

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

Facultad de Psicología

Carrera: Psicología

**Satisfacción y Compromiso Organizacional de los
trabajadores de un Hospital de Salud Mental**

Autor:

Rosa Portilla Barreto

Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología

Asesora

Grimaldo, Mirian

Lima, Perú- 2017

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
INTRODUCCION	4
CAPITULO 1: MARCO TEORICO	7
SATISFACCION LABORAL.	7
<i>Teorías de la satisfacción laboral.</i>	7
Variables relacionadas a la satisfacción.	8
COMPROMISO ORGANIZACIONAL.	10
<i>Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen.</i>	11
Investigaciones de compromiso organizacional sobre empleados en hospitales.	12
OBJETIVOS.....	13
HIPOTESIS.	13
CAPITULO 2: METODOLOGIA	14
DISEÑO DE INVESTIGACION.	14
<i>Participantes.</i>	14
INSTRUMENTOS	16
<i>Cuestionario sociodemográfico.</i>	16
<i>Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.</i>	16
Validez y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26	18
<i>Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.</i>	20
Validez y confiabilidad de la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).	23
PROCEDIMIENTO.....	24
CAPITULO 3: RESULTADOS	26
ANÁLISIS DESCRIPTIVO:	26
<i>Análisis correlacional.</i>	27
CAPITULO 4: DISCUSION	31
REFERENCIAS.	37
APÉNDICES	43

Resumen

Se estudió la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 200 trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Para lograr este objetivo se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melia, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio; así mismo demostraron tener adecuadas propiedades psicométricas en cuanto a validez de constructo y confiabilidad. Los resultados validan la hipótesis de la investigación. Finalmente, se discute la importancia que tiene la satisfacción y compromiso organizacional en los trabajadores.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Trabajadores, Hospital de salud mental.*

Abstract

This study shows the relationship between job satisfaction and organizational commitment in a mental health hospital in Lima based in a sample of 200 workers. The following instruments were applied in order to achieve these results: The Job Satisfaction Questionnaire S21/26 (Melia, 1990) and the Organizational Commitment Scale (Meyer y Allen, 1997). Both instruments were validated for this study with regards to validity of construct and trust worthiness also they proved having adequate psychometric properties The results validated the hypothesis of the research. Finally, the importance of job satisfaction and organizational commitment is discussed.

Key words: *Job satisfaction, Organizational commitment, Workers, Mental health hospital*

Introducción

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, ya que ésta influye en la actitud de la persona frente al empleo y a su misma labor (Chiang, 2007). De alguna manera, el ambiente laboral también influye en el comportamiento de los trabajadores, ya que estos tendrán percepciones favorables o negativas en función a su centro de labores (Chiavenato, 2009).

En la actualidad, en los hospitales, se puede evidenciar que existen bajos grados de satisfacción y compromiso de los trabajadores hacia sus labores diarias, por ejemplo, esto se reflejó en un estudio realizado en un Hospital Nacional donde se mostró que los pacientes internados manifestaban una insatisfacción con los médicos porque no sentían compromiso por parte de estos (Tsuchida, 2003). Esto genera que los pacientes realicen quejas y reclamos hacia los trabajadores ya que no desempeñan correctamente sus funciones (R. Gutiérrez, comunicación personal, 23 de mayo de 2013)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se recibe diariamente quejas de los pacientes sobre la mala atención que tienen por parte del personal administrativo, de los médicos y también de los profesionales de salud (G. Candela, comunicación personal, 23 de mayo de 2013).

Al dialogar directamente con los trabajadores del hospital psiquiátrico sobre sus percepciones, mencionaron que no se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo. En primer lugar, es la baja remuneración que reciben mensualmente; y por otro lado es no contar con los equipos adecuados para atender a los pacientes, ya que diariamente existe bastante demanda de personas y

al no tener las herramientas de trabajo, se les dificulta poder llevar a cabo sus funciones diarias. (M. Chong, comunicación personal, 24 de mayo de 2013).

En una investigación realizada sobre las consecuencias que traen consigo trabajar en instituciones psiquiátricas refleja que el estrés y el deterioro de la salud física y mental origina que los trabajadores abandonen la institución, lo que provoca la falta de satisfacción laboral y la tendencia al ausentismo (Avendaño, 2009) Estas personas, con el tiempo, podrían no generar el sentido de compromiso ni de satisfacción hacia el hospital psiquiátrico.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, en el presente trabajo se pretende investigar la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental, y la pregunta que se pretende responder es: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental en Lima Metropolitana? La presente investigación se enfoca en conocer la relación de ambas variables en el contexto de un hospital público en Lima. Se busca estudiar las teorías relacionadas a satisfacción laboral y compromiso organizacional, tomando como punto de partida un hospital psiquiátrico, ya que, no hay suficiente investigaciones que nos permita entender cómo se sienten los trabajadores que pertenecen a este ámbito.

La importancia de esta investigación es conocer la realidad en hospitales psiquiátricos de Lima, ya que son pocos centros de salud que se enfocan en atender a pacientes con enfermedades o alteraciones mentales, a comparación del resto de hospitales, que atienden a personas con problemas en salud física. Estos pacientes merecen la mejor atención, ya que sus problemas de salud mental, merecen ser tratados por especialistas de primer nivel. Por esta razón, es necesario saber y entender cómo se sienten los trabajadores de hospitales psiquiátricos. Asimismo, esta investigación, sería una herramienta de utilidad para el Estado y las entidades relacionadas a ello, ya que diseñarían programas de mejora continua a favor de los trabajadores de hospitales psiquiátricos, con la finalidad de que estos se encuentren satisfechos y comprometidos con las funciones que realizan diariamente.

La presente tesis está dividida en cuatro capítulos que evidencian el proceso de la investigación. El primer capítulo contiene el marco teórico de la investigación, mediante la definición de las variables, así como las teorías que las soportan. Además, se encontraron

investigaciones referentes a la satisfacción laboral y compromiso organizacional. En este capítulo, se plantea el problema, objetivos e hipótesis de la investigación a realizar. En el segundo capítulo, se encuentra la metodología, la cual contiene la descripción del diseño y tipo de investigación que se realizó, los participantes a los cuales se aplicará las pruebas, así como el procedimiento y la recolección de datos. En el tercer capítulo, se mostrarán los resultados a partir de la aplicación de los instrumentos en la población. Finalmente, en el último capítulo, se presentará la discusión de los resultados, las limitaciones, recomendaciones y conclusiones de la presente investigación.

Capítulo 1: Marco Teórico

En el presente capítulo se revisa el marco teórico de la investigación. Se inicia este capítulo definiendo los conceptos de satisfacción laboral y compromiso organizacional, y se presentan las teorías e investigaciones sobre cada una de ellas.

Finalmente, se realiza el planteamiento del problema, los objetivos e hipótesis de investigación y la razón por la cual existe un interés en estudiar este tema.

Satisfacción laboral.

Diversas son las posturas en base a la definición de la satisfacción laboral que se han trabajado a lo largo de los años. Algunos autores hacen mención al estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas por parte del empleador con relación al trabajo que desempeña (Rodríguez, 2002). Otro autor refiere a la satisfacción como la actitud o el conjunto de actitudes que tienen los individuos hacia su trabajo u organización (Robbins, 2004). La definición que engloba mejor esta variable es la propuesta por Páez (2010) que hace referencia a las distintas facetas específicas del trabajo (el empoderamiento, la realización en el trabajo, el pago, el grupo de trabajo, la seguridad, la facilitación del trabajo, la supervisión y la actitud hacia el trabajo), con la relación de la satisfacción.

Teorías de la satisfacción laboral.

La teoría de satisfacción laboral planteada por Frederick Herzberg (1993) con respecto a la teoría de los dos factores, llamada también bifactorial menciona que la relación de un individuo con su trabajo es importante, ya que la actitud de esta persona determina el éxito o el fracaso del empleado. Este modelo se utiliza en la presente investigación, ya que guarda vínculo con la prueba de satisfacción laboral creada por Meliá y presentan indicadores, que están relacionados con las variables de la teoría de Herzberg (M. Reyes, comunicación personal, 18 de junio de 2013) Cabe destacar que J.L Meliá es el creador de las diversas pruebas que miden la satisfacción laboral y para la presente investigación se utiliza S21/26 que se describe en el siguiente capítulo.

En primer lugar, se encuentran los factores de higiene llamados también, extrínsecos, estos generan insatisfacción laboral y están compuestos por elementos como: las características del ambiente de trabajo, la compensación, el nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo, las políticas de compañía, la supervisión, los compañeros de trabajo y la seguridad (Mosley, 2005). En segundo lugar, se encuentra el factor denominado intrínseco, estos aumentan la satisfacción y motivación en el trabajo, los cuales incluyen elementos que son los siguientes: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo o promoción. (Díaz, 2004).

Por ende, Herzberg (1993) mencionó que la satisfacción y la motivación se relacionan positivamente con los factores intrínsecos; en cuanto que la insatisfacción en el trabajo, con los factores extrínsecos. En esta teoría se demostró que las personas cuando estaban conformes con su trabajo, presentaban satisfacción laboral evidenciándose por los factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, etc. (Kolb, 2001). En cambio, al sentirse insatisfechas atribuían esto a la organización (factores extrínsecos) como la política, la administración, la supervisión, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales (Lazzati, 2011).

Variables relacionadas a la satisfacción.

Las principales variables que determinan la satisfacción laboral son las siguientes: el reto en el trabajo, el sistema de recompensa y beneficios, las condiciones de trabajo y la camaradería entre compañeros. Estos se relacionan con la teoría de Herzberg, que hace hincapié a que las condiciones de trabajo tienen que ser favorables e higiénicas para los trabajadores (Robbins, 2004).

Por otro lado, las formas de compensación y los beneficios, son importantes dentro del ámbito laboral, ya que sirven para atraer, motivar, retener y satisfacer las necesidades de los trabajadores haciendo que estos estén cómodos en la empresa (Dubrin, 2008).

El apoyo por parte de los trabajadores, la compatibilidad de los diferentes colaboradores, son variables claves para la satisfacción laboral, ya que los trabajadores tendrán una percepción favorable o negativa frente a sus compañeros (Giménez, 1999).

Investigaciones sobre satisfacción laboral en trabajadores de hospitales públicos.

Se han realizado diversas investigaciones internacionales con relación al presente tema. En España se hizo un estudio sobre si el tipo de contrato de trabajo afecta a la satisfacción laboral en los trabajadores con bajo salario. (Parra, 2010)

Se encontró que los distintos tipos de contrato están asociados con un menor nivel de satisfacción, ya que las personas no muestran un apego a la organización que representa, por el contrario solo trabajan por una remuneración, más no por una motivación (Gamero, 2007)

Por otro lado, una investigación realizada en Colombia referente a los factores asociados a la satisfacción laboral en los empleados de un hospital psiquiátrico, reveló que los trabajadores no están satisfechos con sus labores diarias. El desgaste emocional, el ambiente de trabajo, los miembros de equipos, generaba una actitud negativa hacia el desempeño de sus funciones (Llapa, 2009).

En el Perú, se han realizado diversas investigaciones que tienen como objetivo conocer la satisfacción laboral en los trabajadores de los distintos hospitales nacionales. En un estudio realizado con el personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional se encontró un bajo porcentaje de satisfacción laboral, el cual es producto por factores organizacionales, actitudinales y económicos (Bobbio, 2010) Así mismo, el problema central fue que los factores de higiene y de limpieza en los ambientes de trabajo no son de óptima calidad, lo que implica la disminución del grado de satisfacción en este grupo de trabajo, generando actitudes negativas hacia sus labores (Bobbio, 2010) Además, el personal técnico de enfermería es el que percibe menores ingresos, mientras que el equipo de enfermería y obstetricia obtuvo mayor porcentaje en satisfacción laboral, ya que las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso sumado a los factores económicos generan una mayor satisfacción con sus funciones desempeñadas (Bobbio, 2010).

Por su parte, Córdova (2007) realizó un estudio en el área de emergencia referente a la satisfacción de los pacientes. El autor refiere que, según la teoría de Herzberg, se halló que predominan los factores intrínsecos a comparación del extrínseco. En este estudio se encontró que la correlación entre la satisfacción del paciente externo y la motivación del personal es baja, ya que el grado de estrés o situación en el área de emergencia, generan que no exista una calidad de atención, esto es consecuencia de las variables del ambiente del hospital, la atención, el tiempo de espera, etc.

En investigaciones recientes hechas en una muestra de 55 enfermeras que laboran en diferentes servicios de un hospital regional en el Perú se comprueba que la satisfacción laboral se mide como un indicador de la calidad del hospital y de los servicios prestados. En este estudio se encuentra que el ambiente físico, permite un mejor desempeño que favorece la satisfacción del enfermero, en el sentido de que su espacio es vital e importante para la ejecución de sus labores. También, se encuentran evidencias de que los aspectos de desarrollo, capacitación y temas nuevos de actualización sobre su formación como enfermeros, es vital, ya que los trabajadores le dan importancia a realizar una línea de carrera, este indicador se encontró por debajo de lo esperado como un factor de insatisfacción. (Atalaya, 1999)

Finalmente, en un estudio realizado a una muestra de 258 auxiliares y enfermeros de un hospital, se encuentra una relación positiva y significativa de la satisfacción laboral y la edad de los profesionales, concluyéndose que a mayor edad tengan los profesionales, incrementa la satisfacción laboral. (Prez, 1996)

En este sentido, las personas mayores que conforman el hospital se encuentran más satisfechas que los jóvenes trabajadores, debido a que por ser personas adultas son más responsables al momento de ejecutar sus labores diarias. (Cavalcante, 2004)

Compromiso organizacional.

Hoy en día, se menciona que el engagement y el compromiso tienen significados similares. Sin embargo, el primer término alude al estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo. Asimismo, se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental de los trabajadores en el entorno laboral (Robbins, 2005).

El compromiso organizacional hace referencia al grado en que un colaborador se identifica con su empresa (Newstrom, 2011). También, es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto a una organización (Chiavenato, 2009). El compromiso organizacional es el grado en el que el empleado se identifica con una organización y con sus metas y, quiere seguir formando parte de ella (Robbins, 2004).

Otros autores hacen mención al nivel en que la persona se identifica con su trabajo participando de manera activa en este y considerándose como el desempeño importante para la valoración personal (Amoros, 2000). El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella (Hellriegel, 2009) El compromiso se caracteriza principalmente por el apoyo y la aceptación de las metas y los valores de la organización, así como la disposición de ejercer un esfuerzo considerable para el bien de la empresa y el deseo por permanecer dentro de esta (Hellriegel, 2005). Por ende, un empleado comprometido tendrá como características querer permanecer en la empresa, compartir las metas que se alcancen y observar las oportunidades de trabajo como desafiantes, además de aprender de éstas y desarrollarse como personas, estos factores determinarán el compromiso laboral por parte del trabajador.(Topa, 2004)

Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual establece consecuencias respecto a la decisión para estar en la organización o dejarla. Ellos propusieron una teoría que consta de tres facetas del compromiso organizacional, las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo.

La primera hace referencia al componente afectivo, el cual, es el grado en que el empleado desea permanecer en la organización teniendo interés en la empresa y realizando cualquier esfuerzo por quedarse en ella. Asimismo, este tipo de compromiso se encuentra unido a tres factores: la alta aceptación y la creencia en los valores y metas de la organización; la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización y como último elemento se encuentra el fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización (Aamodt, 2010).

Respecto al compromiso de continuidad es el grado en que el empleado permanece en la organización debido al tiempo, el dinero y el esfuerzo que se ha invertido.

Finalmente, el compromiso normativo es el grado en que el empleado se siente obligado en la organización y por lo tanto desea permanecer en esta (Aamodt, 2010).

Investigaciones de compromiso organizacional sobre empleados en hospitales.

A lo largo de los años se han realizado diferentes estudios sobre el compromiso organizacional. Uno de ellos fue realizado en un centro de servicio de salud de atención primaria, en la región Arequipa, cuya muestra fue el equipo de profesionales que laboran en dicho hospital. Este estudio se caracterizó por destacar que los tres niveles de compromiso se correlacionan positivamente con la motivación del empleado por ser parte de la organización. Asimismo, se destaca que el compromiso afectivo de la Teoría de Meyer y Allen es uno de los componentes más importantes, ya que los empleados de los hospitales, al sentirse cómodos, realizados y felices con su profesión, podrán emplear estrategias relacionadas a la gestión del talento; de esta manera, se dará una mejor atención a los pacientes y al público en general (Bojórquez, 2012).

En investigaciones recientes, en una muestra de 93 empleados en un hospital privado se logró determinar que existe una influencia positiva en relación al clima organizacional y reconocimiento laboral sobre el compromiso laboral, en este sentido los trabajadores dan importancia a que existan reconocimientos de ascenso o felicitaciones por los logros realizados generando un grado de permanencia (compromiso afectivo) hacia su centro de labores (González, 2012).

Por otro lado, en un estudio realizado a 85 empleados de un hospital público, se encontró que el compromiso se incrementa de manera sostenida con la edad, es decir, que se establecen que un empleado más joven posee expectativas distintas a las de un colaborador con mayor edad, relacionándose a un compromiso normativo al momento de ejecutar sus labores diarias (Manfredi, 2004)

Finalmente, en una muestra de 155 trabajadores de un hospital público, se evidencio diferencias significativas en compromiso afectivo, normativo y continuo, apreciándose que los médicos alcanzan mayores puntuaciones en el compromiso normativo a diferencia del resto, en el sentido de que ellos se sienten identificados a la empresa, generando un alto grado de compromiso. Por otro lado, se encontró que la estabilidad laboral, está relacionada al compromiso, en el sentido de que aquellos profesionales de la salud con contrato administrativo de servicios (CAS) no se identifican a la institución a comparación de aquellos que tienen contrato fijo. Esto corrobora la importancia que ellos le dan a los contratos, ya que en base a ellos marcara un sentido de

compromiso hacia los trabajadores de la salud, el grado de relacionarse con la organización a la cual representan. (Palomo, 2010)

Objetivos.

Objetivo General. Estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana.

Objetivos Específicos.

Analizar las relaciones de las sub escalas de los cuestionarios de satisfacción laboral S21/26 y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Hipótesis.

La satisfacción y el compromiso se relacionan de manera positiva y estadísticamente significativas.

De acuerdo a una investigación, se encontró que en España se realizó un trabajo para determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los trabajadores de una compañía de seguros (Gamero, 2007). Se planteó que esta correlación es positiva y fuerte entre ambas variables estudiadas. De igual manera, esta evidencia es importante para la presente investigación, ya que al plantear la hipótesis se podrá determinar si se cumple o no y también si es acorde con la investigación previamente mencionada.

Capítulo 2: Metodología

En este capítulo se explican los aspectos metodológicos de la presente investigación. Primero se describe el diseño y tipo de investigación que se utilizó. Luego se define la muestra a la cual se aplicaron los cuestionarios seleccionados. Posteriormente se explica la validez y la confiabilidad de ambas pruebas (Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y la Escala de Compromiso Organizacional). Finalmente, se detalla el procedimiento que se logra para la recolección de datos y las consideraciones éticas que se tiene en cuenta.

Diseño de investigación.

La presente investigación es de tipo correlacional porque tiene como finalidad saber la relación que existe entre dos o más variables en un medio en particular (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). En este caso, se trata del estudio de la relación de las variables de satisfacción y del compromiso organizacional de un hospital de salud mental. Además, la investigación es transversal porque se evalúa en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Participantes.

Para la presente investigación se utilizó una muestra de 200 trabajadores. El muestreo es de tipo de probabilístico aleatorio, debido a que la elección de los participantes no dependerá de la probabilidad ya que serán elegidos en base al criterio del investigador (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Los criterios de inclusión para la muestra fueron los siguientes: contar con estudios técnicos y/o universitarios, tener 18 años de edad y laborar mínimo 1 mes en el hospital. Los criterios de exclusión fueron: ser mayor a 70 años, no haber concluido estudios secundarios, tener menos de un mes trabajando en la institución.

Del total 64% fueron mujeres ($n=128$) y el otro 36% fueron hombres ($n=72$). Los participantes tenían una edad promedio de 44 años ($DS = 11.28$), y las edades están en el rango de 21 a 69 años.

El estado civil de los evaluados eran los siguientes: casados un 47% ($n=93$), solteros representaron un 29% ($n=57$), viudos un 10% ($n=19$), separados un 9% ($n=18$) y divorciados un 7% ($n=13$).

Por otro lado, los niveles de instrucción de los participantes son todos aquellos que tengan carrera profesional o técnica de salud y administrativa. De esta manera, se evidenció que 38% de los evaluados tenían carreras técnicas en salud ($n=76$), respecto a carreras profesionales, se encontró un 25% de encuestados tenían grado universitario en salud ($N=50$), aquellos con carreras administrativas representaron un 20% ($n=40$) y finalmente los encuestados con otras profesiones 17% ($n=34$). De acuerdo a lo antes mencionado, según estas carreras que tienen los participantes, se encuentran ubicados en los siguientes cargos: asistentes y técnicos de salud 43% ($n=85$), profesionales de la salud 21% ($n=42$), personal administrativo 17% ($N=33$), otros cargos 16% ($n=32$), y los jefes y supervisores representan un 4% ($n=8$). El área en el cual laboran son los siguientes: el departamento de salud representa un 61% con relación a los que laboran en esa área ($n=121$) y el departamento administrativo un 39% ($n=79$) Respecto al personal a cargo que los participantes manejan, se evidencia que un 68% no tiene trabajadores a su cargo ($n=136$), mientras que un 32% sí las tiene ($n=64$). Los participantes que tienen personas a su cargo están en el rango de 1 a 33 personas que supervisan, con un promedio de 4 personas ($DS = 5.99$). En relación a los meses que los participantes trabajan en la institución están en el rango de 1 a 552 meses, con un promedio de 198 meses ($DS = 147.10$), es decir, más de 46 años. De igual forma, el tiempo que laboran los evaluados en su área respectiva están en el rango de 1 a 468 meses, con un promedio de 143 meses ($DS = 131.88$), que equivale, más de 39 años. La cantidad de horas que los participantes trabajan están en el rango de 6 a 12 horas diarias, con el promedio de 7 horas ($DS = 1.80$).

Por otro lado, se encontró que un 85% de los participantes no trabaja en otra institución ($n= 170$), mientras que un 15% sí lo hace ($n = 30$). De este grupo, se evidenció que un 13% laboran en instituciones privadas ($n = 25$) y un 2% trabaja en instituciones públicas ($n= 5$).

Finalmente, el rango salarial que ellos perciben mensualmente oscila entre menos de S/1000 nuevos soles representan el 27% de la muestra total ($n=53$), S/1000 a 1200 nuevos soles son el 26% ($n=52$), S/1200 a 1700 nuevos soles representan el 27% ($n= 54$) o S/1700 nuevos soles a más siendo este el 20% ($n=41$). (Ver Tabla 1)

Instrumentos.

Cuestionario sociodemográfico.

Se diseñó un cuestionario sociodemográfico con el objetivo de recolectar datos importantes de los participantes, como los siguientes: género, edad, estado civil, profesión, cargo, tiempo laborando en la institución y en su área, las horas que trabaja y su rango salarial. Este cuestionario se realizó con el propósito de conocer cómo es la población de un hospital de salud mental y de esta manera contar con los números exactos que nos permita analizar la muestra obtenida.

Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

El instrumento a utilizar en la presente investigación es el cuestionario general de satisfacción en organizacionales laborales S21/26 elaborado por Meliá, Pradilla, Marti, Sancerni, Oliver y Tomas (1990) en Valencia y adaptada en el Perú por Vásquez (2011). Esta escala contiene 26 ítems y se puntúa con un formato de respuesta dicotómico (verdadero y falso). A continuación se detalla cada factor según ítems conformados.

El primero hace referencia al factor de satisfacción con la supervisión y participación en la organización (ítems 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21). El segundo factor es la satisfacción con la remuneración y las prestaciones (ítems 4, 9, 10, 12, 14 y 23). El tercer factor es la satisfacción intrínseca (ítems 1, 2, 3 y 18). Respecto al cuarto factor es la satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7, 8 y 24). Como quinto factor se tiene a la satisfacción con la cantidad de producción (ítems 5 y 26). Finalmente, el sexto y último factor es la satisfacción con la calidad de producción (ítems 24 y 25) (Vásquez, 2011).

En el Perú, el cuestionario de Satisfacción S21/26 fue validado por Vásquez (2011) en una prueba piloto con una muestra de 150 trabajadores peruanos de distintas empresas, estudiantes de un programa para ejecutivos de una universidad privada de la ciudad de Lima Metropolitana. La muestra utilizada fue no probabilística, puesto que la elección de los elementos que conformarán la muestra no dependerá de la probabilidad ya que serán elegidos en base al criterio del investigador (Hernández, 2010). Además se emplea un muestreo de tipo accidental lo cual consiste en tomar las muestras que se tengan disponibles de la población de estudio (Hernández, 2010).

El resultado de los análisis de la muestra de los participantes arroja la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin un KMO de 0.74, este resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo ($p < 0.000$), por lo que demuestra la viabilidad del análisis del presente cuestionario (Vásquez, 2011). Se utilizó una rotación Varimax. La validez de la escala será evaluada a partir de la validez de constructo. Los seis componentes descritos anteriormente, explican el 54.97% de la varianza total.

El primero obtiene un autovalor de 5.72 representa el 22.88% de la varianza y en el que se encuentran los ítems: 11, 13, 15, 17, 19 y 20, que estima la satisfacción con la supervisión y participación en la organización, respecto, al segundo componente alcanza un autovalor de 2.30 del 9.21% de la varianza adicional y en el que se agrupan los ítems: 6, 7, 8, 14, 24 y 25, que estima la satisfacción con la remuneración y las prestaciones. El tercer componente logra un autovalor de 1.79 y explica el 7.18% de la varianza adicional, en el que se encuentra los ítems: 4, 9, 10, 12 y 23, que pertenecen a la satisfacción intrínseca. En cuanto al cuarto componente este alcanza un autovalor de 1.56, hace mención al 6.25% de la varianza adicional, el que representa los ítems: 16 y 21 que estima la satisfacción con el ambiente físico; respecto, al quinto componente, este logra un autovalor de 1.26 explica el 5.06% de la varianza adicional y en el que se encuentra los ítems: 1, 2, 3 y 18 que estima la Satisfacción con la cantidad de producción. Finalmente, el sexto y último componente logra un autovalor de 1.09 explica el 4.35% de la varianza adicional, agrupando los ítems 5 y 26 que estima la satisfacción con la calidad de producción

Además, se utilizó el método de consistencia interna, para medir la confiabilidad de la prueba, mediante el alfa de Cronbach en el que se incluía todo los componentes. El primero tiene un coeficiente de consistencia interna de 0.78; el segundo muestra un índice de 0.66; el tercero tiene una consistencia interna de 0.67; el cuarto presenta una consistencia de 0.73; el quinto muestra un índice de 0.46 y el sexto una consistencia interna de 0.48.

Para fines de la presente investigación se desarrollaron las evidencias de validez y confiabilidad del presente cuestionario

Validez y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26

Para analizar la validez de constructo del presente cuestionario se realizó mediante el análisis de componentes principales y para determinar la confiabilidad fue realizada por el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach.

El resultado de los análisis de los componentes principales arrojó la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin un KMO de 0.77, realizado mediante la rotación Oblimin. Este resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo ($p < 0.000$) demostrando la viabilidad del análisis del presente cuestionario. Así mismo, los cinco componentes explicaron el 47.79% de la varianza total.

Con respecto a las cargas factoriales para cada una de las dimensiones de la prueba, los cinco componentes explicaron el 47.79% de la varianza total.

El primer componente obtuvo un autovalor de 6.035 que representa el 23.21% de la varianza y en el que se encuentran los ítems 6, 7, 24 y 8.

El segundo componente alcanzó un autovalor de 2.05 que explica el 7.89% de la varianza, asimismo, está conformado por los ítems 26, 2, 3, 5, 18, 25 y 1.

El tercer componente logró un autovalor de 1.56 que explica el 5.99% de la varianza, además se encuentra compuesto por los ítems 17, 13, 15, 19, 11 y 22.

En cuanto al cuarto componente este alcanzó un autovalor de 1.46, que corresponde al 5.62% de la varianza y está conformado por los ítems 21, 16 y 20.

Finalmente, el quinto y último componente logró un autovalor de 1.32, que explica el 5.09% de la varianza. Además, se encuentra compuesto por los ítems de 11, 10, 4, 12, 9 y 23. (Ver Tabla 2)

Cabe destacar que estos cinco componentes son similares y diferentes a la teoría original y de la prueba validada en Perú por Vásquez (2011); son iguales porque los nombres de las escalas se mantienen; no obstante, el cambio que se realizó fue dividir las subescalas de supervisión y participación y también se eliminaron las subescalas de cantidad y calidad de producción agrupándose los ítems en la subescala de satisfacción intrínseca.

En cuanto al primer componente, Ambiente físico, los ítems 14 y 25 pertenecían por su alta carga factorial a esa escala, sin embargo, al analizar estos ítems, se denota que no pertenecen a ella, ya que el ítem 14 hace referencia a temas de contratos y leyes laborales, por lo que corresponderían a la subescala de remuneración y prestación, de igual forma, el ítem 25 menciona el grado de satisfacción por parte del trabajador al realizar su labor, y esto no podría ser parte de la escala de Ambiente físico porque no tiene relación alguna, pero sí pertenece a la subescala de satisfacción intrínseca. Por otro lado, la subescala de ambiente físico presenta una valoración entre 0.75 y 0.39 y tiene un coeficiente de consistencia interna de 0.69. Las correlaciones elementos total corregida se encontraron entre 0.52 y 0.43 para medir la confiabilidad de la prueba.

Respecto al segundo componente, satisfacción intrínseca, de acuerdo a lo mencionado anteriormente el ítem 25 pertenece a esta escala. De igual forma, el ítem 1 a pesar de no tener una alta carga factorial, se agrupa en esta escala, porque refiere al grado que siente el empleado por su trabajo y esto es parte de satisfacción intrínseca, ya que, realiza su labor por el simple placer de realizarla. Por otro lado, los ítems de la subescala de satisfacción intrínseca tienen valoraciones entre 0.83 y 0.42. En este componente, se mostró un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.68 y las correlaciones elementos total corregida alcanzaron valores entre 0.54 y 0.29.

Como se mencionó en un comienzo, se dividió la subescala de supervisión y participación propuesto por los creadores de la prueba. En esta investigación, se decidió separar las escalas en dos modos: el tercer componente sería denominado supervisión y camaradería, y el cuarto componente sería llamado participación, esto se realizó ya que ambas escalas eran agrupadas por nueve ítems, sin embargo, al analizarlo, se denotaba que estos ítems podrían clasificarse de esa forma y sería entendido de una mejor manera. Por ello, el tercer componente, el ítem 22 al ser de menor carga factorial pertenece a este componente, porque explica el grado de satisfacción que siente los trabajadores por parte de sus compañeros y esto es parte de la subescala de supervisión y camaradería. Asimismo, en esta escala se obtiene una valoración entre 0.74 y 0.13 y tiene una consistencia interna de 0.62 y las correlaciones elementos total corregida se encontraron entre 0.52 y 0.14.

En cuanto al cuarto componente, participación, los ítems están agrupados correctamente, sin embargo, el ítem 1 tiene una alta carga factorial, sin embargo, no pertenece a esta escala, por lo que se encuentra en la segunda subescala denominada satisfacción intrínseca. En esta subescala tienen valoraciones entre 0.58 y 0.43. Asimismo, presenta una consistencia de 0.66 y las correlaciones elementos total corregida alcanzaron valores entre 0.50 y 0.45.

En el quinto componente, remuneraciones y prestaciones, los ítems están conformados adecuadamente, y tienen una alta carga factorial. Por otro lado, la subescala de remuneraciones y prestaciones poseen una valoración entre 0.70 y 0.36. Así mismo, la consistencia interna es 0.70 y las correlaciones elementos total corregida alcanzaron valores entre 0.53 y 0.23.

Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

El instrumento a utilizar en la presente investigación es la escala de compromiso organizacional elaborada por Meyer y Allen (1997) en Londres y adaptada en el Perú por Montoya (2012). Se llevó a cabo un análisis de componentes principales (ACP), con rotación Oblimín. Se emplea este método, siguiendo los estudios de Ríos (2010) que aplicó esta metodología con el objetivo evaluar si los resultados se componen de forma libre con independencia de las características muestrales.

Esta escala contiene 18 ítems y se puntúa con escala de Likert de 7 puntos. A continuación se detalla cada componente según ítems conformados.

El primero hace referencia a la subescala de compromiso afectivo (ítems 3, 7, 10, 11,12 y 15). El segundo componente es el compromiso continuo (ítems 4, 8, 13, 16,17). El tercer componente es el compromiso normativo (ítems 1, 2, 5, 6, 9, 14,18)

En el Perú, la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen fue validada por Montoya (2012) en una muestra de 169 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes empresas de Lima Metropolitana. Cabe destacar que esta población, se emplea mediante un muestreo de tipo accidental, lo cual se define por tomar las las muestras que se tengan disponibles de la población de estudio, hasta completar el tamaño de la muestra deseada (Alarcón, 2008)

Montoya (2012) desarrolla diversos modelos para explicar la varianza adicional. Para comprobar la estructura factorial de la prueba se realizaron diversos análisis de componentes principales. En

el primero de ellos, se encuentra que los tres componentes descritos anteriormente, explican el 58.93% de la varianza adicional. El primer componente obtiene un autovalor de 7.00 representan el 38.86% de la varianza y en el que se encuentran los ítems: 3, 7, 10, 11, 12, y 15 que estiman el compromiso afectivo. El segundo componente alcanza un autovalor de 2.20, lo que explica el 12.23% de la varianza adicional, en el que se agrupa los ítems: 13, 8, 4, 17 pertenecientes a la subescala de Compromiso Continuo. Por último el tercer componente alcanza un autovalor de 1.41 y explica el 7.84% de la varianza adicional, y se encuentran los ítems 2,5 y 9 pertenecen a la subescala de compromiso normativo (Montoya, 2012).

Sin embargo, en este procedimiento se encuentra que los ítems eran dispersos a comparación de la teoría original propuesta, por ende se procede a realizar otro modelo.

En el segundo modelo, se realiza un análisis de componentes principales (ACP) de los cuatros componentes para verificar si coinciden con los ítems propuestos según la teoría original. En este ACP se encuentra que los cuatros componentes representan el 64.46% de la varianza adicional. El primer componente obtiene un autovalor de 7.00 representa el 38.86% de varianza. El segundo componente logra un autovalor de 2.20 y explica el 12.23% de varianza adicional. El tercer componente alcanza un autovalor de 1.41 y representa el 7.84% de varianza adicional. Finalmente, el cuarto componente alcanza un autovalor de 1.00 y explica el 5.54% de varianza adicional. Este resultado propone una subescala de un sólo ítem (Montoya, 2012)

Los componentes estaban agrupados por ítems: el primero está integrado por los ítems 10, 14, 12, 7, 3, 11, 18, 15 y 16, de los cuales corresponden a la sub escala de compromiso afectivo, 3, 7, 10, 11, 12, y 15; los otros ítems restantes 14 y 18, pertenecen a la subescala de compromiso normativo. El segundo componente está compuesto por los ítems 13, 8, 4 y 17, de ellos todos son parte de la subescala de compromiso continuo. El tercer componente está integrado por un sólo ítems 1, y este corresponde a la subescala de compromiso continuo. Finalmente, el cuarto componente está compuesto por los ítems 2, 9, 5 y 6, y todos estos son parte de la subescala del compromiso normativo. Por ende, este resultado propone una subescala de un sólo ítem (Montoya, 2012).

Como se aprecia, se vuelve a encontrar que los ítems eran dispersos, por ende, se procede a realizar otro procedimiento. De acuerdo a este ACP compuesto por cuatro componentes se evidencia que no coincide la estructura factorial con la escala original.

En este tercer análisis de componentes principales, (ACP) arroja la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin un KMO de 0.88; este resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo ($p < 0.000$) demuestra la viabilidad del análisis del presente cuestionario (Montoya, 2012) En este ACP, se encuentra dos componentes, los cuales explican un 51.09% de la varianza total. El primero obtiene un autovalor de 7.00 representa el 38.86% de la varianza. Respecto, al segundo componente alcanza un autovalor de 2.20 del 12.23% de la varianza adicional.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, el primer componente está compuesto por los ítems 10, 12, 14, 7, 3, 11, 18, 15, 1, 6 y 5, los cuales pertenecen a la sub escala de compromiso afectivo 1, 3, 7, 10, 11, 12, y 15; los otros ítems restantes 5, 6, 14 y 18, corresponden a la subescala de Compromiso Normativo, esto implicó que el primer componente cumple con los ítems propuestos por la subescala de compromiso afectivo. Por ende, se relaciona con la teoría de Meyer y en su mayoría son de la subescala de compromiso normativo.

El segundo componente está integrado por los ítems 16, 8, 13, 17, 4, 9 y 2 los cuales corresponden a la subescala de Compromiso Continuo los ítems 4, 8, 13, 16 y 17; y los ítems restantes 2 y 9 pertenecen a la subescala de Compromiso Normativo. Este componente toma en cuenta los cinco ítems y estos fueron propuestos por la teoría.

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que permite encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Para la presente investigación, se plantea que se agrupen los ítems afectivos y normativos, de manera que, se constituya una subescala afectiva-normativa y una subescala de continuidad, ya que estos componentes coinciden con las dos subescalas de la prueba original (Montoya, 2012).

Finalmente, se utiliza el método de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, para medir la confiabilidad de la prueba, y este arroja que el componente afectivo- normativo tiene un coeficiente de consistencia interna de 0.89, respecto al componente continuidad muestra un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.78.

Para fines de la presente investigación se desarrollaron las evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional

Validez y confiabilidad de la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).

En primer lugar, se determinó la validez de constructo mediante el análisis de componentes principales. En segundo lugar, para hallar la confiabilidad del instrumento se usó el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach.

El resultado de los análisis de componentes principales mostró la medida de adecuación muestral de Kaiser- Meler- Olkin (KMO) de 0.89 realizado mediante la rotación Oblimin. La prueba de esfericidad de Barlett fue significativa ($p < 0.000$) y se demostró la viabilidad del análisis del presente cuestionario.

En el análisis se hallaron dos componentes que explicaron el 48.52% de la varianza total.

El primer componente, la subescala de Afectivo- Normativo, obtuvo un autovalor de 7.07, lo que explicó el 39.25% de la varianza. Asimismo, se encuentra compuesto por los ítems 14, 18, 15, 7, 10, 3, 12 y 11.

El segundo componente, la subescala Continuo alcanzó un autovalor de 1.67, lo que significó el 9.27% de la varianza. Ítems 16, 4, 8, 2, 6, 9, 13, 5 y 17 (Ver Tabla 3)

De acuerdo a lo mostrado, las dos escalas son similares a la prueba validada, sin embargo, ciertos ítems cambian, en el sentido, de que algunos pertenecen a otra subescala o viceversa.

Respecto al primer componente, afectivo- normativo, el ítem 1 pertenece al segundo componente por su alta carga factorial, sin embargo, este denota que el trabajador está en la empresa más por gusto que por necesidad, y esto implica un afecto que tiene el empleado hacia su organización, por ende, debe pertenecer al primer componente. De igual forma, el ítem 11 tiene una alta carga factorial y se encuentra en la segunda subescala, no obstante, este hace referencia al sentimiento por parte del trabajador sobre los problemas de la empresa y cómo este siente que son sus propios problemas, por ello, se refleja el grado de sentimiento y emoción que está involucrado el trabajador al sentir que estos problemas de la organización a la cual pertenece son los suyos también y es por esta razón que debe pertenecer a la subescala afectivo- normativo.

En cuanto al segundo componente, continuo, el ítem 16 corresponde a la presente subescala, según la teoría, a pesar de que este tiene baja carga factorial. Asimismo, los ítems 2, 6,

9 y 5 obtienen altas cargas factoriales, pese a que estos pertenezcan al primer componente, según la teoría. No obstante, estos cuatro ítems están agrupados en la subescala Continuo, ya que el ítem 2 hace referencia a que una de las principales razones por las que el empleado continua laborando es por la compañía y porque siente la obligación moral de pertenecer a ella, esto hace referencia a que el trabajador permanece en la organización por el esfuerzo que ha invertido en la empresa, y este sentido de permanencia es parte del concepto de compromiso continuo. El ítem 6 menciona que el empleado se sentiría culpable si dejará la empresa por todo lo que este ha dado, se aprecia nuevamente, el sentido de estabilidad que el trabajador tiene en la empresa, por ende, debe estar en esta segunda subescala. El ítem 9 refiere que ahora mismo el empleado no abandonaría la empresa porque se siente obligado con todos, haciendo hincapié al grado en que el trabajador permanece en la empresa debido al tiempo, ya que se menciona el presente, (ahora mismo) es por esta razón que este ítem pertenece a la subescala continuo. Con relación al ítem 5 explica que no es correcto dejar la empresa, a pesar de tener otra oferta laboral, esto se relaciona al compromiso continuo, porque explica que el empleado estará en la empresa por todo el esfuerzo que ha invertido, por ende, este ítem está en el segundo componente.

La subescala Afectivo- Normativo presentan una valoración entre 0.86 y 0.08, tiene un coeficiente de consistencia interna de 0.87. Las correlaciones elementos total corregida se encontraron entre 0.71 y 0.33 para medir la confiabilidad de la prueba.

Por otro lado, los ítems de la subescala Continuo tienen valoraciones entre 0.83 y 0.04. Asimismo, mostró un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.83 y las correlaciones elementos total corregida alcanzaron valores entre 0.65 y 0.43.

Procedimiento.

La muestra son los trabajadores de un Hospital de salud mental en Lima, para acceder a ellos, se entregó una carta de la Universidad con el objetivo de realizar una exposición formal, explicando los fines de la investigación, el tiempo que duraría, las pruebas que se utilizarían, entre otros datos. Esta carta se llevó al hospital junto con un breve resumen de la presente investigación, adjuntando las pruebas que se aplicó a los participantes y el consentimiento informado. Además, se presentó en recepción una carta dirigida a la directora del hospital de salud mental, así como, hacia el jefe de Departamento de Docencia e Investigación. Posteriormente, estos documentos fueron evaluados por el comité de ética de la institución, a fin de determinar y aprobar la presente

investigación. Luego, que el comité aprobó el proyecto, se coordinó con el departamento de gestión de la calidad a fin de organizar fechas y horas para las aplicaciones de las pruebas. Asimismo, se diseñó con el departamento de gestión de la calidad, un cronograma con el objetivo de organizar los momentos en los cuales se procedió aplicar los instrumentos a los participantes.

Una vez teniendo los instrumentos junto con la encuesta sociodemográfica, se les aplicó a los trabajadores, explicándoles en que consiste el consentimiento informado y en caso no deseen continuar con la investigación se pueden retirar de manera voluntaria (Ver Apéndice A). Este consentimiento indicaba a los participantes la importancia de su colaboración y el objetivo de la investigación. Asimismo, se les explicó que las encuestas serán anónimas y que se cuidaba la integridad de ellos, de esta manera, se cumplió con los aspectos éticos de la investigación.

Este procedimiento se prolongó entre 30 a 45 minutos la aplicación de los cuestionarios de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la encuesta sociodemográfica (Ver Apéndices B, C y D). Por otro lado, antes de empezar el procedimiento, se explicó a los participantes cómo debía marcar y contestar las preguntas, a fin de que no existan dudas, ni falta de comprensión ante los instrumentos presentados.

La aplicación de estos instrumentos se realizó en forma masiva, primero, con el consentimiento informado, posteriormente la encuesta sociodemográfica, seguido de los cuestionarios de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Al finalizar este procedimiento, se agradeció a los participantes, así como, se entregó al departamento de gestión de la calidad, los datos generales, a fin de contribuir y aportar con la información que se obtuvo de la presente investigación.

Para el análisis de datos, se procedió a recolectar la información obtenida luego de la aplicación de los instrumentos. De esta manera, se analizó de manera cuantitativa los datos obtenidos, con el fin de saber los resultados de las correlaciones entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Por ende, se tabuló los datos mediante una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 21.0. Para determinar el estadístico a utilizarse en las pruebas, se realizó una prueba de normalidad de datos. Luego, se utilizó la correlación de Spearman por la distribución normal (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

Capítulo 3: Resultados

Análisis descriptivo:

En la presente investigación se encontró que los participantes obtuvieron en el área Afectivo- Normativo un promedio de 46.36 con una desviación estándar de 10.43; de igual manera, en el área Continuo obtuvieron un promedio de 40.77 con una desviación estándar de 11.04.

Respecto al Ambiente físico, los participantes obtuvieron una media de 2.64 con una desviación estándar de 1.36; en Satisfacción intrínseca tienen una media de 6.02 y la desviación estándar es 1.38; en Supervisión alcanzan un promedio de 4.31 y presenta una desviación estándar de 1.63; en cuanto a Participación presentan un promedio de 2.30 y una desviación estándar de 0.98; finalmente en Remuneración obtienen un promedio de 3.11 y una desviación estándar de 1.69. (Ver Tabla 4)

Tabla 4

Media y desviación estándar de las variables evaluadas

Estadísticos descriptivos				
	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Afectivo-normativo	11	63	46,36	10,433
Continuo	11	63	40,77	11,038
Ambiente físico	0	4	2,64	1,356

Intrínseca	1	7	6,02	1,382
Supervisión	0	6	4,31	1,633
Participación	0	3	2,30	,976
Remuneración	0	6	3,11	1,691

Análisis correlacional.

Antes de empezar el análisis de las correlaciones entre las variables, se examina la distribución de los puntajes obtenidos en la presente investigación, para ello se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov a cada uno de los instrumentos. Este test mostró que las pruebas de Satisfacción ($r = 0.09$, $p = 0.001$) y Compromiso ($r = 0.11$, $p = 0.00$), utilizando la correlación más adecuada que es de Spearman.

Con relación a las pruebas, se encontró que Satisfacción correlacionó positivamente con Compromiso ($r = 0.22$, $p = 0.00$) (Ver Tabla 5).

Tabla 5.

Prueba de normalidad de los instrumentos de Satisfacción y Compromiso

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso	,107	200	,000
Satisfacción	,088	200	,001

Tabla 6.

Correlaciones de los componentes de Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional.

	Ambiente físico	Intrínseca	Supervisión	Participación	Remuneración	Afectivo-normativo	Continuo
	1	$r = .374$	$r = .365$	$r = .342$	$r = .398$	$r = -.054$	$r = .014$
Ambiente físico		$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p > .05$	$p > .05$
Intrínseca	$r = .374$ $p < .001$	1	$r = .483$ $p < .001$	$r = .469$ $p < .001$	$r = .419$ $p < .001$	$r = .192$ $p < .05$	$r = .150$ $p < .05$
Supervisión	$r = .365$ $p < .001$	$r = .483$ $p < .001$	1	$r = .491$ $p < .001$	$r = .591$ $p < .001$	$r = .197$ $p < .05$	$r = .217$ $p < .05$
Participación	$r = .342$ $p < .001$	$r = .469$ $p < .001$	$r = .491$ $p < .001$	1	$r = .496$ $p < .001$	$r = .138$ $p > .05$	$r = .174$ $p < .05$
Remuneración	$r = .398$ $p < .001$	$r = .419$ $p < .001$	$r = .591$ $p < .001$	$r = .496$ $p < .001$	1	$r = .201$ $p < .05$	$r = .304$ $p < .001$

	$r = -.054$	$r = .192$	$r = .197$	$r = .138$	$r = .201$	1	$r = .726$
Afectivo- normativo	$p > .05$	$p < .05$	$p < .05$	$p > .05$	$p < .001$		$p < .001$
	$r = .014$	$r = .150$	$r = .217$	$r = .174$	$r = .304$	$r = .726$	1
Continuo	$p > .05$	$p < .05$	$p < .05$	$p < .05$	$p < .001$	$p < .001$	

Por otro lado, el análisis de correlaciones refleja que existen correlaciones entre ambas variables. Sin embargo, la escala de Ambiente físico (Prueba de Satisfacción Laboral) no correlaciona con ningún componente del Compromiso. No obstante, esta escala sí correlaciona con las demás de la prueba. Por ejemplo, el ambiente físico tiene una correlación significativa y mediana con Satisfacción intrínseca ($r = 0.37$, $p = 0.00$); del mismo modo esta correlación se presenta con Supervisión ($r = 0.36$, $p = 0.00$), con Participación y Camaradería ($r = 0.34$, $p = 0.00$); y con Remuneración ($r = 0.39$, $p = 0.00$).

De igual forma, la Satisfacción intrínseca presenta una correlación significativa y mediana con las siguientes subescalas: Supervisión ($d = 0.48$, $p = 0.00$), Participación ($d = 0.47$, $p = 0.00$) y Remuneración ($d = 0.42$, $p = 0.00$). Este componente con las subescalas de la prueba de Compromiso, revela que existe una correlación positiva y pequeña con Compromiso continuo ($d = 0.15$, $p = 0.03$); compromiso Normativo ($d = 0.19$, $p = 0.01$).

En el caso de la subescala de Supervisión tiene una correlación positiva, significativa y mediana con las subescala de Participación , el ambiente físico tiene una correlación significativa y mediana con Satisfacción intrínseca ($d= 0.42, p = 0.00$) En cuanto al componente afectivo- normativo existe una correlación significativa y pequeña con la presente subescala , el ambiente físico tiene una correlación significativa y mediana con Satisfacción intrínseca ($d= 0.19, p = 0.00$) y el compromiso continuo ($d= 0.22, p = 0.00$).

Respecto a la subescala de Participación presenta una correlación significativa y mediana con Remuneración ($d= 0.49, p = 0.00$). Además, esta subescala se correlaciona de manera significativa y pequeña con Compromiso Afectivo- continuo ($d= 0.20, p = 0.05$) y con el Compromiso Normativo ($d= 0.17, p = 0.01$). (Ver Tabla 6)

Capítulo 4: Discusión

En este último capítulo se realiza la discusión de los resultados de la investigación, las limitaciones, las recomendaciones y las conclusiones a las que se llega.

Cabe destacar que el objetivo planteado para la presente investigación fue el estudiar cual es la relación entre la satisfacción y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental. Para ello, se aplicó el Cuestionario S21/26 y la Escala de Compromiso de Meyer y Allen (1997) a 200 colaboradores de un hospital de salud mental en Lima Metropolitana. Posteriormente, se realizó los análisis de los resultados obtenidos en las pruebas con la finalidad de contrastar los datos con la hipótesis planteada sobre la existencia de una relación positiva entre ambas variables.

En primer lugar, se estudiaron las propiedades psicométricas de ambos instrumentos en la muestra seleccionada con el fin de determinar la validez y la confiabilidad de las pruebas.

En el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, los resultados de los análisis de componentes principales arrojaron que la mejor solución factorial para esta prueba es la planteada en la presente investigación con cinco componentes así como la modificación y la creación de escalas juntos con ítems que guarden relación con ella (ambiente físico, satisfacción intrínseca, supervisión, participación y camaradería y remuneración. En la escala de Compromiso Organizacional, los resultados de los análisis de componentes principales arrojan la misma estructura propuesta por la teoría original y confirma la existencia de dos componentes principales (Afecto- normativo y continuo).

En segundo lugar, de acuerdo a la hipótesis planteada para el presente estudio, se ha encontrado que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Estos resultados, se corroboran con un estudio realizado en España en donde se demostró que hay una correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en donde el primero es un factor predictor y significativo en una muestra hospitalaria (Mañas, 2007).

Aunque cada variable incide en el compromiso, es la satisfacción laboral la que tiene un mayor impacto, es así como los empleados deciden comprometerse con la organización y si se encuentran conformes con la misma. En este sentido, los trabajadores están satisfechos en su puesto y a partir de ello deciden implicarse en la institución (Mañas, 2007). Por su parte, Melia (1990) señala en torno a la teoría de la satisfacción laboral que los factores de higiene son los que predicen la actitud que tiene el trabajador con su empresa. Por ende, esto se podría relacionar con la teoría de compromiso organizacional (Aamodt, 2010) que establece que el colaborador con un grado de identificación, tendrá mayores posibilidades de permanecer en sus centros de labores. Al analizar estas teorías se denota que hay relación, ya que si la actitud del trabajador en la empresa es positiva este desearía permanecer en ella, lo cual expresaría el compromiso organizacional. Por ello, sí existe relación entre ambas variables, lo que significa que la satisfacción conlleva a un juicio favorable sobre la organización dando la opinión en base al conocimiento, afecto y conducta para tener una actitud positiva hacia su trabajo (Rodríguez, 2008). El conocimiento, afecto y conducta son componentes del compromiso organizacional, según Meyer y Allen (1993) y está referida a la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella.

En relación a los componentes de la prueba de satisfacción ésta se relaciona con la teoría de Herzberg (1993), debido a que se menciona que existen factores llamados extrínsecos que estos producen insatisfacción y no motivación como: ambiente de trabajo, supervisión, los compañeros de trabajo, y compensación. Estos factores se relacionan con los de la prueba original de Melia (1990). En este cuestionario se proponen las mismas subescalas relacionadas al ambiente físico, lugar en el cual se encuentran los trabajadores con buena ventilación, iluminación, etc.; supervisión y camaradería en el sentido de cómo los jefes supervisan las labores de los trabajadores (Melia, 1990) De igual manera, según la teoría existen diversos factores intrínsecos, sin embargo, el que guarda relación con la prueba es el componente de prestación. Este hace referencia que al existir este factor en la organización aumenta la satisfacción y la motivación en el trabajo (Chiavenato, 2009)

Respecto a los componentes de la variable de compromiso, como se mencionó anteriormente, estos se relacionan entre sí junto con los factores de la otra prueba. No obstante, esta relación es de acuerdo a la teoría original.

Por otro lado, en una investigación realizada sobre las variables relacionadas con el compromiso organizacional en trabajadores de una clínica de salud, se reveló que si están correlacionadas entre si los componentes afectivo-normativo y continuo, tal como se encontró también en el presente estudio. En esta investigación se menciona que la subescala afectiva desempeña un papel importante en el análisis del compromiso en los empleados, ya que hace referencia al aspecto emocional del empleado como consecuencia del compromiso por parte de la clínica, ya que se enfoca en las necesidades y expectativas que el trabajador siente (Salvador, 2005). En cambio, el compromiso normativo es una dimensión que consiste en que las personas logran percibir el sentimiento de obligación moral, como una forma de comprometerse con la situación. Este estudio se relaciona con la presente investigación, ya que las variables si están relacionadas, y que además existen dos componentes principales, lo único que difiere es la magnitud de las puntuaciones, ya que en la presente tesis, las puntuaciones alcanzadas en ambos componentes son altas.

Los resultados obtenidos en el análisis de correlación muestran que las subescalas de satisfacción intrínseca, supervisión, participación y remuneración están relacionadas entre sí y a la vez con las escalas de compromiso afectivo-normativo y continuo. La única subescala que no correlaciona con las subescalas de compromiso es la de Ambiente físico, la cual hace referencia a las condiciones ambientales de trabajo. Ello no se relaciona con el grado en que el empleado desea seguir en su organización (Robbins, 2004).

Las investigaciones demuestran que la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo-normativo guardan algún vínculo entre ellos. Un estudio realizado en una universidad peruana en una muestra de 72 trabajadores de diferentes organizaciones arrojó que las personas al estar motivadas por laborar, crearán un sentido de permanencia hacia sus centros de labores.

Asimismo, crea en ellos un deber moral que siente el empleado producto de la motivación intrínseca (Loli, 2007) Este estudio se relaciona con la presente investigación, ya que las variables están relacionadas

De la misma forma, existe una relación significativa entre la satisfacción intrínseca y el compromiso continuo, en una investigación reciente, se evidenció que si la persona realiza su trabajo simplemente por el placer de hacerlo sin recibir ningún beneficio económico, la persona tomará en cuenta la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y permanecerá en la empresa

por un tiempo prolongado (González, 2012) Esta investigación guarda relación con el estudio realizado, evidenciando el vínculo existente entre ambas variables.

Existe una relación directa entre supervisión y afectivo-normativo, tal como se demostró también en una investigación realizada en una muestra de 150 profesores, en donde se encontró que las personas que ejercían un rol de líder, genera en ellos una adhesión emocional y moral por dirigir la actividad de estas personas, teniendo así una actitud positiva hacia su trabajo, ya que al tener mayores responsabilidades dentro de su cargo como jefes o superiores, se sienten más satisfechos por obtener resultados elevados en la organización (Jaik, 2010). Por otro lado, esta investigación refleja claramente la relación entre ambas variables tanto en satisfacción y compromiso organizacional.

Asimismo, otro estudio realizado en España en una compañía minera sobre la supervisión y el compromiso continuo, reveló una relación significativa entre ambas variables. Esto se da como consecuencia de que el jefe que tiene a su mando un grupo de trabajadores, se enfoca en que el equipo desee permanecer en la institución, teniendo como consecuencia que el colaborador experimente una sensación de compromiso hacia la organización por haberle dado la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. Además, denota que los jefes deben velar por el bienestar de sus colaboradores y de esta forma logrará mayor identificación y lealtad hacia la organización que representa. (Bager, 2009) Estos resultados notan una relación similar realizada para la presente investigación, por ende, se puede apreciar el grado de vínculo significativo entre ambas variables.

Otras variables dentro de la satisfacción laboral que correlacionan entre si es la participación y el componente afectivo-normativo. Al respecto, en una investigación realizada a 305 enfermeras de un hospital público y privado, reveló que los factores emocionales afectan a la participación en el trabajo. En este contexto, se demostró que el personal de enfermería está interesado en participar en la toma de decisiones y en las múltiples actividades dentro de la organización, con el fin de que sus opiniones se tomen en consideración, lo que genera a nivel emocional una fuerte motivación y actitud para permanecer en la institución (Flores & Alonso, 2006). Por otro lado, esta investigación descrita anteriormente tiene una relación significativa con el presente estudio, en primer lugar, la muestra es similar y el vínculo es positivo entre las variables. Asimismo, una diferencia son los puntajes obtenidos en ambos estudios.

Los componentes de la prueba de satisfacción laboral que correlacionan entre sí son los de participación y compromiso continuo, lo cual se corrobora también en un estudio detallado anteriormente en una muestra de 305 enfermeras, indicó que a mayor participación en las juntas directivas, mayor sentimiento de lealtad en la empresa, en el sentido de generar en los trabajadores un factor de desarrollo y crecimiento profesional (Flores & Alonso, 2006). Por otro lado, se puede notar la relación existente entre el estudio anteriormente expuesto y la presente investigación.

Por otro lado, una investigación realizada en una Universidad Chilena sobre el compromiso afectivo- normativo y la remuneración, se comprobó que este último tiene numerosas ventajas para incrementar el compromiso organizacional de los individuos, ya que refleja para estos una manera competitiva y atractiva. De esta forma, si los trabajadores no son bien remunerados, probablemente no se sientan felices en sus trabajos. Esta investigación, conlleva a que al realizarse encuestas sobre salarios y realizar comparaciones con otras empresas similares puede ser de utilidad para saber si están contentos o no. Por ende, los empleadores deben de tener políticas claras con referente a salarios, aumentos y bonos (Rocco, 2009). Esta investigación se relaciona con el presente estudio, ya que las variables están relacionadas, y que además existen dos componentes principales, lo único que difiere es la magnitud de las puntuaciones, ya que en la presente tesis, las puntuaciones alcanzadas en ambos componentes son altas.

Por otro lado, el ambiente físico no se correlaciona con ninguno de los componentes del compromiso organizacional. Es probable que tal como lo señala Herzberg (1993) el espacio, lugar de trabajo, limpieza, ruido y temperatura son considerados factores higiénicos (extrínsecos) y esto no conlleva al compromiso, ya que no afecta el sentido de necesidad, deseo y deber por parte del empleado hacia sus centros de labores (Mosley, 2005). En ese sentido, en los participantes las características del ambiente físico, no influyen en el compromiso laboral. Este estudio si guarda relación con la presente investigación, ya que se demuestra que no existe relación entre ambas variables en una muestra de trabajadores de un hospital de salud mental

Estos resultados han sido los previstos para la investigación, ya que se evidencia que la satisfacción tiene relación con el compromiso organizacional. No obstante, es necesario mencionar que dentro del presente estudio existen ciertas limitaciones que es importante tener en cuenta para las próximas investigaciones referentes a este tema, como la muestra que se utilizó en la tesis no fue

amplia y que tal vez pudo dificultar el análisis de las variables estudiadas. Otro factor es que no existen muchas investigaciones en Perú sobre el presente tema, por lo que no permitió la comparación de los resultados obtenidos con la población peruana. Asimismo, los instrumentos no cuentan con las escalas de mentiras y esa también es otra limitación.

Por otro lado, se recomienda para futuras investigaciones la importancia de estudiar el grado de relación de diversas variables demográficas con la satisfacción y compromiso organizacional, ya que éstas podrían revelar diversas e interesantes relaciones para entender con profundidad el grado de relación con las variables. Además, se podría realizar otros diseños que busquen realizar esta misma investigación, entre ellos sería un estudio cualitativo, diseñando preguntas hacia los participantes.

Otro punto importante a considerar es buscar una muestra más grande, y tal vez comparar ambas muestras con trabajadores de hospitales de salud mental, de esta forma, al tener mayor cantidad de encuestados se podrá tener datos precisos y a la vez saber si hay diferencias significativas. La proyección futura es continuar realizando investigación que guarden relación con este tema, con el fin de tener en cuenta la investigación realizada en un hospital psiquiátrico de Lima, y ejecutar otros estudios más en diferentes hospitales a fin de elaborar y diseñar planes de acción que permita que el trabajador se sienta satisfecho y comprometido con su trabajo.

Como resultado de la investigación presentada, es posible concluir que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto se comprobó mediante los análisis estadísticos y las teorías presentadas, de manera que se comprueba la hipótesis presentada al inicio del texto. Asimismo, al analizar los componentes de cada variable, se pudo notar que las teorías e investigaciones realizadas permitieron conocer con exactitud cómo influye la satisfacción y el compromiso organizacional. La muestra de 200 colaboradores se realizó a los diferentes trabajadores que pertenecen a áreas distintas con el propósito de saber la existencia de ambos componentes estudiados para la presente investigación.

Las teorías de ambas variables, en el caso de la teoría de Herzberg, hace hincapié a los factores de la satisfacción laboral, y estos como se relacionan de manera directa con la Teoría de Meyer y Allen que menciona sobre el compromiso organizacional, permite que junto con las

investigaciones realizadas en diferentes muestras se comprueba la relación positiva de ambas variables.

Finalmente, esta investigación es de suma utilidad para cualquier contexto que se pueda aplicar, teniendo en cuenta la validez y confiabilidad de los instrumentos, así como las teorías, investigaciones y limitaciones que se encontraron en el presente estudio.

Referencias.

Aamodt, M. (2010). *Psicología organizacional*. México: Editec.

Aamoros, E. (2000). *Comportamiento organizacional*. Lima: Usat.

Atalaya, M (1999) Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-60.

Avendaño, C (2009) Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Revista de Ciencia y Enfermería*, 15(2), 55-68.

Baguer, A. (2009). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta*. España: Pearson.

Bobbio, L. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima. *Revista peruana de epidemiología*, 14(2), 5-7.

Bojórquez, E. (2012). Colegio Médico del Perú: Propuesta de reforma de salud mental en el Perú. *Acta médica peruana*, 29(1), 43-55.

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona

Chiang, M. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. Madrid: Servicios editoriales.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill

Córdova, V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Díaz, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Dubrin, A. (2008). Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo. México: Pearson.

Flores, Y. & Alonso, M. (2006). Factores que influyen en la participación de personal de enfermería en la educación continua. *Revista latinoamericana de Enfermagem*, 14(3), 12-20.

Gamero, C (2007) Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Económicas*, 31(3), 415-444.

Giménez, O. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

González, F (2012) Influencia de variables personales en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo. Universidad de Barcelona

Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage

Hellriegel, D. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw – Hill.

Jaik, A. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de Posgrado. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, 13, 119-130.

Kolb, D., Rubin, I & Mcintyre, J. (2001). *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall

Lazzati, S. (2011). El cambio del comportamiento en el trabajo. México: Granica

Loli, P (2007) Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 37-67.

Llapa, E. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería global*. *Revista electrónica cuatrimestral de Enfermería*, 8(3), 1-16.

Manfredi, A. (2004). Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en

funcionarias de policía municipales de Caracas. (Tesis maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Mañas, M., Salvador, C., & Boada, J. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional (Tesis doctoral). Universidad de Almería, Almería.

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N.; Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(2), 25-39.

Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.

Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 535-551.

Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.

Montoya, E. (2012). *Validación de una escala de compromiso organizacional* (Tesis de Grado). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Mosley, D. (2005). *Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Madrid: Cengage

Newstrom, D. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: McGraw-Hill

Páez, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 63-81.

Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: Esic

Parra, S (2002) Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención de médica de urgencia. *Revista de Ciencia y Enfermería*, 8(2), 37-48.

Prez, J. (1996). Fundamentos de la dirección de empresas. Madrid: Rialp

.

Ríos, M. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson

Rocco, M (2009) *Satisfacción laboral y salario económico* (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Santiago.

Rodríguez, L (2008) Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Argentina: Universidad Católica

Rodríguez, M. (2002). Modelos Integrados de Acción Tutorial, Orientación Curricular y Construcción Del Proyecto Profesional. Barcelona: Universidad del Valle

Salvador, M (2005) Validez predictiva de los componentes del compromiso del cliente y su relación con la satisfacción. Barcelona: Universidad de Murcia.

Topa, G. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: Un análisis multigrupo. *Psicotema*, 16, 363-368

Tsuchida, F. (2003). Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. *Revista médica Herediana*, 14(4), 175-180.

Vásquez, J. (2011). *Relación entre bienestar subjetivo y la satisfacción laboral* (Tesis de Grado). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

APÉNDICES

Apéndice A.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.



CONSENTIMIENTO INFORMADO.

El objetivo de la investigación es conocer la relación entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en un hospital de salud mental. Por ende, se le solicita que colabore con su participación llenando dos cuestionarios de 18 y 26 preguntas respectivamente con el fin de poder conocer su actitud hacia la organización.

Cabe destacar que la ética será de sumo cuidado, de tal forma, que su nombre no aparecerá en ninguno de los resultados de la presente investigación. Por lo que el proceso es llevado de manera confidencial y cuidando los principios éticos de la institución como de los participantes. La participación es voluntaria, por ende Usted podrá retirarse en cualquier momento sin problema alguno. En caso de preguntas o dudas contactar a Rosa Portilla Barreto a la siguiente dirección electrónica: u710229@upc.edu.pe

Finalmente, si usted está acorde con lo explicado y desea participar de manera voluntaria, favor firmar el consentimiento

Rosa Portilla Barreto

CONSENTIMIENTO

He leído lo mencionada anteriormente, además, la investigadora me explicó el estudio y contestó mis interrogantes. Por ende, voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación realizada por Rosa Portilla Barreto, y recibiré una copia del consentimiento.

----- (Firma)

----- (Fecha)

Apéndice B.

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA.

A continuación, se le presenta una breve encuesta, en la cual se pide que marque con una (X) los espacios en blancos, y en algunos casos completarlos.

Género: 1___ M 2___F

Edad: _____

Estado civil: 1_____ Soltero 2_____ Casado 3_____ Viudo 4_____ Divorciado 5_____ Separado

Profesión: _____

Cargo: _____

¿Usted tiene a personas a su cargo? 1_____SI 2_____NO

Si la pregunta fuera Sí, ¿Cuántas personas tiene usted a su cargo? _____

Usted ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la institución? _____

¿Cuál es el área donde labora? _____

¿Cuándo tiempo tiene laborando en su área? _____

¿Cuántas horas trabaja al día? _____

Usted labora en otra institución 1_____ SI 2_____NO

Si la pregunta anterior fuera Sí, indicar en qué tipo de institución

_____ Privada _____ Pública

El rango salarial que usted percibe mensualmente es:

1 _____ menos de 1000 2 _____ entre 1000-12003 _____ 1200 a 1700
4 _____ 1700 a más

Apéndice C.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL.

Indicaciones: A continuación, encontrará 26 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

	Preguntas	Si	No
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.		

13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.		

Apéndice D.

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

Indicaciones: A continuación, se presentarán 18 afirmaciones relacionadas a su trabajo actual. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

		1	2	3	4	5	6	7
	Ítems	En fuerte	En	En ligero	Indiferente	En ligero	En moderado acuerdo	En fuerte
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continuo trabajando es esta compañía es porque siento la obligación moral de pertenecer a 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 dejar ahora a mi empresa.							
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 abandonaría 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 los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.							
14	Esta empresa se merece mi lealtad.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa.							
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo mi empresa.							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.							

Tabla 1

Muestra de 200 participantes que se realizó para la presente investigación

Datos Demográficos

<i>Categorías</i>	<i>Número total (n)</i>	<i>Porcentaje</i>
Genero		
<i>Mujeres</i>	128	64%
<i>Hombres</i>	72	36%
Estado civil		
<i>Casados</i>	93	47%
<i>Solteros</i>	57	29%
<i>Viudos</i>	19	10%
<i>Separados</i>	18	9%
<i>Divorciados</i>	13	7%
Nivel de instrucción		
<i>Carreras técnicas en salud</i>	76	38%
<i>Carreras profesionales en salud</i>	50	25%
<i>Carreras administrativas</i>	40	20%
<i>Otras profesiones</i>	34	17%
Cargos		
<i>Asistentes y técnicos de salud</i>	85	43%

<i>Profesionales de la salud</i>	42	21%
<i>Personal administrativo</i>	33	17%
<i>Otros cargos</i>	32	16%
<i>Jefes y superiores</i>	8	4%
Áreas		
<i>Departamento de salud</i>	121	61%
<i>Departamento administrativo</i>	79	39%
Personas a cargo		
<i>No tener personal a cargo</i>	136	68%
<i>Si tener personal a cargo</i>	64	32%
Trabajan en otra institución		
<i>No laboran en otra institución</i>	170	85%
<i>Si laboran en otra institución</i>	30	15%
Rango salarial		
<i>Menos de S/1,000</i>	53	27%
<i>S/ 1,000- 1,200</i>	52	26%
<i>S/ 1,200- 1,700</i>	54	27%
<i>S/ 1,700- a más</i>	41	20%

Datos organizacionales

<i>Categorías</i>	<i>Promedio</i>	<i>Desviación Estándar (DS)</i>
<i>Edad</i>	<i>44 años</i>	<i>11.28</i>
<i>Rango: 21- 69 años</i>		
<i>Personal a cargo</i>	<i>4 personas</i>	<i>5.99</i>
<i>Rango: 1- 33 personas</i>		
<i>Meses trabajando en la institución</i>	<i>198 meses</i>	<i>147.10</i>
<i>Rango: 1- 552 meses</i>		
<i>Tiempo que laboran en el área correspondiente</i>	<i>143 meses</i>	<i>131.88</i>
<i>Rango: 1- 468 meses</i>		
<i>Cantidad de horas que laboran</i>		
<i>Rango: 6- 12 horas</i>	<i>7 horas</i>	<i>1.80</i>

Tabla 2

Cargas factoriales del análisis de componentes principales del Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Ítems	Componente				
	Ambiente físico	Satisfacción intrínseca	Supervisión y Camaradería	Participación	Remuneraciones y prestaciones
6	.746				
14					
25		.092			
7	.456				
24	.435				
8	.385				
26		.718			
2		.718			
3		.673			
5		.616			
18		.545			
11			-.740		.021
17			-.641		

13		-598	
15		-530	
19		-450	
21			-584
1	.374		
16			-485
20			-433
10			.702
4			.697
12			.585
9			.408
22		-129	
23			.303

Tabla 3

Cargas factoriales del análisis de componentes principales de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Ítems	Componente	
	Afectivo- Normativo	Continuo

14	.863	
18	.826	
15	.771	
7	.727	
10	.655	
3	.575	
17		.111
12	.403	
4		.828
8		.682
2		.672
1		.662
6		.621
9		.543
13		.540
5		.501
11	.365	
16		.040
