



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON  
MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**TESIS**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN**

**LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE**

**EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO**

**2024**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. BETZABETH ADRIANA LEIVA CARRANZA**

**ASESOR:**

**Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional ( ) / Trabajo académico ( ), titulado “**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO 2024**” presentado por el(la) aspirante **LEIVA CARRANZA BETZABETH ADRIANA**, para obtener el grado académico (X) o Título profesional ( ) o Título de segunda especialidad ( ) de: **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**, y asesorado por el(la) **Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA**, designado como asesor con Resolución Directoral N°0244-2023-DEPG-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA	LEIVA CARRANZA BETZABETH ADRIANA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II LIMA NORTE CALLAO 2024	24%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **24%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 30 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI

**Dr. JUAN UBALDO JIMENEZ CASTILLA**

JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Definición del problema .....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos .....	8
1.3. Objetivos de la investigación .....	8
1.3.1. Objetivo general .....	8
1.3.2. Objetivos específicos .....	9
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	9
1.5. Variables y operacionalización .....	16
1.6. Hipótesis de la investigación .....	17
1.6.1. Hipótesis general.....	17
1.6.2. Hipótesis específicas:.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Nivel internacional .....	19
2.1.2. Nivel nacional .....	21
2.1.3. Nivel local .....	24
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Compromiso organizacional .....	24
2.2.2. Satisfacción laboral.....	27
2.3. Marco conceptual .....	36

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	37
3.1. Tipo de investigación .....	37
3.2. Diseño de investigación.....	37
3.3. Población y muestra .....	39
3.3.1. Población .....	39
3.3.2. Muestra .....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1. Presentación de resultados por variables .....	43
4.2. Contrastación de hipótesis.....	97
4.3. Discusión de resultados.....	103
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	110
5.1. Conclusiones .....	110
5.2. Recomendaciones .....	112
BIBLIOGRAFÍA .....	119
ANEXOS: .....	123
ANEXO 01: MATRÍZ DE CONSISTENCIA: .....	123
ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	17
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos en la prueba de confiabilidad .....	42
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad.....	42
Tabla 4 Disfruto mucho de mi trabajo y me siento contento con las actividades que realizo diariamente .....	64
Tabla 5 Estoy muy satisfecho con las oportunidades que mi trabajo me ofrece para destacar en las áreas donde tengo habilidades especiales .....	65
Tabla 6 Mi trabajo me proporciona gran satisfacción ya que me permite involucrarme en actividades que realmente disfruto .....	66
Tabla 7 El salario que recibo me parece adecuado y cumple con mis expectativas económicas .....	68
Tabla 8 La carga de trabajo que se me asigna es razonable y estoy satisfecho con el volumen de tareas que debo realizar .....	69
Tabla 9 La limpieza y las condiciones de higiene en mi lugar de trabajo son adecuadas y contribuyen a un ambiente agradable .....	70
Tabla 10 La iluminación, ventilación y temperatura en mi área de trabajo son adecuadas, lo que crea un entorno cómodo para desempeñar mis funciones .....	72
Tabla 11 El entorno físico y el espacio de trabajo en el que me desempeño son apropiados y satisfactorios, facilitando mi desempeño laboral diario ....	73
Tabla 12 La empresa ofrece oportunidades de promoción y ascenso que considero satisfactorias y alentadoras para mi desarrollo profesional .....	74
Tabla 13 Estoy contento con la formación y capacitación que proporciona la empresa, ya que contribuye significativamente a mi crecimiento profesional.....	76
Tabla 14 Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis superiores, caracterizada por el respeto y la comunicación efectiva.....	77

Tabla 15 Los procesos de negociación sobre aspectos laborales en mi empresa me resultan satisfactorios, reflejando un ambiente de entendimiento y justicia .....	78
Tabla 16 La supervisión que recibo es adecuada, proporcionando un equilibrio justo entre guía y autonomía en mi trabajo.....	80
Tabla 17 Estoy complacido con el cumplimiento por parte de mi empresa de los convenios y las leyes laborales, lo que demuestra su compromiso con los derechos de los empleados.....	81
Tabla 18 La manera en que recibo atención y dirección por parte de mis jefes es adecuada, manteniendo una frecuencia que respeta mi capacidad de trabajo autónomo .....	82
Tabla 19 Estoy satisfecho con mi nivel de participación en las decisiones que afectan a mi departamento o sección, lo que me permite contribuir activamente en el ámbito laboral .....	84
Tabla 20 Me agrada cómo mis superiores evalúan mi desempeño, utilizando criterios justos y constructivos que valoran adecuadamente mi labor....	85
Tabla 21 Me siento satisfecho con la autonomía que tengo actualmente para tomar decisiones sobre varios aspectos de mi trabajo .....	86
Tabla 22 Percibo que mi empresa me trata con un alto grado de justicia e igualdad, asegurando un trato equitativo para todos los empleados.....	88
Tabla 23 Estoy contento con el apoyo que recibo de mis superiores, quienes siempre están disponibles para asistirme y guiarme cuando es necesario .....	89
Tabla 24 Estoy satisfecho con mi nivel actual de participación en las decisiones que afectan a mi grupo de trabajo, lo cual me permite influir en nuestro curso de acción .....	90
Tabla 25 Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mis compañeros, caracterizadas por el respeto mutuo y un ambiente colaborativo .....	91
Tabla 26 Los incentivos y premios que recibo por mi desempeño laboral me satisfacen completamente, reconociendo adecuadamente mis esfuerzos y logros.....	93

Tabla 27 Los recursos y materiales que tengo a mi disposición para realizar mi trabajo son adecuados y cumplen satisfactoriamente con mis necesidades laborales .....	94
Tabla 28 Estoy contento con el nivel de calidad que logramos en nuestro trabajo, reflejando el alto estándar que nuestra empresa y equipo se esfuerzan por mantener.....	95
Tabla 29 Estoy satisfecho con el ritmo de trabajo requerido para realizar mis tareas, el cual considero bien balanceado y manejable dentro de mi jornada laboral .....	96
Tabla 30 Pruebas de normalidad .....	98
Tabla 31 Correlaciones .....	99
Tabla 32 Correlaciones .....	100
Tabla 33 Correlaciones .....	101
Tabla 34 Correlaciones .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mi empleo actual en esta empresa está motivado más por el placer y satisfacción que me brinda que por necesidades económicas o de otro tipo .....	44
Figura 2 Una razón fundamental por la que elijo permanecer en la compañía es debido a un sentido de deber moral que me impulsa a seguir siendo parte de ella .....	45
Figura 3 Experimento un vínculo sólido y una fuerte identificación con mi empresa, lo que fortalece mi conexión con el lugar de trabajo.....	46
Figura 4 Un motivo esencial para continuar en mi puesto actual es que las condiciones salariales y los beneficios que recibo son superiores a los que podría ofrecer cualquier otra empresa.....	47
Figura 5 A pesar de que cambiar de empleo podría ofrecerme ciertas ventajas, no considero apropiado abandonar mi empresa en estos momentos .....	48
Figura 6 Dejar la empresa ahora provocaría en mí un sentimiento de culpa, especialmente al pensar en todo lo que he recibido de ella durante mi tiempo aquí .....	49
Figura 7 La empresa posee un valor especial y personal para mí, convirtiéndose en algo más que solo un lugar de trabajo.....	50
Figura 8 Considero que las alternativas de empleo con condiciones comparables son tan escasas que no vale la pena pensar en dejar mi actual posición .	51
Figura 9 En este momento, no consideraría dejar mi empresa dado el fuerte sentido de compromiso que siento hacia todos sus integrantes .....	52
Figura 10 Siento una conexión tan profunda con mi empresa que sus problemas los vivo como si fueran míos .....	54
Figura 11 Me complace y entusiasma hablar sobre mi empresa con personas que no forman parte de ella, compartiendo sus valores y logros .....	55
Figura 12 Una de las razones principales por las que permanezco en mi trabajo es la dificultad que enfrentaría para encontrar otro empleo que iguale las condiciones que tengo actualmente .....	56
Figura 13 Creo firmemente que esta empresa merece mi lealtad por todo lo que ha contribuido a mi desarrollo profesional y personal.....	58



Figura 14 Sería completamente satisfactorio para mí dedicar el resto de mi vida laboral a esta empresa, dada mi positiva experiencia .....	59
Figura 15 Sería extremadamente difícil para mí considerar la posibilidad de dejar mi empresa en este momento, incluso si tuviera el deseo de hacerlo .....	60
Figura 16 Una decisión de dejar mi empresa ahora perturbaría demasiados aspectos de mi vida, lo que me hace reconsiderar cualquier cambio.....	61
Figura 17 Estoy convencido de que le debo mucho a esta empresa, tanto en términos de oportunidades como de crecimiento personal .....	63

## RESUMEN

Se trata de contrastar que se genera correspondencia directa alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHIILN “LNV”) situada en el Callao. Para ello se han logrado 67 muestras y aplicado dos cuestionarios. Es un estudio básico, no experiencial, transversal.

Los resultados obtenidos revelan una fuerte y significativa correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.746, con un nivel de significancia de 0.000.

Los resultados entre las variables compromiso afectivo y satisfacción laboral muestran un coeficiente de correlación de 0.744. Entre las variables compromiso de continuación y satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.718 y un nivel de significancia de 0.000, indican una fuerte y significativa correlación positiva entre estas dos variables. Entre las variables compromiso normativo y satisfacción laboral, hay coeficiente de correlación de 0.813 y un nivel de significancia de 0.000, indican una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre estas dos variables. Se puede concluir que hay relación estadísticamente significativa, donde altos niveles de compromiso organizacional están asociados con altos niveles de satisfacción laboral.

***Palabras claves:*** compromiso, satisfacción laboral, normas, afectivo

## **ABSTRACT**

The aim is to verify that there is a high direct correspondence between the evaluation of the commitment of the organization and the satisfaction of the collaborators in their work as nurses in emergency care, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHILN "LNV") located in Callao. For this purpose, 67 samples were obtained and two questionnaires were applied. It is a basic, non-experiential, cross-sectional study.

The results obtained reveal a strong and significant positive correlation between organizational commitment and job satisfaction. Spearman's correlation coefficient was 0.746, with a significance level of 0.000.

The results between the variables affective commitment and job satisfaction show a correlation coefficient of 0.744. Between the variables continuance commitment and job satisfaction, with a correlation coefficient of 0.718 and a significance level of 0.000, indicate a strong and significant positive correlation between these two variables. Between the variables normative commitment and job satisfaction, there is a correlation coefficient of 0.813 and a significance level of 0.000, indicating a very high and statistically significant positive correlation between these two variables. It can be concluded that there is a statistically significant relationship, where high levels of organizational commitment are associated with high levels of job satisfaction.

Key words: commitment, job satisfaction, norms, affective.

## INTRODUCCIÓN

La inquietud fue ¿Cómo es la correspondencia entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHILN “LNV”) situada en el Callao?

Al respecto en la historia se han ido desarrollando paradigmas de interpretación, así, en las primeras investigaciones sobre satisfacción laboral comenzaron a ganar terreno en la década de 1970, enfocándose principalmente en la satisfacción general de los empleados en diversas industrias. Estudios iniciales, como los de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), destacaron factores motivacionales e higiénicos que influían en la satisfacción laboral. Sin embargo, las investigaciones específicas en enfermería y atención de emergencia eran limitadas.

Durante las décadas de 1980 y 1990, el concepto de compromiso organizacional comenzó a desarrollarse como una variable crítica en los estudios de comportamiento organizacional. Meyer y Allen (1991) introdujeron un modelo tridimensional del compromiso organizacional, que incluye compromiso afectivo, de continuación y normativo. En este período, se empezó a investigar cómo el compromiso organizacional podía influir en la satisfacción laboral, pero las investigaciones específicas en el sector de enfermería, especialmente en atención de emergencia, seguían siendo escasas.

En la década de 1990 y principios de los 2000, la investigación sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional comenzó a enfocarse más en la profesión de enfermería. Estudios como los de McNeese-Smith (1996) y Aiken et al. (2002) investigaron cómo el entorno de trabajo, incluyendo el apoyo

organizacional y el compromiso, afectaban la satisfacción laboral y el desempeño de los enfermeros. Estos estudios empezaron a identificar una relación directa entre el compromiso de los enfermeros y su satisfacción laboral, destacando la importancia de un entorno de apoyo y reconocimiento organizacional.

En los años 2000, la atención se centró más específicamente en enfermeros de atención de emergencia debido a las condiciones de trabajo extremadamente estresantes en esta área. Estudios como los de Leiter y Maslach (2009) exploraron el agotamiento y la satisfacción laboral en contextos de alta presión. Estos estudios encontraron que un mayor compromiso organizacional, incluyendo el apoyo de la administración y un entorno de trabajo positivo, estaba relacionado con una mayor satisfacción laboral y una menor rotación de personal en enfermería de emergencia.

#### Años 2010-2020: Estudios Específicos y Pandemia de COVID-19

La década de 2010 vio un aumento en estudios específicos sobre la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de atención de emergencia. Investigaciones de autores como García-Sierra, Fernández-Castro y Martínez-Zaragoza (2016) confirmaron que un mayor compromiso organizacional se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral y el bienestar de los enfermeros en contextos de emergencia.

La pandemia de COVID-19 trajo un enfoque renovado a esta área, con numerosos estudios examinando cómo el compromiso organizacional afectaba la satisfacción y la retención de los enfermeros durante la crisis sanitaria. La investigación durante este período subrayó aún más la importancia de las estrategias organizacionales para fomentar el compromiso y apoyar a los enfermeros en situaciones de alta demanda y estrés.

En la actualidad, existe un consenso amplio en la literatura sobre la relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de atención de emergencia. Estudios recientes continúan mostrando que las organizaciones que invierten en el desarrollo de un fuerte compromiso organizacional, a través de políticas de apoyo, reconocimiento y desarrollo profesional, pueden mejorar significativamente la satisfacción laboral de sus enfermeros. Esta relación es crucial no solo para el bienestar de los enfermeros, sino también para la calidad de la atención al paciente y la retención de personal en el área de emergencias.

Realizar una pesquisa científica que relacione la valoración del compromiso de la organización con la complacencia de los colaboradores, especialmente en el trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de un hospital en Perú, es importante por múltiples razones estratégicas, operativas y humanitarias. permite a la administración hospitalaria desarrollar políticas y prácticas de recursos humanos que maximicen la eficacia del personal. Esto incluye estrategias para mejorar la motivación, el bienestar y la retención del personal, aspectos críticos en la gestión eficiente del personal en un entorno de alta demanda como es la atención de emergencia, en enfermería no solo es costosa para los hospitales debido a los gastos de contratación y capacitación, sino que también afecta la continuidad de la atención al paciente. Investigar y abordar las causas de la insatisfacción laboral puede ayudar a reducir la rotación y mantener un equipo de enfermería más estable y experimentado.

En el contexto de la atención de emergencia, donde el estrés es una constante, entender cómo el compromiso organizacional puede fortalecer la

resiliencia del personal es crucial. Equipos resilientes son más capaces de manejar situaciones críticas y estresantes, lo que es esencial para la eficacia en emergencias médicas.

Promover un ambiente de trabajo positivo a través del compromiso organizacional puede mejorar significativamente la cultura del hospital. Una cultura positiva fomenta la colaboración, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo entre el personal, elementos esenciales para una operación hospitalaria exitosa, ayuda a identificar prácticas que contribuyen al bienestar psicológico del personal. Esto es particularmente importante en ambientes de alta presión como la atención de emergencia, donde el burnout puede ser prevalente.

Esta investigación es crucial para entender y mejorar las interacciones entre el personal de enfermería y la administración hospitalaria, con el objetivo final de optimizar la atención al paciente y la operación del hospital, mientras se asegura el bienestar y la satisfacción de los colaboradores de enfermería.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

#### Internacional

Para abordar cómo se presenta a nivel internacional el problema relacionado con la correspondencia entre la valoración del compromiso (Abarca Cordero, 2016) de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de un hospital, es fundamental considerar diversos factores y contextos.

#### Variabilidad en el compromiso organizacional

Porque hay diferencias en gestión y políticas a nivel internacional, las políticas y prácticas de gestión del compromiso organizacional varían significativamente. En algunos países, especialmente en aquellos con sistemas de salud bien establecidos y financiados, las metas del monitoreo del personal están definidas para maximizar el compromiso de los empleados, lo que a menudo se traduce en una mayor satisfacción laboral. En contraste, en sistemas con recursos limitados, el compromiso puede ser bajo, afectando negativamente la complacencia laboral.

La cultura integral en hospitales también juega un papel crucial. En culturas que valoran y apoyan a los enfermeros, como aquellas que fomentan el



reconocimiento y el desarrollo profesional, tiende a observarse un mayor grado de complacencia en el trabajo.

#### Complacencia de los colaboradores

La satisfacción laboral de los enfermeros en atención de emergencia puede ser afectada por factores como la carga de trabajo, las condiciones laborales, el estrés y el apoyo emocional disponible. Estos factores pueden variar ampliamente en diferentes países y sistemas de salud, influyendo en cómo los enfermeros perciben su lugar de trabajo y su compromiso con la organización.

Recursos y apoyo: en regiones donde los hospitales están bien equipados y los enfermeros reciben apoyo adecuado, tanto en términos de recursos materiales como de capacitación y soporte emocional, la satisfacción y complacencia laboral tienden a ser más altas. Por el contrario, en lugares donde faltan estos apoyos, la complacencia puede ser significativamente menor.

#### Investigaciones y estudios comparativos

Investigaciones realizadas en diversos contextos internacionales muestran que las variables de trabajo están interrelacionadas, pero la fuerza y naturaleza de esta relación pueden ser afectadas por el contexto socioeconómico y cultural. Estudios comparativos entre países o dentro de diferentes regiones de un mismo país pueden revelar patrones útiles para entender mejor estas dinámicas.

#### Estrategias de mejora

Aprender de los sistemas de salud que han logrado altos niveles de complacencia y compromiso puede ofrecer estrategias aplicables globalmente. Incluir mejoras en la gestión del personal, y tácticas para aumentar el reconocimiento y la valoración del personal de enfermería son esenciales.

En conclusión, el problema de la relación entre la valoración de la responsabilidad organizacional y la complacencia en el trabajo en enfermeros de atención de emergencia es complejo y multifacético, variando considerablemente según el contexto geográfico y organizacional. Abordar este problema requiere un enfoque holístico que considere tanto las prácticas de gestión internacionales como las particularidades locales.

Los colaboradores se han convertido en un elemento muy importante en las entidades públicas y privadas a lo largo del tiempo ya que la globalización trae consigo multitud de fuentes de información, eficiencia y eficacia de los trabajadores, adaptación de las entidades a la transformación, tecnología, talento, etc. Los compromisos organizativos son actualmente objeto de mayor estudio en comportamiento organizacional porque el compromiso es mucho más que lealtad y un método de colaborar activamente con las metas organizacionales (García Rivera, 2019).

Actualmente, muchas organizaciones del sector público se encuentran atractivas para las gentes que desean trabajar como las organizaciones que ofrecen sus servicios. Algunas organizaciones están comenzando a buscar ser parte de los premios, como el premio "Marketing Arellano", que otorga a las empresas más atrayentes para trabajar, permitiéndoles reunir la mayor cantidad de empleados calificados (Cabrera, 2018).

La evidencia muestra que las organizaciones donde los empleados demuestran un alto compromiso tienen una mayor productividad y satisfacción y menores tasas de ausentismo. Como resultado, las personas leales generan un mayor desempeño y satisfacción laboral en sus empleados, y los colaboradores más

felices son más responsables y presentan su trabajo de manera efectiva. Cuando los colaboradores se sienten psicológicamente insatisfechos con su trabajo, tomarán la iniciativa de dedicar más energía a cooperar con la agencia. Lo que desea es que todos los empleados sean realmente productivos, conscientes, totalmente comprometidos y productivos en el trabajo (Garcia Rivera, 2019).

En México un hospital general en el 2022 identificaron que el personal presenta una muy buena satisfacción laboral, el profesional con un periodo mayor a 6 meses y menos a 5 años trabajando tiene un compromiso organizacional medio con el 66.67% (Muñoz Palomar et al., 2022).

En el 2019 el Instituto Tecnológico Superior Técnico Central de Quito analizó la complacencia en el trabajo del personal de enfermería donde el 49% estuvo “algo satisfecho”, “bastante satisfecho con 23% y con un 45% de compromiso organizacional (Nieto Hidalgo, 2019).

#### Nacional

En el contexto nacional de Perú, el problema de la relación entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de la primera línea en un nosocomio presenta desafíos y características de detalle. La situación en Perú es influenciada por factores estructurales, económicos y culturales que impactan en cómo se gestiona y se percibe el compromiso organizacional en el sector salud, en los servicios de emergencia hospitalaria. A continuación, se examinan algunos de estos aspectos:

#### Factores estructurales y recursos

Recursos limitados: los hospitales en Perú, especialmente los públicos, a menudo enfrentan desafíos relacionados con la escasez de recursos, lo que puede incluir desde infraestructura básica hasta equipamiento médico y disponibilidad de medicamentos. Esto puede afectar la eficiencia del trabajo y la capacidad de los enfermeros para cumplir con sus tareas, lo cual a su vez puede influir negativamente en su complacencia y percepción del compromiso de la organización hacia ellos.

Carga laboral: Los enfermeros en muchos hospitales peruanos a menudo enfrentan altas cargas de trabajo debido a la escasez de personal. Esto no solo incrementa el estrés laboral, sino que también puede reducir la complacencia en el trabajo y el sentido de responsabilidad con la organización.

#### Aspectos económicos

Compensación y beneficios: la compensación y los beneficios ofrecidos a los enfermeros pueden no ser competitivos en comparación con estándares internacionales o incluso regionales dentro del propio país. Esto puede afectar cómo los enfermeros valoran su relación con la organización y su nivel de satisfacción con el trabajo.

#### Cultura organizacional

Reconocimiento y valoración: El reconocimiento del esfuerzo y la contribución de los enfermeros es crucial para su satisfacción laboral. En contextos donde el reconocimiento es limitado o las situaciones laborales son precarias, la responsabilidad puede percibirse como bajo.

Formación y desarrollo profesional continuo son fundamentales para mantener la complacencia y el compromiso de los enfermeros. La falta de estas oportunidades puede llevar a una menor satisfacción y lealtad hacia la organización.

## Implicaciones para la gestión de la salud

Políticas de salud pública deben implementarse y se reflejan en la gestión hospitalaria tiene un efecto directo en la moral y responsabilidad del personal. Las políticas que priorizan la calidad del servicio y el bienestar del personal pueden fomentar un mayor compromiso y satisfacción.

Investigaciones y mejoras basadas en datos: la realización de estudios y encuestas para comprender mejor las necesidades y percepciones del personal de enfermería puede ayudar a formular estrategias más efectivas para mejorar la complacencia y el compromiso.

En resumen, en el contexto peruano, el nexo entre la valoración de la responsabilidad organizacional y la complacencia del personal en el trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de un hospital es compleja y está influenciada por múltiples factores. Abordar este problema requiere un enfoque integral que considere tanto mejoras en la gerencia de recursos como en la cultura organizacional y las políticas de salud pública.

En el nosocomio de Ilo en el año 2021, en relación al clima organización el 86% refiere aceptable, 14% bueno y ninguno malo, en cuanto a la satisfacción el 70% se encuentra satisfecho y 30% insatisfecho (Estuco, 2020).

En el GORE de Arequipa en el año 2019, se probó que hay una correlación positiva entre las variables de estudio de responsabilidad organizacional y satisfacción laboral ( $p=0.387$ ), donde el compromiso del trabajo será cuando tenga más satisfacción el trabajador (Marchani, 2020).

En el informe emitido en 2018 por la dirección regional de Ayacucho, se documentó que el nivel de satisfacción laboral general de los trabajadores fue del

63,6%. Adicionalmente, el análisis reveló que un 19,7% de los trabajadores expresó una satisfacción media con respecto a su situación laboral, y un 13% de ellos manifestó experimentar un alto grado de satisfacción en su ambiente de trabajo. Este desglose de la satisfacción laboral proporciona una visión detallada sobre cómo los empleados perciben su entorno laboral en términos de contenido y bienestar en sus puestos.(Navarro, 2018).

El Hospital II Lima - Norte Callao Luis Negreiros Vega - ESSALUD, categorizado como un establecimiento de salud de segundo nivel, Categoría 2 (II-2), tiene la capacidad de ofrecer una gama completa de servicios especializados que incluyen atención ambulatoria, de emergencia y hospitalaria para daños de complejidad intermedia. Se reportó que el departamento de emergencias del hospital maneja aproximadamente 15,000 pacientes mensualmente, operando continuamente las 24 horas del día. Además, se enfatizó que el personal de salud está profundamente comprometido con la misión de proporcionar una atención integral y oportuna a todos los asegurados.

Por lo expuesto anteriormente, el hospital Luis engreiros Vega no es ajeno al panorama descrito anteriormente es importante conseguir que los que participan tengan una responsabilidad organizacional verdadero y auténtico porque va a repercutir directamente sobre la satisfacción que perciban los colaboradores. Son estas circunstancias las que motivaron la pesquisa titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega. Callao 2024

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la correspondencia entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHIILN “LNV”) situada en el Callao?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera es la correspondencia entre la valoración del compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao?

¿De qué forma es el nexo entre la valoración del compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao?

¿Cómo es la conexión entre la valoración del compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Contrastar que se genera correspondencia directa alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Demostrar que se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

Determinar que se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

Verificar que se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

## **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

### **1.4.1. Justificación**

Debido a las mejoras en los indicadores de desempeño que ha presentado en enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega en los últimos años es importante analizar la información que brinden el personal sobre las fortalezas y debilidades en el quehacer diario.

La actividad administrativa forma parte del cuidado del paciente quien es el soporte para un adecuado cuidado y recuperación. Por lo que, los resultados del presente trabajo permitirán organizar mejor el trabajo.

Además, es conveniente la pesquisa porque permitirá establecer el nivel de compromiso y satisfacción laboral de los trabajadores, en primer lugar, por el



beneficio que representará para ellos y también los pacientes porque disminuirán riesgos en el proceso de recuperación.

La implicancia práctica incluye la aplicación de instrumentos validados y con alta confiabilidad que permitirá establecer un resultado basal, realizando una nueva aplicación para evaluar las mejoras en la implementación en la cultura de seguridad del paciente.

Existe también el interés del investigador por las variables de estudio, accesibilidad a literatura especializada, a las unidades de estudio y accesibilidad económica.

#### Teórica

Justificación desde la perspectiva teórica la pesquisa científica que relaciona las variables "Se genera correspondencia directa y alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, de un Hospital de Perú.

Para justificar desde una perspectiva teórica la pesquisa científica que relaciona la valoración del compromiso de la organización con la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de un hospital en Perú, se pueden considerar diversas teorías y modelos que sustentan la importancia y relevancia de estas variables en el contexto organizacional y de salud.

#### 1. Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen

Ellos desarrollaron un modelo que incluye tres partes: afectivo, de continuación y normativo. El compromiso afectivo, donde los empleados permanecen en la organización porque quieren hacerlo, es especialmente relevante en este contexto. Los estudios han demostrado que un alto compromiso afectivo

está relacionado con una mayor satisfacción laboral, menor rotación y mejor desempeño, lo que es crucial en un entorno de alta presión como es la atención de emergencia.

## 2. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Según esta teoría, hay factores que motivan a los empleados (motivadores) y otros que previenen la insatisfacción (factores de higiene). En el contexto de los enfermeros de emergencia, los motivadores como el reconocimiento y la responsabilidad pueden influir significativamente en su complacencia y su percepción del compromiso organizacional. Por otro lado, los factores de higiene como las circunstancias de trabajo y la seguridad en el trabajo deben ser adecuados para evitar la insatisfacción.

## 3. Teoría de intercambio social

Esta teoría sostiene que las relaciones dentro de las organizaciones se basan en el intercambio de recursos, donde los beneficios y costos son evaluados. Los enfermeros que perciben que la organización valora su compromiso y esfuerzo son más propensos a desarrollar una complacencia positiva hacia su trabajo y colaborar de forma vital el logro de las metas organizacionales.

## 4. Modelo de expectativas de Vroom

Este modelo enfoca la motivación como un proceso de elecciones entre diferentes comportamientos. La motivación responde a tres factores: valencia, expectativa e instrumentalidad. En el ámbito hospitalario, si los enfermeros esperan que su compromiso se vea recompensado con reconocimiento, oportunidades de desarrollo y mejores condiciones laborales, es probable que muestren mayor complacencia y satisfacción laboral.

## 5. Modelo de ajuste persona-organización

Este modelo sugiere que la satisfacción en el trabajo y la responsabilidad organizacional son mayores cuando hay una correspondencia entre los valores del empleado y los de la organización. La alineación de los valores y objetivos de los enfermeros de emergencia con los de la organización puede conducir a una mejor integración y satisfacción en el trabajo.

Esta es una base sólida para investigar la conexión entre la responsabilidad organizacional y la complacencia de los enfermeros en la atención de emergencia. Entender esta dinámica puede ayudar a mejorar las políticas de gestión de recursos humanos y las prácticas organizacionales para optimizar tanto la eficacia del personal como la calidad del cuidado al paciente en entornos críticos.

metodológica

Para justificar desde una perspectiva metodológica la investigación científica que examina la relación entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia en un hospital de Perú, se deben considerar varios aspectos claves que fortalecen la validez y la confiabilidad del estudio. Aquí se destacan los principales componentes metodológicos:

### 1. Diseño de investigación cuantitativo correlacional

El diseño correlacional cuantitativo es idóneo para este tipo de pesquisa, ya que permite examinar la relación y determinar el grado de asociación entre dos variables cuantitativas. Aquí, se busca establecer si existe una correlación

significativa entre el compromiso organizacional valorado y la complacencia de los enfermeros en su ambiente laboral.

## 2. Selección de la muestra

Seleccionar una muestra representativa del personal de enfermería en la atención de emergencia del hospital es crucial para asegurar que los hallazgos del estudio puedan ser extrapolados a toda la población objetivo. Al emplear técnicas de muestreo probabilístico, como el muestreo aleatorio simple, se garantiza que cada enfermero tenga la misma oportunidad de ser incluido en la muestra. Esta metodología promueve la equidad en la selección y facilita la generalización de los resultados, permitiendo que las conclusiones y recomendaciones del estudio sean aplicables y relevantes para todos los miembros del grupo estudiado.

## 3. Instrumentos de medición validados

Utilizar cuestionarios y escalas validados y confiables para medir las variables, es fundamental. Esto podría incluir, por ejemplo, el uso del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, específicamente adaptadas y validadas para el contexto de enfermería de emergencia.

## 4. Control de variables confundentes

Identificar y controlar variables confundentes que podrían afectar la relación entre las variables principales, como la antigüedad en el puesto, el nivel de formación, o factores personales y contextuales, es crucial. Esto se puede gestionar mediante técnicas estadísticas como la regresión múltiple, que permite ajustar los efectos de estas variables confundentes.

## 5. Análisis estadístico adecuado

La aplicación de técnicas estadísticas apropiadas para analizar los datos recogidos es esencial. Esto incluye pruebas de correlación para examinar la fuerza y la dirección del nexo entre las variables de trabajo. Además, pruebas de significancia estadística como el test t de Student o el ANOVA pueden emplearse para comparar medias y evaluar diferencias entre grupos.

#### 6. Piloto de los instrumentos

Realizar en un pequeño grupo de la población objetivo puede ayudar a identificar posibles problemas en las preguntas del cuestionario o en el diseño del estudio, permitiendo realizar ajustes antes de la implementación completa.

Implementando estos métodos y consideraciones, la pesquisa promete ser robusta, proporcionando propuestas valiosas sobre cómo el compromiso organizacional afecta la complacencia laboral en un entorno crítico como es la atención de emergencias, lo que puede tener implicaciones significativas para las políticas de recursos humanos.

#### Practica

Desde una perspectiva de aplicación práctica, la investigación científica que examina la relación entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores, específicamente en el trabajo de enfermeros en la atención de emergencia en un hospital de Perú, es fundamental por varias razones que impactan directamente en la gestión del hospital, la calidad de la atención al paciente y el bienestar del personal. Aquí se detallan algunos puntos clave que justifican su importancia práctica:

##### 1. Mejora en la retención de personal

La pesquisa puede proporcionar evidencia sobre cómo la responsabilidad influye en la satisfacción y retención de las personas especializadas en enfermería. En el contexto de la atención de emergencia, donde el desgaste del personal puede ser alto debido al estrés y la carga de trabajo, entender estos factores puede ayudar a desarrollar estrategias efectivas para mejorar la retención de enfermeros, reduciendo así los costos asociados con la rotación y el reclutamiento.

## 2. Calidad de la atención al paciente

La complacencia y el compromiso del personal de enfermería están directamente relacionados con un personal comprometido y satisfecho es más propenso a realizar su trabajo con mayor dedicación y atención, lo que lleva a mejores resultados para los pacientes, reducción de errores, y una mejora general en la seguridad del paciente.

## 3. Clima organizacional

Identificar y mejorar los factores que contribuyen al compromiso organizacional mejora el clima de trabajo lo hace más positivo. Se debe fomentar una cultura de colaboración y apoyo entre los empleados, esencial en un entorno de atención de emergencia donde el trabajo en equipo puede salvar vidas.

## 4. Planificación estratégica y políticas de recursos humanos

Los resultados de esta pesquisa pueden ser usados por los gestores de personal y líderes hospitalarios para formular políticas que fomenten un mayor compromiso organizacional. Esto puede incluir programas de desarrollo profesional, mejoras en las condiciones de trabajo, sistemas de reconocimiento y recompensa, y estrategias de comunicación efectiva.

## 5. Respuesta a emergencias

En situaciones de emergencia, la rapidez y eficacia de la respuesta son cruciales. Un equipo de enfermería comprometido y satisfecho es más capaz de responder eficientemente en estas situaciones, lo que puede tener un efecto positivo en la capacidad del hospital para manejar emergencias y crisis.

#### 6. Sustentabilidad del sistema de salud

Se contribuye a la sustentabilidad a largo plazo de la salud. Enfermeros comprometidos y satisfechos son menos propensos a sufrir de burnout, lo que reduce la carga en el sistema de salud y mejora la continuidad del servicio.

Esta pesquisa no solo es relevante por sus aplicaciones prácticas tienen el potencial de transformar significativamente la gerencia de personal en hospitales, optimizar los resultados de salud en entornos de alta presión como son las unidades de emergencia. Esto subraya la importancia de invertir en y apoyar investigaciones que vinculan al sector de la salud.

#### **1.4.2. Limitaciones**

La investigación no presento limitaciones ya que pudimos contar con los recursos y factibilidad

#### **1.5. Variables y operacionalización**

##### Variable 1. Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) dan concepto a la variable de trabajo en la correspondencia entre una organización y persona dependiendo su estado psicológico. (Hurtado, 2017).

##### Variable 2. Satisfacción laboral

Según Rodríguez en el año 2004, hay diferentes posiciones basadas en la definición de satisfacción laboral. Algunos autores se refieren al estado emocional,

sentimientos o reacciones emocionales del empleador en relación con el trabajo realizado. (Caballero Rodríguez, 2002).

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valor final	Escala	
<b>Compromiso organizacional</b>	Compromiso afectivo	Apego emocional	1,3, 7, 10	Muy bajo 24-44 Bajo 44 - 64 Regular 64-84 Alto 84 - 104 Muy alto 104 - 120	Ordinal	
		Identificación	11,12,13			
	Compromiso de continuación	Costos con dejar el trabajo	4,8,13, 16,17			
		Percepción alternativa				
Compromiso normativo		Sentimientos de obligación y deber	2,5,6,9, 14			
		Lealtad				
<b>Satisfacción laboral</b>	Satisfacción con trabajo	Posibilidad de éxito o control sobre los métodos		Muy bajo 30-54 Bajo 54 - 78 Regular 78- 102 Alto 102 - 126 Muy alto 126 - 150	Ordinal	
		Reconocimiento del mismo	1,2,3,4,5, 6,7			
		Ascenso				
	Satisfacción con los colegas del trabajo	Oportunidad de aprendizaje				
		Capacidad de comunicación y relación	8,9,10,11, 12,13,14			
	Satisfacción con la compañía y la dirección	Políticas	Beneficios			15,16,17 18
			Salarios			19
Oportunidad de promociones y capacitaciones		Condiciones de trabajo	20,21,22, 23,24 25, 26			

Nota. Elaboración propia

**1.6. Hipótesis de la investigación**

**1.6.1. Hipótesis general**

Se genera correspondencia directa y alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de



enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

**1.6.2. Hipótesis específicas:**

Se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

Se genera correspondencia positiva entre la valoración del Compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

Se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHIILN “LNV”) situada en el Callao.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Nivel internacional**

En el estudio realizado por (Boas Pirino et al., 2023), titulado "Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19", se propuso determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería. Dicha pesquisa, de carácter epidemiológico y transversal, contó con la participación de 334 profesionales del sector. De estos, 90 profesionales indicaron sentirse satisfechos con su trabajo, mientras que solo 3 reportaron insatisfacción. En 240 profesionales se observó una sensación de ambivalencia hacia su labor. El estudio concluyó que los colaboradores de enfermería mostraron un grado de satisfacción laboral moderadamente positivo.

(Núñez Idrovo, 2022), Ecuador en su investigación titulada "Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil" cuya finalidad es evaluar la incidencia del compromiso organizacional sobre el desempeño laboral, la metodología de la pesquisa es cuantitativa con diseño no experimental como resultado el 54% indicó estar de acuerdo que la organización tiene significancia para ellas, el 65% no tienen un compromiso normativo, el 41% está en desacuerdo

con el compromiso de continuidad en cuanto al desempeño laboral el 50% cumple con sus obligaciones de calidad de atención y el 49% en cuanto a la productividad.

Conclusión: el nexo entre las variables de estudio es positiva

En su estudio titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario de Chile", (Margarita et al., 2021), llevaron a cabo una pesquisa con el objetivo de evaluar la percepción laboral de los empleados del sector sanitario, tanto en el ámbito público como privado en Chile. Esta pesquisa buscaba comprender profundamente como los trabajadores de la salud perciben su entorno laboral y su grado de compromiso con las organizaciones para las cuales trabajan. Pesquisa transversal – descriptiva en 271 administrativos. Se concluye que los trabajadores con baja percepción fueron 21%, media 54% y alta 25%

(Espinoza Flores & Paredes Chilig, 2020), en Quito, realizaron una pesquisa “satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital general docente de calderón”. El objetivo fue identificar el grado de satisfacción que presentan el personal de enfermería. En general el 80.11% del personal se sienten satisfechos, el 8,47% se sientes satisfechos con la participación, el 12.99% está satisfecho con la supervisión y ambiente físico. Conclusión el personal de enfermería la satisfacción que ellos tienen influye en el cumplimiento de sus funciones

En el estudio titulado "Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la provincia de Tungurahua", llevado a cabo por (Tello, 2018), se adoptó un enfoque cuantitativo, observacional y transversal. El objetivo principal de esta pesquisa era explorar la conexión entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados del sector

calzado en la provincia de Tungurahua. Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario desarrollado por Allen y Meyer en 1991, específicamente diseñado para medir el compromiso organizacional, junto con el instrumento de satisfacción laboral de Coexphal- Euroempleo, permitiendo así una evaluación detallada de estas variables en el contexto estudiado. Se arriba a concluir que el 54,57% presentaron compromiso organizacional, satisfacción 69,04%, con compromiso emocional 65,31% y el compromiso continuo fue del 47,6% donde los aspectos individuales de compromiso destacan con el 61,9% y un 57,1%, respectivamente. Para la adherencia al estándar, se logró un 51,05%. Destacada lealtad e idoneidad de la empresa en 57.1%.

En su investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada en La Paz", (Peralta, 2017), llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional. El objetivo principal fue analizar el clima organizacional y sus distintas dimensiones dentro del mencionado sector. Los resultados revelaron que un 84% del personal percibe un clima organizacional positivo, y un 72% expresa satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que el empleo en este sector es percibido como un factor de bienestar por la mayoría de los empleados, destacando la importancia de un ambiente laboral favorable en la percepción de satisfacción y calidad de vida laboral.

### **2.1.2. Nivel nacional**

En el estudio titulado "Calidad de vida laboral y el compromiso con el trabajo en el personal de enfermería de un hospital público", realizado por (Cerdas-Sanchez et al., 2023), se exploró la relación entre la calidad de vida laboral y el

compromiso con el trabajo entre los profesionales de enfermería. Esta pesquisa de carácter transversal logró demostrar que el personal de enfermería muestra un alto nivel de compromiso con su trabajo, con una puntuación promedio de 4,70 en una escala de 5, donde la dedicación, el vigor y la absorción fueron las dimensiones más destacadas. Además, los resultados indicaron que la calidad de vida laboral es alta y que existe una relación significativa entre esta y el nivel de compromiso con el trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de los factores de bienestar en el desempeño y la satisfacción laboral en entornos hospitalarios.

(Mendez Toledo, 2023), en su investigación “Compromiso y la satisfacción laboral de los colaboradores de salud del Hospital Santa María de Cutervo”. Es una pesquisa básica, cuantitativa, el diseño no experiencial, participaron 88 profesionales donde se determinó que el 71.6% tiene un compromiso alto, el 28.4% presento un compromiso medio. La satisfacción que tienen fue de nivel moderado con el 62.5%, satisfacción alta en el 34.1%, y satisfacción baja en el 3.4% Se llego a concluir que existe relación entre el compromiso con la satisfacción laboral mediante la correlación de Spearman ( $p=0.409$ ).

En su tesis titulada "Satisfacción laboral relacionada al compromiso organizacional del personal del centro médico especializado del riñón, Huancayo 2021", (Arque Mena, 2021), se propuso analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal en dicho centro médico. La metodología empleada en la pesquisa fue no experimental, transversal y correlacional, lo que permitió estudiar las variables en un momento específico para determinar la naturaleza y la intensidad de las relaciones entre ellas. Esta aproximación metodológica proporciona una base sólida para entender cómo la

satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional dentro de un entorno médico especializado. Los resultados que se encontraron son: 48% del personal la satisfacción que tienen es débil, solo el 17.4% tiene una satisfacción fuerte, el compromiso organizacional en el 65.2% es moderado sin embargo el 23.9% tiene un compromiso fuerte se concluye que la relación entre la satisfacción y el compromiso afectivo, continuidad y normativo es significativamente fuerte.

(Ramírez, 2020), en el estudio sobre “Compromiso organizacional y calidad de atención en el servicio de urgencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco” se determinó el “compromiso organizacional” y la “calidad de la atención”. En una pesquisa cuantitativa, observacional, transversal y descriptiva – correlacional. Se aplicó una encuesta, donde se concluye que las variables presentaron correlación significativa de 0.776, con el coeficiente de Spearman.

En su pesquisa titulada "Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico- Hospital Docente Belén Lambayeque", (Morales Castillo, 2020), se centró en determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en dicho centro quirúrgico. El objetivo principal del estudio fue conocer y documentar el grado de satisfacción que experimenta el personal de enfermería en su ambiente laboral, proporcionando así una visión clara del bienestar laboral en este contexto hospitalario específico. Es una pesquisa cuantitativa, descriptiva; Participaron 19 enfermeras. Se identificó al 57.90% de enfermeras se sienten satisfechos con su trabajo, el 42.10% de enfermeras informo tener una satisfacción mediana, dentro de los factores afectados a raíz de la disconformidad fueron el factor motivador con 36.84%, factor higiénico (remuneración) con 42.10% y los factores

satisfactorios fueron reconocimiento en el (63.16%), desarrollo del trabajo el 79%, responsabilidad en el 84.21%, supervisión 89.05%, relaciones humanas en el 52.63%. Se concluye que el personal de enfermería siente satisfacción laboral.

### **2.1.3. Nivel local**

Existe unos escasos de información documentada en la región Lima, el cual generó esta pesquisa titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital II Lima norte callao 2024.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Compromiso organizacional**

#### **A. Definición**

También conocido como lealtad de empleados. Es el grado de reconocimiento de los empleados de la empresa y su voluntad de participar activamente en la empresa, y es la voluntad del empleado de permanecer en la empresa en el futuro. Tiende a reflejar sus creencias sobre la tarea y los propósitos de la empresa, su voluntad de ejercer trabajo duro para lograrlos y su intención de apegarse a ellos. Los empleados de mayor antigüedad, los que han tenido éxito dentro de la organización o los que trabajan con grupos de empleados comprometidos tienden a tener niveles más altos de compromiso(Fuentes, 2012).

Este tipo de empleado generalmente tiene un buen historial de asistencia en el lugar de trabajo, se adhiere a la política de la empresa y rara vez cambia de trabajo, especialmente debido a su base de conocimientos más amplia y cambios de trabajo frecuentes. Clientes potenciales. Conviértase en un nuevo cliente y pague precios aún más altos (Fuentes, 2012).

#### **B. Etiología**

El término "compromiso" se origina de la palabra latina "compromissum", que significa responsabilidad u obligación. Este se compone del prefijo "com-", que implica conjunción o cercanía, y "promissus", que significa promesas; a su vez, "promissus" se desglosa en el prefijo "pro-", que indica hacia adelante, y la raíz "missus", que se traduce como enviado o mandado.

Por otro lado, la palabra "organización" deriva del sufijo "-ización", que indica acción o influencia, y del componente "organo-", que proviene del griego "organañón". Este término griego, que significa herramienta, utilidad u órgano, se refiere a los instrumentos o medios con los que se trabaja. Estas explicaciones fueron articuladas por (Quiso Mamani, 2019).

### **C. Importancia del compromiso organizacional**

Según (Edel Navarro, García Santillán, & Casiano Bustamante, 2007), el trabajo con la organización va más allá de la honestidad y la contribución positiva al logro de los objetivos de la empresa, el trabajo requiere un compromiso de actitud.

Arciniega (2002) señaló que la encuesta se centró principalmente en examinar los comportamientos clave que surgen de cada posible asociación que un empleado pueda tener con su organización y, por cierto, qué factores o variables interfieren en el proceso. Progreso de estas adiciones para conducir a 5 años de trabajo conjunto (Quinteno Isaza et al., 2008).

### **D. Teorías**

- Teoría de compromiso organizacional según John P. Meyer y Natalie J. Allen (1991)



Lawler (1973) enfatizó la relación entre expectativas y recompensas según diferentes aspectos del trabajo. Se puede decir que este modelo es una mejora de la teoría de la motivación propuesta por Porter y Lawler (1968). Parte de la suposición es que las expectativas y las recompensas crean satisfacción o insatisfacción. En otras palabras, le corresponde al empleado recompensar los resultados de su trabajo y lo que cree que se merece. Por lo tanto, si la recompensa ofrecida es mayor que las expectativas del individuo, el individuo obtendrá un cierto nivel de satisfacción; viceversa, si obtiene menos de lo esperado, habrá insatisfacción (Guerrero, 2019).

Meyer y Allen (1991) conceptualizan el compromiso como un estado mental que define la relación de un individuo con una organización, impactando significativamente en su decisión de continuar o abandonar la misma. En respuesta a esta noción, los autores desarrollaron un modelo tridimensional que desglosa el compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo. Estas dimensiones reflejan diferentes aspectos de la lealtad y conexión del empleado con la organización, y pueden ser interpretadas de diversas maneras según el contexto, incluyendo el grupo de trabajo, el supervisor, o la profesión del individuo. (Guerrero, 2019) profundiza en esta teoría, subrayando cómo estos componentes se manifiestan en distintos entornos organizacionales.

### **Dimensión**

- Dimensión 1: compromiso afectivo

Los empleados desarrollan un sentido de pertenencia e identificación con la empresa. Esta dimensión de compromiso es el resultado de su larga trayectoria en la organización, su valioso aporte, su implicación con el equipo y área de trabajo,

el ambiente de trabajo y el trato que recibe lo vinculan emocionalmente. No hay satisfacción en dejar ir o intentar ir a otro lugar. La confianza y la satisfacción laboral son determinantes de dicho compromiso (Buitron, 2020).

- **Dimensión 2: compromiso continuo**

Esto pone al empleado en un estado mental en el que se ven obligados a permanecer en la empresa. En esta perspectiva de compromiso se pueden mencionar varios factores, como la duración de la estadía, el esfuerzo, el compromiso, la contribución valiosa y la práctica. Experiencia adquirida que le permite afrontar situaciones sin mayores complicaciones. Cambiar de trabajo obliga a los empleados a empezar de nuevo y a perder lo que han ganado con el tiempo, como el estatus, el reconocimiento y la posición dentro de la empresa. Esta teoría sugiere que el compromiso de continuidad está relacionado con una intención, expectativa o necesidad motivacional.

- **Dimensión 3: compromiso normativo**

Es un sentido de responsabilidad que surge cuando un socio ve que tiene derecho a permanecer en la organización, o tiene que permanecer en la organización por el logro de las metas de la organización, porque se le promete algo. Donde esperan el cumplimiento o elogios del gerente. En este sentido, el compromiso se refiere a los sentimientos de lealtad, gratitud o lealtad hacia una organización. (Buitron, 2020).

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **A. Definición**

Se define como el grado de resultado de satisfacción de los empleados (Fritzsche y Parrish, 2005), según el autor Fisher en el año 2000 afirma la

satisfacción laboral como respuesta afectiva con el trabajo en conjunto, el siguiente autor Weiss (2002) Lo describen como una evaluación positiva o negativa por la cual las personas evalúan su estado laboral. Otras referencias, como Brief (1998), tienen una visión más amplia y argumentan que la satisfacción laboral resulta de los procesos emocionales y cognitivos a través de los cuales los estudiantes evalúan su experiencia laboral (Pujol, 2018).

Hannoun (2011), lo define globalmente como la actitud de una persona hacia su trabajo. Es importante recalcar que las personas sí trabajan más allá de lo que hacen en el día a día, está relacionado con factores importantes que se correlacionan con su experiencia de emociones positivas frente a colegas, jefes y/o gerentes, y en las organizaciones. Las normas, las políticas y los trabajos nos pueden proporcionar condiciones (espacio adecuado, buena ventilación, iluminación, equipamiento técnico, materiales y recursos humanos). Es por esto que se confirma que la satisfacción de los empleados es el resultado de la interacción de factores complejos que se presentan en el trabajo (Machuca, 2020).

## **B. Etiología**

La palabra "satisfacción" tiene su origen en el latín teológico "Satisfactio", que se descompone en "satis", que significa suficiente o adecuado, y "facere", que se traduce como hacer. A esto se añade el sufijo "-ción", que indica el acto y efecto de hacer, dar o recibir. Esta etimología fue explorada por Anders et al. en "Etimologías de Chile", publicado en 2001.

Por otro lado, la palabra "trabajo" en latín se deriva de "laboralis", que significa relacionado con el trabajo. Este término se forma del núcleo "labor", que

indica trabajo, y el sufijo "-alis", que significa relativo a. Esta descripción fue detallada por (Quiso Mamani, 2019).

La satisfacción de los empleados con las instalaciones de atención médica es una parte de la determinación de la calidad de la atención brindada. Los empleados de centros médicos que atienden a personas con problemas de salud mental graves se enfrentan a condiciones ambientales o de trabajo estresantes. La satisfacción laboral está relacionada, entre otras cosas, con el desempeño laboral y las relaciones con los superiores, la edad del empleado, el puesto, el grupo ocupacional y la antigüedad, lo que puede indicar acoso y amenazas domésticas (Quinteno Isaza et al., 2008).

### **C. Importancia de la satisfacción laboral**

Según Harris (2004, citado por Castillo y Limón, 2006), las empresas que involucran a sus empleados en la toma de decisiones sienten que son dueños del proceso, creen en él y hacen lo necesario para el éxito de la empresa. Los gerentes y sus lugares de trabajo tienen un papel que desempeñar en este proceso porque necesitan escuchar los pensamientos, ideas y esperanzas de sus empleados e incorporar sus ideas y objetivos en su trabajo (Deza, 2017).

Al respecto, Reig et al. (2003, citado por Castillo y Limón, 2006, p.16) afirman:

Otro factor importante para determinar la satisfacción laboral de los empleados es la compatibilidad entre las personalidades de las personas y los trabajos que realizan, lo que implica la importancia de las características del trabajo y la naturaleza del trabajo. Por lo tanto, es de gran ayuda tener claro el propósito y los valores de cada persona que trabaja hacia un objetivo común, y tratar de

entender cómo se siente cada persona antes de aceptar un compromiso de comportamiento (Deza, 2017).

#### **D. Teorías o modelos de satisfacción laboral**

- Teoría de La Discrepancia Locke (1976), la satisfacción laboral se basa en los valores laborales más importantes para una persona, que se pueden alcanzar a través de su trabajo, debido a que estos valores se clasifican según la importancia de cada persona. Además de estos, Locke sugiere que tres factores importantes contribuyen al efecto que son (Eugenio, 2019):

- ✚ La satisfacción con las dimensiones del trabajo: se refiere a la satisfacción del trabajador de acuerdo a su entorno laboral y condiciones

- ✚ Discrepancia de las dimensiones: Se refiere a diferentes percepciones que no están relacionadas con las emociones y se encuentran en experiencias relacionadas con las normas laborales.

- ✚ Idoneidad dimensional: se refiere al nivel de atención dado a cada empleado por las dimensiones del entorno de trabajo (Eugenio, 2019).

- Modelo de dos factores por Herzberg (1959)”

La teoría de la motivación y la higiene de Herzberg establece que se deben tener en cuenta dos factores: los factores de higiene son factores ambientales cuya presencia no conduce a la motivación, pero la ausencia de motivación puede conducir a la insatisfacción. Griffin y Moorhead (2010) los definen como "específicos de la tarea, incluidos factores como el salario y la seguridad laboral"; se llaman higiene porque son el mínimo básico.

Los factores motivadores son factores relacionados con el trabajo, cuya ausencia no causa insatisfacción, pero cuya presencia conduce a una alta

personalidad, satisfacción, sentido de logro y deseo de trabajar. Griffin y Moorhead (2010) afirman que estos son "específicos del trabajo e incluyen factores como el logro y el reconocimiento". Así es como Herzberg y sus colegas distinguen las razones que dan satisfacción a una persona (Madero, 2019).

- Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral de Lawer (1973).

Da como resultado la satisfacción o insatisfacción laboral la relación entre las expectativas de trabajo, en donde se relaciona con la teoría las recompensas económicas, dando resultado como la evaluación y promoción de los superiores (Sanchez & Sanchez, 2018).

Petrescu y Simmons (2008) investigaron cómo la gestión de recursos humanos afecta la satisfacción de los empleados con su compensación. Su estudio puso especial atención en cómo estas prácticas impactan tanto en la satisfacción laboral general como en la específica relacionada con el salario. Por otro lado, Singh y Loncar (2010) exploraron la interrelación entre la satisfacción salarial, la satisfacción laboral general y la tendencia de los empleados a cambiar de trabajo. En su análisis, concluyen que, dentro de las industrias examinadas, los trabajadores priorizan la satisfacción laboral sobre los aspectos meramente salariales.


- Teoría de las necesidades de Maslow (1954)

La teoría de la estimulación humana plantea una jerarquía de necesidades y motivaciones humanas. Al organizar el sistema, se identifican cinco tipos de necesidades y se clasifican en orden de importancia para aumentar la fuerza y la motivación. Según este modelo, cuando se satisfacen las necesidades de una persona, intervienen otros para cambiar o corregir el comportamiento; Las nuevas

necesidades surgen solo cuando las necesidades se satisfacen "razonablemente" (Colvin y Rutland 2008) (Quintero Angarita, 2008).

Las necesidades fisiológicas son aquellas de origen biológico, esenciales para la supervivencia humana. Incluyen requisitos fundamentales como la respiración, hidratación, sueño, alimentación, así como la necesidad de amor y protección. Una vez que estas necesidades básicas están ampliamente cubiertas, emerge el siguiente nivel: las necesidades de seguridad. Estas abarcan la búsqueda de seguridad, orden, estabilidad y protección personal. Dentro de esta categoría se encuentran la seguridad física, la estabilidad laboral, ingresos, recursos, apoyo familiar, salud y la protección de bienes personales.

Cuando las necesidades de salud y seguridad están moderadamente satisfechas, la atención se desplaza hacia las necesidades de amor, afecto y pertenencia. Este nivel se centra en la integración social y la conexión con otros, que son cruciales para superar la soledad y fomentar un sentido de comunidad. Estas necesidades se manifiestan en el deseo de las personas de casarse, formar una familia, unirse a grupos comunitarios, participar en actividades religiosas o incorporarse a clubs sociales, reflejando una búsqueda constante de pertenencia y conexión emocional. (Quintero Angarita, 2008).

 Necesidades de estima: Las llamadas necesidades de estima surgen cuando se satisfacen adecuadamente las tres necesidades actuales, y estas necesidades apuntan a la autoestima, el reconocimiento de las personas, la satisfacción concreta y el respeto por los demás; satisfaciendo estas necesidades, las personas se sienten seguras y valoradas en la sociedad; cuando estas necesidades no se satisfacen, las personas se sienten inferiores y sin valor.

✚ En su teoría, Maslow distinguió dos tipos de necesidades relacionadas con la estima. Las necesidades de estima inferiores se refieren principalmente al respeto y reconocimiento por parte de otros, incluyendo la necesidad de estatus, reputación, honor, atención, fama y dignidad. Estas necesidades subrayan la importancia de cómo los individuos son vistos y valorados por su entorno social. Por otro lado, las necesidades de estima superiores se centran en el auto respeto, abarcando sentimientos de confianza, competencia, logro, dominio, independencia y libertad. Estas necesidades destacan la importancia de la autoevaluación y la autoaceptación, enfatizando cómo los individuos se perciben y valoran a sí mismos más allá de la opinión externa.

✚ Necesidades de autorrealización son los más altos, la parte superior de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la capacidad de una persona para hacer aquello para lo que "nació", es decir, realizar su potencial a través de sesgos activos. Por lo tanto, una persona inspirada por la música debe hacer música, un artista debe pintar y un poeta debe escribir (Quintero Angarita, 2008).

- Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral de Lawer (1973).  
Lawler (1973) enfatizó la relación entre expectativas y recompensas según diferentes aspectos del trabajo. Se puede decir que este modelo es una mejora de la teoría de la motivación propuesta por Porter y Lawler (1968). Parte de la suposición es que las expectativas y las recompensas crean satisfacción o insatisfacción. En otras palabras, le corresponde al empleado recompensar los resultados de su trabajo y lo que cree que se merece. Por tanto, si la recompensa ofrecida es mayor que las expectativas del individuo, el individuo obtendrá un cierto



nivel de satisfacción; viceversa, si obtiene menos de lo esperado, habrá insatisfacción (Lacayo, 2017).

Padrón (1995) demostró que la satisfacción personal y laboral están relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal. La satisfacción está influenciada por el ambiente de trabajo y los rasgos de carácter personal, por lo que todo puede afectar la estabilidad emocional, generando estrés, nerviosismo o irritabilidad. Porque la individualidad se realiza en la interacción con el entorno, es decir, la adaptación humana (Lacayo, 2017).

#### E. Dimensión

- Dimensión 1: Satisfacción con el trabajo

Según Herzberg (Galaz Fontes, Libros en Google Play, 2003), "La satisfacción laboral es un estado emocional relacionado con el trabajo que resulta de la interacción de dos variables. Independencia; satisfacción laboral e insatisfacción laboral. Satisfacción laboral, la satisfacción es una respuesta a la presencia de los "cinco motivadores" (con el propio puesto de trabajo o el éxito, el reconocimiento de las funciones realizadas, la responsabilidad, las oportunidades de crecimiento, etc.) que existen tanto en lo personal como en el propio puesto de trabajo, todos ellos elementos de la importancia del puesto y tienen en común con las exigencias del crecimiento y desarrollo personal(Quiso Mamani, 2019).

Por otro lado, según (Galaz Fontes, Books on Google Play, 2003), la insatisfacción es una respuesta a la presencia de elementos inadecuados en el ambiente de trabajo (políticas administrativas y controles disciplinarios, malas condiciones de trabajo, bajos salarios y bajo estatus). También señala que estos factores de insatisfacción están relacionados porque los individuos pueden

evitarlos. Entonces se puede explicar que cuando los motivadores están presentes, generan respuestas emocionales positivas o negativas. Por otro lado, su falta de motivación produce bajos niveles de satisfacción o insatisfacción. Así, niveles más bajos de factores motivacionales no producen insatisfacción sino "insatisfacción"(Quiso Mamani, 2019).

- Dimensión 2: satisfacción con colega de trabajo

Según Robbins (2004), se identifica que el apoyo entre colegas es un factor significativo que influye en la moral de los empleados, dado que, para la mayoría de ellos, la interacción social positiva es esencial. Asimismo, el comportamiento de los empleadores juega un rol crucial en el mantenimiento de una alta moral laboral. Este se fortalece cuando los supervisores directos muestran comprensión y reconocimiento hacia el desempeño de los empleados, escuchan sus opiniones, y demuestran interés y preocupación genuinos por su bienestar, evidenciando empatía en su trato diario.

Según la teoría de la coordinación relacional formulada por Pérez en 2011, la eficacia de la coordinación en un entorno laboral está intrínsecamente ligada a la calidad de la comunicación entre los miembros del equipo durante el proceso de trabajo. Esta calidad comunicativa no solo implica el intercambio de información sino también el compartir conocimientos y un respeto mutuo entre los colaboradores, como lo destacó Gittel en 2006. Estos elementos son fundamentales para facilitar una coordinación efectiva y están estrechamente relacionados con fenómenos como la satisfacción laboral, subrayando cómo un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso puede influir positivamente en la moral y el rendimiento del equipo. (Quiso Mamani, 2019).

- Dimensión 3: satisfacción con la organización y dirección

Según (Chiavenato I., 2007), consideró a la organización como un sistema donde dos o más personas coordinan sus actividades. Una organización solo existe si hay personas que saben comunicarse y están dispuestas a trabajar juntas para lograr objetivos comunes.

Theo (Ruiz Gómez) cita a Enrique Fayol, quien menciona que la gestión se define como un sistema operativo general que dirige a los empleados a "trabajar". También menciona que se puede aplicar a cualquier tipo de organización, señalando que es precisamente un arte que requiere sabiduría, experiencia, juicio y medida (una persona consciente, moderada, tranquila) (Quiso Mamani, 2019).

### **2.3. Marco conceptual**

- Compromiso organizacional: se refiere al grado de un asalariado de una institución en particular y aspirar su vínculo con ella (22).
- Organización: se refiere al sistema donde tiene el objetivo de lograr metas dando como resultado la satisfacción del usuario mediante tareas conjuntas, que se integran sistemáticamente con los objetivos (22).
- Satisfacción laboral: es la condición de la persona en la percepción del trabajo que realiza con las experiencias laboral (26)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

Según Hernández. Et al. (Hernandez et al., 2018), es una pesquisa de enfoque cuantitativo porque se utilizó la estadística para medir las variables de estudio.

### **3.2. Diseño de investigación**

Es no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio. Por el tiempo de recolección de datos es transversal, donde se analizó la relación de dos variables. Diseño de la investigación: cuantitativo, descriptivo-correlacional

Definición de variables:

Variable 1: valoración del compromiso organizacional.

Variable 2: complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia.

Para el compromiso organizacional: se utilizó una escala validada, el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer, se adaptó al contexto de la pesquisa.

Para la complacencia laboral: se desarrolló una escala que mide la satisfacción y bienestar en el trabajo específico de enfermeros en atención de

emergencia, considerando aspectos como el entorno de trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y la carga laboral.

Recopilación de datos:

Selección de la muestra: el estudio incluyó una muestra representativa de enfermeros o vinculados, trabajando en el área de emergencia del hospital mencionado.

Aplicación de encuestas: se distribuyeron los cuestionarios a los participantes, asegurando la confidencialidad y el consentimiento informado a través del Google forms.

Análisis de datos:

Estadística descriptiva: para describir las características generales de las variables estudiadas.

Análisis correlacional: se emplearon técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la intensidad y dirección de la relación entre el compromiso organizacional y la complacencia laboral de los enfermeros.

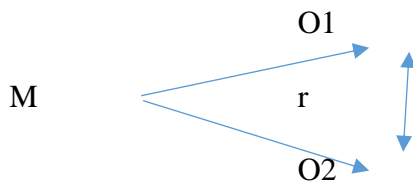
Interpretación de resultados:

Se discutieron los hallazgos en el contexto de la literatura existente sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral en el ámbito de la salud, especialmente en situaciones de alta presión como es la atención de emergencia.

Reporte de resultados:

Se preparó un informe detallado o artículo científico presentando los resultados del estudio, implicaciones para la práctica y recomendaciones para futuras investigaciones.

Este enfoque proporcionará una comprensión clara de cómo el compromiso organizacional impacta la complacencia y bienestar de los enfermeros en un contexto de emergencia, lo que es crucial para la gestión eficaz de los recursos humanos en entornos de salud críticos.



Donde:

M = porción de la población

O1 = “compromiso organizacional”

O2 = “satisfacción laboral”

r = Rho

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población de estudio fueron los enfermeros y enfermeras que forman parte del servicio de emergencia del Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega, sumando un total de 80 trabajadores. Este grupo específico fue seleccionado para profundizar en la comprensión de las dinámicas laborales y organizacionales dentro del contexto hospitalario de emergencias.

#### **Criterios de inclusión**

Los participantes en el estudio incluyeron a aquellos trabajadores que asistieron al centro laboral durante los días en que se aplicaron los instrumentos de pesquisa.

Incluye también a aquellos trabajadores que expresaron su consentimiento para responder todos los ítems presentados en los instrumentos de pesquisa.

Solo se consideraron válidos aquellos instrumentos que fueron completados en su totalidad y que no presentaron errores ni respuestas ambiguas o imprecisas.

### **Criterios de exclusión**

La pesquisa excluyó a los trabajadores que no estuvieron presentes en el centro laboral en los días programados para la aplicación de los instrumentos de pesquisa.

También quedaron fuera de la muestra aquellos trabajadores que decidieron no participar en la pesquisa o que no dieron su consentimiento para responder los cuestionarios.

Se descartaron los instrumentos que no estuvieron debidamente completados, aquellos que contenían errores, o cuyas respuestas fueron ambiguas o imprecisas.

### **3.3.2. Muestra**

Como se conoce es una porción representativa de la población, para su cálculo se utiliza la fórmula del muestreo para muestras finitas.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Muestra, es igual a 67 trabajadores. En el estudio, la población total, representada por la variable N, consta de 80 trabajadores. Para determinar el tamaño de la muestra, que se denota con la letra n, se consideraron los siguientes parámetros estadísticos: un margen de error E establecido en 0.05, y un nivel de confianza, representado por Z, de 1.96, lo cual es típico para un 95% de confianza. La

probabilidad de ocurrencia del evento de interés, denotada por  $p$ , se estimó en 0.05, mientras que  $q$ , que representa la probabilidad de que no ocurra el evento, también se calculó en 0.95, siendo complementaria a  $p$ . La muestra es de 67 colaboradores.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La metodología que se empleó en la pesquisa incluye el uso de la encuesta como técnica principal, utilizando cuestionarios específicos diseñados para medir las variables del estudio. El cuestionario de satisfacción laboral, que forma parte del proyecto, está compuesto por 26 ítems que se organizan en tres dimensiones distintas. Por otro lado, el cuestionario de compromiso organizacional incluye 17 ítems, los cuales están estructurados en tres categorías diferentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Estos instrumentos han sido cuidadosamente desarrollados y capturaron de manera efectiva la información relevante relacionada con cada variable de estudio.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos, se utilizó información obtenida de los registros. Esta recolección de datos tomo en cuenta las variables específicas del estudio. Inicialmente, los datos fueron recopilados y organizados en el sistema SPSS, donde se generaron tablas que facilitaron la interpretación y el análisis subsecuente. Para determinar la existencia de relaciones significativas entre las variables, se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado de Fisher, empleando un margen de error del 5%. Este método permitió validar la significancia de las asociaciones observadas en el estudio.



**Tabla 2**

*Resumen de procesamiento de casos en la prueba de confiabilidad*

		N	%
Casos	Válido	54	80,6
	Excluido <sup>a</sup>	13	19,4
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	43

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de resultados por variables**

La figura 1 muestra los resultados e indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con su motivación en el trabajo basada en el placer y satisfacción en lugar de necesidades económicas. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con el 26.9%, seguida de "Neutro" con el 25.4%. Las categorías de "Total desacuerdo" y "Desacuerdo" suman un 40.3%, lo que muestra que una parte significativa de los empleados no está de acuerdo con la afirmación. Solo un 7.5% de los encuestados está en "Total Acuerdo".

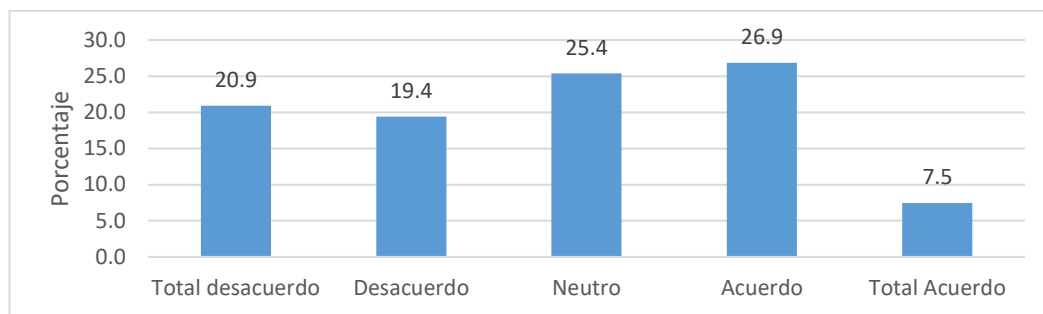
#### **Conclusión**

La mayoría de los empleados se sitúan en una posición neutral o de acuerdo con la afirmación de que su empleo está motivado por el placer y satisfacción que les brinda, en lugar de necesidades económicas. Sin embargo, un número considerable de empleados está en desacuerdo o en total desacuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que, aunque hay una tendencia hacia la satisfacción laboral por motivos intrínsecos, aún hay una proporción significativa de empleados que no encuentran su principal motivación en el placer y satisfacción derivados de su trabajo. Sería útil para la empresa investigar más a fondo las razones detrás de estas

percepciones y considerar intervenciones para aumentar la motivación intrínseca de los empleados.

### Figura 1

*Mi empleo actual en esta empresa está motivado más por el placer y satisfacción que me brinda que por necesidades económicas o de otro tipo*



*Nota.* Con datos de la indagación

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación de que permanecen en la compañía por un sentido de deber moral. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 38.8%, seguida por "Desacuerdo" con un 23.9%. Las respuestas neutrales constituyen un 16.4%, mientras que "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" suman un 20.9% en conjunto.

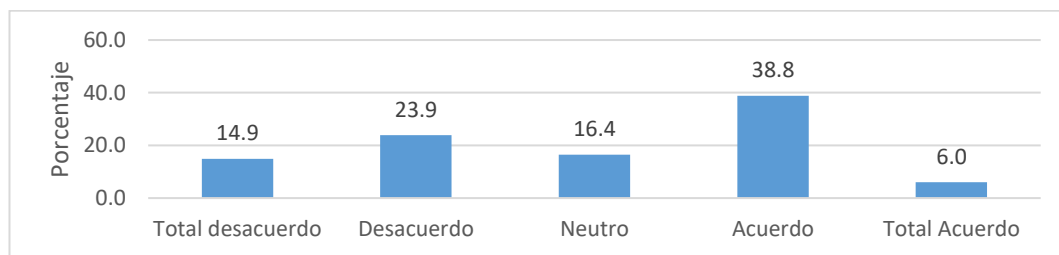
### Conclusión

Los resultados sugieren que una proporción considerable de empleados (44.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que permanecen en la compañía debido a un sentido de deber moral. Sin embargo, también hay una cantidad significativa de empleados (38.8%) que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, indicando que no todos los empleados comparten este sentimiento de compromiso moral. El porcentaje de respuestas neutrales (16.4%) sugiere que algunos empleados pueden tener sentimientos ambivalentes respecto a esta afirmación. Para la empresa, sería beneficioso explorar más a fondo

las razones detrás de estos sentimientos de compromiso moral y considerar estrategias para fortalecer este sentido de deber entre sus empleados.

## Figura 2

*Una razón fundamental por la que elijo permanecer en la compañía es debido a un sentido de deber moral que me impulsa a seguir siendo parte de ella*



*Nota.* Con datos de la indagación

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la existencia de un vínculo sólido y una fuerte identificación con la empresa. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida por "Total Acuerdo" con un 14.9%. Las respuestas en "Total desacuerdo", "Desacuerdo" y "Neutro" son iguales, cada una con un 16.4%.

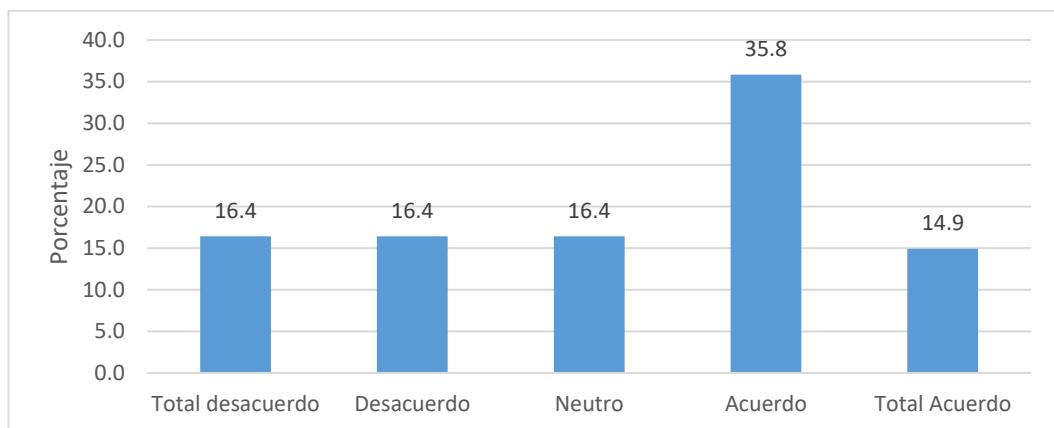
## Conclusión

Los resultados sugieren que la mayoría de los empleados (50.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que experimentan un vínculo sólido y una fuerte identificación con su empresa, lo cual fortalece su conexión con el lugar de trabajo. Sin embargo, un número considerable de empleados (49.3%) se encuentra en desacuerdo, total desacuerdo o se mantiene neutral respecto a esta afirmación. Este hallazgo sugiere que, aunque una buena parte de los empleados siente una fuerte conexión con la empresa, hay casi la mitad que no comparte este sentimiento. La empresa podría beneficiarse de explorar las razones detrás de estas percepciones y

considerar intervenciones para fortalecer el vínculo y la identificación de todos los empleados con la empresa.

### Figura 3

*Experimento un vínculo sólido y una fuerte identificación con mi empresa, lo que fortalece mi conexión con el lugar de trabajo*



*Nota. Con datos de la indagación*

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la importancia de las condiciones salariales y beneficios como motivo esencial para continuar en su puesto actual. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 40.3%, seguida de "Neutro" con un 20.9%. Las respuestas en "Total desacuerdo" y "Desacuerdo" suman un 34.3%, mientras que "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 4.5%.

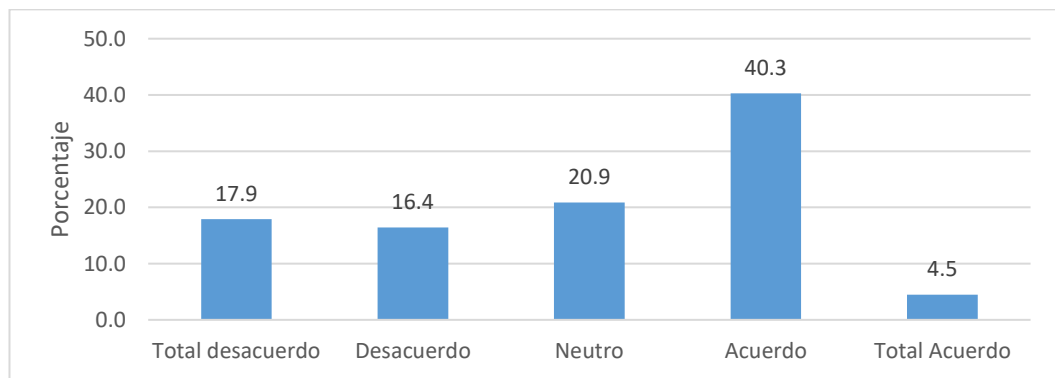
### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (44.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las condiciones salariales y los beneficios que reciben son superiores a los que podría ofrecer cualquier otra empresa y son un motivo esencial para continuar en su puesto actual. Sin embargo, una cantidad significativa de empleados (34.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo

con esta afirmación, y un 20.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque una proporción importante de empleados valora las condiciones salariales y beneficios como una razón clave para permanecer en la empresa, hay una fracción notable que no comparte esta percepción o se muestra indiferente. La empresa podría considerar evaluar y, si es necesario, mejorar sus políticas salariales y de beneficios para aumentar la satisfacción y retención de los empleados.

**Figura 4**

*Un motivo esencial para continuar en mi puesto actual es que las condiciones salariales y los beneficios que recibo son superiores a los que podría ofrecer cualquier otra empresa*



*Nota.* Con datos de la indagación

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la conveniencia de permanecer en la empresa a pesar de las posibles ventajas de cambiar de empleo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 32.8%, seguida de "Total desacuerdo" con un 20.9%. Las respuestas en "Desacuerdo" y "Neutro" son iguales, cada una con un 19.4%. "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 7.5%.

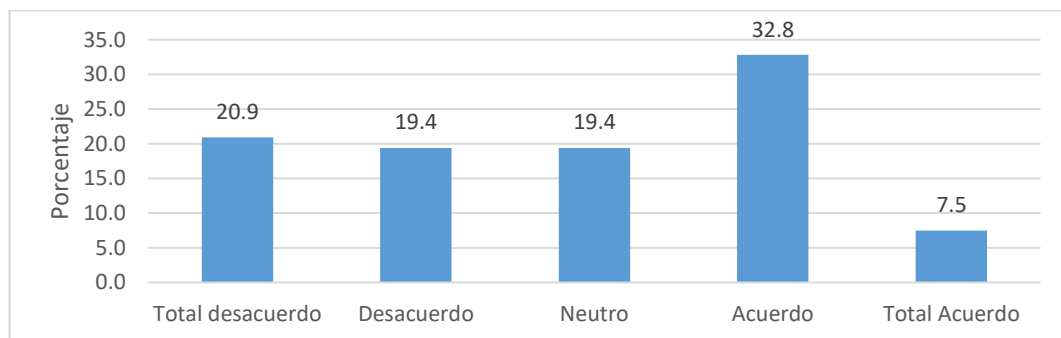
**Conclusión**

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (40.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que, a pesar de las ventajas potenciales de

cambiar de empleo, no consideran apropiado abandonar su empresa en estos momentos. Sin embargo, una cantidad significativa de empleados (40.3%) está en desacuerdo, totalmente en desacuerdo o se mantiene neutral respecto a esta afirmación. Esto indica que, aunque una proporción importante de empleados prefiere mantenerse en su empresa actual, hay una fracción notable que no comparte esta percepción o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y evaluar si hay medidas que puedan tomar para aumentar la lealtad y satisfacción de los empleados.

**Figura 5**

*A pesar de que cambiar de empleo podría ofrecerme ciertas ventajas, no considero apropiado abandonar mi empresa en estos momentos*



*Nota.* Con datos de la indagación

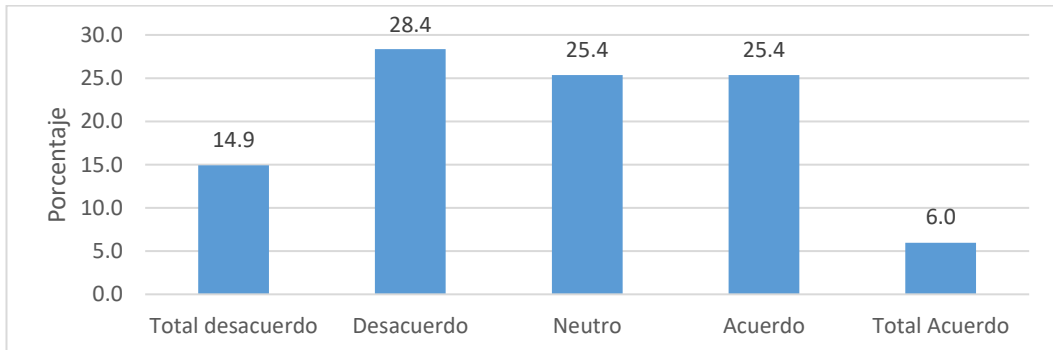
Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre sentir culpa al dejar la empresa debido a todo lo recibido durante su tiempo allí. Las categorías "Desacuerdo" y "Neutro" tienen los porcentajes más altos, ambos con 25.4%, seguidos por "Acuerdo" con 25.4%. "Total desacuerdo" representa un 14.9% y "Total Acuerdo" es el menor con 6.0%.

**Conclusión**

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (53.8%) se siente neutral o en desacuerdo con la afirmación de que dejar la empresa les provocaría un sentimiento de culpa. Una proporción significativa de empleados (31.4%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, indicando que algunos empleados sienten un sentido de obligación y aprecio por lo que han recibido de la empresa. Este hallazgo refleja que, aunque algunos empleados podrían sentir culpa al abandonar la empresa, la mayoría no comparte este sentimiento o se mantiene neutral. La empresa podría beneficiarse de entender mejor las razones detrás de estas percepciones y considerar estrategias para fortalecer el sentido de pertenencia y lealtad entre los empleados.

**Figura 6**

*Dejar la empresa ahora provocaría en mí un sentimiento de culpa, especialmente al pensar en todo lo que he recibido de ella durante mi tiempo aquí*



*Nota.* Con datos de la indagación

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre el valor especial y personal que la empresa tiene para ellos. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Neutro" con un 22.4%. "Total desacuerdo" y "Desacuerdo" tienen cada uno un 14.9%, y "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 13.4%.

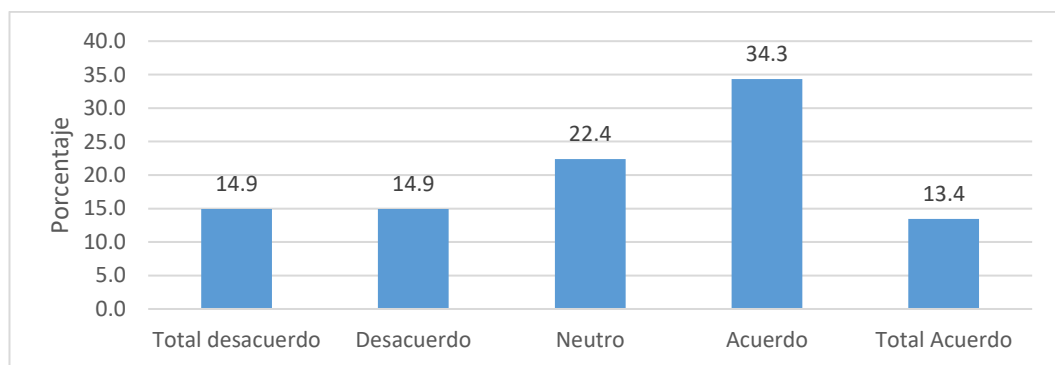


## Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (47.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la empresa posee un valor especial y personal para ellos, convirtiéndose en algo más que solo un lugar de trabajo. Una proporción significativa de empleados (29.8%) se encuentra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 22.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados sienten una conexión personal y especial con la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar explorar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer la conexión personal y el sentido de pertenencia de todos los empleados.

### Figura 7

*La empresa posee un valor especial y personal para mí, convirtiéndose en algo más que solo un lugar de trabajo*



*Nota.* Con datos de la indagación

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la percepción de la escasez de alternativas de empleo con condiciones comparables. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 44.8%, seguida de "Total desacuerdo" con un

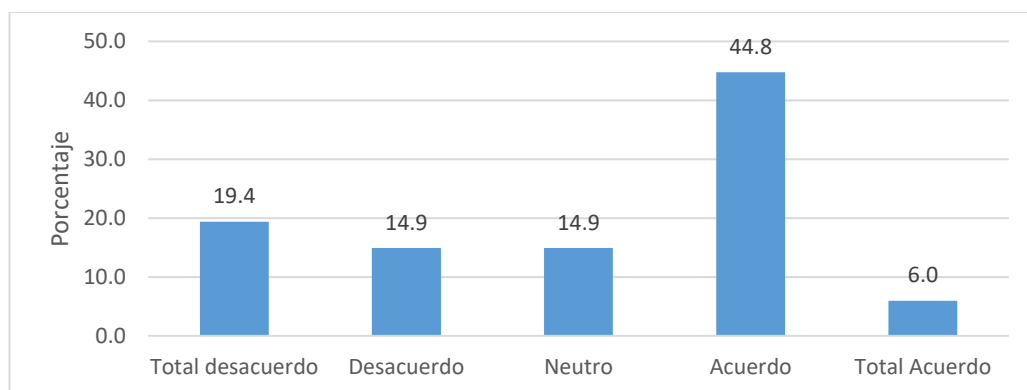
19.4%. "Desacuerdo" y "Neutro" tienen cada uno un 14.9%, y "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 6.0%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (50.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las alternativas de empleo con condiciones comparables son tan escasas que no vale la pena pensar en dejar su actual posición. Una proporción significativa de empleados (34.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 14.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados sienten que no hay muchas alternativas de empleo con condiciones comparables, hay una fracción notable que no comparte esta percepción o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en estrategias para asegurar que los empleados valoren las condiciones de su empleo actual y se sientan motivados a permanecer en la empresa.

### Figura 8

*Considero que las alternativas de empleo con condiciones comparables son tan escasas que no vale la pena pensar en dejar mi actual posición*



*Nota.* Con datos de la indagación

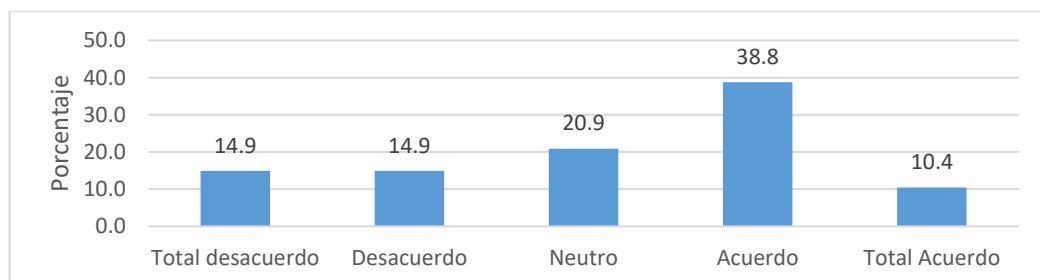
Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre no considerar dejar la empresa debido al fuerte sentido de compromiso hacia sus integrantes. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 38.8%, seguida de "Neutro" con un 20.9%. "Total desacuerdo" y "Desacuerdo" tienen cada uno un 14.9%, y "Total Acuerdo" tiene un 10.4%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que no considerarían dejar la empresa en este momento debido al fuerte sentido de compromiso que sienten hacia todos sus integrantes. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados sienten un fuerte compromiso hacia la empresa y sus integrantes, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer el sentido de compromiso y pertenencia entre todos los empleados para aumentar la retención y satisfacción laboral.

### Figura 9

*En este momento, no consideraría dejar mi empresa dado el fuerte sentido de compromiso que siento hacia todos sus integrantes*



*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Siento una conexión tan profunda con mi empresa que sus problemas los vivo como si fueran míos." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

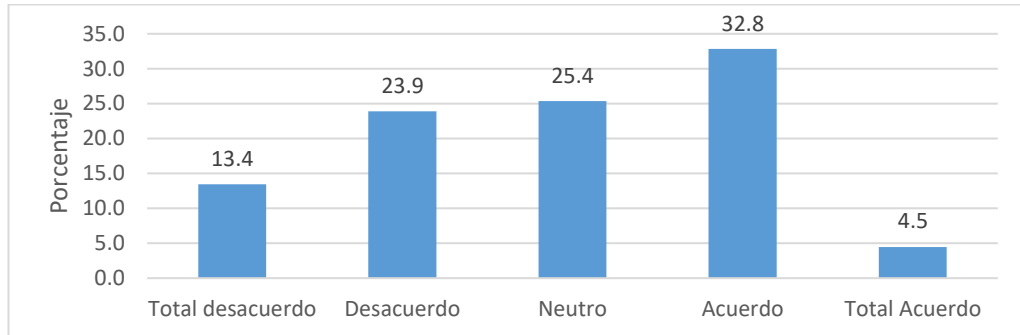
Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre sentir una conexión tan profunda con la empresa que los problemas de la empresa se viven como propios. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 32.8%, seguida de "Neutro" con un 25.4%. "Desacuerdo" tiene un 23.9% y "Total desacuerdo" representa un 13.4%. "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 4.5%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (37.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sienten una conexión tan profunda con la empresa que sus problemas los viven como propios. Una proporción significativa de empleados (37.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 25.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados sienten una fuerte conexión emocional con la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar explorar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer la conexión emocional y el sentido de pertenencia entre todos los empleados para aumentar la cohesión y la lealtad en la organización.

## Figura 10

*Siento una conexión tan profunda con mi empresa que sus problemas los vivo como si fueran míos*



Nota. Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Me complace y entusiasma hablar sobre mi empresa con personas que no forman parte de ella, compartiendo sus valores y logros." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre su complacencia y entusiasmo en hablar sobre su empresa con personas externas, compartiendo los valores y logros de la misma. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Total desacuerdo" con un 19.4%. Las respuestas en "Desacuerdo" representan un 14.9%, mientras que "Neutro" tiene un 17.9%. "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 11.9%.

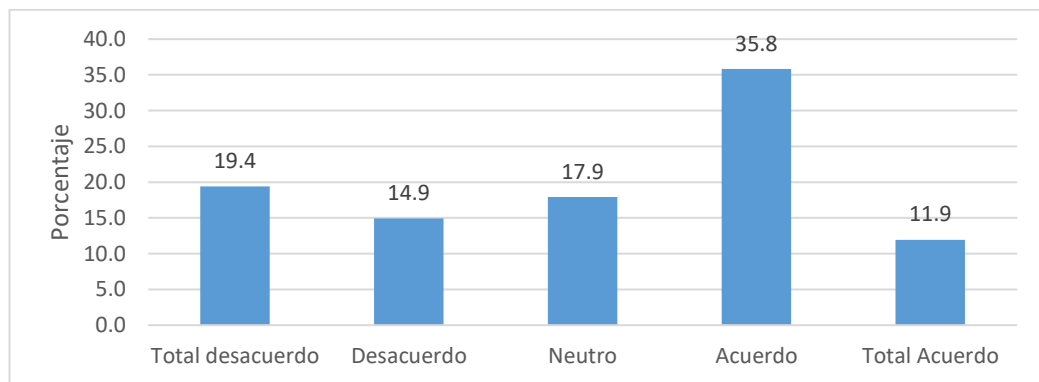
### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (47.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que les complace y entusiasma hablar sobre su empresa con personas externas, compartiendo sus valores y logros. Una proporción significativa de empleados (34.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo

con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están orgullosos y entusiastas de hablar sobre su empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer el orgullo y el sentido de pertenencia entre todos los empleados para fomentar una cultura organizacional positiva y aumentar el compromiso organizacional.

**Figura 11**

*Me complace y entusiasma hablar sobre mi empresa con personas que no forman parte de ella, compartiendo sus valores y logros*



*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Una de las razones principales por las que permanezco en mi trabajo es la dificultad que enfrentaría para encontrar otro empleo que iguale las condiciones que tengo actualmente." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la permanencia en su trabajo debido a la dificultad de encontrar otro empleo con condiciones comparables. La categoría

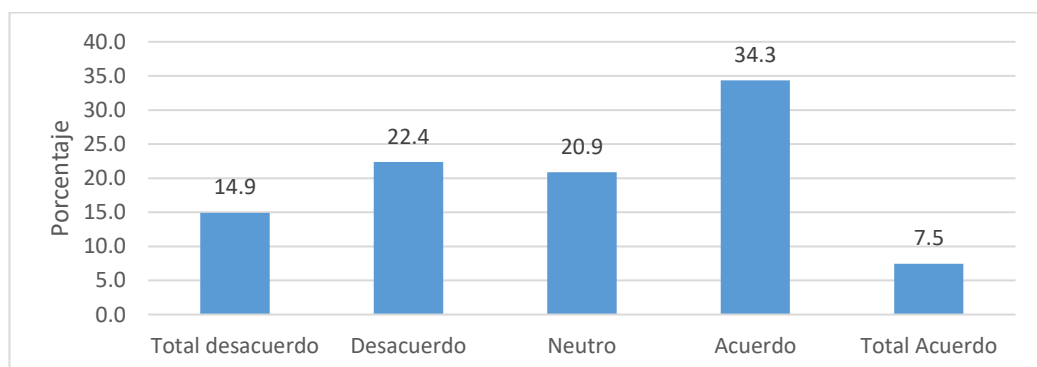
con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 22.4%. Las respuestas en "Neutro" representan un 20.9%, mientras que "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" tienen un 14.9% y 7.5%, respectivamente.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que una de las razones principales por las que permanecen en su trabajo es la dificultad de encontrar otro empleo con condiciones comparables. Una proporción significativa de empleados (37.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran que las condiciones laborales actuales son difíciles de igualar, hay una fracción notable que no comparte esta percepción o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las condiciones laborales y beneficios para asegurarse de que los empleados sientan que permanecer en la empresa es la mejor opción disponible.

### Figura 12

*Una de las razones principales por las que permanezco en mi trabajo es la dificultad que enfrentaría para encontrar otro empleo que iguale las condiciones que tengo actualmente*



Nota. Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Creo firmemente que esta empresa merece mi lealtad por todo lo que ha contribuido a mi desarrollo profesional y personal." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la lealtad hacia la empresa debido a sus contribuciones al desarrollo profesional y personal de los empleados. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 38.8%, seguida de "Neutro" con un 23.9%. "Total desacuerdo" representa un 17.9%, y "Desacuerdo" tiene un 11.9%. "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 7.5%.

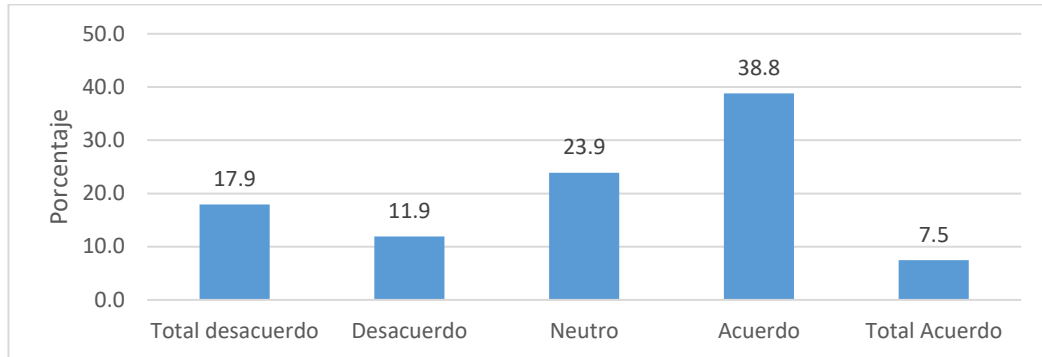
#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (46.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la empresa merece su lealtad por sus contribuciones al desarrollo profesional y personal. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados reconocen y aprecian las contribuciones de la empresa a su desarrollo, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer las iniciativas de desarrollo profesional y personal para asegurar que los empleados sientan que su lealtad está bien fundamentada.



### Figura 13

*Creo firmemente que esta empresa merece mi lealtad por todo lo que ha contribuido a mi desarrollo profesional y personal*



*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Sería completamente satisfactorio para mí dedicar el resto de mi vida laboral a esta empresa, dada mi positiva experiencia." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción de dedicar el resto de su vida laboral a la empresa debido a su positiva experiencia. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 22.4%. "Neutro" representa un 20.9%, "Total desacuerdo" tiene un 14.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 7.5%.

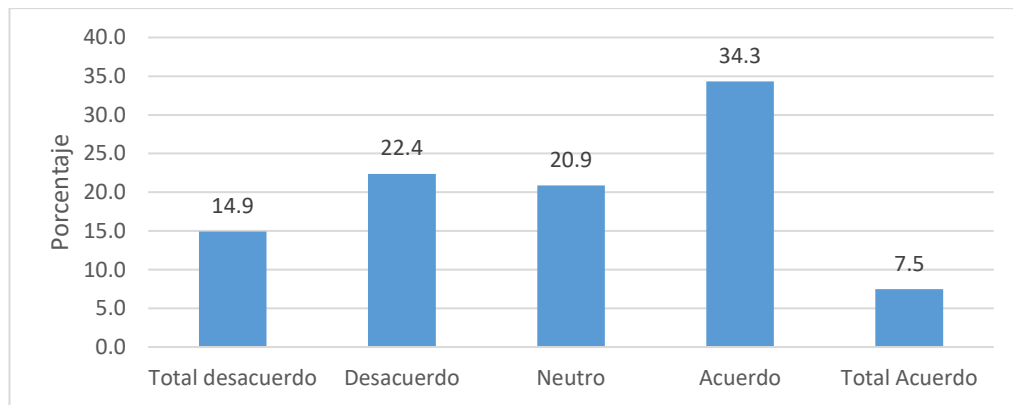
### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sería completamente satisfactorio para ellos dedicar el resto de su vida laboral a la empresa debido a su positiva experiencia. Una proporción significativa de empleados (37.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20.9% se mantiene

neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados valoran su experiencia y estarían dispuestos a pasar el resto de su vida laboral en la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las experiencias y condiciones laborales para aumentar la satisfacción y el compromiso a largo plazo de los empleados.

**Figura 14**

*Sería completamente satisfactorio para mí dedicar el resto de mi vida laboral a esta empresa, dada mi positiva experiencia*



*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Sería extremadamente difícil para mí considerar la posibilidad de dejar mi empresa en este momento, incluso si tuviera el deseo de hacerlo." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

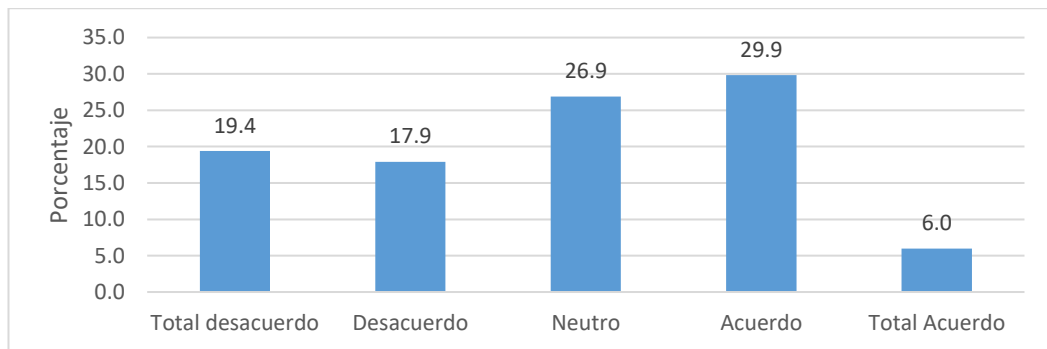
Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la dificultad de considerar dejar la empresa en este momento. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 29.9%, seguida de "Neutro" con un 26.9%. "Total desacuerdo" representa un 19.4%, "Desacuerdo" tiene un 17.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 6.0%.

## Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (35.9%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sería extremadamente difícil para ellos considerar la posibilidad de dejar la empresa en este momento, incluso si tuvieran el deseo de hacerlo. Una proporción significativa de empleados (37.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 26.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados encuentran difícil considerar dejar la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la retención de empleados asegurándose de que se sientan valorados y comprometidos.

### Figura 15

*Sería extremadamente difícil para mí considerar la posibilidad de dejar mi empresa en este momento, incluso si tuviera el deseo de hacerlo*



*Nota.* Con datos de la indagación

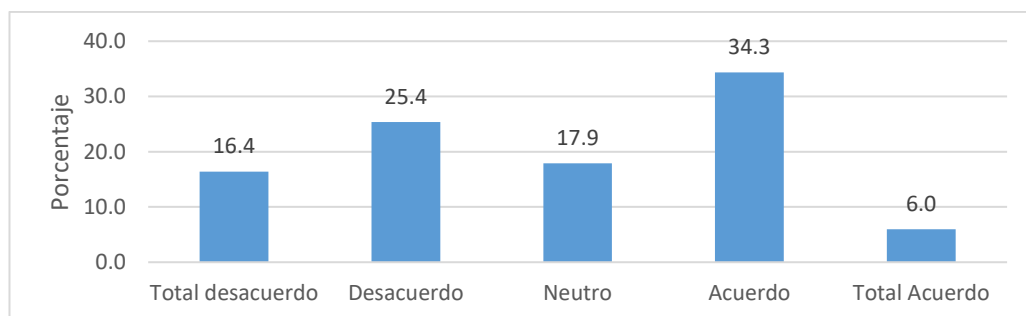
La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Una decisión de dejar mi empresa ahora perturbaría demasiados aspectos de mi vida, lo que me hace reconsiderar cualquier cambio." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la perturbación que causaría dejar la empresa en sus vidas y cómo esto les hace reconsiderar cualquier cambio. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 25.4%. "Neutro" representa un 17.9%, "Total desacuerdo" tiene un 16.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 6.0%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (40.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que una decisión de dejar la empresa ahora perturbaría demasiados aspectos de sus vidas, lo que les hace reconsiderar cualquier cambio. Una proporción significativa de empleados (41.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran que dejar la empresa afectaría significativamente sus vidas y les hace reconsiderar cualquier cambio, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer el sentido de estabilidad y apoyo entre todos los empleados para mejorar la retención y la satisfacción laboral.

### Figura 16

*Una decisión de dejar mi empresa ahora perturbaría demasiados aspectos de mi vida, lo que me hace reconsiderar cualquier cambio*



*Nota.* Con datos de la indagación

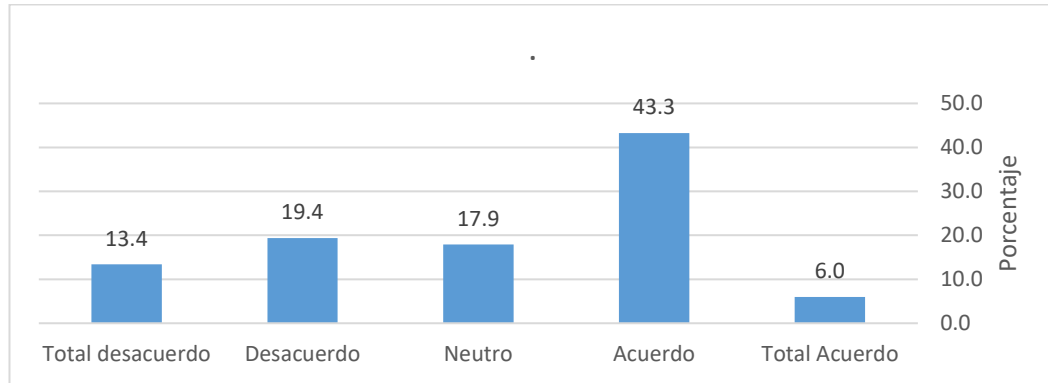
La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy convencido de que le debo mucho a esta empresa, tanto en términos de oportunidades como de crecimiento personal." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la deuda percibida hacia la empresa en términos de oportunidades y crecimiento personal. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 43.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 19.4%. "Neutro" representa un 17.9%, "Total desacuerdo" tiene un 13.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 6.0%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que le deben mucho a la empresa, tanto en términos de oportunidades como de crecimiento personal. Una proporción significativa de empleados (32.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados reconocen y aprecian las oportunidades y el crecimiento personal que la empresa les ha brindado, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en fortalecer las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal para asegurarse de que los empleados sientan que su lealtad y compromiso están bien fundamentados.

### Figura 17

*Estoy convencido de que le debo mucho a esta empresa, tanto en términos de oportunidades como de crecimiento personal*



Nota. Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Disfruto mucho de mi trabajo y me siento contento con las actividades que realizo diariamente." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre el disfrute y la satisfacción con su trabajo diario. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 38.8%, seguida de "Total Acuerdo" con un 17.9%. "Total desacuerdo" representa un 17.9%, "Desacuerdo" tiene un 13.4%, y "Neutro" es el menor con un 11.9%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (56.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que disfrutan mucho de su trabajo y se sienten contentos con las actividades que realizan diariamente. Una proporción significativa de empleados (31.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 11.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados disfrutan y se sienten contentos con su trabajo, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La

empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las condiciones y el ambiente laboral para aumentar la satisfacción y el disfrute de todos los empleados en sus actividades diarias.

**Tabla 4**

*Disfruto mucho de mi trabajo y me siento contento con las actividades que realizo diariamente*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	17.9	12
Desacuerdo	13.4	9
Neutro	11.9	8
Acuerdo	38.8	26
Total acuerdo	17.9	12
Total	100.0	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy muy satisfecho con las oportunidades que mi trabajo me ofrece para destacar en las áreas donde tengo habilidades especiales." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con las oportunidades para destacar en áreas donde tienen habilidades especiales. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 41.8%, seguida de "Neutro" y "Desacuerdo" cada uno con un 16.4%. "Total desacuerdo" representa un 14.9% y "Total Acuerdo" es el menor con un 10.4%.

**Conclusión**

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (52.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con las oportunidades que

su trabajo les ofrece para destacar en las áreas donde tienen habilidades especiales. Una proporción significativa de empleados (31.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 16.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con las oportunidades para aprovechar sus habilidades especiales, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en proporcionar más oportunidades de desarrollo y reconocimiento para todos los empleados, especialmente en las áreas donde tienen habilidades especiales, para aumentar la satisfacción laboral.

**Tabla 5**

*Estoy muy satisfecho con las oportunidades que mi trabajo me ofrece para destacar en las áreas donde tengo habilidades especiales*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	14.9	10
Desacuerdo	16.4	11
Neutro	16.4	11
Acuerdo	41.8	28
Total acuerdo	10.4	7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Mi trabajo me proporciona gran satisfacción ya que me permite involucrarme en actividades que realmente disfruto." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción que les proporciona



su trabajo debido a la oportunidad de involucrarse en actividades que disfrutan. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 37.3%, seguida de "Neutro" con un 20.9%. "Desacuerdo" representa un 16.4%, "Total desacuerdo" tiene un 13.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 11.9%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su trabajo les proporciona gran satisfacción ya que les permite involucrarse en actividades que realmente disfrutan. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con su trabajo debido a la oportunidad de realizar actividades que disfrutan, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en crear más oportunidades para que los empleados se involucren en actividades que realmente disfruten, para aumentar la satisfacción laboral general.

### Tabla 6

*Mi trabajo me proporciona gran satisfacción ya que me permite involucrarme en actividades que realmente disfruto*

	Porcentaje	Frecuencia
Total desacuerdo	13.4	9
Desacuerdo	16.4	11
Neutro	20.9	14
Acuerdo	37.3	25
Total acuerdo	11.9	8
Total	100.0	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "El salario que recibo me parece adecuado y cumple con mis expectativas económicas." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación del salario y si cumple con sus expectativas económicas. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Desacuerdo" con un 23.9%. "Neutro" representa un 20.9%, "Total desacuerdo" tiene un 11.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 7.5%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (43.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el salario que reciben es adecuado y cumple con sus expectativas económicas. Una proporción significativa de empleados (35.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 20.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran que su salario es adecuado y cumple con sus expectativas, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en ajustar las políticas salariales para asegurar que los empleados se sientan adecuadamente compensados y satisfechos con sus expectativas económicas.

**Tabla 7**

*El salario que recibo me parece adecuado y cumple con mis expectativas económicas*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	11.9	8
Desacuerdo	23.9	16
Neutro	20.9	14
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	7.5	5
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La carga de trabajo que se me asigna es razonable y estoy satisfecho con el volumen de tareas que debo realizar." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la razonabilidad de la carga de trabajo y la satisfacción con el volumen de tareas asignadas. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Neutro" con un 26.9%. "Desacuerdo" representa un 25.4%, mientras que "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" tienen ambos un 6.0%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la carga de trabajo que se les asigna es razonable y están satisfechos con el volumen de tareas que deben realizar. Una proporción significativa de empleados (31.4%) está en desacuerdo o totalmente en

desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 26.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran razonable su carga de trabajo y están satisfechos con ella, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en ajustar las asignaciones de tareas para asegurar que todos los empleados se sientan adecuadamente cargados y satisfechos con el volumen de trabajo.

**Tabla 8**

*La carga de trabajo que se me asigna es razonable y estoy satisfecho con el volumen de tareas que debo realizar*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	6.0	4
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	26.9	18
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	6.0	4
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La limpieza y las condiciones de higiene en mi lugar de trabajo son adecuadas y contribuyen a un ambiente agradable." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la limpieza y las condiciones de higiene en el lugar de trabajo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 44.8%, seguida de "Neutro" y "Desacuerdo", cada una con un 16.4%. "Total desacuerdo" representa un 13.4%, mientras que "Total Acuerdo" tiene un 9.0%.

## Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (53.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la limpieza y las condiciones de higiene en su lugar de trabajo son adecuadas y contribuyen a un ambiente agradable. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 16.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran que las condiciones de limpieza e higiene en el lugar de trabajo son adecuadas, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las condiciones de limpieza e higiene para asegurar que todos los empleados se sientan satisfechos y cómodos en su ambiente de trabajo.

### Tabla 9

*La limpieza y las condiciones de higiene en mi lugar de trabajo son adecuadas y contribuyen a un ambiente agradable*

	Porcentaje	Frecuencia
Total desacuerdo	13.4	9
Desacuerdo	16.4	11
Neutro	16.4	11
Acuerdo	44.8	30
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La iluminación, ventilación y temperatura en mi área de trabajo son adecuadas, lo que crea un entorno cómodo para desempeñar mis funciones." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación de la iluminación, ventilación y temperatura en su área de trabajo. Las categorías con mayor porcentaje son "Desacuerdo" con un 26.9% y "Neutro" con un 25.4%, seguidas de cerca por "Acuerdo" con un 25.4%. "Total desacuerdo" representa un 16.4%, mientras que "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 6.0%.

Los resultados sugieren que la mayoría de empleados tiene opiniones divididas sobre la adecuación de la iluminación, ventilación y temperatura en su área de trabajo. Un 31.4% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que estas condiciones son adecuadas y crean un entorno cómodo para desempeñar sus funciones. Sin embargo, una proporción significativa de empleados (43.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 25.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque algunos empleados encuentran adecuadas las condiciones de su entorno de trabajo, hay una fracción notable que no está satisfecha o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las condiciones de iluminación, ventilación y temperatura para asegurar que todos los empleados se sientan cómodos y puedan desempeñar sus funciones de manera óptima.

**Tabla 10**

*La iluminación, ventilación y temperatura en mi área de trabajo son adecuadas, lo que crea un entorno cómodo para desempeñar mis funciones*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	16.4	11
Desacuerdo	26.9	18
Neutro	25.4	17
Acuerdo	25.4	17
Total acuerdo	6.0	4
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "El entorno físico y el espacio de trabajo en el que me desempeño son apropiados y satisfactorios, facilitando mi desempeño laboral diario." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación del entorno físico y el espacio de trabajo. La categoría con mayor porcentaje es "Desacuerdo" con un 38.8%, seguida de "Acuerdo" con un 22.4%. "Total desacuerdo" y "Neutro" tienen ambos un 14.9%, mientras que "Total Acuerdo" tiene el menor porcentaje con un 9.0%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (53.7%) no está satisfecha con el entorno físico y el espacio de trabajo en el que se desempeñan, ya que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que son apropiados y satisfactorios. Una proporción significativa de empleados (31.4%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 14.9%

se mantiene neutral. Esto indica que, aunque algunos empleados consideran adecuado su entorno físico y espacio de trabajo, hay una fracción notable que no está satisfecha. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar el entorno físico y el espacio de trabajo para asegurar que todos los empleados se sientan cómodos y puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva.

**Tabla 11**

*El entorno físico y el espacio de trabajo en el que me desempeño son apropiados y satisfactorios, facilitando mi desempeño laboral diario*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	14.9	10
Desacuerdo	38.8	26
Neutro	14.9	10
Acuerdo	22.4	15
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La empresa ofrece oportunidades de promoción y ascenso que considero satisfactorias y alentadoras para mi desarrollo profesional." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre las oportunidades de promoción y ascenso ofrecidas por la empresa. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 22.4%. "Neutro" representa un



19.4%, "Total desacuerdo" tiene un 16.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 7.5%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la empresa ofrece oportunidades de promoción y ascenso satisfactorias y alentadoras para su desarrollo profesional. Una proporción significativa de empleados (38.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 19.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran que la empresa ofrece buenas oportunidades de desarrollo profesional, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las oportunidades de promoción y ascenso para asegurar que todos los empleados se sientan motivados y alentados en su desarrollo profesional.

**Tabla 12**

*La empresa ofrece oportunidades de promoción y ascenso que considero satisfactorias y alentadoras para mi desarrollo profesional*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	16.4	11
Desacuerdo	22.4	15
Neutro	19.4	13
Acuerdo	34.3	23
Total acuerdo	7.5	5
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy contento con la formación y capacitación que proporciona la empresa, ya que contribuye significativamente a mi crecimiento profesional." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con la formación y capacitación proporcionada por la empresa. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 40.3%, seguida de "Total desacuerdo" y "Neutro" ambos con un 17.9%. "Desacuerdo" representa un 13.4%, mientras que "Total Acuerdo" es el menor con un 10.4%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (50.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están contentos con la formación y capacitación que proporciona la empresa, ya que contribuye significativamente a su crecimiento profesional. Una proporción significativa de empleados (31.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con la formación y capacitación ofrecida por la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar sus programas de formación y capacitación para asegurar que todos los empleados se sientan apoyados en su crecimiento profesional.

**Tabla 13**

*Estoy contento con la formación y capacitación que proporciona la empresa, ya que contribuye significativamente a mi crecimiento profesional*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	17.9	12
Desacuerdo	13.4	9
Neutro	17.9	12
Acuerdo	40.3	27
Total acuerdo	10.4	7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis superiores, caracterizada por el respeto y la comunicación efectiva." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con la relación que mantienen con sus superiores, caracterizada por el respeto y la comunicación efectiva. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Total desacuerdo" con un 19.4%. "Desacuerdo" representa un 16.4%, "Neutro" tiene un 14.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 13.4%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con la relación que mantienen con sus superiores, caracterizada por el respeto y la comunicación efectiva. Una proporción significativa de empleados (35.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 14.9% se mantiene

neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con la relación con sus superiores, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la comunicación y el respeto entre los empleados y sus superiores para asegurar que todos se sientan satisfechos con estas relaciones.

**Tabla 14**

*Estoy satisfecho con la relación que mantengo con mis superiores, caracterizada por el respeto y la comunicación efectiva.*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	19.4	13
Desacuerdo	16.4	11
Neutro	14.9	10
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	13.4	9
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Los procesos de negociación sobre aspectos laborales en mi empresa me resultan satisfactorios, reflejando un ambiente de entendimiento y justicia." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con los procesos de negociación sobre aspectos laborales en la empresa. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 31.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 25.4%. "Neutro" representa un 19.4%, "Total desacuerdo" tiene un 14.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 9.0%.

## Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (40.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los procesos de negociación sobre aspectos laborales en la empresa son satisfactorios y reflejan un ambiente de entendimiento y justicia. Una proporción significativa de empleados (40.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 19.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados encuentran satisfactorios los procesos de negociación laboral en su empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar los procesos de negociación para asegurar que todos los empleados sientan que se manejan con justicia y entendimiento.

### Tabla 15

*Los procesos de negociación sobre aspectos laborales en mi empresa me resultan satisfactorios, reflejando un ambiente de entendimiento y justicia*

	Porcentaje	Frecuencia
Total desacuerdo	14.9	10
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	19.4	13
Acuerdo	31.3	21
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La supervisión que recibo es adecuada, proporcionando un equilibrio justo entre

guía y autonomía en mi trabajo." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación de la supervisión que reciben, proporcionando un equilibrio justo entre guía y autonomía. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" y "Neutro", cada una con un 19.4%. "Total desacuerdo" representa un 16.4%, mientras que "Total Acuerdo" es el menor con un 10.5%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (44.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la supervisión que reciben es adecuada y proporciona un equilibrio justo entre guía y autonomía en su trabajo. Una proporción significativa de empleados (35.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 19.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran adecuada la supervisión recibida, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las prácticas de supervisión para asegurar que todos los empleados sientan que reciben un equilibrio justo entre guía y autonomía en su trabajo.

**Tabla 16**

*La supervisión que recibo es adecuada, proporcionando un equilibrio justo entre guía y autonomía en mi trabajo.*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	16.4	11
Desacuerdo	19.4	13
Neutro	19.4	13
Acuerdo	34.3	23
Total acuerdo	10.5	7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy complacido con el cumplimiento por parte de mi empresa de los convenios y las leyes laborales, lo que demuestra su compromiso con los derechos de los empleados." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con el cumplimiento de los convenios y las leyes laborales por parte de la empresa, demostrando su compromiso con los derechos de los empleados. La categoría con mayor porcentaje es "Neutro" con un 29.9%, seguida de "Acuerdo" con un 28.4%. "Desacuerdo" representa un 19.4%, "Total desacuerdo" tiene un 13.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 9.0%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una pluralidad de empleados (37.4%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la empresa cumple con los convenios y las leyes laborales, lo que demuestra su compromiso con los derechos de los empleados. Una proporción significativa de empleados (32.8%) está en desacuerdo

o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 29.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados reconocen y aprecian el compromiso de la empresa con el cumplimiento de las leyes laborales, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la comunicación y el cumplimiento de las leyes laborales para asegurar que todos los empleados se sientan respaldados y satisfechos con el compromiso de la empresa hacia sus derechos.

**Tabla 17**

*Estoy complacido con el cumplimiento por parte de mi empresa de los convenios y las leyes laborales, lo que demuestra su compromiso con los derechos de los empleados.*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	13.4	9
Desacuerdo	19.4	13
Neutro	29.9	20
Acuerdo	28.4	19
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "La manera en que recibo atención y dirección por parte de mis jefes es adecuada, manteniendo una frecuencia que respeta mi capacidad de trabajo autónomo." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación de la atención y dirección recibida por parte de sus jefes, manteniendo una frecuencia que respeta



su capacidad de trabajo autónomo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Desacuerdo" con un 25.4%. "Neutro" representa un 17.9%, mientras que "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" tienen ambos un 10.4%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (46.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la atención y dirección que reciben de sus jefes es adecuada y respeta su capacidad de trabajo autónomo. Una proporción significativa de empleados (35.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados consideran adecuada la atención y dirección recibida por parte de sus jefes, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la comunicación y la frecuencia de supervisión para asegurar que todos los empleados se sientan adecuadamente dirigidos y respetados en su autonomía laboral.

### Tabla 18

*La manera en que recibo atención y dirección por parte de mis jefes es adecuada, manteniendo una frecuencia que respeta mi capacidad de trabajo autónomo*

	Porcentaje	Frecuencia
Total desacuerdo	10.4	7
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	17.9	12
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	10.4	7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy satisfecho con mi nivel de participación en las decisiones que afectan a mi departamento o sección, lo que me permite contribuir activamente en el ámbito laboral." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con su nivel de participación en las decisiones que afectan a su departamento o sección, permitiéndoles contribuir activamente en el ámbito laboral. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Total Acuerdo" con un 14.9%. "Desacuerdo" representa un 19.4%, "Neutro" tiene un 17.9%, y "Total desacuerdo" es el menor con un 11.9%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (50.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con su nivel de participación en las decisiones que afectan a su departamento o sección, lo que les permite contribuir activamente en el ámbito laboral. Una proporción significativa de empleados (31.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con su nivel de participación en las decisiones, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la inclusión de los empleados en el proceso de toma de decisiones para asegurar que todos se sientan escuchados y valorados en su contribución al ámbito laboral.

**Tabla 19**

*Estoy satisfecho con mi nivel de participación en las decisiones que afectan a mi departamento o sección, lo que me permite contribuir activamente en el ámbito laboral*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	11.9	8
Desacuerdo	19.4	13
Neutro	17.9	12
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	14.9	10
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Me agrada cómo mis superiores evalúan mi desempeño, utilizando criterios justos y constructivos que valoran adecuadamente mi labor." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con la manera en que sus superiores evalúan su desempeño, utilizando criterios justos y constructivos que valoran adecuadamente su labor. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 31.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 23.9%. "Neutro" representa un 16.4%, "Total desacuerdo" tiene un 14.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 13.4%.

#### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (44.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que les agrada cómo sus superiores evalúan su desempeño, utilizando criterios justos y constructivos que valoran adecuadamente

su labor. Una proporción significativa de empleados (38.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 16.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con la manera en que se evalúa su desempeño, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar los procesos de evaluación del desempeño para asegurar que todos los empleados sientan que sus evaluaciones son justas, constructivas y valoran adecuadamente su labor.

**Tabla 20**

*Me agrada cómo mis superiores evalúan mi desempeño, utilizando criterios justos y constructivos que valoran adecuadamente mi labor*

	Porcentaje	Frecuencia
Total desacuerdo	14.9	10
Desacuerdo	23.9	16
Neutro	16.4	11
Acuerdo	31.3	21
Total acuerdo	13.4	9
Total	100.0	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Me siento satisfecho con la autonomía que tengo actualmente para tomar decisiones sobre varios aspectos de mi trabajo." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con la autonomía que tienen actualmente para tomar decisiones sobre varios aspectos de su trabajo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 46.3%, seguida de

"Desacuerdo" con un 20.9%. "Neutro" representa un 13.4%, "Total desacuerdo" tiene un 10.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 9.0%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (55.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se sienten satisfechos con la autonomía que tienen actualmente para tomar decisiones sobre varios aspectos de su trabajo. Una proporción significativa de empleados (31.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 13.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con la autonomía que tienen en su trabajo, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en aumentar la autonomía de los empleados para asegurar que todos se sientan empoderados y satisfechos con su capacidad para tomar decisiones en su trabajo.

### **Tabla 21**

*Me siento satisfecho con la autonomía que tengo actualmente para tomar decisiones sobre varios aspectos de mi trabajo*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	10.4	7
Desacuerdo	20.9	14
Neutro	13.4	9
Acuerdo	46.3	31
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Percibo que mi empresa me trata con un alto grado de justicia e igualdad,

asegurando un trato equitativo para todos los empleados." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la percepción de justicia e igualdad en el trato por parte de la empresa. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Desacuerdo" con un 25.4%. "Neutro" representa un 22.4%, "Total desacuerdo" tiene un 10.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 6.0%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que perciben que su empresa los trata con un alto grado de justicia e igualdad, asegurando un trato equitativo para todos los empleados. Una proporción significativa de empleados (35.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 22.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados perciben justicia e igualdad en su trato por parte de la empresa, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las políticas y prácticas de equidad para asegurar que todos los empleados sientan que son tratados con justicia e igualdad.

**Tabla 22**

*Percibo que mi empresa me trata con un alto grado de justicia e igualdad, asegurando un trato equitativo para todos los empleados*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	10.4	7
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	22.4	15
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	6.0	4
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy contento con el apoyo que recibo de mis superiores, quienes siempre están disponibles para asistirme y guiarme cuando es necesario." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con el apoyo recibido de sus superiores. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 34.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 25.4%. "Neutro" representa un 23.9%, "Total desacuerdo" tiene un 9.0%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 7.5%.

### Conclusión

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (41.8%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están contentos con el apoyo que reciben de sus superiores, quienes están disponibles para asistir y guiar cuando es necesario. Una proporción significativa de empleados (34.4%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con el apoyo

de sus superiores, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la disponibilidad y el apoyo de los superiores para asegurar que todos los empleados se sientan respaldados y guiados adecuadamente en su trabajo.

**Tabla 23**

*Estoy contento con el apoyo que recibo de mis superiores, quienes siempre están disponibles para asistirme y guiarme cuando es necesario*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	9.0	6
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	23.9	16
Acuerdo	34.3	23
Total acuerdo	7.5	5
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy satisfecho con mi nivel actual de participación en las decisiones que afectan a mi grupo de trabajo, lo cual me permite influir en nuestro curso de acción." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con su nivel actual de participación en las decisiones que afectan a su grupo de trabajo, permitiéndoles influir en el curso de acción. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 41.8%, seguida de "Desacuerdo" con un 20.9%. "Neutro" representa un 17.9%, "Total desacuerdo" tiene un 11.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 7.5%.



Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con su nivel actual de participación en las decisiones que afectan a su grupo de trabajo, lo cual les permite influir en el curso de acción. Una proporción significativa de empleados (32.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 17.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con su nivel de participación en las decisiones, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la inclusión y la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones para asegurar que todos se sientan escuchados y valorados en su contribución al grupo de trabajo.

**Tabla 24**

*Estoy satisfecho con mi nivel actual de participación en las decisiones que afectan a mi grupo de trabajo, lo cual me permite influir en nuestro curso de acción*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	11.9	8
Desacuerdo	20.9	14
Neutro	17.9	12
Acuerdo	41.8	28
Total acuerdo	7.5	5
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mis compañeros, caracterizadas por el respeto mutuo y un ambiente colaborativo." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con las relaciones que mantienen con sus compañeros, caracterizadas por el respeto mutuo y un ambiente colaborativo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 35.8%, seguida de "Total Acuerdo" con un 17.9%. "Neutro" representa un 16.4%, mientras que "Total desacuerdo" y "Desacuerdo" tienen ambos un 14.9%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (53.7%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con las relaciones que mantienen con sus compañeros, caracterizadas por el respeto mutuo y un ambiente colaborativo. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 16.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con las relaciones que tienen con sus compañeros, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar las relaciones interpersonales y fomentar un ambiente de respeto y colaboración para asegurar que todos los empleados se sientan satisfechos con sus relaciones laborales.

**Tabla 25**

*Estoy satisfecho con las relaciones que mantengo con mis compañeros, caracterizadas por el respeto mutuo y un ambiente colaborativo*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	14.9	10
Desacuerdo	14.9	10
Neutro	16.4	11
Acuerdo	35.8	24
Total acuerdo	17.9	12
Total	100.0	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Los incentivos y premios que recibo por mi desempeño laboral me satisfacen completamente, reconociendo adecuadamente mis esfuerzos y logros." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con los incentivos y premios recibidos por su desempeño laboral. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 31.3%, seguida de "Desacuerdo" y "Neutro", ambos con un 25.4%. "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" tienen ambos un 9.0%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (40.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los incentivos y premios que reciben por su desempeño laboral los satisfacen completamente, reconociendo adecuadamente sus esfuerzos y logros. Una proporción significativa de empleados (34.4%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 25.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con los incentivos y premios recibidos, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar el sistema de incentivos y premios para asegurar que todos los empleados se sientan reconocidos y valorados por sus esfuerzos y logros.

**Tabla 26**

*Los incentivos y premios que recibo por mi desempeño laboral me satisfacen completamente, reconociendo adecuadamente mis esfuerzos y logros*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	9.0	6
Desacuerdo	25.4	17
Neutro	25.4	17
Acuerdo	31.3	21
Total acuerdo	9.0	6
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Los recursos y materiales que tengo a mi disposición para realizar mi trabajo son adecuados y cumplen satisfactoriamente con mis necesidades laborales." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la adecuación de los recursos y materiales disponibles para realizar su trabajo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 32.8%, seguida de "Neutro" con un 23.9%. "Desacuerdo" representa un 17.9%, "Total desacuerdo" tiene un 11.9%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 13.4%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (46.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los recursos y materiales que tienen a su disposición son adecuados y cumplen satisfactoriamente con sus necesidades laborales. Una proporción significativa de empleados (29.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 23.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con los recursos y materiales disponibles, hay una fracción notable que no comparte este

sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mejorar la disponibilidad y calidad de los recursos y materiales para asegurar que todos los empleados se sientan adecuadamente equipados para realizar su trabajo de manera eficiente y satisfactoria.

**Tabla 27**

*Los recursos y materiales que tengo a mi disposición para realizar mi trabajo son adecuados y cumplen satisfactoriamente con mis necesidades laborales*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	11.9	8
Desacuerdo	17.9	12
Neutro	23.9	16
Acuerdo	32.8	22
Total acuerdo	13.4	9
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy contento con el nivel de calidad que logramos en nuestro trabajo, reflejando el alto estándar que nuestra empresa y equipo se esfuerzan por mantener." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con el nivel de calidad alcanzado en su trabajo. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con un 44.8%, seguida de "Desacuerdo" con un 22.4%. "Neutro" representa un 11.9%, mientras que "Total desacuerdo" y "Total Acuerdo" tienen ambos un 10.4%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (55.2%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están contentos con el nivel de calidad logrado en su trabajo, reflejando el alto estándar que la empresa y el equipo se esfuerzan por

mantener. Una proporción significativa de empleados (32.8%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 11.9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con el nivel de calidad de su trabajo, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en mantener y mejorar continuamente los estándares de calidad para asegurar que todos los empleados se sientan orgullosos y satisfechos con el nivel de calidad alcanzado en su trabajo.

**Tabla 28**

*Estoy contento con el nivel de calidad que logramos en nuestro trabajo, reflejando el alto estándar que nuestra empresa y equipo se esfuerzan por mantener*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	10.4	7
Desacuerdo	22.4	15
Neutro	11.9	8
Acuerdo	44.8	30
Total acuerdo	10.4	7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla presentada muestra la distribución de respuestas a la afirmación "Estoy satisfecho con el ritmo de trabajo requerido para realizar mis tareas, el cual considero bien balanceado y manejable dentro de mi jornada laboral." Los datos están desglosados en porcentaje y frecuencia de respuestas.

Los resultados de la tabla indican la distribución de las respuestas de los empleados en relación con la afirmación sobre la satisfacción con el ritmo de trabajo requerido para realizar sus tareas, considerándolo bien balanceado y manejable dentro de su jornada laboral. La categoría con mayor porcentaje es "Acuerdo" con

un 43.3%, seguida de "Desacuerdo" con un 23.9%. "Neutro" representa un 16.4%, mientras que "Total desacuerdo" tiene un 10.4%, y "Total Acuerdo" es el menor con un 6.0%.

Los resultados sugieren que una mayoría de empleados (49.3%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que están satisfechos con el ritmo de trabajo requerido para realizar sus tareas, considerándolo bien balanceado y manejable dentro de su jornada laboral. Una proporción significativa de empleados (34.3%) está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 16.4% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque muchos empleados están satisfechos con el ritmo de trabajo, hay una fracción notable que no comparte este sentimiento o se muestra indiferente. La empresa podría considerar investigar las razones detrás de estas percepciones y trabajar en ajustar el ritmo de trabajo para asegurar que todos los empleados se sientan cómodos y capaces de manejar sus tareas dentro de la jornada laboral.

**Tabla 29**

*Estoy satisfecho con el ritmo de trabajo requerido para realizar mis tareas, el cual considero bien balanceado y manejable dentro de mi jornada laboral*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>
Total desacuerdo	10.4	7
Desacuerdo	23.9	16
Neutro	16.4	11
Acuerdo	43.3	29
Total acuerdo	6.0	4
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>67</b>

*Nota.* Con datos de la indagación

## 4.2. Contrastación de hipótesis

La tabla 29 que presentas muestra los resultados de las pruebas de normalidad utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov para cinco variables diferentes: compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

Compromiso organizacional: el valor estadístico de Kolmogorov-Smirnov es 0.129 con 67 grados de libertad, y un valor de significancia (Sig.) de 0.007.

Satisfacción laboral: el valor estadístico es 0.119 con 67 grados de libertad, y un valor de significancia de 0.020.

Compromiso afectivo: el valor estadístico es 0.160 con 67 grados de libertad, y un valor de significancia de 0.000.

Compromiso de continuación: el valor estadístico es 0.155 con 67 grados de libertad, y un valor de significancia de 0.000.

Compromiso normativo: el valor estadístico es 0.119 con 67 grados de libertad, y un valor de significancia de 0.020.

El test de Kolmogorov-Smirnov se utiliza para verificar si una muestra sigue una distribución normal. Los resultados muestran los valores de significancia (p-value) para cada una de las variables analizadas. En general, un valor de significancia menor a 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad, es decir, se concluye que la distribución de la variable no es normal.

Los resultados de las pruebas de normalidad indican que todas las variables analizadas (compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo) presentan valores de significancia menores a 0.05. Por lo tanto, se concluye que ninguna de estas



variables sigue una distribución normal en la muestra de 67 observaciones. Este resultado sugiere la necesidad de considerar técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de estas variables o aplicar transformaciones adecuadas si se requiere normalidad para los análisis subsecuentes.

**Tabla 30**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.129	67	0.007
Satisfacción laboral	0.119	67	0.020
Compromiso afectivo	0.160	67	0.000
Compromiso de continuación	0.155	67	0.000
Compromiso normativo	0.119	67	0.020

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla 30 muestra los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.746 con un nivel de significancia (unilateral) de 0.000. El número de observaciones (N) es 67.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no requieren que las variables sigan una distribución normal. Los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso organizacional con satisfacción laboral y viceversa) son exactamente los mismos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

El coeficiente de correlación de 0.746 indica una correlación positiva alta entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, lo que significa que a medida que una de estas variables aumenta, la otra tiende a aumentar también. El

nivel de significancia de 0.000 (menor a 0.05) indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Este hallazgo sugiere que, en la muestra de 67 observaciones, mayores niveles de compromiso organizacional están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Esto podría implicar que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso organizacional podrían tener un efecto positivo en la satisfacción laboral de los empleados.

**Tabla 31**

*Correlaciones*

		Compromiso organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,746**
		N	,000
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	67
		,746**	1,000
		,000	.
		N	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla 31 muestra los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso afectivo y satisfacción laboral.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.744 con un nivel de significancia (unilateral) de 0.000.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no requieren que las variables sigan una distribución normal. Los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso afectivo con satisfacción laboral y viceversa) son exactamente los mismos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

El coeficiente de correlación de 0.744 indica una correlación positiva alta entre compromiso afectivo y satisfacción laboral, lo que significa que a medida que una de estas variables aumenta, la otra tiende a aumentar también. El nivel de significancia de 0.000 (menor a 0.05) indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte correlación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que, en la muestra de 67 observaciones, mayores niveles de compromiso afectivo están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Esto podría implicar que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso afectivo de los empleados podrían tener un efecto positivo en su satisfacción laboral.

**Tabla 32**

*Correlaciones*

			Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1.000	,744**
		Sig. (unilateral)		0.000
	Satisfacción Laboral	N	67	67
		Coefficiente de correlación	,744**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	67	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla 32 muestra los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso de continuación y satisfacción laboral.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.718 con un nivel de significancia (unilateral) de 0.000.

El número de observaciones (N) es 67.

El coeficiente de correlación de Spearman mide la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no requieren que las variables sigan una distribución normal. En este caso, los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso de continuación con satisfacción laboral y viceversa) son idénticos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

El coeficiente de correlación de 0.718 indica una correlación positiva alta entre compromiso de continuación y satisfacción laboral, lo que significa que a medida que una de estas variables aumenta, la otra tiende a aumentar también. El nivel de significancia de 0.000 (menor a 0.05) indica que esta correlación es estadísticamente significativa.

Los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte correlación positiva y significativa entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que, en la muestra de 67 observaciones, mayores niveles de compromiso de continuación están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Esto podría implicar que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso de continuación de los empleados podrían tener un efecto positivo en su satisfacción laboral.

**Tabla 33**

*Correlaciones*

			Compromiso de continuación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuación	Coeficiente de correlación	1.000	,718**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	67	67
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,718**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	67	67

*Nota.* Con datos de la indagación

La tabla 33 muestra los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso normativo y satisfacción laboral.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.813 con un nivel de significancia (unilateral) de 0.000.

El coeficiente de correlación de Spearman mide la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no requieren que las variables sigan una distribución normal. En este caso, los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso normativo con satisfacción laboral y viceversa) son idénticos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

El coeficiente de correlación de 0.813 indica una correlación positiva muy alta entre compromiso normativo y satisfacción laboral, lo que significa que a medida que una de estas variables aumenta, la otra tiende a aumentar también.

Los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte correlación positiva y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que, en la muestra de 67 observaciones, mayores niveles de compromiso normativo están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Esto podría implicar que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso normativo de los empleados podrían tener un efecto positivo en su satisfacción laboral.

**Tabla 34***Correlaciones*

			Compromiso normativo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1.000	,813**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	67	67
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,813**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	67	67

*Nota.* Con datos de la indagación

**4.3. Discusión de resultados.**

## Primer objetivo

“Se genera correspondencia directa y alta entre la valoración del compromiso de la organización y la satisfacción de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de hospital”.

Boas Pirino et al. (2023) aunque no se centra específicamente en el compromiso organizacional, el estudio muestra un grado de satisfacción laboral moderadamente positivo entre los enfermeros durante la pandemia de COVID-19. Esto es relevante, ya que sugiere que los factores contextuales influyen en la satisfacción laboral. El caso de Núñez Idrovo (2022) muestra una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, aunque el compromiso normativo y de continuidad no son fuertes. Esto sugiere una relación directa entre compromiso y satisfacción, similar a la hipótesis.

Espinoza Flores & Paredes Chilig (2020) identifica una alta satisfacción laboral entre el personal de enfermería, vinculada al cumplimiento de sus funciones. Esto apoya la idea de que la satisfacción laboral está influenciada por el compromiso organizacional. Mendez Toledo (2023) muestra una relación entre el

compromiso y la satisfacción laboral en el sector salud, con un compromiso alto y una satisfacción moderada. Los resultados son consistentes con el objetivo planteado. Arque Mena (2021) concluye que existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un centro médico especializado. Esto es directamente relevante para el objetivo.

Ramirez (2020) demuestra una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en un servicio de urgencias, lo cual está alineado con la hipótesis. Morales Castillo (2020) se centra en la satisfacción laboral, muestra que varios factores de compromiso y motivación influyen en la satisfacción de las enfermeras, apoyando la hipótesis de que el compromiso organizacional afecta la satisfacción laboral. Boas Pirino et al. (2023) y Espinoza Flores & Paredes Chilig (2020) Ambos estudios subrayan la importancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los enfermeros, similar a la hipótesis planteada.

Núñez Idrovo (2022) y Mendez Toledo (2023) ambos estudios muestran una relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, apoyando la idea de que mejorar el compromiso puede aumentar la satisfacción laboral. Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) demuestran una relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en contextos médicos, alineándose directamente con el objetivo.

La hipótesis planteada encuentra apoyo en varios estudios, especialmente aquellos que se enfocan en el sector de la salud y en contextos de emergencia. Las investigaciones de Núñez Idrovo (2022), Espinoza Flores & Paredes Chilig (2020), Mendez Toledo (2023), Arque Mena (2021), y Ramirez (2020) muestran una

relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, lo cual respalda la hipótesis.

#### Segundo objetivo

“Se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de hospital”.

Núñez Idrovo (2022) examina la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería, con resultados que indican una relación positiva. Aunque no se enfoca exclusivamente en el compromiso afectivo, sí aborda el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral, alineándose con la hipótesis. Méndez Toledo (2023) muestra una relación positiva entre el compromiso y la satisfacción laboral de los colaboradores de salud. Aunque se evalúan varios tipos de compromiso, la relación positiva general entre compromiso y satisfacción respalda la hipótesis planteada. Arqué Mena (2021) concluye que hay una relación significativa entre la satisfacción laboral y los diferentes tipos de compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo).

Ramírez (2020) determina una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en un servicio de urgencias, lo cual puede extrapolarse a la satisfacción laboral de los enfermeros, apoyando el objetivo. De otro lado Boas Pirino et al. (2023) aborda la satisfacción laboral de los enfermeros durante la pandemia, no se enfoca en el compromiso afectivo específicamente, sino en la satisfacción general. Chiang et al. (2021) evalúa la percepción laboral y el compromiso organizacional en el sector sanitario en general,



sin enfocarse específicamente en el compromiso afectivo ni en el contexto de atención de emergencia.

Espinoza Flores & Paredes Chilig (2020) se centra en la satisfacción laboral del personal de enfermería en general, sin una evaluación específica del compromiso afectivo. Tello (2018) examina la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, se enfoca en el sector calzado, lo cual difiere del contexto hospitalario y de emergencia. Cerda-Sanchez et al. (2023) aborda la calidad de vida laboral y el compromiso con el trabajo en enfermería, pero no se enfoca exclusivamente en el compromiso afectivo ni en la atención de emergencia.

Morales Castillo (2020) se centra en la satisfacción laboral del personal de enfermería en un centro quirúrgico, sin un enfoque específico en el compromiso afectivo

Así Núñez Idrovo (2022) y Mendez Toledo (2023) encuentran una relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, alineándose con la hipótesis. Estos resultados sugieren que un mayor compromiso organizacional puede llevar a una mayor satisfacción laboral entre los enfermeros. Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) muestran una correlación significativa entre el compromiso organizacional (incluyendo el afectivo) y la satisfacción laboral, apoyando la hipótesis de que el compromiso afectivo influye positivamente en la complacencia laboral.

La hipótesis planteada encuentra apoyo en varios estudios, especialmente aquellos que se enfocan en el sector de la salud y en contextos de emergencia. Las investigaciones de Núñez Idrovo (2022), Mendez Toledo (2023), Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) muestran una relación positiva y significativa entre el

compromiso organizacional (incluyendo el afectivo) y la satisfacción laboral, lo cual respalda la hipótesis.

#### Tercer objetivo

“Se genera correspondencia positiva entre la valoración del Compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de hospital”.

Núñez Idrovo (2022) evalúa el compromiso organizacional, incluyendo el compromiso de continuidad, y su impacto en el desempeño laboral del personal de enfermería. Los resultados indican una relación positiva entre estas variables, alineándose con la hipótesis.

Tello (2018) examina la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el sector calzado. Aunque no se enfoca exclusivamente en enfermeros ni en el contexto de emergencia, los resultados muestran una correlación positiva entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral. Mendez Toledo (2023) muestra una relación positiva entre el compromiso (incluyendo el de continuidad) y la satisfacción laboral de los colaboradores de salud. Esto respalda la hipótesis planteada.

Arque Mena (2021) analiza la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, encontrando una correlación significativa entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral, lo cual es relevante para la hipótesis. Ramírez (2020) determina una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en un servicio de urgencias. Aunque se centra en calidad de atención, los hallazgos pueden extrapolarse a satisfacción laboral y compromiso de continuidad.

Núñez Idrovo (2022) y Tello (2018): Ambos estudios encuentran una relación positiva entre compromiso de continuidad y satisfacción laboral, apoyando la hipótesis de que un mayor compromiso de continuidad puede llevar a una mayor satisfacción laboral entre los enfermeros.

Mendez Toledo (2023) y Arque Mena (2021) muestran una correlación significativa entre el compromiso organizacional (incluyendo el de continuidad) y la satisfacción laboral, respaldando la hipótesis planteada. Ramirez (2020) se centra en la calidad de atención, la correlación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en un servicio de urgencias es relevante para la hipótesis. La hipótesis planteada encuentra apoyo en varios estudios, especialmente aquellos que se enfocan en el sector de la salud y en contextos de emergencia. Las investigaciones de Núñez Idrovo (2022), Tello (2018), Mendez Toledo (2023), Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) muestran una relación positiva y significativa entre el compromiso de continuidad y la satisfacción laboral, lo cual respalda la hipótesis.

#### Cuarto objetivo

“Se genera correspondencia directa entre la valoración del Compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia de hospital”.

Núñez Idrovo (2022) aborda la incidencia del compromiso organizacional (incluyendo el compromiso normativo) sobre el desempeño laboral del personal de enfermería. Aunque el compromiso normativo no es alto, el estudio encuentra una relación positiva general entre compromiso y desempeño, apoyando parcialmente la hipótesis. Mendez Toledo (2023) encuentra una relación entre compromiso

(incluyendo el normativo) y satisfacción laboral en los colaboradores de salud, lo que respalda la hipótesis planteada. Arque Mena (2021) muestra una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (incluyendo el normativo) en un centro médico especializado, apoyando la hipótesis.

Ramirez (2020) demuestra una correlación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en un servicio de urgencias, lo que puede extrapolarse a la satisfacción laboral y compromiso normativo, alineándose con la hipótesis. Núñez Idrovo (2022) y Mendez Toledo (2023) encuentran una relación positiva entre compromiso normativo y satisfacción laboral, apoyando la hipótesis de que un mayor compromiso normativo puede llevar a una mayor satisfacción laboral entre los enfermeros. Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) muestran una correlación significativa entre el compromiso organizacional (incluyendo el normativo) y la satisfacción laboral, respaldando la hipótesis planteada.

La hipótesis planteada encuentra apoyo en varios estudios, especialmente aquellos que se enfocan en el sector de la salud y en contextos de emergencia. Las investigaciones de Núñez Idrovo (2022), Mendez Toledo (2023), Arque Mena (2021) y Ramirez (2020) muestran una relación positiva y significativa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral, lo cual respalda la hipótesis. Sin embargo, estudios en otros sectores y con enfoques ligeramente diferentes ofrecen una perspectiva complementaria pero no completamente alineada con la hipótesis planteada.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no requieren que las variables sigan una distribución normal. Los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso organizacional con satisfacción laboral y viceversa) son exactamente los mismos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

Los resultados obtenidos revelan una fuerte y significativa correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en la muestra de 67 observaciones. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.746, con un nivel de significancia de 0.000, indica que existe una relación estadísticamente significativa donde altos niveles de compromiso organizacional están asociados con altos niveles de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que esfuerzos para incrementar el compromiso organizacional entre los empleados probablemente resulten en un aumento correspondiente en su satisfacción laboral, destacando la importancia de estrategias organizacionales que fortalezcan el compromiso de los empleados para promover un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

Los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso afectivo y satisfacción laboral muestran un coeficiente de correlación de 0.744 con un nivel de significancia de 0.000. Este coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida no paramétrica adecuada para variables ordinales o de intervalo que no requieren una distribución normal, indica una correlación positiva alta entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.

Los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte correlación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral. Por lo tanto, las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso afectivo de los empleados probablemente tengan un efecto positivo en su satisfacción laboral. Esto destaca la importancia de fomentar un entorno laboral que fortalezca el vínculo emocional de los empleados con la organización, ya que esto puede resultar en un mayor bienestar y satisfacción en el trabajo.

Los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso de continuación y satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.718 y un nivel de significancia de 0.000, indican una fuerte y significativa correlación positiva entre estas dos variables.

En este caso, los coeficientes de correlación obtenidos para ambas relaciones (compromiso de continuación con satisfacción laboral y viceversa) son idénticos, lo cual es esperado en una correlación bidireccional.

En resumen, los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte correlación positiva y significativa entre el Compromiso de Continuación y la Satisfacción Laboral. Esto implica que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso de continuación de los empleados podrían tener un efecto

positivo en su satisfacción laboral. Fomentar estrategias que refuercen el deseo de los empleados de continuar en la organización puede ser una vía efectiva para aumentar su satisfacción en el trabajo y, por ende, su rendimiento y lealtad hacia la empresa.

Los resultados de las correlaciones de Spearman entre las variables compromiso normativo y satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.813 y un nivel de significancia de 0.000, indican una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre estas dos variables.

Los resultados de la tabla de correlaciones de Spearman indican una fuerte y significativa correlación positiva entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que, mayores niveles de compromiso normativo están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral, y viceversa. Esto implica que las intervenciones diseñadas para mejorar el compromiso normativo de los empleados probablemente tendrán un efecto positivo en su satisfacción laboral. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones implementen estrategias y políticas que refuercen el compromiso normativo de los empleados para promover un ambiente laboral más satisfactorio y productivo.

## **5.2. Recomendaciones**

Se deben implementar programas y estrategias específicamente diseñados para incrementar el compromiso organizacional de los empleados. Esto podría incluir el desarrollo de planes de carrera, programas de reconocimiento y recompensas, y la promoción de una cultura organizacional inclusiva y participativa.

Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo continuo para los empleados. Al invertir en el crecimiento profesional de los empleados, no solo se aumenta su compromiso con la organización, sino que también se mejora su satisfacción laboral al sentir que la empresa valora su desarrollo personal y profesional.

Fomentar una comunicación abierta y transparente dentro de la organización. La comunicación efectiva puede aumentar el compromiso organizacional al asegurar que los empleados se sientan informados y valorados. Realizar encuestas periódicas de clima laboral para medir el nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Utilizar los resultados para identificar áreas de mejora y para monitorear la efectividad de las intervenciones implementadas.

Promover un estilo de liderazgo participativo donde los líderes involucren a los empleados en la toma de decisiones. Esto puede aumentar el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados, lo cual a su vez puede mejorar su satisfacción laboral.

Implementar políticas que promuevan un balance saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Programas de trabajo flexible, días de bienestar y apoyo en temas de salud mental pueden contribuir significativamente a mejorar tanto el compromiso como la satisfacción laboral.

Establecer sistemas de reconocimiento para destacar y recompensar los logros y el esfuerzo de los empleados. El reconocimiento adecuado puede fortalecer el compromiso y aumentar la satisfacción laboral.

Al adoptar estas recomendaciones, las organizaciones pueden esperar no solo mejorar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de sus



empleados, sino también aumentar la productividad y la retención de talento, creando un entorno laboral más positivo y motivador.

Generar o crear y mantener un entorno de trabajo positivo y acogedor que promueva el bienestar emocional de los empleados. Iniciativas como actividades de equipo, espacios de descanso adecuados y programas de bienestar pueden contribuir a aumentar el compromiso afectivo.

Implementar programas de reconocimiento que valoren y celebren los logros y contribuciones de los empleados. El reconocimiento y la apreciación pueden fortalecer el vínculo emocional de los empleados con la organización, aumentando así su compromiso afectivo y satisfacción laboral.

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal, como capacitaciones, mentorías y planes de carrera. Esto no solo mejora las habilidades y competencias de los empleados, sino que también demuestra el compromiso de la organización con su crecimiento, aumentando su compromiso afectivo y satisfacción.

Fomentar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y en procesos de feedback. Esto puede incluir reuniones regulares de equipo, encuestas de satisfacción laboral y canales abiertos de comunicación. La inclusión y la voz de los empleados en las decisiones organizacionales pueden aumentar su compromiso afectivo.

Desarrollar políticas que apoyen el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles, opciones de teletrabajo y días de bienestar. Un buen equilibrio puede reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral y el compromiso afectivo de los empleados.

Fomentar un estilo de liderazgo empático y comprensivo que apoye a los empleados en sus necesidades y desafíos personales y profesionales. Los líderes que demuestran empatía y comprensión pueden fortalecer el compromiso afectivo de sus equipos.

Realizar evaluaciones periódicas de satisfacción laboral y compromiso afectivo para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en consecuencia. El seguimiento continuo permite a la organización responder rápidamente a las necesidades y preocupaciones de los empleados.

Implementar estas recomendaciones puede ayudar a la organización a fortalecer el compromiso afectivo de los empleados, lo cual, según los resultados del estudio, tendrá un impacto positivo en su satisfacción laboral. Esto no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también puede aumentar la productividad, la retención de talento y el éxito general de la organización.

Implementar programas que fomenten la retención de empleados, tales como beneficios competitivos, oportunidades de desarrollo profesional y planes de carrera claros. Estos programas pueden incrementar el compromiso de continuación y, por ende, la satisfacción laboral.

Revisar y mejorar las políticas de beneficios para asegurar que sean atractivas y competitivas. Ofrecer beneficios que se adapten a las necesidades de los empleados, como seguros de salud, planes de retiro, y programas de bienestar, puede aumentar el compromiso de continuación.

Proporcionar oportunidades continuas para el desarrollo profesional y personal a través de capacitaciones, cursos y talleres. Los empleados que ven

oportunidades de crecimiento dentro de la organización están más propensos a desarrollar un fuerte compromiso de continuación.

#### Mejora del Clima Organizacional:

Crear un ambiente de trabajo positivo que promueva la colaboración, la comunicación abierta y la valoración del esfuerzo de los empleados. Un buen clima organizacional puede aumentar tanto el compromiso de continuación como la satisfacción laboral.

Establecer sistemas de reconocimiento y recompensa para destacar y celebrar los logros de los empleados. El reconocimiento adecuado puede fortalecer el compromiso de continuación y aumentar la satisfacción laboral.

Ofrecer políticas de trabajo flexible, como opciones de teletrabajo y horarios flexibles, para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal. La flexibilidad puede aumentar el compromiso de los empleados a largo plazo con la organización.

Involucrar a los empleados en la toma de decisiones y fomentar un entorno donde se valore su feedback. La participación activa puede aumentar el sentido de pertenencia y el compromiso de continuación.

Desarrollar programas de bienestar que aborden las necesidades físicas, mentales y emocionales de los empleados. El bienestar integral contribuye a aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados con la organización.

Implementar estas recomendaciones puede ayudar a la organización a fortalecer el compromiso de continuación de los empleados, lo cual, según los resultados del estudio, tendrá un impacto positivo en su satisfacción laboral. Un

mayor compromiso de continuación no solo mejora la retención de talento, sino que también contribuye a crear un entorno de trabajo más estable y productivo.

Desarrollar e implementar una cultura organizacional que refuerce los valores y normas éticas. Esto puede incluir la promoción de un código de conducta claro y la celebración de los comportamientos que alinean con los valores de la organización. Un entorno ético sólido puede fortalecer el compromiso normativo de los empleados.

Programas de Inducción y Capacitación Continua:

Implementar programas de inducción robustos para nuevos empleados que incluyan la explicación de los valores y normas de la organización. Además, ofrecer capacitación continua para reforzar estos principios puede ayudar a aumentar el compromiso normativo y, en consecuencia, la satisfacción laboral.

Establecer sistemas de reconocimiento y recompensa que destaquen y premien a los empleados que demuestren un alto compromiso con las normas y valores de la organización. Esto puede incluir premios, menciones honoríficas y otros incentivos que refuercen el comportamiento deseado.

Fomentar un estilo de liderazgo ético donde los líderes actúen como modelos a seguir, demostrando un alto nivel de compromiso normativo. Los líderes que muestran integridad y alineación con los valores organizacionales pueden influir positivamente en sus equipos.

Mantener una comunicación clara y abierta sobre las expectativas normativas y éticas de la organización. Informar regularmente a los empleados sobre las políticas y procedimientos relevantes, así como sobre las razones detrás de estas normas, puede fortalecer su compromiso normativo.

Realizar evaluaciones periódicas del compromiso normativo y la satisfacción laboral para identificar áreas de mejora. Proporcionar retroalimentación constructiva y utilizar los resultados de estas evaluaciones para ajustar las estrategias y políticas según sea necesario.

Fomento de la Participación y el Sentido de Pertenencia:

Involucrar a los empleados en la toma de decisiones y en el desarrollo de políticas organizacionales. Fomentar un sentido de pertenencia y participación puede aumentar el compromiso normativo al hacer que los empleados se sientan más conectados con la organización.

Desarrollo de un Entorno de Trabajo Ético:

Crear un entorno de trabajo donde la ética y el cumplimiento normativo sean prioridades. Esto puede incluir la formación en ética, la implementación de canales de denuncia seguros y confidenciales, y la garantía de que se tomen medidas apropiadas en caso de infracciones.

Implementar estas recomendaciones puede ayudar a la organización a fortalecer el compromiso normativo de los empleados, lo cual, según los resultados del estudio, tendrá un impacto positivo en su satisfacción laboral. Al fomentar un entorno que valoriza la conformidad con las normas y valores organizacionales, las empresas pueden mejorar tanto el bienestar de los empleados como su rendimiento y lealtad hacia la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Cordero, J. C. (2016). Jerome Seymour Bruner (1915-2016). *Ucv, I(02)*, 390–392. <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v35n2/a13v35n2.pdf>
- Arque Mena, D. E. (2021). *Satisfacción laboral relacionada al compromiso organizacional del personal centro médico especializado del riñón, Huancayo 2021* (Vol. 3, Issue 2). Universidad Nacional del centro del Perú.
- Boas Pirino, M. V., Lopes Nascimento, C., & Polidoro Din, A. (2023). Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 31*, e3893. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6364.3893>
- Buitron, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en lima*. Universidad San Martín de Porras.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). Satisfacción en el trabajo y su relación con la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6(1)*, 1–10.
- Cabrera, A. (2018). “ *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana .*” Universidad Esan.
- Cerda-Sanchez, M., Fernandez-Giusti, A., Barja-Ore, J., Silva, J., & González, M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar, 52(1)*, e02302212.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de pacococha - castrovirreyna, huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Espinoza Flores, L. S., & Paredes Chilig, J. E. (2020). *satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital general docente de calderón*.
- Estuco, W. (2020). *Relación entre clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesioanles de la salud del hospital Ilo año 2021*. Universidad

Catolica Santa Maria.

Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. Universidad Rfael Landivar.

Garcia Rivera, M. (2019). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de huaura, 2018*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.

Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de meyer y allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.

Hernandez, R., Collado, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigacion (Quinta)*.

Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. *Repositorio de La Universidad de Piura*, 139.

Lacayo, J. (2017). *“Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en guatemala.”* Universidda Rafael Landivar.

Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales tesis*. Universidad Ricardo Palma.

Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18.

- Marchani, P. (2020). Correlacion entre la satisfaccion laboral y el compromiso organizacional en el personal adminsitrativo de la gerencia regional de salud Minsa Arequipa 2019. In *Universidad Catolica San Pablo*.
- Margarita, M., Vega, C., Lourdes, M. De, & García, Q. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso percepción en el sector sanitario . organizacional : un análisis de Resumen Satisfacción laboral*. 29(2), 104–114.
- Mendez Toledo, J. R. (2023). *Engagement y satisfacción laboral del personal de salud del hospital Santa María de Cutervo*. Universidad Señor de Sipán.
- Morales Castillo, G. Z. (2020). *Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico- Hospital Docente Belén Lambayeque*. 2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Muñoz Palomar, D. M., Vázquez de la Cruz, P. J., Roque Martínez, K. P., Aguilar Ramírez, M. G., Cajero Dimas, A., & Delgado Pardo, J. G. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2), 1–13.
- Navarro, L. (2018). Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017. In *Universidad César Vallejo*.
- Nieto Hidalgo, E. E. (2019). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017*. Pontifica Universidad Catolica del Ecuador.
- Núñez Idrovo, L. D. (2022). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil.
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada*. Universdidad Mayor de San Andres.



- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral : una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34(146), 3–18.
- Quinteno Isaza, L. B., Barrera, A., & Campo Arias, A. (2008). *Redalyc. Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia.*
- Quintero Angarita, J. R. (2008). *Teoría de las necesidades de maslow.*
- Quiso Mamani, E. (2019). “ *Satisfacción laboral y compromiso gerencia de administración en la municipalidad provincial de Mariscal Nieto ; Moquegua 2018*”.
- Ramirez, A. (2020). *El compromiso organizacional y la calidad de atencion en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano de Huanuco.* Universidad de huanuco.
- Sanchez, M., & Sanchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel : estudio en españa y hallazgos en otros países. *Ciencias y Tecnologia*, 20(4), 641–660. <https://doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>
- Tello, L. (2018). “*Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua.*” Universidda tecnica de Ambato.

**ANEXOS**  
**ANEXO 01: MATRÍZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo es la correspondencia entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHILN “LNV”) situada en el Callao?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿de qué manera es la correspondencia entre la valoración del compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao?</p> <p>¿De qué forma es el nexo entre la valoración del compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao?</p> <p>¿Cómo es la conexión entre la valoración del compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao?</p>	<p>Contrastar que se genera correspondencia directa alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Demostrar que se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Determinar que se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Verificar que se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p>	<p>Se genera correspondencia directa y alta entre la valoración del compromiso de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de emergencia, Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso afectivo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Se genera correspondencia positiva entre la valoración del compromiso de continuación de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p> <p>Se genera correspondencia directa entre la valoración del compromiso normativo de la organización y la complacencia de los colaboradores en su trabajo de enfermeros en la atención de (EHILN “LNV”) situada en el Callao.</p>	<p>Es una pesquisa de tipo básica, cuantitativo y de diseño no experiencial y para el aso se utilizará el Excel, y el SPSS 26.</p> <p>Con una población de 131 y muestra de 98 respondientes.</p> <p>Se tabulará en el SPSS y se procesará con el Rho de Spearman. analizará el nexo de dos variables.</p>