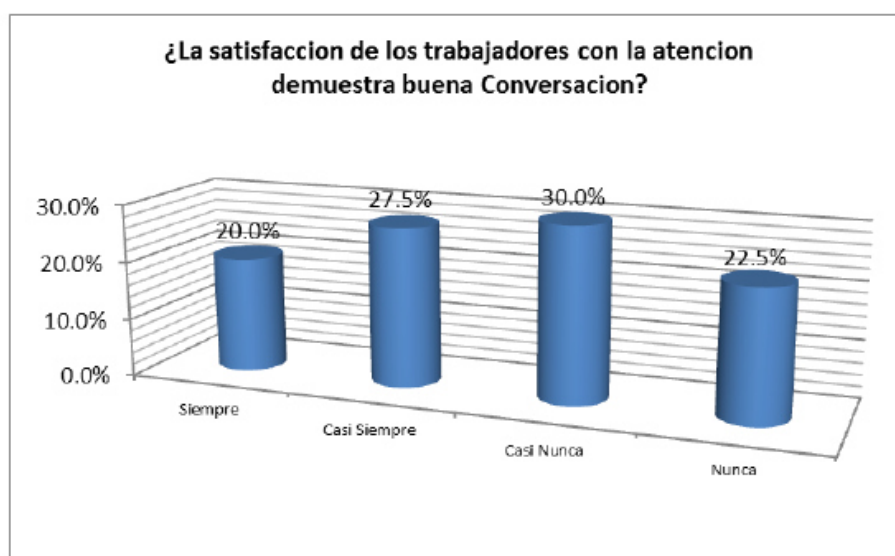
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra buena Conducción? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 19**

¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra buena Conversación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	47.50%
Casi Nunca	24	30.0%	30.00%	77.50%
Nunca	18	22.5%	22.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 19**



**INTERPRETACIÓN:**

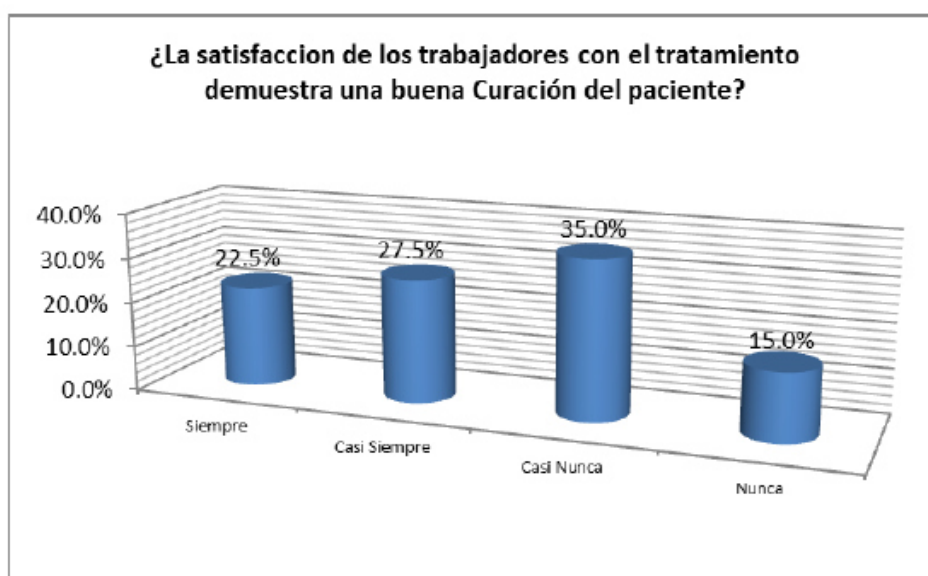
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra buena Conversación? El 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 20**

**¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena Curación del paciente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	22.5%	22.50%	22.50%
Casi Siempre	22	27.5%	27.50%	50.00%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	85.00%
Nunca	12	15.0%	15.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 20**



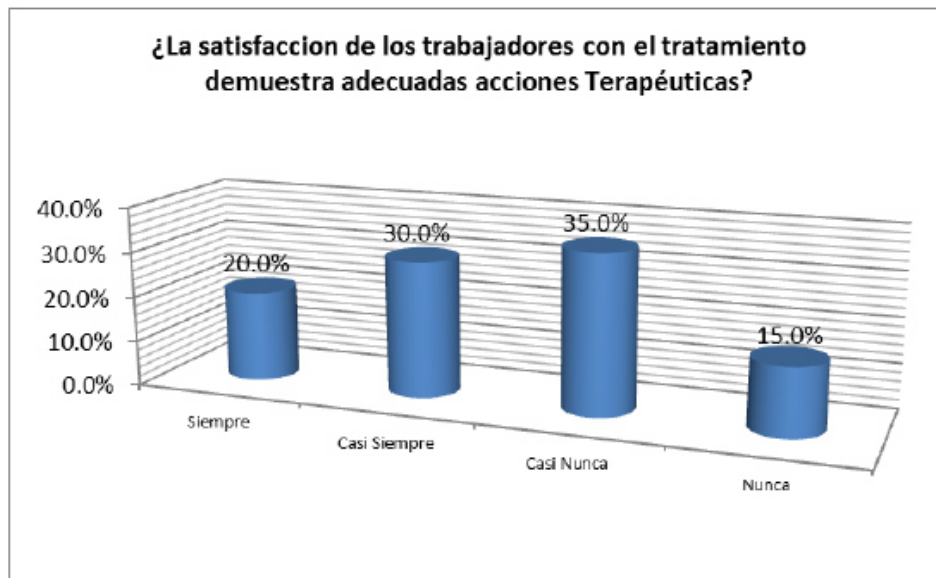
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena Curación del paciente? El 22.50% (18) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 27.50% (22) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 21**

<b>¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra adecuadas acciones Terapéuticas?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	16	20.0%	20.00%	20.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	50.00%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	85.00%
Nunca	12	15.0%	15.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 21**



**INTERPRETACIÓN:**

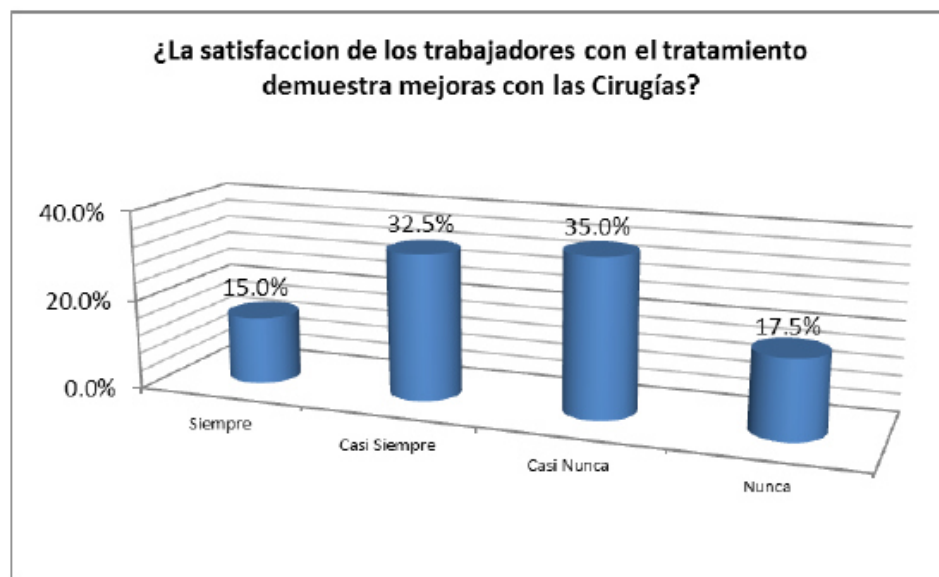
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra adecuadas acciones Terapéuticas? El 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 22**

**¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra mejoras con las Cirugías?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	26	32.5%	32.50%	47.50%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	82.50%
Nunca	14	17.5%	17.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 22**



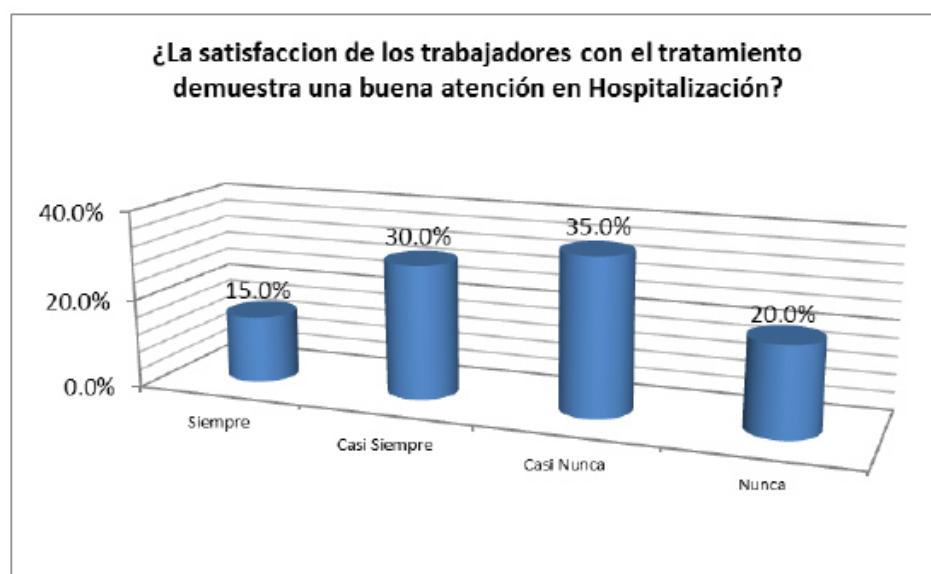
**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra mejoras con las Cirugías? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 32.50% (26) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 23**

<b>¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención en Hospitalización?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	12	15.0%	15.00%	15.00%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	45.00%
Casi Nunca	28	35.0%	35.00%	80.00%
Nunca	16	20.0%	20.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 23**



**INTERPRETACIÓN:**

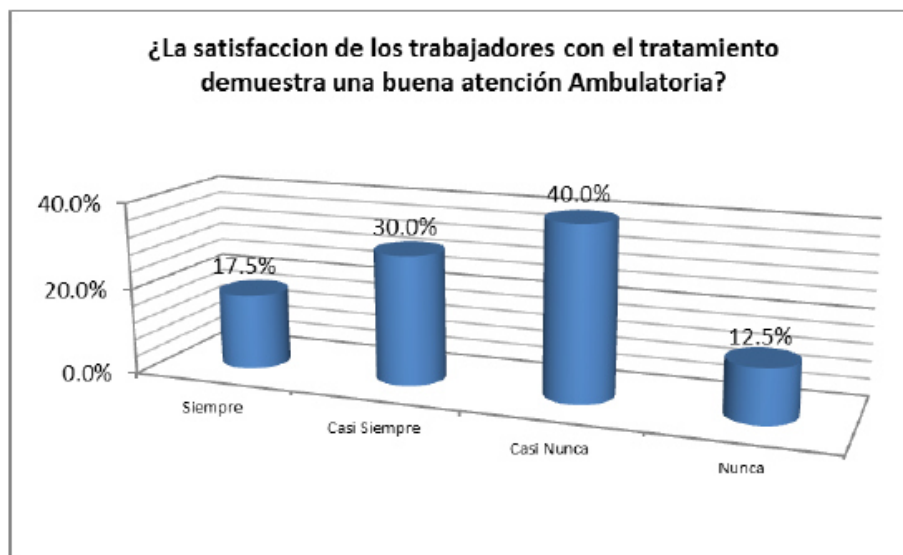
En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención en Hospitalización? El 15.00% (12) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 35.00% (28) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 20.00% (16) de los encuestados manifiesta que Nunca.

**TABLA N° 24**

**¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención Ambulatoria?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	17.5%	17.50%	17.50%
Casi Siempre	24	30.0%	30.00%	47.50%
Casi Nunca	32	40.0%	40.00%	87.50%
Nunca	10	12.5%	12.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	

**GRAFICO N° 24**



**INTERPRETACIÓN:**

En la presente tabla respecto a la interrogante ¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención Ambulatoria? El 17.50% (14) de los encuestados manifiesta que Siempre, el 30.00% (24) de los encuestados manifiesta que Casi siempre, el 40.00% (32) de los encuestados manifiesta que Casi nunca y el 12.50% (10) de los encuestados manifiesta que Nunca.

## 6.1. Análisis inferencial.

Para contrastación de las hipótesis planteadas ha desarrollado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en el cual el valor de  $p < 0.05$ , en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna porque no hay homogeneidad.

Ho. Datos se distribuyen normalmente

Ha. Datos no se distribuyen normalmente

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Compromiso organizacional	Satisfacción de los trabajadores
N		180	180
Parámetros normales a,b.	Media	40.8082	39.1150
	Desviación estándar	4.75713	6.12911
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,109	,189
	positivo	,109	,169
	Negativo	-,087	-,189
Estadística de prueba		,109	,189
Significancia asintótica (bilateral)		,001c	,000c
La distribución de prueba es normal			
Se calcula a partir de datos			
Corrección de significancia de Lilliefors			

El cuadro a la vista indica que los datos no tienen normalidad 0.001 es menor que 0.05 por lo que se aplicará el coeficiente de correlación no paramétrica de Rho de Spearman que es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal aprovechando la clasificación por rangos.



### Contrastación: hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

Ho. No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

#### Correlación

			Trabajadores
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coefficiente de relación	,502 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
	satisfacción de los trabajadores	Coefficiente de relación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020. Con un r de 0,502 de nivel medio

### Contrastación: hipótesis específica uno

Ha. Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

Ho. No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020.

### Correlación

			Compromiso afectivo
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coefficiente de relación	,341 <sup>oo</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
	satisfacción de los trabajadores	Coefficiente de relación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	180

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

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020. Con un r de 0,341 de nivel regular.

### Contrastación: hipótesis específica dos

Ha. Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

Ho. no existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

#### Correlación

			Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de relación	,509 <sup>oo</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
	satisfacción de los trabajadores	Coeficiente de relación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	180

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020. Con un r de 0,509 de nivel medio.

### Contrastación: hipótesis específica tres

Ha. Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

Ho. no existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

#### Correlación

			Compromiso normativo
Rho de Spearman	de compromiso organizacional	Coefficiente de relación	,514 <sup>oo</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
	satisfacción de los trabajadores	Coefficiente de relación	1,000
		Sig. (bilateral)	
		N	180

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

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores del hospital de campaña villa panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020. Con un r de 0,514 de nivel medio.

## CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Discusión de Resultados.

Los resultados de la hipótesis general indicaron una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal del Hospital de campaña de Villa panamericana por el Covid 19 en Lima 2020. Estos hallazgos son similares al estudio de Peralta M. (2017) sobre clima organizacional y satisfacción laboral entre cuidadores en fondos de banca privada. Su propósito es la medición de la asociación entre el clima organizacional y sus dimensiones, tales como: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgo, calidez, apoyo, manejo de conflictos, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidades de desarrollo, comunicación del equipo y tareas. La satisfacción laboral y sus factores, a saber: satisfacción con las relaciones con los superiores, satisfacción con la condición física, satisfacción con el trabajo y satisfacción con el reconocimiento, en la atención de enfermería en la Clinique Régionale de la Caisse de Salud del Private Bank People en La Paz.

En la primera hipótesis específica, el resultado también es similar, porque presenta una vinculación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción del empleado. Así lo confirman los estudios realizados por Gutiérrez M y Rico P. (2019) sobre compromiso organizacional y nuevas maneras de trabajar.

Su propósito es describir el compromiso organizacional del empleado con la empresa para la que trabaja, en función del tipo de contrato de trabajo bajo el cual labora. El trabajo se realiza desde un punto de vista analíticamente empírico, utilizando métodos cuantitativos, no experimentales, transversales y descriptivos correlacionales.

Nuevamente, a nivel local, los resultados correspondieron a Ugaz R. (2018) en cuanto a satisfacción laboral y compromiso organizacional entre los empleados de una clínica privada del distrito de San Isidro en el año 2018. La finalidad fue establecer la vinculación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de un consultorio privado cercano a San Isidro. Tipo de estudio que combina descriptivamente diseños transversales no experimentales con el denominado muestreo no probabilístico; trabajamos con 237 trabajadores, 167 mujeres y 70 hombres. La muestra es de tipo censal y corresponde al total de la población.

Asimismo, los resultados de la segunda hipótesis muestran que los resultados entre el compromiso de permanencia y la satisfacción de los empleados son similares. Así lo confirma el estudio de Llacktarimay M. (2018). Tuvo como finalidad establecer el vínculo entre las variables de estudio, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la cabecera provincial de Chincheros Apurímac, y la investigación se efectuó para los hechos del año 2018. El objetivo del trabajo aplicado fue cuantificar los factores subyacentes. tipo de diseño no experimental y grado de ajuste descriptivo. La muestra se determinó de acuerdo a la fórmula poblacional final, incluyendo 76 cotizantes del estado de Chincheros, utilizando un muestreo aleatorio simple.

Finalmente, presenta una vinculación significativa entre los resultados entre el compromiso del supervisor y la satisfacción del empleado, tal como lo confirma un estudio realizado por Castillo Meca, H. (2017).

Compromisos Organizativos de la Dirección Central de Tareas Generales de la Corte Suprema de Justicia de Trujillo, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Tiene por objeto determinar las obligaciones organizativas de los empleados de la Oficina Central de la Tarea Pública de la Corte Suprema de Justicia de Trujillo este año. Se trata de una investigación descriptiva, no experimental. Los sujetos de este estudio incluyeron 80 empleados de la organización y 19 elementos de datos fueron recolectados a través de encuestas. También concuerda con la investigación realizada por Grimaldo, M. que concluyó que el nivel de compromiso

organizacional es moderado. (2020), Sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, de un conjunto de docentes de la Universidad Sectorial de Educación de Lima. Los resultados muestran que presenta una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, siendo el compromiso afectivo el predictor más fuerte de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

## **7.2. Aporte Científico**

Durante la pandemia del Covid-19, para fortalecer el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, especialmente de los que laboran en el Hospital de campaña Villa panamericana, es necesario velar por la seguridad de aquellos trabajadores que intentan salvar la vida de los pacientes.

Con base en esta importancia, la contribución personal de los investigadores es hacer recomendaciones a las autoridades de salud para que, teniendo en consideración el desarrollo reciente en el campo de la salud pública mundial, adopten políticas específicas para proteger el bienestar del trabajador de la salud, no solo económicamente, en el trabajo, pero también psicológica y emocionalmente. Esta emergencia mundial derivada de la pandemia del Covid-19 debe ser una valiosa oportunidad para desarrollar una política sanitaria de emergencia que tenga en cuenta el espacio a fortalecer.

### **A nivel de formación laboral.**

Es necesario fortalecer las competencias y habilidades de las instituciones y empleados para detectar problemas con la finalidad de certificar la protección de la salud mental de los empleados, de modo que estén mejor preparados para brindar asistencia a la población, porque los factores psicológicos son importantes para la efectiva realización de tareas importantes.

Con base en la experiencia adquirida en este trabajo, los empleados realizan su trabajo en condiciones dolorosas, lo que es un factor de riesgo, desgaste y deterioro de la salud del empleado y del paciente. Se debe hacer hincapié en el

desarrollo de estrategias para proteger y promover la salud mental, incluida la supervisión individual, así como enfoques a nivel comunitario que eliminen la discriminación, promuevan la prevención no violenta y promuevan el respeto y la comprensión de los trabajadores de la salud. También se debe laborar para progresar en las condiciones de trabajo de quienes les brindan estabilidad para que puedan desempeñar su trabajo con mayor compromiso y responsabilidad y, lo más importante, para garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas que garanticen su seguridad y protejan su cuerpo y mente saludable. y bien La política de salud pública debe estar diseñada para incluir en los equipos de salud a todos los profesionales voluntarios que no forman parte de la fuerza laboral de salud pero que trabajan como voluntarios durante la pandemia.

Deben reconocer su servicio con honores, honores o certificados de reconocimiento. Para garantizar una atención salina de calidad, es necesario reconocer los justos derechos y esfuerzos de los trabajadores, pues todos los días enfrentan riesgos constantes en diversas situaciones de trabajo, tales como: calor, ruido, polvo, químicos peligrosos, equipos inseguros, así como como el estrés emocional que puede causar enfermedades profesionales, que a su vez exacerba otros problemas de salud.

Las condiciones de trabajo adecuadas son muy importantes para colocar a las personas en un puesto de trabajo. Cuando los empleados estén empoderados, llevarán a cabo su misión con mayor responsabilidad y estarán preparados para trabajar en condiciones de trabajo estresantes o inseguras. Estas condiciones de trabajo deben complementarse con la capacitación del personal de salud en general, fundamentalmente en lo que significa el conocimiento de las enfermedades de alto riesgo. Los padecimientos respiratorios crónicos, el trastorno musculoesquelético, la pérdida de audición y problemas de la piel son los padecimientos profesionales más habituales.



## CONCLUSIONES

**Primera conclusión:** Una revisión de las estadísticas concluyó que presenta una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal en el Hospital de campaña Villa panamericana debido al Covid 19 en Lima en forma de supuestos generales. Según la prueba de normalidad, la significancia bilateral de 0,000 es inferior a  $p = 0,05$ , lo que confirma una  $r$  moderada de 0,502. Así, es claro que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral están asociados no solo con el contrato de trabajo, sino también con el cumplimiento de la obligación moral de atender a los pacientes fuera del horario laboral y con ello lograr la satisfacción laboral.

**Segunda conclusión:** Con base en los datos estadísticos de la primera hipótesis específica, se puede concluir que presenta una relación significativa entre el compromiso emocional y la satisfacción del personal del Hospital de Campaña Villa panamericana por el Covid 19 en Lima 2020. Conforme a la significación bilateral, 0,000 es inferior a  $p = 0,05$ , lo que faculta aseverar con un nivel ordinal  $r$  0,341. Así, es claro que el compromiso emocional de los empleados tiene una connotación emocional para los pacientes, dada la situación actual y la satisfacción laboral fuera del salario, lo que indica los valores en la organización, en este caso el hospital. Actividad.

**Tercera conclusión:** Con base en las estadísticas de la segunda hipótesis específica, se concluyó que presenta una relación significativa entre el compromiso de permanencia y la satisfacción de los empleados del Hospital de campaña Villa panamericana por el Covid 19 en Lima. Conforme con la significancia bilateral, 0.000 es inferior a  $p = 0.05$ , lo que nos faculta aseverar que  $r$  0.509 es moderado. Así, queda claro que el compromiso con la continuidad y la satisfacción de los empleados no se trata de condiciones materiales, económicas o laborales, sino de identificación emocional, participación de las personas en sus programas, éxito en la vida y afán constante de superación.

**Cuarta conclusión:** Con base en las estadísticas de la tercera hipótesis específica, se puede concluir que presenta una relación significativa entre el compromiso regulatorio y la satisfacción del personal del Hospital de campaña villa panamericana por el Covid 19 en Lima 2020. Según significación bilateral, 0.000 es inferior a  $p = 0,05$ , lo que nos faculta aseverar  $r = 0,514$  en el centro. Se puede considerar que el compromiso normativo significa la obligación moral de los empleados de cumplir con sus deberes en solidaridad y reciprocidad, lo que refleja apego a la lealtad al sistema y transmite un sentido de responsabilidad y rendición de cuentas.

## RECOMENDACIONES

**Primera recomendación:** Existe una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal en el hospital de campaña Villa panamericana por Covid 19 en Lima. Se recomienda a las instituciones hospitalarias fortalecer el compromiso organizacional y la satisfacción laboral continuando con su responsabilidad moral de atención al paciente fuera del horario laboral y con ello lograr la satisfacción laboral.

**Segunda recomendación:** De existir una relación significativa entre el compromiso emocional y la satisfacción del personal del Hospital de campaña Villa panamericana por el Covid 19 en Lima, se recomienda a la dirección del hospital seguir apoyando a los empleados para que continúen con sus funciones laborales, teniendo en cuenta el contexto actual y la preocupación por la satisfacción salarial, el compromiso emocional de los empleados la conciencia refuerza sus sentimientos hacia los pacientes, lo que es indicativo de los valores de la organización, en este caso el hospital de campaña.

**Tercera recomendación:** Si existe una correlación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción del personal en el hospital de campaña Villa paramericana por el Covid 19 en Lima. Entonces se recomienda a las autoridades del hospital que sigan motivando a los empleados para que sigan cumpliendo con sus compromisos y sigan cumpliendo con su misión identificando, involucrando a las personas en sus programas, el éxito en sus vidas y el deseo de mejora continua.

**Cuarta recomendación:** Si existe una correlación significativa entre el desempeño regulatorio y la satisfacción del personal en el Hospital de campaña villa panamericana debido al Covid 19 en Lima, entonces se recomienda a la dirección del hospital seguir apoyando a los empleados para que sigan trabajando con compromiso normativo, obligación moral, responsabilidad, solidaridad y reciprocidad y mostrar lealtad a la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzieu, D. & Jacques Y. M. (1971). La dinámica de los grupos pequeños. Buenos Aires: Kapelusz
- Arias, G. F. (1998). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas
- Aviles, A. M. I., García, G. E. & González, P. S. (2002). Actitud de los obreros de una Empresa Industrial hacia los Factores de Motivación e Higiene de su trabajo. (Tesina de Licenciatura) México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa
- Baguer, A. (2009). Dirección de personas: Un timón en la tormenta. España: Pearson.
- Ajahuana, K. (2017) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Pearson Educación. México.
- Belausteguigoitia, R. I. (2000). La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. (Tesis de Doctorado) México: Universidad Nacional Autónoma Metropolitana, Facultad de Contaduría y Administración
- Buitrón, K. (2020) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Cernas D., Mercado, P. y León F. (2018) Satisfacción y compromiso organizacional; prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contaduría y administración Vol.63 no.2 Ciudad de México.
- Ciudad R. (2004) Evolución y tendencias recientes del derecho del trabajo en America del Norte, Europa y América Latina. Los principios del derecho laboral en la Nueva Ley General de Trabajo. Congreso de la república del Perú. Centro de Investigación Parlamentaria.

- Cisneros H., De La Cruz A. y Rosa Luz (2014) Calidad de atención del primer control prenatal reenfocado en cumplimiento a buenas prácticas del desempeño. Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho abril - octubre 2014
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona
- Chiang, M. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. Madrid: Servicios editoriales.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill
- Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Díaz, A. (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Dubrin, A. (2008). Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo. México: Pearson.
- Flores, Y. & Alonso, M. (2006). Factores que influyen en la participación de personal de enfermería en la educación continua. *Revista latinoamericana de Enfermagem*, 14(3), 12-20.
- Fischer, G. N. (1990). *Psicología Social: Conceptos fundamentales*. Madrid: Narcea
- Fischer, G. N. (1992). *Campos de intervención en Psicología Social*. Madrid: Narcea
- Gamero, C (2007) Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones. Económicas*, 31(3), 415-444.
- Gonzales. (2015): *Una economía incompleta: Perú 1950-2007: análisis estructural*. Lima: Fondo Editorial PUCP e IEP, 312 págs.
- Giménez, O. (1999). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

- González, F (2012) Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo. Universidad de Barcelona
- Hellriegel, D. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F., México: Mc Graw-Hill Interamericana
- Hernández M. (2007) Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales
- Hellriegel, D. (2005). Administración: un enfoque basado en competencias. México: Cengage
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Jaik, A. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de Posgrado. Revista electrónica Diálogos Educativos, 13, 119-130.
- Katz, D. & Kahn R. (1990). Psicología social de las organizaciones. México: Trillas Kolb, D., Rubin, I & McIntyre, J. (2001). Psicología de las organizaciones. México: Prentice Hall
- Lazzati, S. (2011). El cambio del comportamiento en el trabajo. México: Granica Loli, P (2007) Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. Revista de Investigación en Psicología, 9(1), 37-67.
- Manfredi, A. (2004). Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas. (Tesis maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas
- Mañas, M., Salvador, C., & Boada, J. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional (Tesis doctoral). Universidad de Almería, Almería.

- Meyer et al (1993). Valores personales y compromiso organizacional  
[https://dialnet.unirio.org/organizational\\_commitment\\_of](https://dialnet.unirio.org/organizational_commitment_of)
- Mestre (2008) La Ética de la responsabilidad. *Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, núm. 10, 2008, pp. 233-257 Universidad Politécnica Salesiana Cuenca, Ecuador
- Meliá, J, Pradilla, J., Martí, N.; Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(2), 25-39.
- Montoya, E. (2012). Validación de una escala de compromiso organizacional (Tesis de Grado). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Mosley, D. (2005). Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. Madrid: Cengage.
- Newstrom, D. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. España: McGraw-Hill
- Nieto, E. (2017). Analisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). Metodología de la Investigación y Elaboración de Tesis. 3ra. Edición. Publicada por Centro de Producción Editorial de la UNMSM. Lima.
- Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 63-81.
- Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: Esic Parra, S (2002) Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención de médica de urgencia. *Revista de Ciencia y Enfermería*, 8(2), 37-48.
- Prez, J. (1996). Fundamentos de la dirección de empresas. Madrid: Rialp Peter, S. (1998). La Quinta Disciplina. México: Granica

- Ríos, M. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson
- Ruiz D. (2017) *Medición de la calidad del servicio al cliente en el instituto de tránsito de la ciudad de sogamoso "INTRASOG"* Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia
- Rocco, M (2009) *Satisfacción laboral y salario económico (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Chile, Santiago.
- Salazar, P. (2018) *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Significados.com. (2021) Disponible en: <https://www.significados.com/derecho-vigente/> Consultado: 4 de octubre de 2021
- Significados.com. (2021). Disponible en: <https://www.significados.com/funcion/> Consultado: 4 de octubre de 2021, 07:08 pm.
- Solorzano B. ( 2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Instituto Tecnológico de Sonora
- Villar L, Lizan T, Soto A, y Peiro M. (2009) *La satisfacción con el tratamiento*



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinación qué relación existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Determinar qué relación existe entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p>b) Precisar qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p>c) Señalar qué relación existe entre el compromiso normativo y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existiría relación significativa entre el compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) Existiría relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p>b) Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p> <p>c) Existe relación significativa entre el compromiso normativo y satisfacción de los trabajadores de villa panamericana por Covid 19 en lima, año 2020</p>	<p><b>VARIABLE (x)</b></p> <p><b>Comportamiento organizacional</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Honestidad</li> <li>❖ Respeto</li> <li>❖ Confianza</li> <li>❖ Disciplina</li> <li>❖ Valores</li> <li>❖ Funciones</li> <li>❖ Vigente</li> <li>❖ Reglamento</li> <li>❖ Protocolos</li> <li>❖ Ordenes</li> <li>❖ Responsabilidades</li> </ul> <p><b>VARIABLE (Y)</b></p> <p><b>Satisfacción de los trabajadores</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Actividad</li> <li>❖ Servicios</li> <li>❖ Usuarios</li> <li>❖ Actividad</li> <li>❖ Conversación</li> <li>❖ Conducción</li> <li>❖ Curación</li> <li>❖ Terapias</li> <li>❖ Cirugías</li> <li>❖ Hospitalización</li> <li>❖ Ambulatoria</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE</b></p> <p><b>Cuantitativo</b></p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>TIPO</b></p> <p>Tipo básico</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>El nivel es descriptivo relacional</p> <p><b>MÉTODO</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Trabajadores de villa panamericana</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Censal del total 180 personas</p> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <p>encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Cuestionario</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado amigo. Esta encuesta es estrictamente anónima y tiene por finalidad recoger información sobre compromiso organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020, a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad, marcando con una (x) la alternativa que crees que es correcta.

1. Siempre	2. Casi Siempre	3. Casi Nunca	4. Nunca
------------	-----------------	---------------	----------

<b>CUESTIONARIO DE PREGUNTAS</b>		1	2	3	4
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>					
1	¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa <b>Honestidad</b> ?				
2	¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa <b>Respeto</b> ?				
3	¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa <b>Confianza</b> ?				
4	¿El compromiso organizacional afectivo del trabajador expresa <b>estabilidad emocional</b> ?				
<b>DIMENSION 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>					
5	¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su <b>Disciplina</b> ?				
6	¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su <b>Valores</b> ?				
7	¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra sus <b>Funciones</b> ?				
8	¿El compromiso organizacional de continuidad que expresa el trabajador demuestra su <b>Vigencia social</b> ?				
<b>DIMENSION 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>					
9	¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento al <b>Reglamento</b> ?				
10	¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a los <b>Protocolos</b> ?				
11	¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las <b>Ordenes de servicio</b> ?				

12	¿El compromiso organizacional normativo que expresa el trabajador demuestra su conocimiento a las Responsabilidades?				
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>					
13	¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra una <b>Actividad eficiente</b> ?				
14	¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra el <b>servicio eficiente</b> ?				
15	¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra la <b>satisfacción de los Usuarios</b> ?				
16	¿La satisfacción de los trabajadores con el servicio demuestra su <b>compromiso con el servicio</b> ?				
<b>DIMENSION 2: SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN</b>					
17	¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra <b>los Beneficios brindados</b> ?				
18	¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra <b>buena Conduccion</b> ?				
19	¿La satisfacción de los trabajadores con la atención demuestra <b>buena Conversacion</b> ?				
<b>DIMENSION 3: SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO</b>					
20	¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena <b>Curación</b> del paciente?				
21	¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra adecuadas acciones <b>Terapéuticas</b> ?				
22	¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra mejoras con las <b>Cirugías</b> ?				
23	¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención en <b>Hospitalización</b> ?				
24	¿La satisfacción de los trabajadores con el tratamiento demuestra una buena atención <b>Ambulatoria</b> ?				

Muchas gracias.

## ANEXO 3: FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO



### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : *Peña Corahua Julio*  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : *Doctor*  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Alas Peruanas*  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *Compromiso Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de Villa Panamericana de Lima Durante la Pandemia del Covid-19. Año 2020*  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : *Maria Del Pilar Morcy López*  
 1.6 DOCTORADO / MAESTRÍA : *Doctorado en Administración*  
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Cuestionario*

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-50%	Muy Bueno 51-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95 %
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					95 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					95 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					95 %
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					95 %
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					95 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio					95 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					95 %
<b>Sub Total</b>						
<b>Total</b>						95 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) *19*  
 VALORACIÓN CUALITATIVA *Excedente*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD *Valido y Aplicable*

Lima, *15* de Diciembre del 2022

**I. DATOS G**

1.1 APE

1.2 GR

1.3 INS

*Cou*

1.4 TIT

*Tre*
*19,*

1.5 AUT

1.6 DO

1.7 NOI

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**
**I. DATOS GENERALES**

 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : *Maximo Ramirez Julca*

 1.2 GRADO ACADÉMICO : *Doctor*

 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Alas Peruanas*

 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *Compromiso Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de Villa Panamericana de Lima Durante la Pandemia del Covid-19, Año 2020*

 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : *Maria Del Pilar Moray López*

 1.6 DOCTORADO / MAESTRÍA : *Doctorado en Administración*

 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Cuestionario*
**II. ASPECTO**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO
1. CLARIDAD
2. OBJETIVIDAD
3. ACTUALIDAD
4. ORGANIZACIÓN
5. SUFICIENCIA
6. INTENCIONALIDAD
7. CONSISTENCIA
8. COHERENCIA
9. METODOLOGÍA
10. CONVENIENCIA
Sub Total
Total

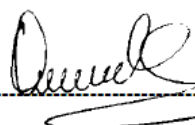
**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-50%	Muy Bueno 51-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95 %
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					95 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					95 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					95 %
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					95 %
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					95 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio					95 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					95 %
Sub Total						
Total						95 %

**VALORACIÓN**
**VALORACIÓN**
**OPINIÓN DE A**
**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)** *19*
**VALORACIÓN CUALITATIVA** *Excedente*
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD** *Valido y Aplicable*

 Lima, *15* de D

 Lima, *16* de Diciembre del 2022



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES


- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : *Mauro Estrada Gamboa*  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : *Doctor*  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Alas Peruanas*  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *Compromiso Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de Villa Panamericana de Lima Durante la Pandemia del Covid-19, Año 2020*  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : *Maria Del Pilar Morey López*  
 1.6 DOCTORADO / MAESTRÍA : *Doctorado en Administración*  
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Questionario*

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	DE DEL	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-50%	Muy Bueno 51-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD		Esta formulado con lenguaje apropiado					100 %
2. OBJETIVIDAD		Esta expresado con conductas observables					100 %
3. ACTUALIDAD		Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100 %
4. ORGANIZACIÓN		Existe una organización y lógica					100 %
5. SUFICIENCIA		Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100 %
6. INTENCIONALIDAD		Adecuado para valorar los aspectos de estudio					100 %
7. CONSISTENCIA		Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					100 %
8. COHERENCIA		Entre las variables, dimensiones y variables					100 %
9. METODOLOGÍA		La estrategia responde al propósito de estudio					100 %
10. CONVENIENCIA		Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					100 %
Sub Total							
Total							100 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)      *20*  
 VALORACIÓN CUALITATIVA                      *Excelente*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD                    *Valido y Aplicable*

Lima, *16* de Diciembre del 2022

  
 -----  
 Firma y Pos firma del experto  
*DNI. 09994766*

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : *Chacón Jiménez, Silvia*  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : *Doctor*  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Alas Peruanas*  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: *Compromiso Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de Villa Panamericana de Lima Durante la Pandemia del Covid-19. Año 2020*  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : *María Del Pilar Morcay López*  
 1.6 DOCTORADO / MAESTRÍA : *Doctorado en Administración*  
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Cuestionario*

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-50%	Muy Bueno 51-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95 %
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					95 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					95 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					95 %
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					95 %
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					95 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio					95 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					95 %
Sub Total						
Total						95 %

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) *19*  
 VALORACIÓN CUALITATIVA *Excelente*  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD *Valido y Aplicable*

Lima, *16* de Diciembre del 2022



FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO  
DNI: *40963259*



### ANEXO 4: COPIA DE LA DATA PROCESADA

Variable: (x) COMPROMISO ORGANIZACIONAL												
D	COMPROMISO AFECTIVO				COMPROMISO DE CONTENIDAD				COMPROMISO NORMATIVO			
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	2	2	3	5	4	4	4	2	3	2	1
2	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
3	2	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
5	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4
6	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	5	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
8	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
9	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
10	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
12	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
13	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5
15	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
16	4	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2
17	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
18	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2
19	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
21	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
22	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3
23	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
24	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
25	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
27	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
28	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
29	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2
30	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
31	2	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2
32	1	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
33	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	2	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3
35	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
36	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
40	5	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
41	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
42	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
43	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
44	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4
45	5	3	5	3	2	5	2	3	5	2	3	5
46	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
48	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5
49	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
50	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
51	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
52	2	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
53	5	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
55	1	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4
56	2	3	3	5	3	5	3	5	2	5	5	3
57	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
58	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
59	3	3	5	2	5	2	5	3	5	5	3	3
60	4	3	3	5	3	44	5		3	4	4	3

Variable: (Y) SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES												
D	SATISFACCION CON EL SERVICIO				SATISFACCION CON LA ATENCION				SATISFACCION CON EL TRATAMIENTO			
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	2	2	3	5	4	4	4	2	3	2	1
2	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
3	2	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3
5	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4
6	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	5	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
8	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
9	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
10	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
12	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
13	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5
15	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
16	4	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2
17	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
18	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2
19	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
21	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
22	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3
23	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
24	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
25	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
27	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
28	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
29	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2
30	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
31	2	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2
32	1	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
33	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
34	2	4	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3
35	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
36	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
40	5	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
41	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
42	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
43	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
44	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4
A 45	5	3	5	3	2	5	2	3	5	2	3	5
46	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
48	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5
49	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
50	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
51	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
52	2	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
53	5	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
55	1	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4
56	2	3	3	5	3	5	3	5	2	5	5	3
57	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
58	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
59	3	3	5	2	5	2	5	3	5	5	3	3
60	4	3	3	5	3	44	5		3	4	4	3

## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE VILLA PANAMERICANA DE LIMA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19, AÑO 2020
<b>PROPÓSITO DEL ESTUDIO</b>
El propósito del estudio corresponde a un deseo del investigador de analizar el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de villa panamericana de lima durante la pandemia del covid-19, año 2020, alineados a la línea de investigación emprendimiento e innovación industrial y empresarial, para conocer la problemática y proponer alternativa de solución.
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN</b>
Para recopilar la información se utilizó los métodos de recolección de información mediante el cuestionario de encuestas, reforzado con la revisión de literaturas existentes, para responder las variables del estudio y plantear los problemas, objetivos y las hipótesis.
<b>RIESGOS</b>
La evaluación de riesgos y beneficios es uno de los requisitos fundamentales en la investigación, por tanto, el investigador, se desempeñó dentro de la ética y valores, para no cometer riesgos y vulnerar los derechos fundamentales de las personas de tal forma que se pudo minimizar todos los riesgos previsibles en la investigación.
<b>BENEFICIOS</b>
La literatura especializada, proporciono detalles específicos para desarrollar la investigación. En consecuencia, se pudo equilibrar los riesgos, por lo que la investigación se pudo culminar en tiempo establecido.
<b>COSTOS</b>
La investigación no representa ningún costo para el encuestado ni para la institución, por cuanto todos los costos fueron asumidos por el investigador desde el proyecto hasta el informe final.
<b>INCENTIVOS O COMPENSACIONES</b>

Las compensaciones para el investigador son académicas, por cuanto persigue la obtención del grado académico, en tal sentido, se ha desarrollado una investigación desde el enfoque cuantitativo, en la que se analizó la situación actual, problemática, tendencias y condiciones necesarias para la instrumentación del tema en estudio.

**TIEMPO**

La duración de la investigación comprende el periodo 2020

**CONFIDENCIABILIDAD**

Los datos recabados fueron utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales fueron eliminados al término del estudio.

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

-----  
Apellidos y Nombres

DNI N° \_\_\_\_\_

## **ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO.**

Los cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores, via correo electrónico, google drive y wasap, además; no se utilizó ninguna información que comprometa la seguridad del hospital, los cuales se realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

## **ANEXO 7: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA TESIS**

Yo, **María del** Pilar Morey López (Tesisista) Identificado con D.N.I. N° 07465639 del programa de Doctorado en Administración, autor de la Tesis titulada: compromiso organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana por Covid 19 en Lima, año 2020

### DECLARO QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, u otros que tengan derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, diciembre del 2020

---

Firma

D.N.I.