

**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**Compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción  
laboral en los trabajadores de radiología en el Hospital Castilla  
II Essalud Lima, 2022**

**Para optar el grado académico de:**

**Maestro de Gestión en Salud**

**AUTOR: Narvaez Rodríguez, Francz Jhonatan**


**CÓDIGO ORCID:**

**0000-0002-4115-6074**

**ASESOR: SANTIAGO BENITEZ**

**LIMA – PERÚ**

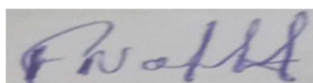
**2022**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Francz Jhonatan Narvaez Rodríguez de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE RADIOLOGÍA EN EL HOSPITAL CASTILLA II ESSALUD LIMA, 2022 " Asesorado por el docente: Santiago Benites Castillo Con DNI 17882491 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8511-7106> tiene un índice de similitud de (18) (DIECIOCHO)% con código OID: 14912:239479421, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.


Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor

Nombres y apellidos: Francz  
 Jhonatan Narvaez Rodríguez  
 DNI: 70444626



Firma del asesor  
 Santiago Benites Castillo  
 DNI: 17882491.

Lima, 12 de junio de 2023

## I. INDICE

Dedicatoria .....	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento .....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen .....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract .....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2.1. Problema general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Problemas específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3.1. Objetivo general .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2. Objetivos específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>1.4. Justificación de la investigación .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4.1. Justificación Teórica .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Justificación Metodológica .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3. Justificación Práctica .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>1.5. Delimitaciones de la investigación .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5.1. Temporal.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2. Espacial .....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.3. Recursos .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1. Antecedentes .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Bases teóricas .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Formulación de la hipótesis .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1. Hipótesis general .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.2. Hipótesis específicas .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1. Método de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Enfoque de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Tipo de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Diseño de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Población, muestra y muestreo .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Variables y operacionalización .....	¡Error! Marcador no definido.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.1. Técnica .....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.3. Validación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.4. Confiabilidad .....	¡Error! Marcador no definido.
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.9. Aspectos éticos .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS...</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1. Resultados .....	59
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3. Discusión de resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1. Conclusiones .....	59
5.2. Recomendaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 2: Instrumentos.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 3: Formato de consentimiento informado .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 4: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 5: Programa de Intervención.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 6. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 7: Informe del porcentaje del Turnitin.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La globalización ha traído muchos cambios a las empresas en todo el mundo, y el trabajo tiene un lugar importante en la vida humana porque satisface necesidades básicas (1).

Los recursos humanos es uno de los patrimonios más sustanciales de una institución, porque es con él que las empresas pueden fortalecerse, progresar y triunfar (2). Asimismo, el desempeño de los empleados es determinante para el desarrollo de una organización, sobre todo si los empleados están comprometidos con la empresa (3).

Es decir, las instituciones presentan de tener empleados leales, esto les consiente innovar modificaciones corporativas, consideran que el personal será fiel y contribuirán al desarrollo y el cambio de la empresa (4), porque sin empleados leales que se destaquen en la organización, la organización no puede crecer. Para ello, las organizaciones necesitan encontrar formas de generar ventajas entre sus empleados, capacitarlos y distribuir conocimiento (5).

En el contexto europeo, el compromiso ha sido estudiado durante muchos años por numerosos investigadores (6). Las organizaciones en la actualidad están en constante cambio y desafíos para lograr sus metas trazadas, y la orientación a resultados de los colaboradores no es labor sencilla, el rol de la emoción y el desarrollo del personal fundamental para lograr metas trazadas por la empresa. (7). En España, el 19% de los empleados se sienten incómodos en la organización para la que trabajan por el maltrato de sus jefes, así como por factores que reducen su responsabilidad profesional (8).

En este sentido, un motivador importante para que cualquier persona realice una actividad es la motivación, y es común a lo largo de la vida humana que las acciones de cada persona estén motivadas por las razones propias y personales de cada persona” (9)., en México, la credibilidad de instituciones y líderes ha disminuido. En Argentina, se encuentra que la mayoría de los adolescentes todavía están considerando seriamente irse, mientras que en Brasil los trabajadores continúan experimentando cambios dramáticos a medida que la región experimenta una rápida globalización (10).

En Alemania, Canadá, Inglaterra y EEUU , el 49 % del personal de enfermería de los hospitales dijo que no estaba satisfecho con los puestos que ocupaba y el 27 % planeaba dejar esos puestos lo antes posible y buscar opciones de trabajo en otro lugar. Por lo tanto, se puede inferir de estos datos que cuando hay insatisfacción, el compromiso organizacional disminuye a un 27% que planea cambiar de institución tan pronto como tenga la oportunidad, sugiriendo una asociación entre el trabajo organizacional y el bienestar laboral (11).

A nivel nacional, el 8,5% de la población no accedió a los servicios por falta de dinero y las murallas que existe para el acceso (por ejemplo, retrasos en la atención), en comparación con el 23,9%. Por otro lado, los tiempos de espera o citas extendidas y las malas relaciones son típicas en un 85% (12). Esta realidad podría originarse a muchos factores, como la asignación de presupuesto, la falta de liderazgo, etc.; pero también indica que existe algún tipo de insatisfacción entre quienes trabajan en el sistema de salud, y la consecuencia de los bajos niveles de compromiso de los trabajadores. ' organizaciones, ya que a través de los medios de comunicación Las quejas escuchadas son comunes entre los trabajadores de la salud y los usuarios (13).

Un problema que perturba a los servicios en nosocomios es la disponibilidad del personal asistencial y administrativo. Además de esto, hay escasez de enfermeras profesionales y generales (14). Además, los nosocomios públicos no hacen gestión de calidad porque tanto el MINSA como ESSALUD dicen que el 97% de las instituciones del país son dirigidas por médicos que no tienen alineación en gestión organizacional, y no tienen liderazgo , entonces esto es un problema que no solo afecta la insatisfacción de los usuarios, también afecta la imagen del personal e instituciones de salud, socavando paulatinamente el compromiso y la satisfacción de su personal, lo que origina paralizaciones laborales (15).

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿En qué medida el compromiso organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?

### 1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿En qué medida el compromiso afectivo se correlaciona con la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?

PE2. ¿En qué medida el compromiso de continuidad se correlaciona con y la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?

PE3. ¿En qué medida el compromiso normativo se correlaciona con la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Establecer la correlación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el Área de Radiología.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la correlación del compromiso afectivo y la satisfacción laboral en el Área de Radiología .

OE2. Determinar la correlación del compromiso de continuidad y la satisfacción laboral en el Área de Radiología.

OE3. Determinar la correlación del compromiso normativo y la satisfacción laboral en el Área de Radiología.

#### 1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

##### 1.4.1. Teórica

Los hallazgos establecidos en este estudio pueden organizarse y estructurarse para aumentar aún más la responsabilidad organizacional y la satisfacción laboral con conocimiento científico para demostrar hasta qué punto la responsabilidad organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas con dominios laborales específicos.

##### 1.4.2. Metodológica

Su importancia metodológica se centra en el estudio de la contribución a la medición de la variable mediante la creación de dos instrumentos bien diseñados basados en indicadores, así mismo se desarrolló en una disertación correlacional , con rangos relevantes. o niveles, para instaurar la influencia entre la obligación organizacional y la satisfacción profesional.

##### 1.4.3. Práctica

Su significado práctico radica en que los hallazgos permiten comprender la relación entre las variables del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, de la misma manera, permite realizar recomendaciones que los encargados del área de radiología hospitalaria pueden considerar con fines laborales adecuados. es aumentar el compromiso de los empleados y, por extensión, su satisfacción con otras áreas del hospital, para que se ajusten al propósito de esta encuesta

#### 1.5. Limitaciones de la investigación

El proyecto de investigación dentro de su elaboración hizo frente a una serie de limitaciones que se muestran a continuación:

Limitaciones teóricas: Está relacionada con la falta de libros que contengan definiciones, dimensiones, importancia, atributos de las variables dentro del sector salud, del mismo modo existe muy poca información en cuanto a antecedentes sobre el deber institucional y complacencia del empleado en la prestación de radiología de un Centro de Salud .



Limitaciones temporales: Realizar la investigación ha requerido tiempo que se ha tenido que tomar de las actividades laborales y de los estudios en la escuela.

Limitaciones recursos: Relacionado a los recursos económicos por los desembolsos realizados en las fotocopias, impresiones y todos los gastos que se realizaron durante la evolución del proyecto.

## CÁPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### Internacionales

Guerrero et al, 2021, el objetivo fue encontrar la asociación entre el tipo de liderazgo laboral y la satisfacción laboral (SL) en el compromiso organizacional (CO); cuya metodología fue no experimental, cuantitativo, deductivo, corte transversal. Se realizó una encuesta a 386 personas. Los resultados reportan relación entre liderazgo transformacional con la satisfacción laboral y liderazgo transaccional con la satisfacción laboral ( $R = 0.55$ ) y ( $R = -0.154$ ) respectivamente, se concluye que existe influencia entre las variables en estudiadas. (16).

Pedraza, 2020, El objetivo evaluar el comportamiento de satisfacción laboral (SL), compromiso organizacional (CO) y competencia del capital humano, y sus influencias en la educación superior. cuya metodología fue cuantitativa, explicativo, la muestra estuvo conformado por 84 directivos del sector educativo público y privado. Resultado muestra que la satisfacción laboral con una media de 4.14, el capital humano 4.05 y el desempeño laboral 4.10, se relacionan de forma positiva en la gestión de personal, se concluye que existe una influencia directa entre las variables mencionadas y el desempeño educativo. (17).

Vizcaíno, 2020, Objetivo es establecer la influencia de la satisfacción laboral (SL) y el compromiso organizacional (CO) en un nosocomio en el Ecuador, cuya metodología explicativo, la muestra fue de 100 trabajadores, los resultados reportan el compromiso que prevalece es el afectivo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan relación significativa de 0.638 se concluye que, a más satisfacción laboral, aumentara el compromiso organizacional. (18).

Salazar, 2018, objetivo fue determinar si la satisfacción laboral (SL) tiene influencia sobre el compromiso organizacional (CO), cuya metodología no experimental, cuantitativo de corte transversal; se realizó una encuesta en la que participaron 290 colaboradores, resultado, el nivel de satisfacción (70,96%) y compromiso organizacional (69,91%) genera un valor de  $r=0,51419841$ , siendo una relación positiva, se concluye que a mayor satisfacción de los trabajadores se aumentara el compromiso organizacional. (19).

Oncon et al, 2017 tuvo como fin establecer la asociación entre el compromiso organizacional(CO) con la satisfacción laboral(SL) y la información organizacional dentro en Ensenada, el tipo de investigación fue es de corte transversal, correlacional, con un total de 50 encuestados. Los resultados la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral fue de .641 la correlación entre las otras dos variables fue de 0.708 se concluye que existe una relación positiva entre las variables mencionadas. (20)

### **Nacionales**

Duche et al, 2019 en Arequipa, tuvo como fin establecer establecer en qué medida se asocian el nivel de satisfacción laboral(SL) y compromiso institucional(CO) . La metodología empleada es no experimental, correlacional y descriptiva, así como cuantitativa, se encuestó 180 docentes . los resultados más resaltantes, de acuerdo al manejo jurídico y tipo de gestión, la satisfacción laboral UP (77.05%), US (78.14%), UA (72.81%) y el compromiso institucional, UP (68.07%), UA (74.81%), US (42.60%) tienen una correlación positiva o negativa. Se concluye existe relación entre las variables expuestas. (21)

Palomino et al, 2018 tuvo como fin establecer encontrar la dependencia entre satisfacción laboral(SL) y compromiso organizacional(CO), el método fue relacional. La muestra fue de 35 colaboradores. El 47% presentan nivel regular de satisfacción laboral, el 69% un grado medio compromiso organizacional. Finalmente se concluye que existe una correspondencia indirecta y significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional (-,766) (22).

Pérez, 2018 en Lima, tuvo como fin establecer la influencia entre satisfacción laboral(SL) y compromiso organizacional(CO) en trabajadores del cercado de Lima. El método de investigación correlacional. La muestra fue de 179 médicos. Los resultados evidencian que el 53% demuestra un nivel bajo en compromiso organizacional, el 53% presenta un nivel bajo en satisfacción laboral; finalmente se concluye una directa correspondencia entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (,846) (23).

La investigación realizada por Vega, 2018, el objetivo fue hallar la correlación entre Satisfacción laboral(SL) y compromiso organizacional(CO). El método fue correlacional. La muestra fue de 199 vendedores. los resultados evidencian que el 60% un nivel medio en

satisfacción laboral; el 52% un nivel medio en compromiso organizacional, se concluye que existe una correlación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral (,380) (24).

Abanto, 2017 en Trujillo, el objetivo fue establecer la correlación entre compromiso organizacional(CO) y satisfacción laboral(SL) , el método fue relacional . La muestra fue de 151 trabajadores. Los resultados evidencian que el 34% un nivel medio en satisfacción laboral; el 42% muestra un nivel alto en compromiso organizacional, la investigación concluye que entre ambas variables existe una correlación directa (,739) (23).

La investigación de Rodríguez, 2016, el objetivo fue establecer la analogía entre compromiso organizacional(CO) y satisfacción laboral(SL) . el método fue relacional. La muestra fue de 135 trabajadores, los resultados evidencian que el 32% tienen altos niveles en satisfacción laboral; el 51% tienen nivel medio en compromiso organizacional, la investigación concluye que existe una correspondencia positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral (,574) (24).

Paz, 2017, el objetivo fue establecer la relación entre endomarketing y compromiso organizacional(CO) con satisfacción laboral(SL) , el método fue relacional, la muestra estuvo conformada por 125 trabajadores , los resultados reportan que un 67,6% consideran regular el endomarketing , 56,3% opinan que existe nivel regular en el compromiso organizacional y el 37,4% considera nivel regular la satisfacción laboral, la investigación concluye que existe relación alta entre endomarketing y satisfacción laboral (  $Rho=0.87$  ) ; existe relación alta entre endomarketing y compromiso organizacional(  $Rho=0.964$ )(25).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Compromiso Organizacional**

#### **Definiciones:**

En cuanto al compromiso organizacional se menciona que es la percepción psicológica y emocional que tiene un colaborador de una determinada empresa para la que labora, de esta forma el colaborador puede tomar la decisión de radicarse o irse (26).

Encarna el compromiso organizacional y se piensa que es la conexión psicoemocional que establece un colaborador con su organización (27).

En cuanto al compromiso organizacional, se refiere al reflejo que tiene un colaborador de la organización a la que pertenece, de esta forma refleja identidad y lealtad (28).

Asimismo, se designa responsabilidad organizacional como el valor en que un trabajador se asemeja con su trabajo, razón por la cual desea permanecer en ella. Los mismos autores mencionan que los niveles más altos de compromiso laboral se dan con los colaboradores que tienen muchos años trabajando para la organización, ya que experimentan el éxito personal, profesional y organizacional dentro de la empresa, lo que fortalece los vínculos establecidos (29).

Referido al deber organizacional como un transcurso de caracterización, la colaboración, integridad y honestidad de todos los colaboradores es lo que expresan los trabajadores a la empresa. Como tal, mantiene a los empleados dentro de la institución (30).

El deber organizacional, como la motivación interna de cada empleado y la pretensión de continuar estando en la organización, representa la actitud del empleado de comprometerse a darlo todo para lograr las metas organizacionales; de igual forma, cuando existe una identidad de lealtad y las metas de la organización. son considerados parte de uno mismo, los valores de la organización dentro del marco tendrán una mayor representación (31).

El compromiso organizacional es el dinamismo o impulso de los trabajadores para ayudar a la organización y la forma en que se ven a sí mismos como miembros del equipo. Los colaboradores a menudo se quedan en la agencia por largos períodos de tiempo porque se sienten comprometidos y la comparan con otros que trabajan muy pocas horas. Por tanto,

existe un fuerte trabajo con la corporación, caracterizado por: (a) la existencia de apoyo y reconocimiento a los objetivos y valores de la corporación; (b) la presencia de una actitud y compromiso de realizar esfuerzos significativos en los intereses de la organización (32).

El compromiso organizacional, señala, es nivel de identificación, organización, y posiblemente los valores del grupo de trabajo entre los colaboradores, que quieren seguir comprometidos (33).

Por otro lado, mencionaron que el compromiso organizacional es el nivel de compromiso de los colaboradores con el trabajo, que se involucren activamente en él, por lo que es importante su labor en el trabajo (34).

Las actitudes toman tres formas y son: (a) un sentido de identificación con las metas de la organización; (b) un sentido de cooperación en el compromiso organizacional y (c) un sentido de justicia y honestidad hacia la organización (35).

La falta de compromiso organizacional o la falta de compromiso organizacional implica una falta de afecto o respeto por la organización; entre los empleados verdaderamente dedicados, las tasas de renuncia son bajas (35).

## **Importancia del Compromiso Organizacional**

### **Definiciones:**

Relevar y evaluar el compromiso organizacional dentro de una empresa es una clave importante, ya que mide la lealtad de los empleados hacia la empresa a la que pertenecen (36).

Señala que, dentro de una organización, como se observa en el proceder de los trabajadores que demuestran la responsabilidad organizacional, la rotación reduce el ausentismo de los empleados y genera altos niveles de lealtad, dificultando la renuncia, y la organización también se volcó hacia el otro segmento, empleados con menores índices de atraso. también mostró altos niveles de lealtad y compromiso con la organización (37).

## **Enfoques del Compromiso Organizacional**

### **Enfoque Unidimensional:**

El compromiso de actitud es una actividad que realiza una organización para que los colaboradores comiencen a generar ideas con las que conectar. Los mismos autores argumentan que el compromiso conductual se forma a través del logro de los colaboradores dentro de la organización y, por tanto, implica una serie de intercambios entre los colaboradores y la organización como recompensa (38).

### **Enfoque Multidimensional:**

El apoyo al compromiso organizacional se basa en la teoría psicológica de que los empleados se involucran en ciertos comportamientos para diferenciarse dentro de la institución y evitar la desaprobación. Por tanto, se discurre que el compromiso organizacional refuerza la relación afectiva entre los empleados y la organización. El mismo autor menciona que el vínculo tiene las siguientes características: cumplimiento de los valores y actitudes de la organización, identidad e internacionalización (39).

Argumentan que la relación entre colaboradores y organizaciones se basa en un vínculo psicológico con tres componentes: 1) compromiso emocional, 2) compromiso normativo y 3) compromiso de continuidad (40).

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

Son las siguientes dimensiones :

**Dimensión 1.** Compromiso afectivo: Se refiere al compromiso emocional entendido como un vínculo psicológico que surge a través de la institución sensorial para compensar sus necesidades. Por tanto, se contenta con pertenecer a ella (40).

Explican que el compromiso emocional es una demanda emocional que el colaborador hace de su empresa, y cuando siente que comparte los mismos valores y normas, el colaborador quiere seguir perteneciendo a ella (41).

Menciona que cuando un colaborador desea perseverar en una organización, desarrolla un vínculo afectivo (42).

Es la condición psicológica que el colaborador posee de manera optimista y quiere dedicarse de lleno a su trabajo, lo que lo motiva a permanecer en la institución (43).

Se considera el apego, conexión y cooperación emocional del colaborador con la organización en la que se siente satisfecho y orgulloso (44).

**Dimensión 2.** Compromiso normativo: Se refiere al supuesto de normas establecidas de que los colaboradores comienzan a funcionar en su trabajo de acuerdo con las metas, objetivos e intereses establecidos por la organización (44).

Definen el compromiso normativo como la obligación ética de los colaboradores organizacionales porque, en cierta medida, alcanza expectativas en relación a la formación y progreso competitivo (41).

Incluye la firmeza del colaborador de permanecer dentro de la institución donde trabaja, quizás por la integridad cultural o lazos familiares que impulsan su decisión de permanecer en la organización. También se puede decir que hay una razón por la cual el hombre mismo peca, obligándolo así a permanecer en la institución (43). Por su parte, menciona que presta atención a los sentimientos, deberes y responsabilidades de sus colaboradores para permanecer en la institución únicamente por el deber (44).

**Dimensión 3.** Compromiso de continuidad: Se refiere a que el origen del compromiso de continuidad es la evaluación de la inversión que hace cada colaborador dentro de la organización, y así el colaborador evalúa si la idea de salir de la organización es buena (40).

Describen un compromiso con la continuidad como el valor económico acumulado a través de la afiliación a una organización, al evaluar la dificultad de ubicarse y conectarse con uno mismo en otro trabajo (41).

Comentó que el compromiso de continuidad es un beneficio material que el colaborador siente que necesita para continuar en su vida dentro de la organización (42).

Se incentiva a los colaboradores a permanecer en la institución porque las oportunidades que brinda la organización en la parte asalariada son satisfactorias y se reconoce el esfuerzo realizado en la organización, es decir, si deciden dejar sus trabajos, no se volverán a encontrar oportunidades (43).



Dijo que era un compromiso con los deberes con los que sentía que estaba comprometido debido al costo de dejar la agencia. También se puede mencionar que el colaborador tiene sentido del respeto porque sabe que permanecer significa alcanzar beneficios que brinda la institución, el empleado se compromete y resuelve permanecer en la institución (44).

Los siguientes lineamientos se presentan de manera concreta para poder ser implementados en los sistemas de gestión para ayudar a enfrentar el dilema actual y aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores, ante esto sugiere que, según Dessler, se deben considerar algunos lineamientos para aumentar la promesa de compromiso organizacional:

Comprometerse con valores que den importancia al trabajador: Su propósito es contratar a las personas adecuadas en la profesión gerencial y tratar de predicar con el ejemplo, para que puedan sentir lealtad hacia la institución, al tiempo que alientan a otros colegas a sentir lealtad también (45).

Explicar y notificar su misión. Se refiere a exponer menudamente la gestión y ética de la institución, pero de forma amena, contratando con base en valores, ejecutando estrategias de coaching y capacitación de los trabajadores, y orientándose a los valores de la organización y promoviendo tradiciones (45).

Garantizar la justicia organizacional. Incluye el establecimiento de un amplio sistema o mecanismo de quejas para facilitar las quejas a través de una comunicación bidireccional a largo plazo (45).

Crear un sentido de comunidad. Construir unidad basada en los principios de colaboración igualitaria, enfatizando la cooperación entre colaboradores, la reciprocidad, el trabajo conjunto y la empatía entre todos los miembros de la organización (45).

Ayudar el progreso de los trabajadores. Este es una responsabilidad de reforma, y es donde los colaboradores asumen retos que benefician a la organización en su primer año, lo que se refiere al desarrollo, crecimiento de la fuerza laboral y empoderamiento de la alta dirección, estímulo dentro de la organización, fomento del dinamismo y el progreso certeza (45).

## **Satisfacción Laboral**

**Definiciones:**

La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes de los colaboradores hacia su trabajo y los factores que determinan su nivel de satisfacción laboral (46).

La satisfacción laboral es la actitud de un trabajador hacia su trabajo, incluyendo: posibilidades de desarrollo personal, compensación y beneficios, políticas administrativas, relaciones dentro de la organización y con las autoridades, condiciones físicas, materiales y desempeño de la tarea (47).

Informa que la satisfacción laboral es una evaluación global de un trabajo, compuesta por las valoraciones realizadas por los colaboradores de acuerdo con las condiciones en que desempeñaron el trabajo (48).

Revelan que las emociones deben ser consideradas cuando se trata de problemas de satisfacción laboral, ya que la motivación surge al completar las tareas asignadas (49).

La satisfacción laboral indica qué tan cómodos están los colaboradores con sus trabajos dentro de la organización. Esto requiere una presencia permanente de trabajadores dentro de su organización con una rotación laboral reducida. Por otro lado, si los trabajadores están insatisfechos con el trabajo que realizan, habrá mayores costos, ya que esto significa mayor rotación de empleados, rotación de empleados e incluso la posibilidad de que los colaboradores sufran de psicosis (49).

Existe un vínculo en la satisfacción laboral con la parte emocional y sentimental del trabajador, es decir, disfruta haciendo su trabajo, pero por otro lado también puede disgustarle si no cumple con sus requisitos. La expectativa es que esto genere insatisfacción en el desempeño de su trabajo, por lo que la productividad de sus empleados será baja, y esto tendrá un impacto en las metas de la institución donde laboran (50). También se ha dicho que cuando las personas ingresan a una institución, muestran sus actitudes, como ser entusiastas, optimistas, alegres y educadas, es decir, tienen un impacto positivo en la organización (51).

La satisfacción laboral es el valor de que las personas reconozcan sus sentimientos positivos o negativos sobre su trabajo, su compostura ante muchos eventos, por lo que, si los

colaboradores no aprecian su trabajo, su desempeño es bajo, lo cual las Organizaciones no ayudan; los empleados son luego se le pidió que participara plenamente (52).

Satisfacción laboral, como expresión general de los colaboradores sobre su trabajo. Si la satisfacción de una persona es alta, sin duda se destacará en el campo que se le encomiende. Por el contrario, aquellos que están insatisfechos mostrarán actitudes negativas hacia sus compañeros o amigos y otros miembros de la organización. Por lo tanto, al referirse a los empleados se habla de su satisfacción con el centro de trabajo (53).

La satisfacción laboral(SL) es la composición de un trabajador cuando muestra emociones positivas ante el trabajo porque reúnen todas las características que se esperan de un colaborador para que pueda desplegar como individuo y competentemente. Asimismo, se puede mencionar que los colaboradores que están muy satisfechos con su trabajo se sienten identificados con la organización, mientras que los colaboradores insatisfechos desarrollan actitudes negativas fuera o dentro de la organización (54).

### **Teorías Explicativas:**

Teoría de las Necesidades: Mc. Gregor (1960), se basa en la Teoría de la Satisfacción de Necesidad de Maslow, pero Dividir las necesidades en tres niveles en lugar de los cinco establecidos por Maslow presenta necesidades básicas, que incluyen necesidades fisiológicas y de seguridad. (55).

Teoría de la recompensa: Afirman que la satisfacción del trabajador es una función del valor y de las recompensas que recibe por su trabajo. Según esta teoría, es necesario distinguir entre recompensas intrínsecas y extrínsecas:

Recompensas intrínsecas: recompensas asociadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización (55).

Recompensas extrínsecas: Estas son controladas por la organización, como salario, promoción, estatus, etc. (55).

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

Son las siguientes: 1. Evidencia de que los empleados satisfechos tienen menor ausentismo e intenciones de rotación 2. Se aprecia la relación entre la buena salud y la satisfacción de los

empleados 3. Están más y más 4. La satisfacción laboral se refleja en la vida personal de los colaboradores (46).

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral(SL)**

Autora de la Escala de satisfacción laboral:

Condiciones Físicas y/o Materiales: Son materiales o elementos de infraestructura para que los colaboradores realicen sus tareas del día a día (47).

Beneficios Laborales: Satisfacción relacionada con factores económicos como recompensa por completar el trabajo (47).

Políticas Administrativas: Nivel de satisfacción con las normas y valores determinados por la estructura institucional (47).

Relaciones Sociales: Nivel de satisfacción conforme a la interrelación con los colaboradores de la empresa (47).

Desarrollo Personal: Disposición con la que cuenta el trabajador de cumplir diligencias para su progreso técnico (47).

Desempeño de Tareas: Valoración de las labores diarias fijadas al trabajo que regularmente desempeña el empleado (47).

Relación con la Autoridad: Estimación del participante en relación s su jefe y a las diligencias que ejecuta (47).

Los componentes que sobresaltan la satisfacción laboral encierran elementos motivacionales. Se representan al trabajo en sí , reconocimiento, adelanto y responsabilidad. Estos factores se manifiestan en actitudes y emociones hacia el trabajo. (56).

Los efectos de la satisfacción laboral, estos son:

Desempeño laboral. Se refiere a que el contribuyente exprese sus capacidades profesionales, dando como resultado una mayor productividad en la realización del trabajo, lo que repercutirá en el empuje de la organización, ya que es una mayor satisfacción laboral en la organización; por otro lado, la insatisfacción de los empleados tendrá un efecto muy

importante. bajo desempeño laboral, lo que afecta el logro de las metas organizacionales (57).

Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO). Los individuos con comportamientos de ciudadanía organizacional hablan activamente de sus organizaciones, tanto dentro como fuera de la organización, lo que induce empatía entre los colegas, existe asistencia mutua entre los colaboradores y la organización, aumentando la productividad entre ellos (57).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### 2.3.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.

.

#### 2.3.2. Hipótesis específicas

HE1. El compromiso afectivo se correlaciona con la satisfacción laboral (SL) en el Área de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

HE2. El compromiso de continuidad se correlaciona en la satisfacción laboral (SL) en el Área de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

HE3. El compromiso normativo se correlaciona con la satisfacción laboral (SL) en el Área de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

## **CÁPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

La presente investigación es inductiva - deductivo, inicialmente sucederá de forma inductiva, apreciando los casos concretos que llevan a la formación de hipótesis, y luego provendrá deductivamente para estudiar las implicaciones (58).

### **3.2. Enfoque Investigativo**

La presente investigación será de enfoque cuantitativo, Cuenta con soporte para la lógica deductiva empírica, basada en procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas estadísticas de recopilación de datos (58).

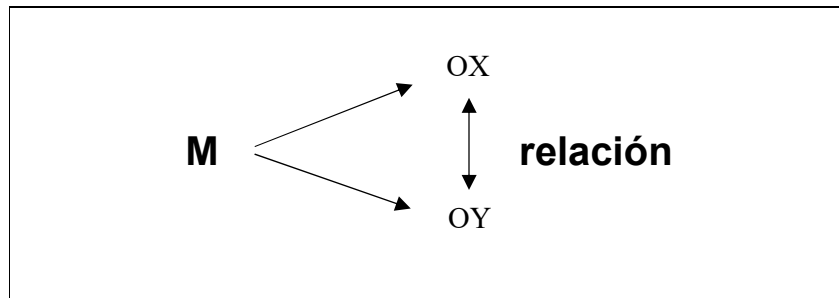
### **3.3. Tipo de investigación**

Esta investigación es aplicada, que tiene como objetivo la salida de un problema o procedimiento determinado, con una configuración en la busca de conocimientos para su atención, acumulando así el progreso formativo y efectivo (58).

**Alcance:** La presente investigación es de alcance explicativo.

### 3.4. Diseño de la investigación

La tesis es diseño no experimental, puesto que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se tienen en cuenta los fenómenos en su contexto originaria para posteriormente examinarlos (58).



**Gráfico 1** *Diseño de la investigación*

**Donde:**

M: Muestra del estudio

X: V. independiente: Compromiso organizacional

Y: V. dependiente: Satisfacción Laboral

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:**

Al 2022, 83 entre personal asistencial y administrativos del Departamento de Radiología del Hospital Castilla II EsSalud Lima representan la población que trabaja en el estudio. Se tomará una muestra censal, en la que se considerarán muestra todas las unidades de estudio. Por lo tanto, la población a estudiar se designa como censo porque es la población y la muestra al mismo tiempo.

**Número de muestra final (n):**

La muestra fue de 83 trabajadores en el área de Radiología en el HC II EsSalud Lima, 2022.

**Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión:

- Todos los trabajadores que se encuentren laborando en el área de radiología del Hospital Ramón II Castilla Essalud.
- Personal Administrativo y asistencial del departamento de Radiología
- Personal que se encuentre en condiciones físicas y mentales adecuadas para la resolución del instrumento de recolección de datos.

Exclusión:

- Trabajadores del Hospital que trabajen fuera del área de Radiología
- Personal que este con licencia por diferentes motivos
- Personal que se encuentre mal de salud



### 3.6. Variables y operacionalización

#### Variable independiente (1): Compromiso Organizacional

**Definición Operacional:** En cuanto al compromiso organizacional se menciona que es la percepción psicológica y emocional que tiene un colaborador de una determinada empresa para la que labora, de esta forma el colaborador puede tomar la decisión de radicarse o irse.

#### Matriz operacional de la variable 1:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Compromiso afectivo	1. La relación entre empleados e instituciones, teniendo en cuenta el grado de satisfacción de las necesidades de los empleados..	3,7,10,11,12,15	Ordinal	Likert: TD D NA ND D A TA
Compromiso normativo	2. Tomar conciencia sobre los valores y reglas de las institución .	1,4,8,13,16,17		
Compromiso continuidad	3. Capacitaciones continuos del trabajador .	2,5,6,9,14,18		
(V. Independiente)				

**Variable dependiente (2): Satisfacción Laboral**

**Definición Operacional:** La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes de los colaboradores hacia su trabajo y los factores que determinan su nivel de satisfacción laboral.

**Matriz operacional de la variable 2:**

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Condiciones físicas y/o materiales	1. elemento material o de infraestructura que realiza el trabajo diario..	1, 13, 21, 28, 32.	Ordinal	Likert: TD D NA ND D A TA
Beneficios Laborales y/o remunerativos	2. Motivaciones económicas como resarcimiento de laboral	2, 7, 14, 22.		
Políticas Administrativas	3. Aplicación de normas y reglas del organización .	8, 15, 17, 23, 33.		

Relaciones Sociales	4. Nivel de satisfacción entre los trabajadores			
Desarrollo Personal	5. Actividades del empleado para su desarrollo personal	3, 9, 16, 24.		
Desarrollo de tareas	6. Evaluar trabajadores relacionados con el desarrollo de eventos.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
Relación con la autoridad	7. Relación con el jefe inmediato	5, 11, 19, 26, 30, 35	Ordinal	Likert: TD D NA ND D A TA
(V. Dependiente)		6, 12, 20, 27, 31, 36		

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Debido al formato y tiempo de aplicación, este estudio se realizó mediante una técnica de encuesta, utilizando como herramienta dos cuestionarios estructurados. Las encuestas son un procedimiento apropiado para recolectar datos de una muestra grande en un solo momento, por lo que este estudio asumió esta técnica, utilizando como muestra un total de 70 encuestados (57).

#### 3.7.2. Descripción

variable Compromiso organizacional

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de Compromiso organizacional</b>
Autor	Meyer y Allen, 1997, Empleada por Montoya (2014) Lima
Procedencia	Perú
Escala de medición	Likert: T.D (1) E.D (2) N.A.N.D (3) D.A (4) T.A (5)
Forma de administración	Individual
Administrado a	Operadores de la salud en el área de radiología médica.
Tiempo de administración	15 minutos

Fuente: Elaboración propia

variable Escala de Satisfacción Laboral

Nombre del instrumento	<b>Escala de Satisfacción</b>
------------------------	-------------------------------

Autor	Sonia Palma, 1999) empleada por Atalaya 2018, Lima
Procedencia	Perú
Escala de medición	Likert: T.D (1) E.D (2) N.A.N.D (3) D.A (4) T.A (5)
Forma de administración	Individual
Administrado a	Operadores de la salud en el área de tecnología medica
Tiempo de administración	15 minutos

Fuente: Elaboración propia

### 3.7.3. Validación

Se revisaron dos cuestionarios compuestos por médicos y docentes con validación de especialistas. de la UNMSM (2018) y la UCA del Perú (2014): pertinencia, pertinencia y claridad de contenido del cuestionario.

Tabla 1. Validez de los instrumentos

Variable 1	Experto
Compromiso organizacional	MEYER Y ALLEN 1997, APLICADO POR MONTOYA, 2014 EN LA Universidad de Ciencias aplicadas POSGRADO
Variable 2	
Satisfacción Laboral	Sonia Palma 1999, empleado por Atalaya 2018 en la UNMSM

### 3.7.4. Confiabilidad

Para el análisis se aplicó el alfa de Cronbrach. Correspondiente al instrumento Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral se tomará una muestra piloto de 30 encuestados. Los cuales fueron seleccionados rigurosamente y cumplieron las características de la población general, ya que ellos no fueron parte de los resultados estadísticos finales, se realizó de manera online por la pandemia de ese entonces

Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1	alfa de Cronbrach
Compromiso organizacional	0.93
Variable 2	
Satisfacción Laboral	0.95

La tabla 2 nos indica que existe muy alta consistencia interna (confiabilidad) para la variable compromiso organizacional ( alfa de cronbrach=0.93) y existe muy alta consistencia interna (confiabilidad) para la variable satisfacción laboral ( alfa de cronbrach=0.95)

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

SE realizó la base de datos de codificación de Excel y el software estadístico SPSS v23 se introduce más adelante. y porcentaje; se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman con una significación del 5% para la prueba de hipótesis.

### 3.9. Aspectos éticos

La tesis cumplió con los estándares de investigación internacionales y nacionales, así como con las normas de bioseguridad vigentes. La información necesaria será redactada y enviada a las organizaciones incluidas en la recogida de datos. Se garantizará la confidencialidad de las identidades de los colaboradores de la investigación y se protegerá su información personal de conformidad con la Ley 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Se proporcionará consentimiento informado a los socios del proyecto para renunciar al apoyo para la participación voluntaria. El documento anterior representará las metas y direcciones del proyecto.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

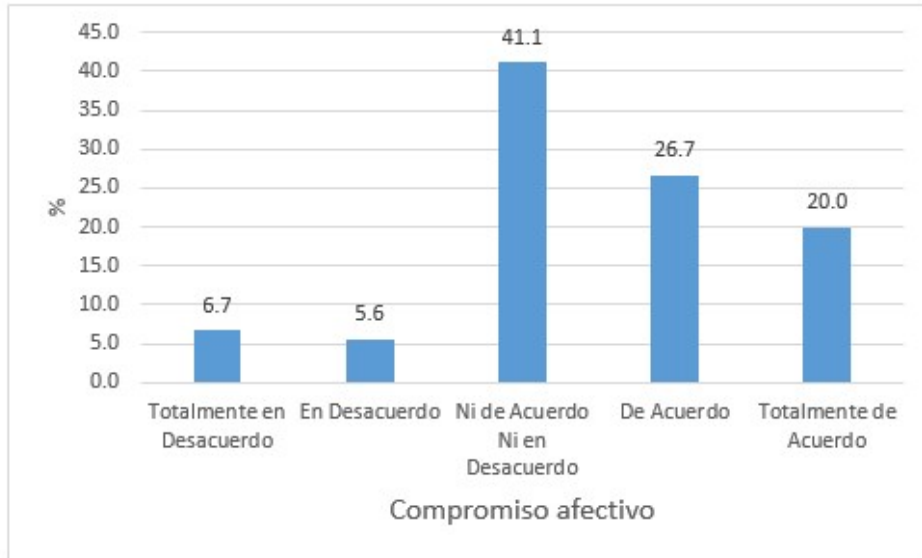
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

De la tabla n°1 se aprecia que del total de encuestados el 41.1% están Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (NAND) con el compromiso afectivo; el 26.7% están de acuerdo (A) con el compromiso afectivo y el 20% están totalmente de acuerdo (TA) con el compromiso afectivo.

**Tabla n°1. Compromiso afectivo**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	6	6.7
En desacuerdo (ED)	5	5.6
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	37	41.1
De Acuerdo (DA)	24	26.7
Totalmente de Acuerdo (TA)	18	20.0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°1. Compromiso afectivo**



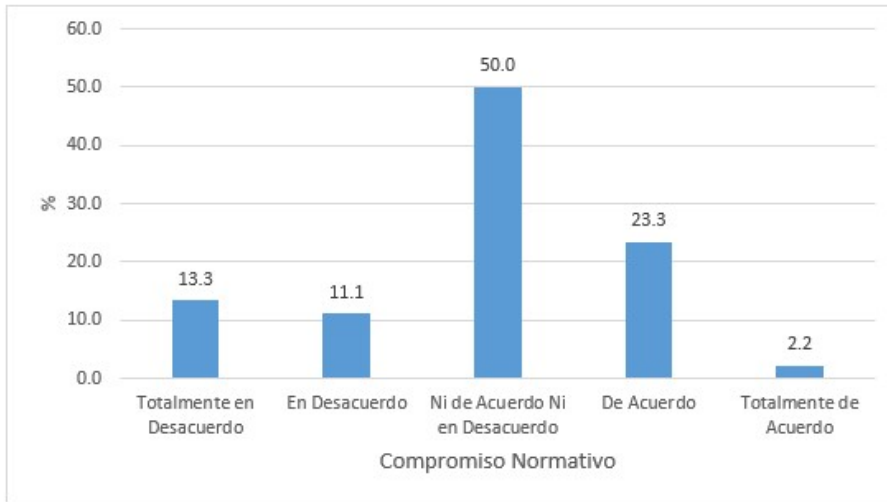
De la tabla n°2 se aprecia que del total de encuestados el 50% están NAND con el compromiso Normativo; el 23.3% están DA con el compromiso Normativo y el 2.2% están TA con el compromiso Normativo.

**Tabla n°2. Compromiso Normativo**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	12	13.3
En desacuerdo (ED)	10	11.1
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	45	50.0
De Acuerdo (DA)	21	23.3
Totalmente de Acuerdo (TA)	2	2.2
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>



**Gráfico n°2. Compromiso Normativo**

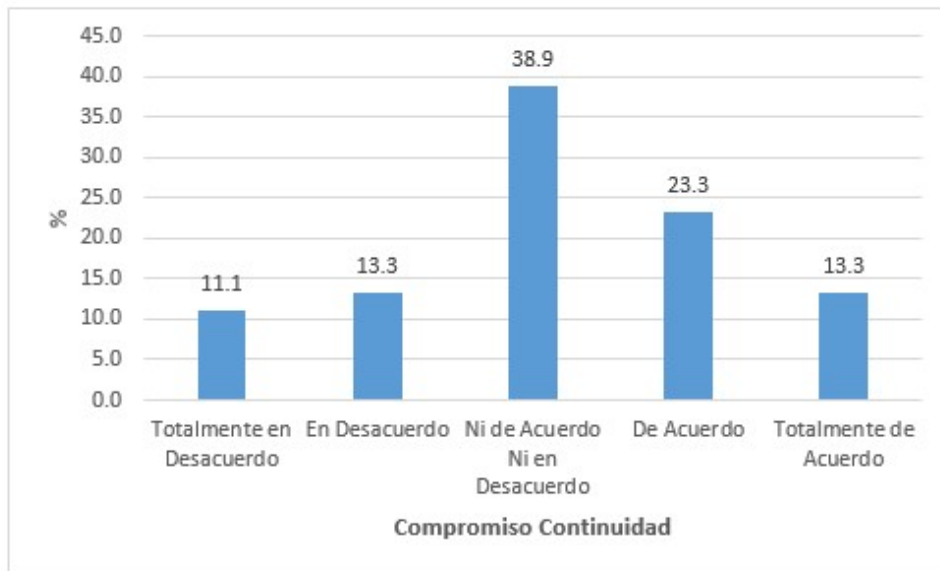


De la tabla n°3 se aprecia que del total de encuestados el 38.9% están NAND con el compromiso Continuidad; el 23.3% están DA con el compromiso Continuidad y el 13.3% están TD con el compromiso Continuidad.

**Tabla n°3. Compromiso Continuidad**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	10	11.1
En desacuerdo (ED)	12	13.3
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	35	38.9
De Acuerdo (DA)	21	23.3
Totalmente de Acuerdo (TA)	12	13.3
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°3. Compromiso Continuidad**

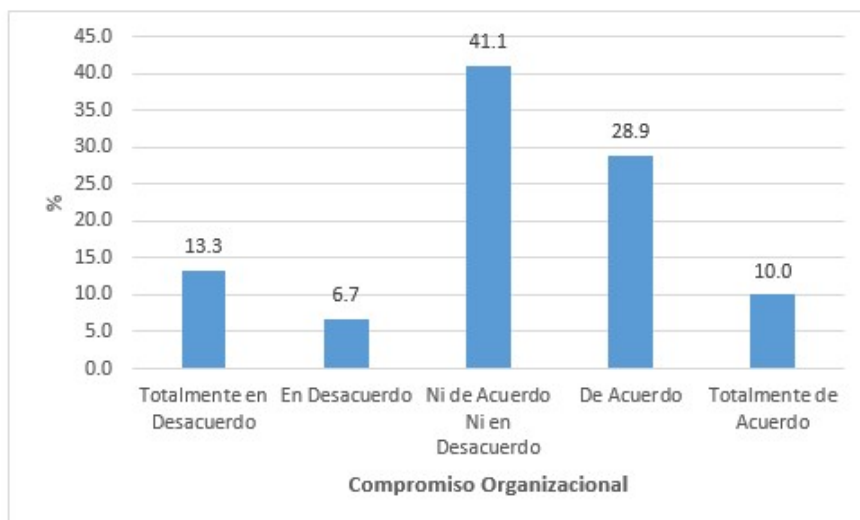


De la tabla n°4 se aprecia que del total de encuestados el el 41.1% están NAND con el compromiso organizacional; el 28.9% están DA con el compromiso organizacional y el 10% están TD con el compromiso organizacional.

**Tabla n°4. Compromiso Organizacional**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	12	13.3
En descuerdo (ED)	6	6.7
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	37	41.1
De Acuerdo (DA)	26	28.9
Totalmente de Acuerdo (TA)	9	10.0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°4. Compromiso Organizacional**

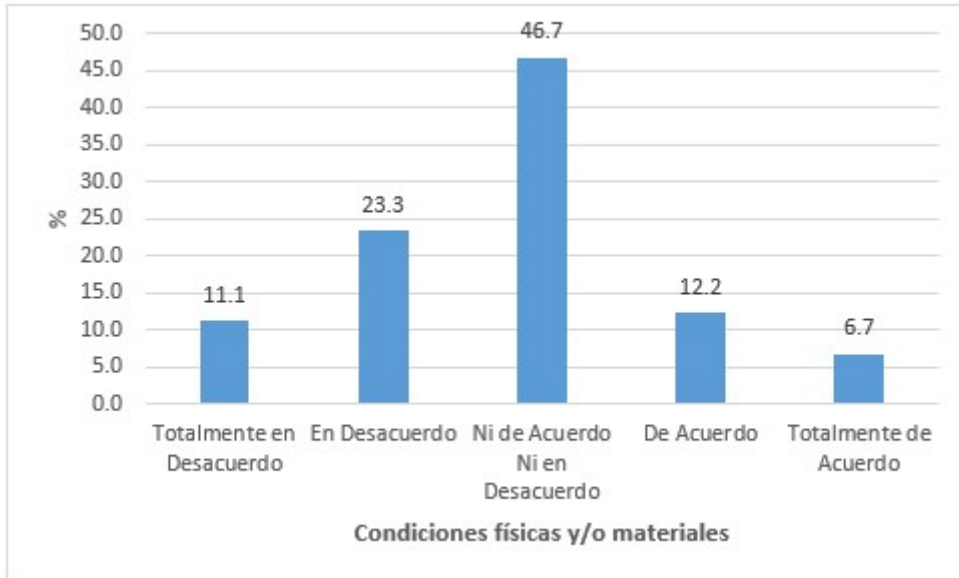


De la tabla n°5 se aprecia que del total de encuestados el 46.7% están NAND con las Condiciones físicas y/o materiales; el 12.2% están DA con las Condiciones físicas y/o materiales y el 6.7 % están TD con las Condiciones físicas y/o materiales.

**Tabla n°5. Condiciones físicas y/o materiales**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	10	11.1
En desacuerdo (ED)	21	23.3
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	42	46.7
De Acuerdo (DA)	11	12.2
Totalmente de Acuerdo (TA)	6	6.7
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°5. Condiciones físicas y/o materiales**

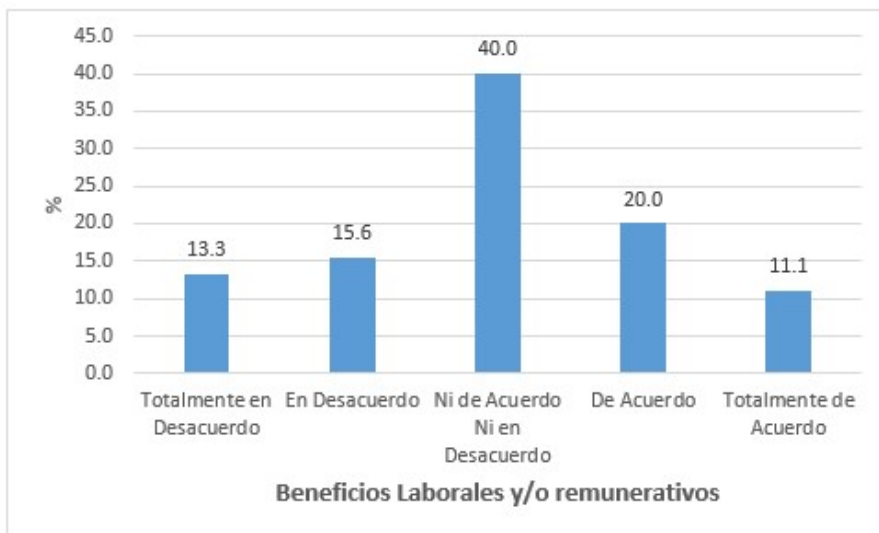


De la tabla n°6 se aprecia que del total de encuestados el 40% están NAND con los Beneficios Laborales y/o remunerativos; el 20% están DA con los Beneficios Laborales y/o remunerativos y el 11.1% están TA con los Beneficios Laborales y/o remunerativos.

**Tabla n°6. Beneficios Laborales y/o remunerativos**

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo (TD)	12	13.3
En desacuerdo (ED)	14	15.6
Ni de Acuerdo , ni en desacuerdo (NAND)	36	40.0
De Acuerdo (DA)	18	20.0
Totalmente de Acuerdo (TA)	10	11.1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°6. Beneficios Laborales y/o remunerativos**

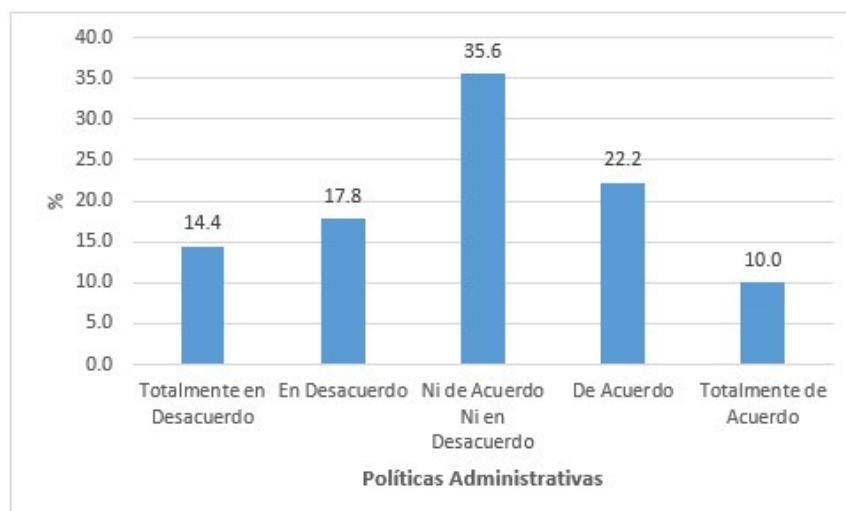


De la tabla n°7 se aprecia que del total de encuestados el 35.6% están NSNI con las Políticas Administrativas; el 22.2% están satisfechos con las Políticas Administrativas y el 10 % están muy satisfechos Políticas Administrativas.

**Tabla n°7. Políticas Administrativas**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	13	14.4
Insatisfecho	16	17.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	32	35.6
Satisfecho	20	22.2
Muy satisfecho	9	10.0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°7. Políticas Administrativas**

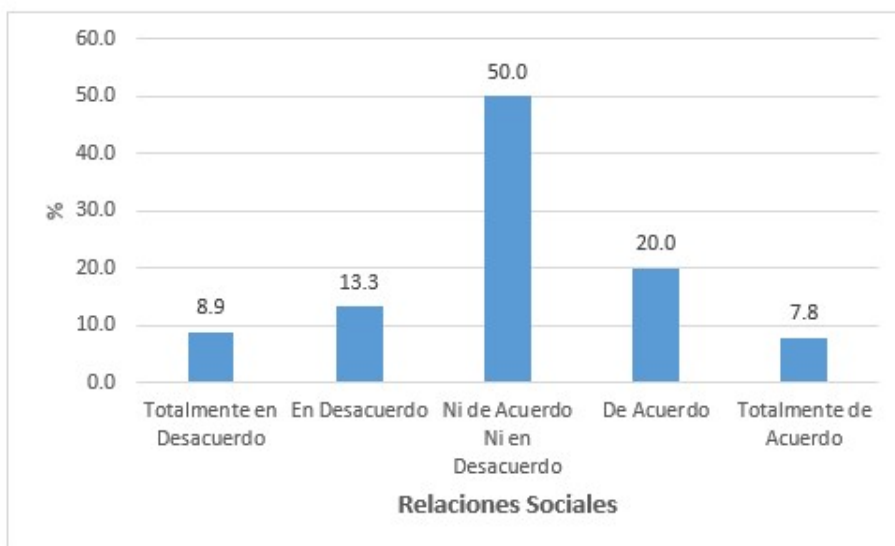


De la tabla n°8 se aprecia que del total de encuestados el 50% están NSNI con las Relaciones Sociales; el 20% están satisfechos con las Relaciones Sociales y el 7.8% muy satisfechos Relaciones Sociales.

**Tabla n°8. Relaciones Sociales**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	8.9
Insatisfecho	12	13.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	45	50.0
Satisfecho	18	20.0
Muy satisfecho	7	7.8
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°8. Relaciones Sociales**

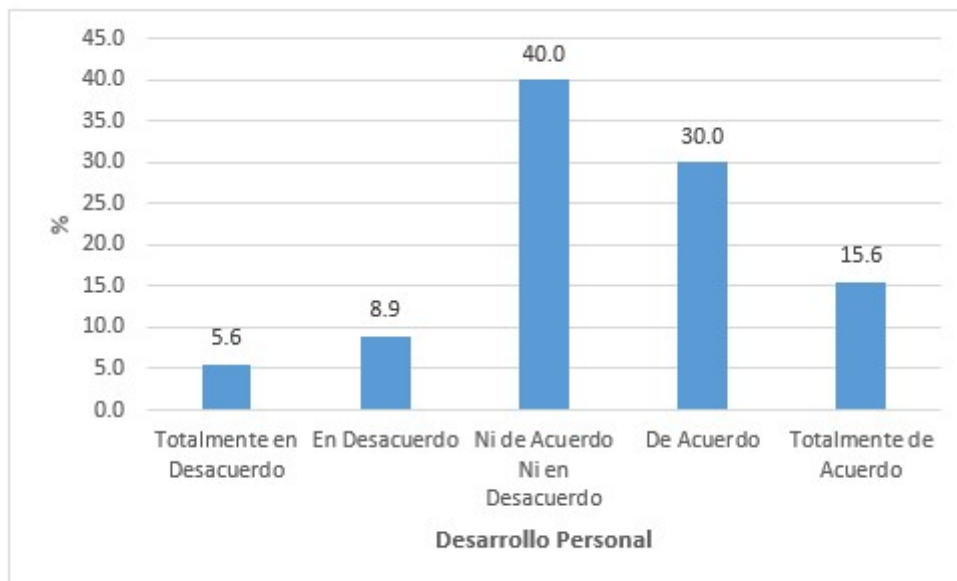


De la tabla n°9 se aprecia que del total de encuestados el 40% están NSNI con el Desarrollo Personal; el 30% están satisfechos con el Desarrollo Personal y el 15.6% están muy satisfechos con el Desarrollo Personal.

**Tabla n°9. Desarrollo Personal**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	5.6
Insatisfecho	8	8.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	40.0
Satisfecho	27	30.0
Muy satisfecho	14	15.6
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°9. Desarrollo Personal**



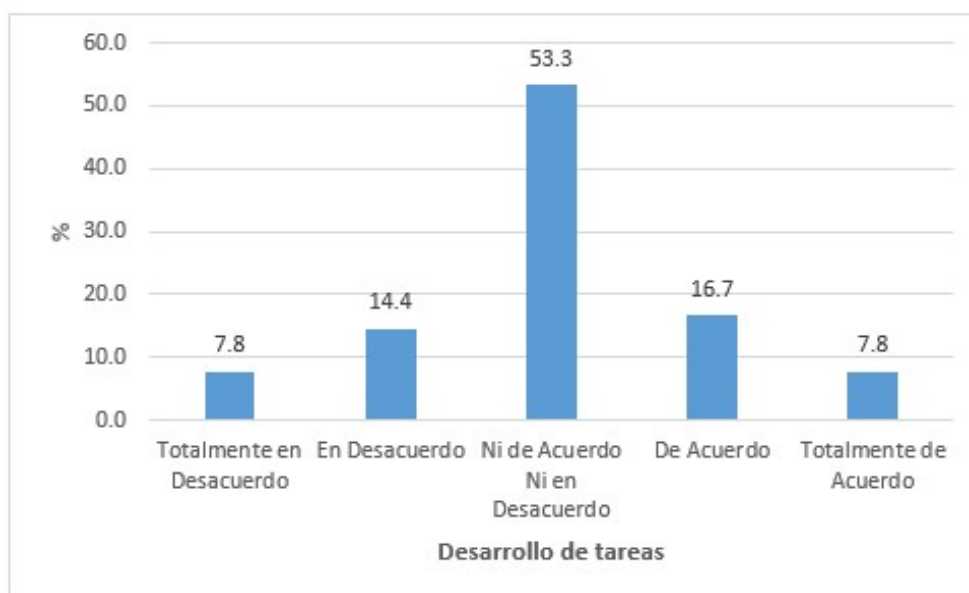
De la tabla n°10 se aprecia que del total de encuestados el 53.4% están NSNI con el Desarrollo de tareas; el 16.7% están DAs con el Desarrollo de tareas y el 7.8% están TD con el Desarrollo de tareas.

**Tabla n°10. Desarrollo de tareas**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	7.8
Insatisfecho	13	14.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	48	53.3
Satisfecho	15	16.7
Muy satisfecho	7	7.8
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°10. Desarrollo de tareas**



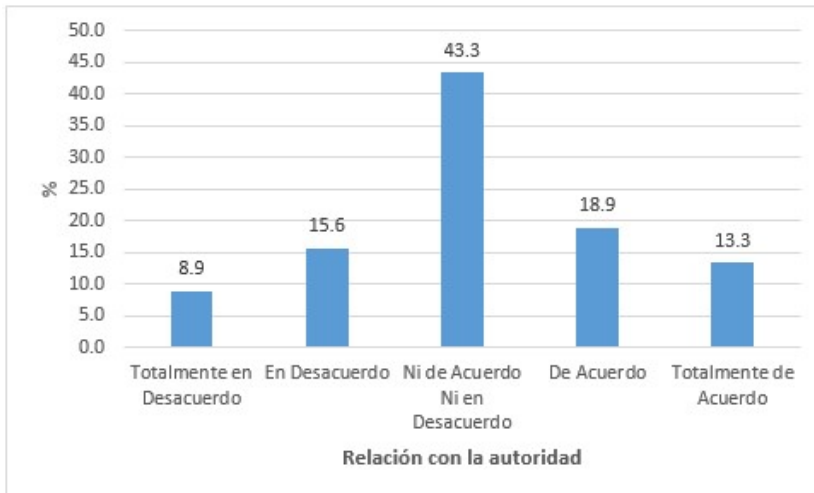


De la tabla n°11 se aprecia que del total de encuestados el 43.3% están NSNI con la autoridad; el 18.9% están satisfechos con la autoridad y el 13.3% están TD con la autoridad.

**Tabla n°11. Relación con la autoridad**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	8.9
Insatisfecho	14	15.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	39	43.3
Satisfecho	17	18.9
Muy satisfecho	12	13.3
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°11. Relación con la autoridad**

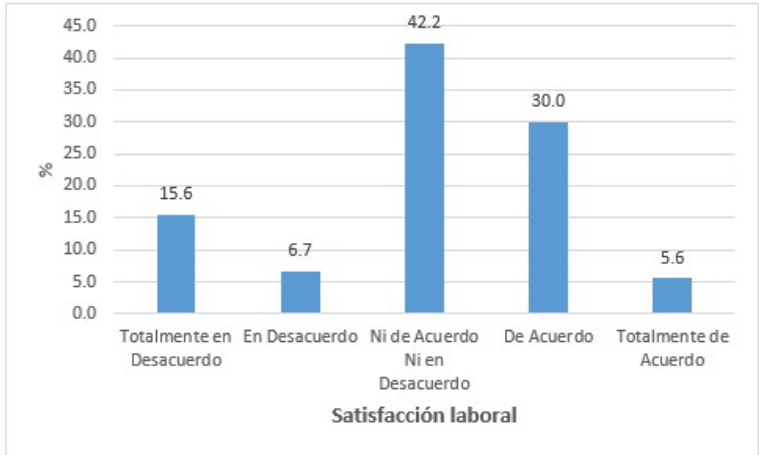


De la tabla n°12 se aprecia que del total de encuestados el 42.2% están NSNI laboralmente; el 30% están Satisfechos laboralmente y el 5.6% están muy satisfechos laboralmente.

**Tabla n°12. Satisfacción laboral**

	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	15.6
Insatisfecho	6	6.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	38	42.2
Satisfecho	27	30.0
Muy satisfecho	5	5.6
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

**Gráfico n°12. Satisfacción laboral**



4.1.2. Prueba de hipótesis - **Prueba de hipótesis general**

Hipótesis Nula: El compromiso organizacional no se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

**(H0:  $\rho_g=0$ )**

Hipótesis Alterna: El compromiso organizacional se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

**(H1:  $\rho \neq 0$ )**

-  $\alpha$ : 0.05

- Estadístico

Tabla 1. Correlación Rho de Spearman entre el CO y la SL

Correlations			Compromiso afectivo	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlacion.	1,000	,839**
		p	.	,000
		n	90	90
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlacion.	,839**	1,000
		p	,000	.
		n	90	90

Rechazar Ho si  $p < 0.05$

- **Toma de decisión:** Al analizar la tabla 1 que nos reporta el SPSS v23, se observa un valor de  $p=0.000 < 0.05$  entonces se demuestra que : El compromiso organizacional se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

. Asimismo, se encontró alta correlación positiva (0.839).

**- Prueba de hipótesis específica 1**

Hipótesis Nula: El compromiso afectivo no se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

Hipótesis Alterna: El compromiso afectivo se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

--  $\alpha$ : 0.05

**- Estadístico**

Tabla 2. Correlación Rho de Spearman entre el CA y la SL

Correlations				Compromiso Afectivo	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	<u>Compromiso Afectivo</u>	Coeficiente de correlacion		1,000	,80**
		p		.	,000
		n		70	70
	<u>Satisfacción Laboral</u>	Coeficiente de correlacion		,80**	1,000
		p		,000	.
		n		70	70

Rechazar Ho si sig. < 0.05

- **Toma de decisión:** Al analizar la tabla que nos reporta el SPSS v23, se observa un valor de  $p=0.000 < 0.05$  entonces se demuestra que : El compromiso afectivo se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

. Asimismo, se encontró alta correlación positiva (0.711).

**- Prueba de hipótesis específica 2**

Hipótesis Nula: El compromiso normativo no se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

Hipótesis Alterna: El compromiso normativo se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

- **Nivel de significancia:** 0.05

- **Estadístico de prueba:**

Tabla 3. Correlación Rho de Spearman entre el CN y la SL

			<u>Compromiso normativo</u>	<u>Satisfacción Laboral</u>
Spearman's rho	<u>Compromiso normativo</u>	<u>Coefficiente de correlacion.</u>	1,000	,70**
		<u>p</u>	.	,000
		<u>n</u>	70	70
	<u>Satisfacción Laboral</u>	<u>Coefficiente de correlacion.</u>	,70**	1,000
		<u>p</u>	,000	.
		<u>n</u>	70	70

Rechazar Ho si sig. < 0.05

- **Toma de decisión:** Al analizar la tabla 1 que nos reporta el SPSS v23, se observa un valor de  $p=0.000 < 0.05$  entonces se demuestra que : El compromiso normativo se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

. **Asimismo, se encontró alta correlación positiva (0.7).**

- **Prueba de hipótesis específica 3**

Hipótesis Nula: El compromiso normativo se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

Hipótesis Alterna: El compromiso normativo se asocia significativamente en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

**$\alpha$**

-  **$\alpha$** : 0.05

- **Estadístico**

Tabla 4. Correlación Rho de Spearman entre el CC y la SL

			Compromiso de continuidad	Satisfacción Laboral
Spearman's rho	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlacion	1,000	,778**
		p	.	,000
		n	70	70
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlacion	,778**	1,000
		p	,000	.
		n	70	70

Rechazar Ho si sig. < 0.05

- **Toma de decisión:** Al analizar la tabla 1 que nos reporta el SPSS v23, se observa un valor de  $p=0.000 < 0.05$  entonces se demuestra que : El compromiso de continuidad se asocia en la satisfacción laboral en el servicio de Radiología en el HCII EsSalud, 2022.

. **Asimismo, se encontró alta correlación positiva (0.778).**

#### 4.1.3. Discusión de resultados

**Los resultados reportan que** el compromiso organizacional se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022, **observándose una correlación de 0,839 , este resultado coincide con la investigación de** Guerrero et al, 2021 Los resultados reportan relación entre liderazgo transformacional con la satisfacción laboral y liderazgo transaccional con la satisfacción laboral ( $R = 0.55$ ) y ( $R = -0.154$ ) respectivamente , se concluye que existe influencia entre las variables en estudiadas. (16). Asimismo , coincide con la investigación de Vizcaíno, La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan relación significativa de 0.638 se concluye que, a más satisfacción laboral, aumentara el compromiso organizacional. (18). Del mismo modo se aproxima a la investigación de Salazar, 2018 los el nivel de satisfacción (70,96%) y compromiso organizacional (69,91%) genera un valor de  $r=0,51419841$ , siendo una relación positiva, se concluye que a mayor satisfacción de los trabajadores se aumentara el compromiso organizacional. (19) , también se aproxima a la investigación de Duche et al, 2019 , encontrándose relación entre el nivel de satisfacción laboral y compromiso institucional , del mismo modo se aproxima con la tesis de la Pérez, 2018 et al, 2018 se muestra una directa relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral ( $r=,846$   $p<0,01$ ) (21), también coincide con la investigación realizada por Vega, 2018 en se observa que existe una relación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral ( $r=,380$   $p<,01$ ). Nuestros resultados también coincide con la investigación de Abanto, 2017 en Trujillo finalmente con respecto a la correlación de ambas variables se tuvo como resultado que existe una correlación directa ( $r=,739$   $p<,01$ ) (23). La investigación de Acuña et al, 2015 nombrada compromiso organizacional y satisfacción laboral. **Los resultados** también reportan que el compromiso afectivo , normativo y de continuidad se asocia en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, este resultado coincide con la investigación de Abanto, 2017. Los resultados de la exposición insinúan las etapas psicológicas que caracterizan las relaciones individuo-organización y les impiden abandonar las relaciones laborales (Mayer y Allen, 1991), asimismo, Se relacionan con el carácter, las creencias y los valores de quienes manifiestan una actitud laboral. y darles una experiencia satisfactoria (Palma, 2004). este resultado coincide con la investigación de Duche et al, 2019; Pérez, 2018 ; Abanto (2017) y Paz, 2017, Porque también identificaron



una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, señalando que tener un mayor compromiso organizacional también conduce a una mayor satisfacción laboral. Un aspecto que se destacó de este estudio fue el énfasis en la emoción, las normas y el compromiso de continuidad para lograr un nivel de satisfacción que garantice un nivel mínimo de rotación y una mayor productividad. No hay duda de que la satisfacción es un producto protegido por la motivación, o las condiciones de trabajo de una persona, o el significado que le atribuye a un trabajador el hecho de trabajar para una institución..

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- El compromiso organizacional se asocia en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022, **se encontró alta correlación positiva (0.839)**.
- El compromiso afectivo se asocia en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022. **se encontró alta correlación positiva (0.711)**.
- El compromiso de continuidad se asocia en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022, **se encontró alta correlación positiva (0.778)**.
- El compromiso normativo se asocia en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022, **se encontró alta correlación positiva (0.7)**

### 5.2. Recomendaciones

- Primera: Al Área de Radiología en el Hospital Castilla II es así que a través del equipo directivo, se fomenta el compromiso organizacional de los diferentes funcionarios auxiliares de la sede central, esto implique efectivamente en la

satisfacción laboral del personal, con el objetivo de conservar situaciones físicas atractivos para el trabajo diario del trabajador , que tienen sus ayudas profesionales. , se consigue el respeto y la ejecución justa de la política de gestión del hospital, se eliminan a fondo los conflictos de todo tipo, se fomentan las relaciones interpersonales, prevalece la colaboración armónica y desinteresada, se fomenta y apoya el progreso particular de los empleados y, en definitiva, les ayuda en su actividad diaria y tareas, evitando así conflictos y problemas con las autoridades del hospital .

- Segunda: A las jefatura del Área de Radiología en el Hospital Castilla II, capacitar para crear un ambiente cómodo, agradable dentro de sus propios vínculos, buenas relaciones entre el personal, actitudes positivas y un ambiente propicio para el desempeño, ya que esto lleva a un compromiso emocional del personal de enfermería con el hospital, elevándolos con gusto por el trabajo. hecho, desarrollan un sentido de pertenencia a la institución y significado relevante en las actividades que realizan.
- Tercera: El personal es remunerado de manera justa y cumple con sus expectativas económicas de acuerdo a las funciones que desempeña dentro del hospital, se promueve el desarrollo personal del personal a través del trabajo justo, se fomenta y apoya la realización de estudios de posgrado y licenciatura a través de convenios con la Universidad, con el objetivo de generar un sentido de pertenencia entre el personal Un sentido continuo de compromiso con la igualdad de género, pagando los salarios a tiempo y desempeñando sus funciones de manera justa, brindando oportunidades de progreso y avance dentro de la agencia, y creando familias felices para los empleados.
- Cuarta: Los trabajadores conocen las políticas administrativas implementadas por el hospital, como el horario de trabajo, los derechos y obligaciones de los trabajadores, y los estándares internacionales, como el abuso y la explotación laboral; asimismo, la gerencia puede ayudar a los trabajadores y es comprensiva, solidaria y amable. En todo caso se trata de otorgar beneficios laborales a través de la fidelización de los empleados lo que crea un compromiso de supervisión del empleado con la institución.

## REFERENCIAS

1. Gülbahar B. The Relationship between Work Engagement and Organizational Trust: A Study of Elementary School Teachers in Turkey. *Journal of Education and Training Studies*. 2017. 5(2), 149-159. <http://dx.doi.org/10.11114/jets.v5i2.2052>
2. Conde A. Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017. 2017 (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21807/Conde\\_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21807/Conde_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Albrecht S. Handbook of employee engagement. Deakin, Australia: New Horizons in Management series. 2010. <https://www.e-elgar.com/shop/usd/handbook-of-employee-engagement-9781848448216.html>
4. Brooks I. Organisational Behaviour. 2006. Northampton: Pearson Education.
5. Valle L. y Meza, S. Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicio de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.

2020. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4281/LLino\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4281/LLino_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Abbas Q. & Ahmad S. J. Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational Commitment Questionnaire-Revised. Pakistan Journal of Psychological Research. 2019; 34(2), 255-276. [https://www.researchgate.net/publication/334675289\\_Reliability\\_and\\_Validity\\_Estimation\\_of\\_Urdu\\_Version\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_Questionnaire-Revised](https://www.researchgate.net/publication/334675289_Reliability_and_Validity_Estimation_of_Urdu_Version_of_Organizational_Commitment_Questionnaire-Revised)
7. Wong A. y Tong C. Evaluation of organizational commitment models and their componentes in Asian Cities. International Journal of Human Resource Studies. 2014; 4(2), 66-96. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i2.5601>
8. Comunidad Laboral Trabajando. 7 de cada 10 trabajadores están insatisfechos con su trabajo. (2016) (Consultado 20 mayo 2021). Disponible en: <http://www.20minutos.es/noticia/2781137/0/69-por-ientotrabajadoresespanoles-insatisfechos-trabajo-sueldo/#xtor=AD15&xts=467263>
9. Fierro López de Nava y García. Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso organizacional en un centro de salud comunitaria. Revista Académica de Investigación Tlatemoani. 2018; (29), 42-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7337179>
10. Coronado-Guzmán. G Valdivia-Velasco, M Aguilera-Dávila, A y Alvarado-Carrillo A. Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. Conciencia Tecnológica. 2020; (60), 3-19 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/944/94465715006/94465715006.pdf>
11. Chiang M. y Rebolledo R. Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud. Salud Trab. 2020; 28(2), 123-134 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817891>
12. Holguín Y. y Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz Med. 2020; 20(2), 61-68. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

13. Yslado, Norabuena, Loli, Zarzosa, Padilla, Pinto y Rojas. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz Med.* 2019; 19(4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
14. Puma M. y Estrada E. La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo.* 2020; 23(3), 46-53 <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
15. Fabián-Palomino S. Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud.* 2019; 18(37), 1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
16. Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuancho-Mendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., & Silva Siu, D. R. La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. 2021, *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. Ecuador <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
17. Pedraza Melo Norma Angélica. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet].* 2020 Jun; 10(20): e005. México <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
18. Vizcaíno Cruz, Iván Sebastián. Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario (2020). Ecuador: Ambato <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2947>
19. Salazar Cueva, Paúl Marcelo. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Quito, 2018, 136 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/6348>
20. Ocon Cedillo, Erik and Ramírez Barón, María Concepción and Flores Martínez, Paulina, Nivel De Relación Del Compromiso Organizacional, Comunicación Organizacional Y La Satisfacción Del Trabajo, *Revista Internacional Administración & Finanzas* (2017), Vol. 10(4) p. 81-89, 2017, México <https://ssrn.com/abstract=3040731>

21. Duche Perez, Aleixandre Brian; GUTIERREZ AGUILAR, Olger Albino; PAREDES QUISPE, Fanny Miyahira. Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. Conrado, Cienfuegos (2019), v. 15, n. 70, p. 15-24, Perú  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&nrm=iso)
22. Palomino J. y Quinto H. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la droguería A. Tarrillo Barba S.A del distrito del Cercado de Lima, 2017. 2018, (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Telesup. Lima.  
<https://repositorio.utesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/573/1/QUINTOS%20BRAVO%20HILDA.pdf>
23. Pérez M. Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Dos de Mayo. 2018, (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15301?locale-attribute=es>
24. Vega C. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. 2018, (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma del Perú. Lima.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/640/3/CAROL%20AMELIA%20VEGA%20JARA.pdf>
23. Abanto S. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. 2017, (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN.ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
24. Rodríguez D. Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno de la empresa Saga Falabella del centro comercial El Quinde - Cajamarca - 2016. 2016, (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/143/Rodr%c3%adguez%20Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Paz Vilchez, Jose Eber, Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017 (Tesis Maestría), Universidad Peruana Unión, Lima
26. Meyer J. y Allen N. Compromiso en el ámbito laboral: teoría, investigación y aplicación. Londres: Sage publicaciones. 1997.
27. Arciniega L. Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? México: Ed. Limusa. 2002.
28. Robbins S. Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. (13 ed.) México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana. 2009.
29. Ríos M. Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guanajuato. México. 2010.
30. Ivancevich J. Konopaske R. & Matteson M. Comportamiento Organizacional (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill. 2006.
31. Luthans F. Comportamiento Organizacional (11 ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana. 2008.
32. Hellriegel D. & Slocum J. W. Comportamiento Organizacional (12a ed.). México: Cengage Learning. 2009.
33. Newstrom J. Comportamiento Humano en el Trabajo (Decimotercera ed.). México: Mc Graw Hill Educación. 2011.
34. Robbins S. & Coulter M. Administración (Decimosegunda ed.). México: Pearson. 2014
35. Araya-Pizarro S. Díaz K. y Rojas-Escobar L. Compromiso organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un análisis multidimensional según variables de caracterización. Propósitos y Representaciones. 2020. 8(3), 1-17. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
36. Nieto E. Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Ecuador. Ecuador. 2017.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%  
c3%b3n%20Erika%20Estefan%  
c3%ada%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%c3%b3n%20Erika%20Estefan%c3%ada%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

37. Casiano R. García A. y Edel R. Clima y compromiso organizacional. México: Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y administración. 2007.

38. Anhelía-Gonzales V. Inga-Arias M. Olivares-Rodríguez P. y Escalante-Flores, J. La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y representaciones. 2021. 9(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>

39. Robbins S. Comportamiento organizacional. México: Pearson educación. 2004.

40. Meyer J. P. & Allen N J. Commitment in the workplace: Theory, Research and Application. California: Sage Publications. 1997.

41. Robbins S. y Judge T. Comportamiento organizacional. México D.F.: Addison-Wesley. 2013.

42. Salvador C. Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Almería: Universidad Almería. 2008

43. Chiavenato I. Gestión de talento humano. Colombia: Editorial McGraw-Hill, 2009.

44. Koontz H. & Weihrich H., Elementos de administración: un enfoque internacional. 7ma Edición, Editorial McGraw-Hill, Interamericana. 2016.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

45. Pedraza N. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2020. 10(20) 1-  
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

46. Robbins S. y De Cenzo D. Fundamentos de administración (Sexta ed.) México, Pearson. 2009

47. Palma S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 1999. 9(1).



48. Fernández M. Diccionario de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid. 2009
49. Davis K. y Newstrom J. Comportamiento individual e interpersonal- Comportamiento humano en el Trabajo. México: McGraw Hill. 2003
50. Rodríguez F.J. y Sánchez A. La satisfacción y el compromiso laboral de los docentes del COBACH en el estado de San Luis Potosí – México. NOVUM, 2020. 2(10), 284 - 297. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/86893>
51. Romero-Polo JA Mercado-Pacheco A, Díaz-Cárdenas S, de la Valle-Archibold M. Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. Arch Med (Manizales). 2021. 21(1):138-149. <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
52. Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P, González-Palacios Y. Psychosocial risks and job satisfaction: a meaningful relationship for oncology workers. Aquichan. 2021; 21(1): e2114. DOI: <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
53. Almeida A., Bernardes A., Pazetto A., Marosti C., Gabriel C. y Barboza A. Liderazgo y satisfacción laboral en el contexto del Servicio Móvil de Atención de Emergencia. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2020. 28. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3455.3260>
54. Quispe R. y Paucar S. Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. Apuntes Universitarios Revista de Investigación. 2020 10(2). 64-76. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252006/html/>
55. Arbaiza L. Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos (1° ed.). Buenos Aires: Dunken. 2010
56. Herzberg F. Mausner B. y Snyderman B. (2010). Motivation to work. Twelve editions. New York. Transaction Publisher New Burnswick.

57. Robbins S. & Judge T. (2017). Comportamiento Organizacional (Decimoséptima ed.). México: Pearson.
58. Hernandez R. Fernandez C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. XIII). México: Mc. Graw Hill.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar la relación del compromiso organizacional en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>El compromiso organizacional se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso Normativo</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de Investigación</p> <p>La presente investigación es aplicada, tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico</p>
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Determinar la relación del compromiso afectivo en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Específica</p> <p>HE1. El compromiso afectivo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Compromiso Normativo</p> <p>Compromiso Continuidad</p>	<p style="text-align: center;">Método y diseño de la investigación</p> <p>La presente investigación es hipotético - deductivo, se procederá en primer lugar de forma inductiva, observando casos concretos que conducen a la formulación de hipótesis,</p>

<p>PE2. ¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?</p>	<p>OE2. Determinar la relación del compromiso de continuidad en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p>HE2. El compromiso de continuidad se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>posteriormente se pasa a las implicaciones de forma deductiva. correlacional</p> <p>Población Muestra</p>
<p>PE3. ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022?</p>	<p>OE3. Determinar la relación del compromiso normativo en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p>HE3. El compromiso normativo se relaciona significativamente en la satisfacción laboral en el Área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud, 2022.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desarrollo de Tareas</p> <p>Relacion con las autoridades</p>	<p>La población del trabajo de investigación está representada por 70 trabajadores entre asistenciales y administrativos en el área de Radiología en el Hospital Castilla II EsSalud Lima, 2022.</p>

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

### COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE RADIOLOGÍA EN EL HOSPITAL CASTILLA II ESSALUD LIMA, 2022

Estimado trabajador del área de radiología del Hospital Ramón Castilla II EsSalud 2022. Le entregamos una encuesta/cuestionario cuyo objetivo es determinar como el compromiso organizacional por parte de ustedes influye en su satisfacción laboral

Es aplicado por Franz Jhonatan Narvaez Rodríguez egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de maestro en Gestión Pública

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá resolver el problema planteado y mejorar el compromiso organizacional, y que ustedes tengan una buena satisfacción laboral

Para participar usted ha sido seleccionado de manera intencionada por ser parte del área de radiología, para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 15 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento (CONSENTIMIENTO INFORMADO/ASENTIMIENTO) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente VOLUNTARIA y CONFIDENCIAL. Sus datos se colocarán en un registro ANÓNIMO. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con: 943888945, Franrro29@gmail.com

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA/CUESTIONARIO

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) y preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN. (solo para encuestas)

**ANEXO 3: Validez del Instrumento** (Instrumento de recolección de datos Satisfacción Laboral según Palma, aplicado por Atalaya 2018)

<b>TA</b>	Totalmente de acuerdo
<b>A</b>	De acuerdo
<b>I</b>	Indeciso
<b>D</b>	En desacuerdo
<b>TD</b>	Totalmente en desacuerdo

Nº	Enunciado	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago está acorde para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					



N°	Enunciado	TA	A	I	D	TD
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



**ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos Compromiso Laboral empleado por Meyer y Allen 1997, Montoya 2014**

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

Nº	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaré mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					

- 
- 13 Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.
  - 14 La empresa donde trabajo merece mi lealtad.
  - 15 Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.
  - 16 Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.
  - 17 Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.
  - 18 Creo que le debo mucho a esta empresa.
-

#### **ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento**

Para el análisis se aplicó el alfa de Cronbach. Correspondiente al instrumento Compromiso Organizacional y Satisfacción laboral se tomará una muestra piloto de 30 encuestados.

##### **Compromiso organizacional**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba piloto a 30 encuestados y se midió con el coeficiente de confiabilidad de alfa cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St} \right)$$

Donde:

K: Número de ítems

Si<sup>2</sup>: Varianza Muestral

St varianza del total de puntaje de los ítems

Datos:

$$\sum Si^2 = 22.05 \quad St^2 = 183 \quad K = 18$$

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} \left( 1 - \frac{22.05}{183} \right) = 0.93$$

Para realizar el análisis correspondiente, se tomó una muestra piloto de 30 encuestados. Los coeficientes resultantes representan una alta consistencia interna de 0,93 entre los ítems que componen el correspondiente cuestionario de compromiso organizacional, lo que indica que las preguntas del cuestionario contribuyen significativamente a la definición del concepto de encuesta, ya que a medida que el coeficiente se aproxima a 1, el instrumento es muy importante para la encuesta actual Muy fiable.

##### **Satisfacción laboral**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar la prueba piloto a 30 encuestados y se midió con el coeficiente de confiabilidad de alfa cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{St} \right)$$

Donde:

K: Número de ítems

Si<sup>2</sup>: Varianza Muestral

St varianza del total de puntaje de los ítems

Datos:

$$\sum si^2 = 38.94 \quad st^2 = 557 \quad K=36$$

$$\alpha = \frac{36}{36-1} \left( 1 - \frac{38.94}{557} \right) = 0.95$$

Para realizar el análisis correspondiente, se tomó una muestra piloto de 30 encuestados. Los coeficientes resultantes representan una alta consistencia interna de 0,95 entre los ítems que componen el correspondiente cuestionario de satisfacción laboral, lo que indica que las preguntas del cuestionario contribuyen significativamente a la definición del concepto de encuesta, ya que a medida que el coeficiente se aproxima a 1, el instrumento es muy importante para las encuestas actuales son muy fiables.

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el proceso de datos se empleara una base de datos codificados en el Excel que posteriormente se introducirá en el software estadístico SPSS v23 .Para el análisis de datos se realizara análisis descriptivo , que consiste en tablas y gráficos que se expresaran en cantidad y porcentaje ; para la contratación de hipótesis , se realizará contrastación de hipótesis aplicando el coeficiente de correlación de Spearman teniendo un grado de significación del 5%.

3.9. Aspectos éticos Esta investigación cumplirá con los estándares de investigación internacionales y nacionales, así como con las normas de bioseguridad vigentes. Los documentos necesarios serán redactados y enviados a todas las

instituciones involucradas en la recopilación de datos. Para la consecución de los objetivos se seguirán los procedimientos metodológicos más adecuados a la situación de la investigación y el uso de herramientas de recogida de datos con la suficiente validación y fiabilidad. Se garantizará el anonimato de los participantes del estudio y se protegerán sus datos personales de conformidad con la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Se proporcionará consentimiento informado a los participantes del estudio para que renuncien al apoyo para la participación voluntaria. En el mencionado documento se describirán los objetivos y procedimientos de esta investigación.