



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA, AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

BACH. YESICA LILIANA CARRANZA ROJAS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

Tarapoto - Perú

2018

DEDICATORIA

Con todo cariño y amor para las personas quienes me guiaron con su enseñanza, información, apoyo y consejo para poder lograr mi meta, por motivarme y depositar su confianza en mí en el proceso y culminación del trabajo de esta tesis.

Con todo mi corazón especialmente a Dios por iluminarme siempre para ser las cosas bien a mi querida madre, abuelitos y mi amada hija por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la magnitud del aporte y participación de todas aquellas personas e instituciones que me han facilitado para que este trabajo llegue a un feliz término y de manera especial a los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por su tiempo y amistad que me brindaron.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por brindar educación en la Región San Martín, así mismo reconocer a todos los docentes que laboran en la institución por brindar sus conocimientos para nuestra formación académica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del Problema	12
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema Genera	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivo:	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Importancia del estudio	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes del estudio	17
2.2. Bases Teóricas	22
2.2.1. Compromiso Organizacional	22
2.2.2. Satisfacción Laboral	25
2.3. Definición de términos	30
2.4. Hipótesis	32
2.4.1 Hipótesis general	32
2.4.2 Hipótesis específicas	32

2.5. Variables	32
2.5.1 Definición conceptual de la variable	32
2.5.2 Definición operacional de la variable	32
2.5.3 Operacionalización de la variable	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	34
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO D ESTUDIO.	35
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	35
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	37
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	42
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50
Anexos 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario sobre compromiso organizacional	
Anexo 03: Calificación del cuestionario sobre compromiso organizacional	
Anexo 04: Cuestionario sobre satisfacción laboral	
Anexo 05: Calificación del cuestionario sobre satisfacción laboral	
Anexo 06: Juicio de expertos	
Anexo 07: Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 08: Base de datos: Instrumento compromiso organizacional	
Anexo 09: Base de datos: Instrumento satisfacción laboral	
Anexo 10: Autorización de la Institución	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Nivel de compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017	38
Tabla N° 2: Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017.	39
Tabla N° 03: Prueba Chi Cuadrado entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017.	40
Tabla N° 04: Prueba de Hipótesis compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017.	40
Tabla N° 05: Nivel de significancia.	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Nivel de compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017	38
Gráfico N° 2: Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017.	39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017, tuvo como objetivo general establecer si existe relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras.

El tipo de estudio fue básico, porque genera nueva información, con un nivel cuantitativo, diseño no experimental correlacional, se consideró una muestra de 60 Enfermeras quienes brindaron información para el procesamiento de los resultados; en cuanto a la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral, elaborado con 18 preguntas que fueron elaboradas a partir de los indicadores de las variables, con una escala ordinal.

Los resultados que se obtuvieron tienen como conclusión que 13.3% de las Enfermeras tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, el 66.7% un nivel medio y el 20% un nivel alto, con respecto a la variable satisfacción laboral el 5% de Enfermeras tienen un nivel bajo, el 71.7% nivel medio y el 23.3% un nivel alto. Finalmente, respecto a la relación entre las variables de estudio se estableció que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de las Enfermeras.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRAC

The present research work entitled "Organizational commitment and job satisfaction in the nurses of the II-1 Moyobamba Hospital, 2017" had as its general objective to establish whether there is a relationship between organizational commitment and job satisfaction in nurses.

The type of study was basic, because it generates new information, with a quantitative level, non-experimental correlational design, it was considered a sample of 60 nurses who provided information for the processing of the results; Regarding the collection of field data, the survey technique was used and as instruments, two questionnaires on organizational commitment and job satisfaction were prepared with 18 questions that were elaborated based on the indicators of the variables, with an ordinal scale.

The results obtained have as conclusion that 13.3% of nurses have a low level of organizational commitment, 66.7% a medium level and 20% a high level, with respect to the variable job satisfaction, 5% of nurses have a level low, 71.7% medium level and 23.3% high level. Finally, regarding the relationship between the study variables, it was established that there is a significant relationship between the organizational commitment and job satisfaction of the nurses.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, nuestra sociedad ha experimentado grandes cambios, las economías abiertas y competitivas, el acelerado crecimiento económico reflejado en los mercados de capitales, la modernización y el desarrollo tecnológico, son ejemplos de algunos de estos cambios que las organizaciones han debido abordar en sus prácticas de gestión, y en específico, en la gestión de recursos humanos. En los tiempos actuales, el compromiso organizacional es un tema de gran importancia, ampliamente estudiado en el ámbito laboral, en la psicología organizacional, y sobre todo en la gestión de recursos humanos. El compromiso organizacional es visto como un factor determinante que influye en si una persona permanece en el puesto en el que labora o no.

Una de las formas de lograr el cumplimiento de los objetivos se genera a través del “compromiso organizacional”, tema de la presente investigación, el cual carece de una vasta literatura en comparación con otros temas de comportamiento organizacional, por lo menos en el entorno latinoamericano. Sin embargo, el compromiso organizacional es un tema de gestión muy importante que los gerentes o todos aquéllos quienes lideran a un grupo de personas deben saber fomentar entre sus colaboradores, generando un ambiente y condiciones que permitan que el colaborador, y en este caso los docentes, se comprometan con su institución aún en situaciones adversas. Es indispensable recalcar que la variable de satisfacción está relacionado con el compromiso organizacional de un colaborador, puesto que le permitirá desarrollar sus tareas labores de manera eficiente y eficaz.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El Compromiso Organizacional o lealtad de los colaboradores es definido como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. En definitiva, es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto ligado a una organización específica. En el Perú, solamente la “Clínica Internacional y la Clínica Ricardo Palma, integran la lista del ranking 2016 de las Mejores Clínicas y Hospitales de América Latina”, a nivel del país, siguen presentando deficiencias sanitarias, inadecuada infraestructura, falta de equipos e insumos médicos y productos farmacéuticos; aquellos problemas están ligados con las huelgas del personal profesional por el alza de sus remuneraciones, ocasionando incertidumbre en el comportamiento organizacional de los nosocomios del país, la cual afecta directamente a la satisfacción laboral de los profesionales en su trabajo y ocasiona la insatisfacción de los peruanos, por el desamparo que tienen estos establecimientos de salud con sus pacientes.

El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, es el principal problema en Hospitales Públicos y Privados de América Latina y en especial en el Perú. “Después de analizar 190 hospitales y clínicas de 12 países latinoamericanos, la revista América Economía seleccionó las mejores 42 de la región, de las cuales casi la mitad son colombianas”¹. En este estudio se identificaron problemas de infraestructura, congestión en los servicios especializados y procesos administrativos; donde la satisfacción laboral del profesional que labora en estos centros de salud es inadecuada, por estos motivos el bajo rendimiento en su labor genera la mayor insatisfacción al paciente y familiares; que en su mayoría indican como culpables del fallecimiento de su ser querido a estos profesionales.

El Hospital II-1 de Moyobamba, en el departamento de San Martín, presenta contratiempos por la falta de criterio de gestión que poseen algunos funcionarios públicos que se encuentran en cargos de gerencia, los inconvenientes que aqueja la institución, es no poder sopesar los conflictos a tiempo, los trámites burocráticos que existe en toda institución pública, la falta de comunicación en los servicios, problemas remunerativos, incapacidad de liderazgo de los jefes inmediatos de las unidades y áreas; otro obstáculo es lo político debido que la mayoría de cargos, en la cual se necesita profesionales capacitados, son ocupados por personas de confianza, dejando de lado a profesionales calificados, estos aspectos contribuyen a que el comportamiento organizacional del personal tenga un declive inevitable, enemistades entre compañeros de trabajo, a su vez afecta directamente a la satisfacción del profesional que labora en esta institución y a su vez disminuye la calidad del servicio que se brinda al pacientes en esta región, por el tiempo de demora en brindar el servicio, escases de los productos que solicitan los médicos, incrementándose inevitablemente la insatisfacción del servicio.

El personal de salud de este servicio, presentan contratiempos generado por la falta de consultorios, inexactitud en la solución de problemas de los funcionarios a cargo, la ausencia del personal cuando se cita a reuniones de trabajo, malestar que presentan el personal de salud al no contar con la infraestructura, materiales, equipos e insumos para desarrollar su labor en la institución, personal que se viene enfermando consecutivamente por el hacinamiento que hay en estos servicios, produciendo una inevitable inestabilidad del comportamiento organizacional, de la misma forma afecta directamente a la satisfacción laboral del personal de estos servicios porque al no cumplir con las normas puede causar contagios e infecciones intrahospitalarias ocasionando que pacientes y familiares se encuentren insatisfechos por la calidad del servicio de la institución. Por estas razones, la presente investigación se centra en la pregunta de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017?

1.3. OBJETIVOS:

1.3.1. Objetivo General

Establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Justificación Metodológica:

Para evaluar la variable “Compromiso Organizacional” se utilizó la técnica de la encuesta de acuerdo a Chiavenato² y para evaluar la variable “Satisfacción Laboral” se utilizó la técnica de la encuesta y para ello se aplicó un cuestionario en base al modelo propuesto por Aranaz Díaz³

Justificación Práctica:

Los resultados de la investigación serán presentados a la Dirección del Hospital, las mismas que pueden ser utilizadas por otras instituciones homólogas por tratarse de variables transversales.

Finalmente, también es de importancia para los usuarios, puesto que permitirá generar mejores condiciones de trabajo con respecto a la calidad de atención al paciente.

Justificación social.

La persona, es el recurso más valioso de una institución y de un país en su conjunto, porque este puede desarrollar las competencias necesarias que traen consigo muchas ventajas productivas; es por ello que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral es trascendente para el hospital MINSA, quienes se beneficiarán directamente con los resultados a obtenidos.

Justificación teórica.

Con la investigación, se busca tener un referente sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de Enfermería, ya que este puede ir más allá de satisfacer aspectos físicos o psicológicos; considerando que integra un conjunto de conceptos y variables que permiten estudiar la interacción entre individuos en los diferentes contextos.

1.5. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Los rápidos cambios en la práctica de los servicios de salud han favorecido el interés en investigar las percepciones y actitudes de los profesionales de la salud en este caso a Enfermeras, el rol que cumple ha sido marcado por la racionalidad en el desempeño de sus funciones, exigiendo el cumplimiento de normas y reglamentos pero ello va de la mano con la satisfacción que el personal siente al desempeñar sus funciones y la atención que brinda al paciente por ello es menester seguir estudiando e investigando con la finalidad de buscar mejores alternativas para mejorar esta problemática; por ello cabe indicar que el impacto que el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en las organizaciones de salud es fundamental para un efectivo desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se encontró limitaciones para desarrollar la presente tesis.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes Internacionales

Arias J. (2015) ⁴ en su Tesis: ***Factores del compromiso organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños.*** Colombia

Investigación: Cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los factores del compromiso organizacional (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN). Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Conclusión. El compromiso organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. Asimismo, a las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos.

Carballo A y et al (2015) ⁵ en su Tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del programa Caravanas de la Salud en Tabasco.*** México.

La muestra estuvo conformada por “97 enfermeras al momento del estudio”. Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en “un solo cuestionario denominado”

«COSL2014». Establecen que la percepción del personal operativo sobre el compromiso organizacional es favorable; sin embargo, “la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa”. A su vez encontraron, que “las dimensiones del clima organizacional con mayor puntuación en el estudio fueron: retribución, relaciones interpersonales, estilo de dirección, valores colectivos y sentido de pertenencia” generando un clima organizacional favorable. Se “percibió una parcial insatisfacción laboral, relacionadas primordialmente por las condiciones de trabajo, infraestructura y equipamiento que impiden al personal desarrollar sus destrezas y conocimientos por insuficiencia en los insumos para la ejecución y optimización de los procesos”.

Manosalvas C y et al (2015) ⁶ en su Tesis: ***El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal médico: un análisis cuantitativo riguroso de su relación***. Colombia. El tamaño total de “la muestra fue de 130 personas, conformada por el personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas”. Los instrumentos de medición de los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang y et al (2007) y la escala de satisfacción laboral. Concluyen que “existe una relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática”.

Hernández C (2012) ⁷ en su Tesis: ***Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud***. Argentina. El cual comprendió a 594 profesionales de Enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se encontró que: los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros mientras que los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

González y et al (2011) ⁸ en su Tesis: ***Evaluación del compromiso y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular***. Chile.

Plantean las siguientes conclusiones: Entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus

valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñen. Al final de este proyecto se entendió cómo una organización debe mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que permita seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud delimitaron para conseguir los resultados esperados. La evaluación realizada en el Centro de Rehabilitación Neuromuscular permitió que las respuestas nos llevaran hacia un resultado eficaz para poder sustentar el problema principal del cual se ha venido hablando en el proyecto. De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho fue el problema, también se pudo obtener información de cómo se sienten los trabajadores en cuanto a las deficiencias que se tienen con respecto al pago y a las órdenes que algunas veces son dadas. En nuestra investigación pretendemos conocer la interacción de los directivos y los trabajadores en el marco de un contrato tácito de respeto, estima y consideración recíproca.

Antecedentes nacionales

Ortiz, N (2014) ⁹ en su Tesis: ***Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza*** Lima, Perú.

El cual tuvo como objetivo Determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología del estudio fue descriptivo y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron: El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio

Pérez N y et al (2013) ¹⁰ en su Tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana***. Iquitos - Perú.

La muestra estuvo constituida por 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa. A quienes se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Concluyo que existe un Nivel Medio o moderado de compromiso Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

Sánchez M (2013) ¹¹ en su Tesis: ***Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería, Micro red Cono Norte*** Tacna – Perú.

La Investigación concluye que el compromiso organizacional influye en la satisfacción laboral, en este aspecto podemos decir que los Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de clima organizacional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo, destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

Chiang M y et al (2012) ¹² en su Tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en Hospitales Públicos***. Lima – Perú.

La muestra estuvo compuesta por 1239 trabajadores de tres hospitales públicos. En los factores de satisfacción laboral, en los trabajadores del hospital de alta complejidad el nivel va de 60 a 71 y en los trabajadores de los hospitales de baja complejidad va de 60 a 73 y ambos tienen al factor satisfacción con la remuneración a un nivel medio (49 - 51). Respecto a las correlaciones, si comparamos en ambas muestras, en hospitales de alta y baja complejidad vemos que las

relaciones más altas se dan entre la dimensión de satisfacción laboral con la relación con el jefe y las dimensiones de clima organizacional Apoyo e Innovación, respectivamente. Igualmente, si comparamos en ambas muestras la correlación media de las dimensiones de clima organizacional, hospitales de alta y de baja complejidad, vemos que para ambos tipos de hospitales las correlaciones más altas se dan en las dimensiones de clima organizacional Apoyo e Innovación y las dimensiones de clima organizacional Innovación y Apoyo, respectivamente.

Fuentes C (2012) ¹³ en su Tesis: ***Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Nacional San Marcos***, Lima - Perú.

Concluye que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, ya que los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto, los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Monteza M (2012) ¹⁴ en su Tesis: ***Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital EsSalud***. Chiclayo – Perú.

Se obtuvo como resultado que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando – a través de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado – que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Bobbio B (2011) ¹⁵ en su Tesis: ***Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima***. Perú.

Los resultados fueron que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2% y en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico, los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$).

Ramos G (2010) ¹⁶ en su Tesis: ***Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud***. Puno - Perú.

El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las Enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Compromiso Organizacional

Se define al entorno organizacional globalizado, sumado a cambios rápidos y mayor competitividad, la gestión de los Recursos Humanos se hace mucho más compleja y de su eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos de las organizaciones. Recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa pueden ser imitables, pero lo que hace realmente que una organización sea diferente y especial son las personas que en ella trabajan¹⁷

En este marco global, la gran finalidad de la dirección y gestión del personal, radica en crear herramientas útiles mediante las cuales las organizaciones públicas y privadas puedan conseguir que sus equipos humanos estén motivados e integrados hacia un logro común y personal, de tal manera que se conduzca al cumplimiento de las metas institucionales y personales¹⁷

La Teoría del intercambio social, define el compromiso con la organización como el vínculo que se establece entre el individuo y la organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo. Es decir, se considera que la persona sigue en su organización porque cambiar de situación supondría sacrificar las inversiones realizadas.¹⁸, así mismo se configura el compromiso organizacional como una actitud u orientación hacia la organización, la cual vincula o anexiona la identidad de las personas de la organización.¹⁹

El compromiso organizacional se convierte entonces en un “vínculo psicológico” que influye en el empleado para que actúe de acuerdo a los intereses de la organización.²⁰ De este modo, se entiende que las personas pueden sentir, simultáneamente y con distinta intensidad, el compromiso organizativo, considerando que se trata de un constructo multidimensional que puede abarcar muy distintas dimensiones y facetas.

Entre las abundantes definiciones sobre compromiso organizacional, se detecta una idea común según la cual los individuos “comprometidos” creen y aceptan los objetivos y valores de la organización de forma que están dispuestos a permanecer en el seno de la misma y dedicarle un considerable esfuerzo.²¹

El compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular, dicha respuesta debe ser considerada como una adhesión, concretamente cuando el individuo cree firmemente en los valores y metas de la organización o bien, demuestra un fuerte deseo de permanencia en la misma.²²

En definitiva, en esta primera década del presente siglo, existen muchas otras definiciones de compromiso organizacional y todas ellas mantienen el sentido del vínculo y la afectividad como características básicas: “apego afectivo”²³, “estado interno de la persona”. Dicha respuesta debe ser considerada como una adhesión, concretamente cuando el individuo cree firmemente en los valores y metas de la organización o bien, demuestra un fuerte deseo de permanencia en la misma.²⁴

Para finalizar este apartado hay que señalar que el estudio del compromiso organizacional ha adoptado tres perspectivas diferentes:

- a. La perspectiva de intercambio social: el compromiso con la organización como el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-best) realizadas a lo largo del tiempo. Según esto, la persona continúa en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas.²²
- b. La perspectiva psicológica, en la cual el compromiso con la organización es la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular.
- c. La formación del compromiso psicológico, depende del intercambio que mantiene el empleado con la organización, puesto que la persona espera recibir determinada

recompensa psicológica como obtener nuevos conocimientos, reconocimiento de su grupo de trabajo, etc.²³

La perspectiva de atribución, para la cual el compromiso es una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. Esta dimensión está más vinculada a la dimensión de “ética del trabajo” que puede ser definida como una responsabilidad que nace del interior del individuo y que impulsa a hacer el mayor esfuerzo posible por realizar un buen trabajo.²⁵ En referencia al Enfoque Bidimensional, puntualizaban que lo común entre las diversas definiciones del compromiso organizacional existentes era hecho de verlo como un estado psicológico entre ellas era la naturaleza de dicho estado psicológico, por lo que propusieron un modelo bidimensional para medirlo en el que distinguían entre compromiso afectivo y de continuidad. Se podría caracterizar al compromiso afectivo como intrínseco, es decir, atribuible a factores propios e internos del individuo y a su fuerte deseo personal de permanecer en la organización y, al continuo, calificar como extrínseco; toda vez que la gente permanece comprometida porque le supone ciertos beneficios a los que no está dispuesta a sacrificar.²⁵

La conformidad se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas específicas, es decir, la implicación instrumental por una recompensa extrínseca concreta. La identificación ocurre cuando los trabajadores se sienten orgullosos de ser parte de un grupo, respetando sus valores y logros, pero sin adoptarlos como si fueran propios y, por tanto, supone la implicación basada en el deseo de unirse con la organización.

La interiorización se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden, generando de este modo una involucración predicada congruente entre ambos. Si bien este enfoque sirvió para sensibilizar a los investigadores con la naturaleza multidimensional del compromiso su impacto ha sido más bien escaso. Unos años después, entendieron que el compromiso organizacional incluía tres diferentes dimensiones de éste, el compromiso alienador, el moral y el calculado.²⁵

Dimensiones del compromiso organizacional

En resumen, lo peculiar del trabajo de estos autores, es que considera el compromiso como un único factor, cuya composición está definida por tres dimensiones independientes. Así las tres dimensiones del modelo representan tres maneras diferentes de estar unido a la organización:

El compromiso organizacional dividido en tres componentes o dimensiones. A saber, **afectiva** (deseo), **instrumental** (necesidad) y la **normativa** (deber). Sin embargo, llegados a este punto se hace necesario determinar, primero de manera breve, cuál de las tres dimensiones antes descritas sería más conveniente desarrollar. Segundo, qué tipo de relaciones, según sus propios autores, se generan entre las mismas consiguiendo entender mejor su nexo de unión y, tercero, las críticas que se derivan de dichas relaciones que, en algunas ocasiones, muestran dificultad para descubrir la frontera entre las mismas, e incluso, por no ser entendidas algunas de ellas, como compromiso organizacional propiamente dicho.²⁶

2.2.2. Satisfacción Laboral

Existen diversas definiciones de satisfacción en el trabajo, pero existe una categorización de acuerdo a dos perspectivas

La primera perspectiva corresponde a “definiciones que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo.”²⁶

El término afecto, se refiere a “un fenómeno genérico y poco específicos, tales como las preferencias, las evaluaciones y los estados de ánimo. Las emociones son una forma de afecto más compleja cuya duración es más precisa que una reacción afectiva, se centralizan en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien determinadas”.

Por otro lado, están las definiciones que consideran la satisfacción laboral como una “actitud generalizada en relación al trabajo”.²⁷ Como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación

dinámica entre las individualidades del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general.²⁸

Teorías de la Satisfacción Laboral

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick. El considera la existencia de dos agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los intrínsecos son factores que representan la esencia de la actividad laboral e incluye elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.²⁹ Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.²⁹

Los factores intrínsecos, se relacionan con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales (factores intrínsecos) involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto.³⁰ El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo

entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia³⁰

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor. Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

La satisfacción laboral es “un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto”.

Actualmente se reconoce “la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad”, los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.³¹ Dentro de la categoría reto en el trabajo adquieren una importancia primordial las características de la actividad laboral. Estas se estructuran en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo. Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero.³¹

Por estas razones, resulta beneficioso enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral. La relación entre satisfacción laboral y productividad constituye uno de los temas que más interés y polémicas han despertado en el campo del

comportamiento organizacional. Las primeras posiciones teóricas referidas a esta relación consideraban que un trabajador satisfecho es siempre productivo. Sin embargo, en la actualidad la falta de soporte empírico ha debilitado este enfoque y se ha comenzado a considerar que es la productividad la que produce satisfacción.³²

A pesar de los argumentos esgrimidos con anterioridad, se considera que un individuo que se siente bien en su labor, al que se le atienden sus necesidades, se le respeta y trata de forma humana, en fin, un trabajador satisfecho; realiza su labor con mayor eficiencia, calidad y respondiendo a las necesidades de la organización.

Los trabajadores manifiestan su insatisfacción a través de una gran variedad de intereses, comportamientos, verbalizaciones y estados de ánimo. Estas respuestas son condicionadas por las características del individuo, de los grupos donde se inserta y en conjunto de la sociedad.

La insatisfacción presenta cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera:

Abandono, expresión, lealtad, negligencia, incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.

La satisfacción laboral se evalúa desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera brindan una visión integral del comportamiento en una organización determinada. La segunda opción propicia el conocimiento de las causas de la insatisfacción desde el análisis de las variables o dimensiones.

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción. El primero consiste en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores.³² El segundo enfoque consiste en trasladar a los obreros a otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral.

Esta “perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo”.³²

El tercer enfoque consiste en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas. La relación que se establece entre “la satisfacción laboral y la motivación es muy compleja; dando lugar a interpretaciones o posiciones teóricas diversas”. Una de estas posiciones teóricas es el modelo que plantea que “la satisfacción es el producto de la interacción entre la motivación, el desempeño (la medida en que las recompensas utilizadas por la organización satisfacen las expectativas del trabajador) y de la percepción subjetiva entre lo que este aporta y lo que recibe a cambio de su labor”³³ Del mismo modo, el nivel de satisfacción influye de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo. Además, se plantea que en el desempeño influye en la motivación del individuo, y en sus habilidades y el esfuerzo necesario para realizar de forma eficiente su actividad productiva³³. “Las recompensas como punto de conexión entre la satisfacción y la motivación”, se constituye en una “perspectiva muy interesante para la comprensión de la relación entre ambas variables organizacionales”. Sin embargo, se considera que la influencia no debe ser comprendida de manera lineal, sino que se debe considerar las diferencias individuales.³³

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Algunos autores señalan que lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que éste llega a cubrir las necesidades distintas del ser humano.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow resulta más satisfactoria para los empleados de los puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas por Maslow. Los diferentes puestos de trabajo, en función de las necesidades que llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción diferencial en los distintos individuos según el nivel de la jerarquía de necesidades en la que se encuentran.³⁴

Los incidentes satisfactorios:

- **Ascensos, reconocimiento,**
- **Logros, responsabilidad, etc.**

Es decir, todos aquellos factores relacionados con el contenido real del trabajo. Se concentran aspectos relativos a la propia actividad de trabajo.

Los incidentes insatisfactorios:

- **Normas de la compañía, estilo de supervisión,**
- **Salarios, condiciones de trabajo.**

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral se da por el reto del trabajo; sistema de recompensas justas; condiciones favorables de trabajo; colegas que brinden apoyo; compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. La Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante seis dimensiones: ³⁵

- a. Exceso o presión de trabajo,
- b. Promoción profesional,
- c. Satisfacción con el puesto de trabajo,
- d. Monotonía laboral,
- e. Relaciones interprofesionales,
- f. Competencia profesional.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Autorrealización:** Apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.³⁶
- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.³⁶

- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que conforman parte de su desempeño.³⁶
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa.³⁶
- **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas.³⁶
- **Compromiso:** Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas³⁶
- **Monotonía laboral:** Falta de variedad, que produce aburrimiento o cansancio³⁶
- **Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien³⁶
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico³⁶
- **Satisfacción laboral:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.³⁶
- **Promoción profesional:** Oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo.³⁶
- **Competencias profesionales:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.³⁶
- **Presión laboral:** Trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual³⁶

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El compromiso organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- El nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017, es alta
- El nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba. año 2017, es alta

2.5. VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual:

Compromiso organizacional: Entorno organizacional globalizado, sumado a cambios rápidos y mayor competitividad, la gestión de los Recursos Humanos se hace mucho más compleja y de su eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos de las organizaciones. Recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa pueden ser imitables, pero lo que hace realmente que una organización sea diferente y especial son las personas que en ella trabajan¹⁷.

Satisfacción laboral: Estado emocional o afectivo.²⁶ del trabajo que realiza.

2.5.2 Definición operacional:

Compromiso organizacional: Es el compromiso que tiene cada trabajador con su centro laboral.

Satisfacción laboral: Estado emocional placentero, resultante de la experiencia misma del trabajo.

2.5.3. Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • La organización tiene un significado personal • Yo percibo los problemas de la organización • Me identifico con la organización • No me siento a gusto en la organización • No me siento ligado a la organización • No tengo integración con la organización 	Ordinal
	Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> • Tendría pocas alternativas si dejas la organización. • Si dejar la organización quedaría bastante desestructurada. • Sería muy difícil dejar la organización • La consecuencia de dejar la organización sería escasez de alternativas • Quedarse en la organización es más una necesidad que un deseo. • Si no hubiera aportado a la organización consideraría trabajar en otro sitio 	
	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Debo mucho a la organización. • Me sentiría culpable en dejar la organización ahora. • No dejaría la organización porque tengo una responsabilidad moral con mis compañeros. • No sería adecuado dejar la organización ahora. • La organización merece mi lealtad. • No siento ninguna obligación en permanecer en la organización. 	
Satisfacción laboral	Presión laboral	• Grado del tiempo suficiente para la realización de su trabajo	Ordinal
	Promoción profesional	• Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional.	
	Satisfacción con el puesto	• Grado de satisfacción que experimenta el individuo en su puesto de trabajo.	
	Monotonía Laboral	• Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro.	
	Relaciones interprofesionales	• Capacidad para organizar el propio trabajo.	
	Competencias profesionales	• Grado de sentirse capacitado y que desempeña el trabajo que merece.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Para el presente estudio el tipo de investigación fue no experimental, puesto que no hay manipulación de las variables de estudio.³⁷

3.1.2 Nivel de Investigación

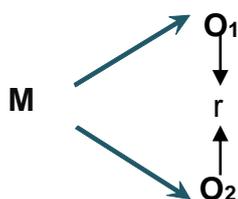
Para el presente estudio se utilizó el nivel básico.

Básico porque se obtuvo información necesaria, para luego plantear sugerencias y/ aportes que ayuden a la gestión de la organización.³⁷

El diseño de investigación que se desarrollará en el presente estudio es descriptivo correlacional.

El diseño de investigación se puede definir como una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio.³⁸

Esquema:



Dónde:

M : Enfermeras del Hospital II-1 de Moyobamba

O₁ : Compromiso organizacional

O₂ : Satisfacción laboral

r : Coeficiente de Correlación

3.2 DESCRIPCIÓN DE ÁMBITO DE ESTUDIO

El proyecto de investigación se realizó en el Hospital II-1 ubicado en la ciudad de Moyobamba y evaluó a las Enfermeras que laboran en este establecimiento

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**3.3.1. Población**

La población es el conjunto de personas, involucradas en la obtención de información por parte de la investigación, constituida por 60 Enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital II-1 Moyobamba.

3.3.2. Muestra

La muestra fue censal, ya que estuvo constituida por las 60 Enfermeras, es decir toda la población de estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**3.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizó en el estudio fue la encuesta, para ambos instrumentos.

3.4.2 Instrumento

Instrumento N° 1 (Anexo N° 2)

Se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional del autor original Chiavenato², el mismo que fue modificado por la Bach. Yesica Liliana Carranza Rojas, autora de la presente investigación. El instrumento consta de 18 preguntas con una escala de medición ordinal. A continuación, se describe la calificación del instrumento.

Calificación del cuestionario sobre compromiso organizacional (Anexo N° 3)

Compromiso organizacional	Ítems
Compromiso bajo	1 -30
Compromiso medio	31 – 60
Compromiso alto	61 - 90

Fuente: Elaboración propia

Instrumento N° 2 (Anexo N° 4)

Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral del autor original Arana³, el mismo que fue modificado por la Bach. Yesica Liliana Carranza Rojas, autora de la presente investigación. El instrumento consta de 18 preguntas con una escala de medición ordinal. A continuación, se describe la calificación del instrumento.

Calificación del cuestionario sobre satisfacción laboral (Anexo N° 5)

Satisfacción laboral	Ítems
Satisfacción baja	1 – 30
Satisfacción media	31 – 60
satisfacción alta	61 - 90

Fuente: Elaboración propia

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez

Para la validación del cuestionario se realizó a través del juicio de expertos, el mismo que fue validado por 3 profesionales de Enfermería quienes calificaron los instrumentos y dieron los valores criterios necesarios, aprobando dichos instrumentos que fueron utilizados en la presente investigación.

3.5.2 Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad se aplicó el coeficiente de alfa de Conbrach

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procesamiento de la información, consistió en la aplicación de un cuestionario que recaba datos proporcionados por las Enfermeras del hospital, para luego ser procesados a través de tablas o gráficos para mayor interpretación.

El análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva, utilizando hoja de cálculo Excel y programa estadístico SPSS versión 23, lo cual brinda datos exactos para luego ser analizados e interpretados.

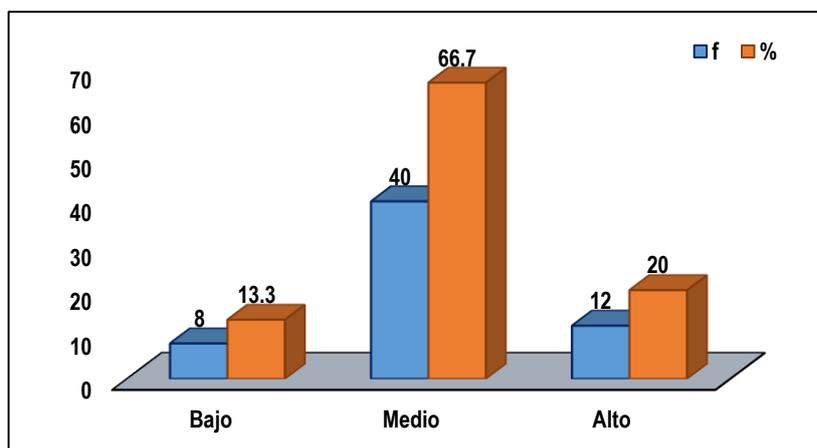
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla N° 1: Nivel de compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

Escala de medición	f	%
Bajo	8	13.30
Medio	40	66.70
Alto	12	20.00
Total	60	100.00

Fuente: Elaborado a partir del anexo 8

Gráfico N° 1: Nivel de compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017



Fuente: Elaborado a partir de la tabla N° 1

Interpretación

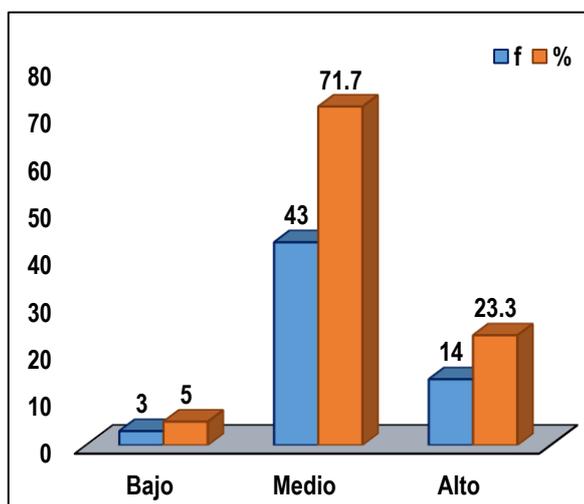
En la tabla 1 y gráfico 1 se observa con respecto al compromiso organizacional que el 13.30% (8) de enfermeras tienen un nivel bajo, el 66.70% (40) nivel medio y el 20% (12) tiene un nivel alto.

Tabla N° 2: Nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

Escala de medición	f	%
Bajo	3	5.00
Medio	43	71.70
Alto	14	23.30
Total	60	100.00

Fuente: Elaborado a partir del anexo 9

Gráfico N° 2: Nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017



Fuente: Elaborado a partir de la tabla N° 2

Interpretación

En la tabla 2 y gráfico 2 se observa con respecto a la satisfacción laboral que el 5% (3) de enfermeras tienen un nivel bajo, el 71.70% (43) nivel medio y el 23.30% (14) tiene un nivel alto.

Análisis inferencial

Tabla N° 03: Prueba Chi Cuadrado entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,120	4	,0210
Razón de verosimilitudes	8,121	4	,0010
Asociación lineal por lineal	5,007	1	,0001
N de casos válidos	60		

Fuente. Datos procesados y obtenidos a partir del programa estadístico SPSS

Interpretación

El análisis de la prueba de chi cuadrado muestra que existe relación significativa entre las variables de estudio, esto se debe a que el nivel de significancia bilateral es 0.0210 menor al p valor 0.05. Los datos obtenidos en la prueba de chi cuadrado servirán para identificar la contratación de hipótesis expuesta a continuación.

Tabla N° 04: Prueba de Hipótesis compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

Compromiso organizacional y satisfacción	Grados de Libertad	Chi-cuadrado Tabular	Nivel de Significancia	1- α	Chi-cuadrado Calcular	Decisión
laboral	4	9.49	0.05	0.95	10.120	Se acepta la Hi.

Fuente: Elaboración propia

Decisión

Se puede identificar que el chi tabular 9.49 es menor al chi calculado 10.120 es por ello que se encuentra fuera de la zona de aceptación de la H_0 , en este sentido se acepta que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras.

Tabla N° 05: Nivel de significancia

Grados de libertad	Nivel de significancia				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.

El propósito de la investigación fue establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017. Así mismo medir cada variable de estudio. A continuación, se discuten los resultados encontrados.

En la tabla 1 y gráfico 1 se observa con respecto al compromiso organizacional que el 13.30% (8) de enfermeras tienen un nivel bajo, el 66.70% (40) nivel medio y el 20% (12) tiene un nivel alto. Esto quiere decir que más del 50 % de Enfermeras tienen un compromiso medio con respecto al desarrollo de sus funciones en su centro de labores. En la tabla 2 y gráfico 2 se observa con respecto a la satisfacción laboral que el 5% (3) de Enfermeras tienen un nivel bajo, el 71.70% (43) nivel medio y el 23.30% (14) tiene un nivel alto. Esto significa que las enfermeras se encuentran en un nivel medio de satisfacción, es importante recalcar que un personal se encuentra satisfecho cuando tiene los medios y oportunidades de poder ejercer con autonomía la función de sus tareas, ello trae consigo a la buena atención al cliente y satisfacción del usuario.

Con respecto al logro del objetivo general para encontrar la relación de las variables de estudio se evidencia que el chi tabular 9.49 es menor al chi calculado 10.120 es por ello que se encuentra fuera de la zona de aceptación de la H_0 , en este sentido se acepta que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras.

Los resultados son similares a Monteza M (2012) ¹⁴ en su Tesis: ***Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital EsSalud. Chiclayo – Perú.***

Se obtuvo como resultado que el 42% de Enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando a través de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado – que el clima laboral influye en la satisfacción de las Enfermeras del centro quirúrgico.

Así mismo Ortiz N (2014) ⁹ en su Tesis: ***Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima, Perú.*** El cual tuvo como objetivo Determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las Enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las Enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología del estudio fue descriptivo y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron: El 52.20% de Enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.50% y relaciones interpersonales en un 58.50% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.20% y reconocimiento institucional en un 55.80% los cuales se encuentran en un nivel medio”

Para Pérez N y et al (2013) ¹⁰ en su Tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. Iquitos - Perú.*** Concluyo que existe un Nivel Medio o moderado de Compromiso organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

Con respecto al resultado de la correlación de las variables, los resultados se asemejan a Manosalvas C y et al (2015) ⁶ en su Tesis: ***El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal médico: un análisis cuantitativo riguroso de su relación.*** Colombia. Los instrumentos de medición de los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang y et al (2012) ¹² y la escala de satisfacción laboral. Concluyen que existe una relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática.

CONCLUSIONES

- Se estableció que existe relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017, identificándose que el chi tabular 9.49 es menor al chi calculado 10.12 es por ello que se encuentra fuera de la zona de aceptación de la H_0 .
- Se identificó el nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017, el 13.3% (8) de Enfermeras tienen un nivel bajo, el 66.7% (40) nivel medio y el 20% (12) tiene un nivel alto.
- Se identificó el nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017, el 5% (3) de enfermeras tienen un nivel bajo, el 71.70% (43) nivel medio y el 23.30% (14) tiene un nivel alto.

RECOMENDACIONES

- A los directivos del hospital, deben brindar las condiciones de infraestructura y material para que las enfermeras puedan desarrollar sus funciones eficientemente con ello mejorar el compromiso que deben tener hacia la organización, con el propósito de cumplir las metas en la institución y brindar mejor calidad de atención al usuario.
- A los directivos realizar capacitaciones o talleres que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral de las enfermeras, puesto que si se sienten satisfechas realizan un trabajo más ordenado y eficaz trayendo como beneficio actitudes y acciones favorables para el profesional y para el paciente que es atendido por el personal de salud.
- Realizar actualizaciones de temas de interés o sobre la especialidad con la finalidad de brindar nueva información al profesional que contribuya a mejorar la atención y servicio que le brinda al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sancerni, M. (1998). ***El compromiso con el trabajo en la transición de la escuela al mundo laboral***. Revista de Psicología Social, 4 (3), 247 – 259.
2. Chiavenato I. (2011): ***Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*** (2ª ed.) México, México: McGraw-Hill.
3. Aranaz Díaz. J. ***Un instrumento de medida de la satisfacción laboral***. 5ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2013.
4. Arias J. (2015). En su tesis: ***Factores del compromiso organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños***. Colombia
5. Carballo A., y et al (2015). En su tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del programa Caravanas de la Salud en Tabasco***. México.
6. Manosalvas C; y et al. (2015). En su tesis: ***El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal médico: un análisis cuantitativo riguroso de su relación***. Colombia.
7. Hernández C. (2012). En su tesis: ***Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud***. Argentina.
8. Gonzáles y et al. (2011). En su tesis: ***Evaluación del compromiso y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular***. Chile.
9. Ortiz N. (2014). En su tesis: ***Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza*** Lima, Perú.
10. Pérez N, y et al. (2013). En su tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana***. Iquitos - Perú.
11. Sánchez M. (2013). En su tesis: ***Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería, Micro red Cono Norte Tacna*** – Perú.
12. Chiang M, y et al. (2012). En su tesis: ***Compromiso organizacional y satisfacción laboral en Hospitales Públicos***. Lima – Perú.
13. Fuentes C. (2012). En su tesis: ***Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad Nacional San Marcos***, Lima - Perú.
14. Monteza M. (2012). En su tesis: ***Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital EsSalud***. Chiclayo – Perú.

15. Bobbio B. (2011). En su tesis: **Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima**. Perú.
16. Ramos G. (2010). En su tesis: **Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud**. Puno - Perú.
17. Bayona Sáez. C. **Compromiso Organizacional: Implicaciones para la Gestión Estratégica de los Recursos Humanos**. 2011.
18. Bernardo J. Lara. **Un Modelo de Políticas de Recursos Humanos en empresas sobresalientes**. 2013
19. Varona. **Comunicación y Compromiso Organizacional**. Argentina. 6^{ta} Edición. 2010
20. Davis K y Newstrom J. (2000). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. México. Mc Graw - Hill.
21. Wayne. M. **Administración de Recursos Humanos. Enfoque organizacional**. Costa Rica: Editorial Barcelona. 2010
22. Werther D. **Administración de Recursos Humanos, El capital Humano en las empresas**. 2012.
23. Hellriegel, D. & Slocum, J. W. (2009). **Comportamiento Organizacional**. México. 12^a Edición. 33-52.
24. Omar, A. & Florencia, A. **Valores personales y compromiso organizacional. Enseñanza e Investigación en Psicología**. 2011.
25. Sancerni, J. **El compromiso con el trabajo en la transición de la escuela al mundo laboral. Revista de Psicología Social**, 4 (3), 247 – 259. 2010
26. Toro, F. **Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional**. Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. Colombia. 2012.
27. Brown, W. y Moberg, D. (1990). **Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral**. México: Editorial Limusa.
28. Davis, K. Newstrom, J. (1999). **Comportamiento Humano en el Trabajo** (10^{ma} ed.) México: Mc Graw Hill.
29. Flores R. (2003). **La calidad y excelencia de la membresía en las organizaciones**. Revista Mad, (8), 1-16.
30. Galindo, M, Martínez, G. (1997). **Fundamentos de administración**. (4^{ta} ed.) México Trillas.
31. Harris, J. (2001) **Buscar la satisfacción del cliente es buen negocio**. Buenos Aires: Sur.
32. Pérez J. y Robina, R. (2003). **Influencia de los aspectos subjetivos y ambientales en la satisfacción de los empleados públicos: El caso de Extremadura**. Revista del Ministerio de Trabajo, 41, 169-183.

33. Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). **Psicología del Trabajo**. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
34. Tarazona, D. y Alba, R. (2004) **Condiciones psicosociales del trabajo**. 2da. Ed. Distrito Federal: México. Mc Graw –Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
35. Maslow. **Teoría de las necesidades**. (4ra ed.). México: Alfa Omega. 2012
36. Rodríguez, D. (2001). **Diagnóstico Organizacional**. (3ra ed.). México: Alfa Omega.
37. Córdova, I. (2013) **El Proyecto de Investigación Cuantitativa**. Editorial San Marcos EIRL. Lima.
38. Pino, R. (2010) **Metodología de la Investigación**. Editorial San Marcos EIRL. Lima.

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba, año 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017? 	<p>Objetivo General Establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017 • Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017 	<p>Hipótesis General El compromiso organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel del compromiso organizacional en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017, es alta • El nivel de satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba 2017, es alta 	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de investigación No experimental</p> <p>Nivel de Investigación Básica</p> <p>Diseño de Investigación Descriptivo correlacional</p> <p>Población 60 enfermeras</p> <p>Muestra Censal (60 Enfermeras)</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo N° 2:



Cuestionario sobre compromiso organizacional

Autor: Chiavenato Idalberto²

Modificado por: Bach. Yesica Liliana Carranza Rojas

Estimado (a) recibe un cordial saludo, la presente es para solicitar información sobre el compromiso organizacional que usted percibe en su centro de laborales, cabe indicar que la información proporcionada se maneja de manera anónima.

Instrucciones: Lea con cuidado, y conteste solo una respuesta por pregunta. Marque lo que considere conveniente según la escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo/i en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

I. Datos informativos

Género: F () M ()

Religión: Católico () Evangélico () Ateo () Otro ()

Edad: De 20 a 30 años () De 30 a 40 años () De 40 a 50 años () De 50 a 60 años ()

Años que laboran en el centro de salud: De 6 meses a 1 año () De 1 año a 5 años ()

De 5 a 10 años () Más de 10 años ()

II. Encuesta.

N°	ENUNCIADOS	ATRIBUTO				
		1	2	3	4	5
Afectivo						
1	La institución tiene un significado afectivo para mi					
2	Percibo los problemas de la institución como si fueron los míos					
3	Sería feliz si dedico más tiempo a mi trabajo en la institución					
4	No me siento ligado emocionalmente a la institución					
5	No me siento en confianza					
6	No hay integración en la institución					
Instrumental						
7	Tendría pocas alternativas de trabajo si dejo la institución					
8	Si dejo la institución estaría desorganizada					
9	Aunque tuviera oportunidades, no podría dejar la institución					
10	Quedarme en la institución es más una necesidad que un deseo.					
11	Siento que aportado mucho a la institución					
12	Siento que sería difícil dejar la institución					
Normativo						
13	La institución merece mi lealtad					
14	No siento obligación de quedarme en la institución					
15	Siento que la institución me ayudado a crecer profesionalmente					
16	No dejaría la institución por mis compañeros de trabajo					
17	No me sentiría culpable si dejo la institución					
18	Siento una responsabilidad moral de seguir en la institución					

Gracias

Anexo N°3:



Calificación del cuestionario sobre compromiso organizacional

Compromiso organizacional	Ítems
Compromiso bajo	1 -30
Compromiso medio	31 – 60
Compromiso alto	61 - 90

Anexo N° 4:



Cuestionario sobre satisfacción laboral

Autor: Aranaz Díaz, Juan Carlos³.

Modificado por: Bach. Yesica Liliana Carranza Rojas

Estimado (a) recibe un cordial saludo, la presente es para solicitar información sobre el compromiso organizacional que usted percibe en su centro de laborales, cabe indicar que la información proporcionada se maneja de manera anónima.

1. Datos informativos

Género: F () M ()

Religión: Católico () Evangélico () Ateo () Otro ()

Edad: De 20 a 30 años () De 30 a 40 años () De 40 a 50 años () De 50 a 60 años ()

Años que laboran en el centro de salud: De 6 meses a 1 año () De 1 año a 5 años ()

De 5 a 10 años () Más de 10 años ()

2. Cuestionario sobre satisfacción laboral

Instrucciones: Lea con cuidado, y conteste solo una respuesta por pregunta. Marque lo que considere conveniente según la escala:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo/i en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	ATRIBUTO				
		1	2	3	4	5
Presión laboral						
1	Me siento muy cansado al terminar mi jornada laboral					
2	Con frecuencia termino el trabajo en casa					
3	Mi trabajo perturba mi estado de animo					
Promoción profesional						
4	Se realiza rotaciones de área					
5	Respetan mi ideas y se pone en práctica mis aportaciones para mejorar la institución					
6	La institución brinda capacitaciones y actualizaciones					
Satisfacción en el puesto						
7	Estoy satisfecho en mi trabajo					
8	Estoy contenta con el salario que percibo					
9	Tengo libertad de opinar y ser escuchada.					
Monotonía laboral						
10	Tengo pocas oportunidades de hacer algo nuevo					
11	Tengo poco interés en las cosas que realizo					
12	Tengo la sensación que no valoran mi trabajo					
Relaciones interpersonales						
13	La relación con mi jefe es cordial					
14	La relación con mis compañeros es amable y respetuosa					
15	La relación con los usuarios es cordial					
Competencias profesionales						
16	Estoy contenta con las funciones que realizo					
17	La institución me brinda permiso para seguir capacitándome					
18	Realizo curso de actualización para seguir perfeccionando mi profesión					

Gracias

Anexo N°5:



Calificación del cuestionario sobre satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Ítems
Satisfacción baja	1 – 30
Satisfacción media	31 – 60
satisfacción alta	61 - 90

Anexo N°6:



Juicio de expertos

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

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Opede Aburto Ruth Roxenz
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Gestión en Servicios de Salud?
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II - Moyabamba
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Hospital II - 1 Moyabamba
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Yasca Liliana Carranza Rojas
- 1.6 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada En Enfermería
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Compromiso Organizacional
- 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
- b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica.					5
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					5
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				4	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				4	
Sub Total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL 0.4) : 19 puntos

VALORACIÓN CUALITATIVA : Coherente

CRITERIO DE APLICABILIDAD : valido, aplicar

Hg. 
 Lic. Liliana Carranza Rojas
 Hospital II - Moyabamba
 0811-111111

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

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Tuesta Sanchez Rosario Del Carmen
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Compromiso Organizacional
y Satisfacción Laboral En las Enfermeras
Del Hospital II-1 Moyobamba
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Yesica Iliana Carranza Rojas
 1.6 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada En Enfermería
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Compromiso Organizacional
 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09:(No válido, reformular)
 b) De 10 a 12:(No válido, modificar)
 c) De 12 a 15:(Válido, mejorar)
 d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica.					5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					5
7.CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				4	
8.COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				4	
Sub Total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL 0.4) : $48 \times 0.4 = 19.2$

VALORACIÓN CUALITATIVA : coherente

CRITERIO DE APLICABILIDAD : válido - Aplicar.


Mg. Rosario Del Carmen Tuesta Sanchez
CEP: 39775

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Oseda Aburto Ruth Roxana
 1.2 GRADO ACADÉMICO : « Gestión en Servicios de Salud »
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II - 1 Moyobamba
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral En las Enfermeras Del Hospital II - 1 Moyobamba
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Yesica Liliانا Carranza Rojas
 1.6 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada En Enfermería
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario Satisfacción Laboral
 1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
- b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buen (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica.					5
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					5
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				4	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					5
Sub Total					4	45
Total						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL 0.4) : $49 \times 0.4 = 19.6$
 VALORACIÓN CUALITATIVA : coherente
 CRITERIO DE APLICABILIDAD : válido - Aplicar

Mg. Lic. Liliانا Carranza Rojas
 C.I. : 57409

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Tuesta Sanchez Rosario del Carmen
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Maestría
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II-2 Tarapoto
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Compromiso organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Yesica Liliana Carranza Rojas
 1.6 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada En Enfermería
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario satisfacción laboral

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09:(No válido, reformular)
- b) De 10 a 12:(No válido, modificar)
- c) De 12 a 15:(Válido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica.					5
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					5
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				4	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				4	
Sub Total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL 0.4) : 19 Puntos
 VALORACIÓN CUALITATIVA : coherente
 CRITERIO DE APLICABILIDAD : válido - Aplicar


 Mg. Rosario Del Carrion Tuesta Sanchez
 CEP: 39775

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Gómez Arevalo Raquel Del Pilar
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Magister
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Hospital II-1 Moyobamba
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral En las Enfermeras Del Hospital II-1 Moyobamba
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Yesica Liliana Carranza Rojas
 1.6 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciada En Enfermería
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario satisfacción laboral

1.8 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09:(No válido, reformular)
- b) De 10 a 12:(No válido, modificar)
- c) De 12 a 15:(Válido, mejorar)
- d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buen (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica.					5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					5
7.CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				4	
8.COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					5
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				4	
Sub Total					8	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL 0.4) : 48 x 0.4 = 19.2

VALORACIÓN CUALITATIVA : coherente

CRITERIO DE APLICABILIDAD : válido - Aplicar

Raquel Del Pilar
 Mg. Raquel del Pilar Arevalo Arevalo
 LICENCIADA EN ENFERMERIA
 CEP 24150 RNE 11222

Anexo N°7:



Confiabilidad de los instrumentos

Compromiso organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

	N°	%
Válidos	18	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.89	60

Satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N°	%
Válidos	18	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.79	60

Anexo N°8:



Base de datos
Instrumento compromiso organizacional

32	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
33	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
34	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
35	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
37	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	54
38	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	54
39	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	55
40	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
41	3	2	1	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	57
42	3	2	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	55
43	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	51
44	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
45	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	47
46	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
47	3	2	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	53
48	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	56
49	3	2	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	64
50	5	2	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	3	68
51	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	64
52	3	2	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	67
53	3	2	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	66
54	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	62
55	3	5	2	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	59
56	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	67
57	3	2	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	60
58	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4	67
59	3	5	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	3	69
60	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	73

Anexo N°9:



**Base de datos
Instrumento satisfacción laboral**

Anexo N°10:



Autorización de la Institución

HOSPITAL II - 1 MOYOBAMBA DIRECCIÓN

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
"AÑO CENTENARIO DEL NACIMIENTO DEL ESCRITOR FRANCISCO IZQUIERDO RÍOS"

Moyobamba, 16 de octubre 2017.

CARTA Nº 101-2017-D-HOSP-II-1-M

Señora:

YESICA LILIANA CARRANZA ROJAS.

ALUMNA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

Ciudad: -

ASUNTO : Autorización para el
Desarrollo de Proyecto de Investigación
en el Hospital II-1 Moyobamba.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, se le **autoriza** la aplicación de la encuesta "**Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Hospital II-1 Moyobamba-2017**".

Así mismo debo manifestarle el interés que tiene el Hospital Moyobamba de conocer los resultados de la investigación mencionada y solicitarse su presentación final.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA
DR. JOAQUÍN MURILLO KOBLEBILLO
Médico Auditor
CUP 59218 RNE 404972
DIRECTOR

cc:
Archivo
JDMR/lucy l.

Carretera Baños Termales Km 1.5 – Frente al Colegio Señor del Perdón
Teléfono: 042-562292 (Secretaría)– 562098 (Emergencia) – 562264 (Administración) - 562254
(Admisión) – 562933 (SIS).
email: hospitalmoyobamba@hotmail.com

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Moyobamba 16 de Octubre del 2017

OFICIO Nº 01-2017- BCH. ENF

SEÑOR : DR. JUAN DANIEL MAURICIO ROBLADILLO- DIRECTOR DEL HOSPITAL II-1
MOYOBAMBA

PRESENTE

ASUNTO : Solicitó autorización para Aplicar instrumento (encuesta) del Proyecto de Investigación.

Es grato dirigirme ante usted para saludarle cordialmente a nombre del **BACH.ENF. YESICA LILIANA CARRANZA ROJAS**, identificada con **DNI Nº:47394329** al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

Que teniendo que aplicar nuestro Proyecto de Investigación para optar el Título de Licenciados en Enfermería, recorro a usted señor **DR. JUAN DANIEL MAURICIO ROBLADILLO DIRECTOR DEL HOSPITAL II-1MOYOBAMBA**. Se solicita autorización para aplicar mi instrumento (encuesta) del Proyecto de investigación **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA -2017"**

Agradeciéndole anticipadamente por la atención que brinde a la presente, nos suscribimos de usted.

Atentamente


BACH.ENF. YESICA LILIANA CARRANZA ROJAS
DNI Nº:47394329




MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA
DR. JUAN DANIEL MAURICIO ROBLADILLO
Médico Auditor
CMP 59918 RNE 494972
DIRECTOR