



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE
LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA CLÍNICA O2 MEDICAL
NETWORK, 2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Autor:

Br. Hugo Rommel Villagarcia Zereceda

Asesora:

Dra. Rosa María Javier Ramos

Código Orcid: 0000-0001-6221-2330

Cusco – Perú

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA CLÍNICA O2 MEDICAL NETWORK, 2022, Presentado por:

Br. Hugo Rommel Villagarcía Zereceda con Nro. de DNI:25001839...., para optar el título profesional/grado académico de...MAESTRO EN SALUD PÚBLICA; MENCIÓN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD. Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por...02.. veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de.....8 %.....

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	(X)
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 04 de julio de 2024


.....
Firma

Post firma: ROSA MARÍA JAVIER RAMOS.

Nro. de DNI 23990082

ORCID del Asesor 2OD:0000-0001-6221-2330

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: <https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:364602925?locale=es-MX> ✓

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis Satisfacción Laboral Y Compromiso Institucional De Los Profesionales De La Salud De La Clínica

AUTOR

Br. Hugo Rommel Villagarcia Ze

RECuento DE PALABRAS

17981 Words

RECuento DE CARACTERES

97093 Characters

RECuento DE PÁGINAS

72 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

884.9KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 4, 2024 10:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 4, 2024 10:34 PM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

PRESENTACIÓN

Señora directora de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En concordancia con el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de la Escuela de Postgrado, pongo a vuestra consideración el trabajo de investigación titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA CLÍNICA O2 MEDICAL NETWORK, 2022". A fin de optar al grado académico de Maestro en Salud Pública con mención Gerencia en Servicios de Salud.

El desarrollo de este trabajo de investigación es el resultado del esmero de los conocimientos alcanzados durante mi formación profesional, esperando siempre que los resultados obtenidos sean una contribución a las futuras investigaciones, del sector salud, para los usuarios y para la población en general, así como también teniendo en cuenta las pautas metodológicas que sugiere la Escuela de Post Grado.

Br. Hugo Rommel Villagarcia Zereceda

DEDICATORIA

A Dios por todo y por tanto que me ha dado y por haberme permitido lograr mis objetivos, por su infinito amor y por darme una buena salud.

Con inmenso cariño y amor a mis adorados hijos y a mi esposa, por ser mi mayor motivación e inspiración, pues me impulsaron a hacer sucesos extraordinarios y maravillosos.

A mis padres y a mis hermanos, por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo.

A mis compañeros de trabajo de la clínica O2 Medical Network y a mis amigos por su apoyo, por sus palabras de aliento en los momentos muy difíciles, tristes y felices.

Todo este trabajo de investigación ha sido posible gracias a ellos.

*Br. Hugo Rommel Villagarcia
Zereceda*

AGRADECIMIENTO

*A Dios, Nuestro Señor Todopoderoso
por su infinito amor, por bendecirme y
permitirme llegar hasta donde he
alcanzado.*

*A mi familia por ser el motor y el
impulso de mis frutos logrados.*

*A mis padres y hermanos por el apoyo
incondicional ofrecido en cada uno de
los años de mi formación académica.*

*A la Universidad San Antonio Abad
del Cusco, mi alma mater por haber
contribuido en mi profesión.*

Br. Hugo Rommel Villagarcía Zereceda

ÍNDICE

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Justificación de la Investigación	3
1.4 Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1 Bases Teóricas	6
2.1.1 Satisfacción Laboral	6
2.1.2 Compromiso Institucional	9
2.2 Marco Conceptual	12
2.3 Antecedentes Empíricos de la Investigación.....	14
2.3.1 A nivel Internacional	14
2.3.2 A nivel Nacional.....	15
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
3.1 Hipótesis	18
3.1.1 Hipótesis General	18
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	18
3.2 Identificación de Variables e Indicadores.....	18
3.3 Operacionalización de Variables.....	19

CAPITULO IV: METODOLOGÍA	22
4.1 Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica	22
4.2 Tipo y Nivel de Investigación.....	22
4.2.1 Descriptiva	22
4.2.2 Correlacional.....	22
4.2.3 Transversal.....	23
4.3 Unidad de Análisis	23
4.4 Población de Estudio	23
4.5 Tamaño de muestra	24
4.5.1 Instrumentos	24
4.6 Técnicas de recolección de información	25
4.7 Técnicas de análisis e interpretación de la información	26
4.8 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	26
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
5.1 Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados ...	27
5.2 Discusión de resultados	44
5.3 Pruebas de Hipótesis	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	54
a. Matriz de Consistencia	55
b. Instrumentos de Recolección de Datos.....	56
c. Presupuesto	61
d. Cronograma de realización de tesis.....	61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Principales tipologías de compromiso.	12
Tabla 2: Distribución del de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.....	24
Tabla 3: Características generales de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	27
Tabla 4: Rango de salarios de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	30
Tabla 5: Satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	31
Tabla 6: Compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	32
Tabla 7: Características generales con satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	33
Tabla 8: Características generales con el compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	38
Tabla 9: Satisfacción laboral con compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.	43

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Componentes de la satisfacción laboral.....	7
Figura 2: Pirámide de las jerarquías de las necesidades.....	8

RESUMEN

En el marco del entorno altamente dinámico y vital de la industria de la salud, la satisfacción laboral y el compromiso institucional emergen como factores críticos que impactan la calidad del servicio y la salud organizacional. Objetivo: El objetivo de este estudio fue investigar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network durante el año 2022. Método: Se llevó a cabo una investigación exhaustiva utilizando un enfoque cuantitativo. Se recopilaron datos de 76 profesionales de la salud mediante cuestionarios, y se utilizó el software estadístico para analizar los datos, empleando tablas cruzadas y pruebas estadísticas. Resultados: Los hallazgos revelaron que los profesionales de edades entre 30 y 39 años y aquellos casados mostraron niveles más altos de satisfacción laboral y compromiso institucional. Además, se encontró que los profesionales sin hijos reportaron niveles más altos en ambas variables. Aunque no hubo diferencias sustanciales entre ciudadanos peruanos y extranjeros, se observó una conexión positiva entre niveles educativos más avanzados y la satisfacción laboral junto al compromiso institucional. Se destacó una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los profesionales de la salud ($p = 0.001$), sugiriendo que niveles altos de satisfacción laboral se relacionan con un compromiso institucional más sólido. Discusión: Los resultados resaltan la importancia de abordar la satisfacción laboral y el compromiso institucional en el entorno de la salud, y sugieren varias estrategias para mejorar la calidad laboral y la experiencia del personal de la institución. Conclusión: En conclusión, este estudio ofrece valiosas perspectivas sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en profesionales de la salud. Las recomendaciones derivadas de este estudio tienen el potencial de mejorar la calidad laboral y la retención del personal en la Clínica O2 Medical Network y otras instituciones similares.

Palabras clave: “satisfacción”, “compromiso”, “gerencia”, salud.

ABSTRACT

Within the highly dynamic and vital environment of the healthcare industry, job satisfaction and institutional commitment emerge as critical factors impacting service quality and organizational health. Objective: The aim of this study was to investigate the relationship between job satisfaction and institutional commitment among healthcare professionals at Clínica O2 Medical Network during the year 2022. Method: A comprehensive investigation was conducted using a quantitative approach. Data were collected from 76 healthcare professionals through questionnaires, and statistical software was employed to analyze the data, utilizing cross-tabulations and statistical tests. Results: Findings revealed that professionals aged 30 to 39 and those married exhibited higher levels of job satisfaction and institutional commitment. Additionally, it was found that professionals without children reported higher levels in both variables. While no substantial differences were observed between Peruvian citizens and foreigners, a positive connection was noted between higher levels of education and job satisfaction along with institutional commitment. A significant correlation was highlighted between job satisfaction and institutional commitment among healthcare professionals ($p = 0.001$), suggesting that high levels of job satisfaction are associated with a stronger institutional commitment. Discussion: The results underscore the importance of addressing job satisfaction and institutional commitment in the healthcare environment, and suggest various strategies to enhance the quality of work life and the experience of personnel within the institution. Conclusion: In conclusion, this study provides valuable insights into the relationship between job satisfaction and institutional commitment among healthcare professionals. Recommendations derived from this study have the potential to improve work quality and staff retention at Clínica O2 Medical Network and similar institutions.

Keywords: “satisfaction”, “commitment”, “management”, health.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y fundamental campo de la atención médica, el bienestar de los profesionales de la salud y su compromiso con la institución tienen un impacto directo en la calidad del servicio brindado y en la salud organizacional en su conjunto. El entendimiento de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional se vuelve crucial para asegurar un entorno de trabajo productivo y una atención médica de alta calidad. En este contexto, se llevó a cabo una investigación exhaustiva en la prestigiosa Clínica O2 Medical Network durante el año 2022, con el objetivo de explorar en profundidad esta relación vital y sus implicaciones. La industria de la salud se caracteriza por su naturaleza dinámica, su rápida evolución y sus demandas constantes. En este escenario, el compromiso institucional de los profesionales de la salud juega un papel fundamental en la continuidad y la calidad de los servicios brindados. Por otro lado, la satisfacción laboral de estos profesionales no solo influye en su propio bienestar, sino que también impacta en su rendimiento y en la experiencia de los pacientes. En consecuencia, analizar la interacción entre estos dos aspectos se convierte en un objetivo primordial para lograr una gestión efectiva de recursos humanos y un alto nivel de atención. La Clínica O2 Medical Network se erige como un escenario ideal para llevar a cabo esta investigación. Como institución de renombre en el ámbito de la salud, brinda un contexto rico y diverso para explorar cómo la satisfacción laboral de los profesionales de la salud está relacionada con su compromiso institucional. A través de un enfoque cuantitativo y el análisis de datos representativos, se pretende desentrañar patrones y conexiones que puedan guiar a la institución hacia prácticas más efectivas en la gestión de su personal y en la mejora continua de sus servicios. Esta investigación busca, por tanto, arrojar luz sobre la intersección de la satisfacción laboral y el compromiso institucional en el contexto específico de la Clínica O2 Medical Network. Al comprender las dinámicas subyacentes entre estos dos factores, se espera ofrecer recomendaciones prácticas que puedan impactar positivamente en la calidad de vida de los profesionales de la salud y, en última instancia, en la calidad del servicio brindado a los pacientes.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La satisfacción laboral se caracteriza por el nivel de agrado que los empleados sienten hacia su trabajo. Es una dimensión de actitud que engloba diversas actitudes y respuestas emocionales positivas que el individuo experimenta respecto a su empleo. Esta percepción se forma al comparar las expectativas con las experiencias reales obtenidas en el trabajo.(1)

En otras palabras, cuando un empleado se encuentra satisfecho con su trabajo, experimenta emociones positivas y un sentimiento de bienestar en relación con su función laboral. La satisfacción laboral no solo se basa en aspectos emocionales, sino también en evaluaciones cognitivas del trabajo y su entorno.(2)

En cuanto al compromiso organizacional se describe como la conexión mutua entre el empleado y la empresa. Es un concepto complejo que ha recibido una atención significativa en la investigación académica. No obstante, determinar las dimensiones que lo preceden y las que son resultado de él representa un desafío.(3). Además, el estilo de liderazgo puede ejercer una influencia sustancial en el compromiso organizacional. Por ejemplo, las acciones de líderes transformacionales pueden incidir en el nivel de compromiso de la organización.(4)

Dentro de la clínica O2 Medical Network se ha identificado la necesidad de evaluar la satisfacción laboral y el compromiso institucional de su personal, debido a la alta rotación que se registra, con un promedio de dos años de permanencia en la institución, según datos estadísticos proporcionados por el departamento de recursos humanos. Como institución privada, la falta de conexión emocional con la organización es una preocupación constante para la gerente. Con el fin de investigar la causa de la deserción del personal y abordar el problema de raíz, se llevará a cabo una evaluación para determinar el nivel de satisfacción laboral y compromiso institucional del personal en la clínica.

La institución busca consolidar un equipo de trabajo duradero que perdure al menos 10 años, con el fin de fomentar la estabilidad y la continuidad en la empresa. En caso de identificar indicadores bajos en la satisfacción laboral y el

compromiso institucional de los empleados, se tomarán medidas para mejorar estas áreas. Este enfoque está respaldado por un estudio realizado en 2011 por Santa Cruz (5).

La satisfacción laboral es esencial para utilizar métodos organizativos que permitan gestionar o evaluar medidas para mejorar los índices y reducir la deserción laboral. Por otro lado, el compromiso laboral busca evaluar la verdadera identificación de los trabajadores con la clínica. En este sentido, es fundamental alinear la satisfacción laboral de los profesionales de la salud con las metas y estrategias preventivas promocionales establecidas por el Ministerio de Salud, con el objetivo de alcanzar los resultados esperados (6).

Por lo tanto, resultó crucial evaluar los niveles de compromiso organizacional y satisfacción laboral entre el personal de salud de la Clínica O2 Medical Network para el año 2022.

En el presente, la Clínica se enfrenta a un desafiante obstáculo relacionado con la elevada tasa de abandono de empleados. Es imperativo desarrollar un indicador que identifique los factores que contribuyen a esta problemática, así como para señalar los puntos específicos que deben ser abordados para prevenir la rotación de personal. Además, es crucial fortalecer las relaciones laborales con el equipo, promoviendo un ambiente de trabajo que fomente el compromiso y la pasión por sus funciones. De esta manera, se aspira a consolidar un cuerpo de empleados entusiastas y comprometidos con su labor, lo que no solo beneficia a la clínica en términos de estabilidad y eficiencia, sino que también promueve un mejor servicio para los pacientes y la comunidad en general. Asimismo, es esencial destacar el valor del personal de salud dentro de nuestra ciudad, subrayando la importancia de contar con profesionales altamente calificados que garanticen una atención de calidad para los pacientes. La necesidad de establecimientos médicos con un equipo humano excepcionalmente capacitado se vuelve aún más evidente en vista de los desafíos actuales en el ámbito de la salud pública.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las características generales de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022?
- ¿Como es el nivel de compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022?
- ¿Como es la relación entre las características generales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en la clínica O2 Medical Network, 2022?
- ¿Como es la relación entre las características generales y el compromiso institucional de los profesionales de la salud en la clínica O2 Medical Network, 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

La clínica O2 Medical Network, establecida en 2009 en el Cusco como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), bajo la dirección del Ing. Ángel Vargas Pacheco, se distingue por su misión de resolver rápidamente los problemas de salud de los viajeros para que puedan recuperarse y alcanzar sus destinos. La visión de la empresa es convertirse en la Red de Clínicas Boutique del Viajero especializadas en montaña, ofreciendo protección integral en cualquier momento y lugar.

La empresa opera con sólidos valores como la justicia, libertad, equidad, solidaridad, tolerancia y respeto a la dignidad humana. Su enfoque humanizado se refleja en una amplia gama de servicios médicos, desde consulta externa con especialidades como Medicina Interna y Ginecología hasta servicios de consulta especializada que abarcan Otorrinolaringología y Dermatología. Además, la atención personalizada y bilingüe, junto con la prestación de servicios extramuros a hoteles y domicilios, subraya la adaptabilidad de la empresa a las necesidades de sus pacientes. La aplicación de estrategias innovadoras de planeamiento y marketing ha contribuido al éxito de O2 Medical Network, respaldado por la alta captación de pacientes y su presencia exitosa en el circuito turístico del Cusco. La empresa se posiciona como un referente en la solución

de problemas de salud, cumpliendo su misión de manera eficiente y proyectando una visión de protección integral para todos los viajeros.

Actualmente la Clínica presenta un grave problema de deserción laboral, Del mismo modo se necesita un indicador que muestre los puntos a tratar para evitar la deserción laboral, y afianzar los lazos laborales con el personal, logrando de este modo tener una planilla de trabajadores apasionados y comprometidos con sus labores, en este mismo sentido remarcar la importancia del personal de salud dentro de nuestra ciudad, y la necesidad de establecimientos con personal altamente calificado.

Social: Esta investigación buscara mejorar los niveles profesionales del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, con lo cual no solamente se podría tener una mejor atención o calidad de atención, sino también una mejor presencia en el campo sanitario, gracias al posicionamiento que podría tener la clínica, debido a que en su mayoría se realizan atenciones a extranjeros.

Factibilidad: El presente trabajo de investigación será posible de realizar, debido a la buena colaboración de todos los trabajadores de salud, debido al buen clima laboral que se tiene en la clínica, y a la facilidad que se tiene para poder aplicar el instrumento, sin necesidad de comprometer los horarios de trabajo.

Utilidad: Los resultados obtenidos ayudaran a tomar decisiones rápidas y efectivas para afianzar al personal, y conseguir el compromiso institucional en todos ellos. Así mismo el posicionamiento institucional frente a la gran cantidad de clínicas dentro de nuestra ciudad, junto con la distinción adicional que tiene la clínica.

Por lo tanto, la investigación contribuirá en el análisis, entendimiento e importancia de la satisfacción laboral y compromiso institucional para la mejora del desempeño y posicionamiento de la clínica O2 Medical Network.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir las características generales de los profesionales de la salud en la clínica O2 Medical Network 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.
- Valorar el nivel de compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.
- Describir la relación entre las características generales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en la clínica O2 Medical Network, 2022.
- Describir la relación entre las características generales y el compromiso institucional de los profesionales de la salud en la clínica O2 Medical Network, 2022.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se puede definir de manera general como la actitud positiva que una persona tiene hacia su trabajo (7). Además, la interacción con colegas y usuarios, como pacientes, médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud, contribuye a la formación de vínculos laborales. Por esta razón, la satisfacción laboral está influenciada por varios factores, como el entorno laboral, el salario, el reconocimiento en el trabajo y las oportunidades de capacitación que se ofrecen dentro de la clínica.

La definición de Robbins y Judge sobre la satisfacción laboral es que se trata de un conjunto de valores y creencias que generan tanto necesidades como deberes a cumplir en el trabajo (8).

En este sentido plantean la pregunta ¿Cuáles son los componentes principales de las actitudes?, definiendo así 3 principales componentes:

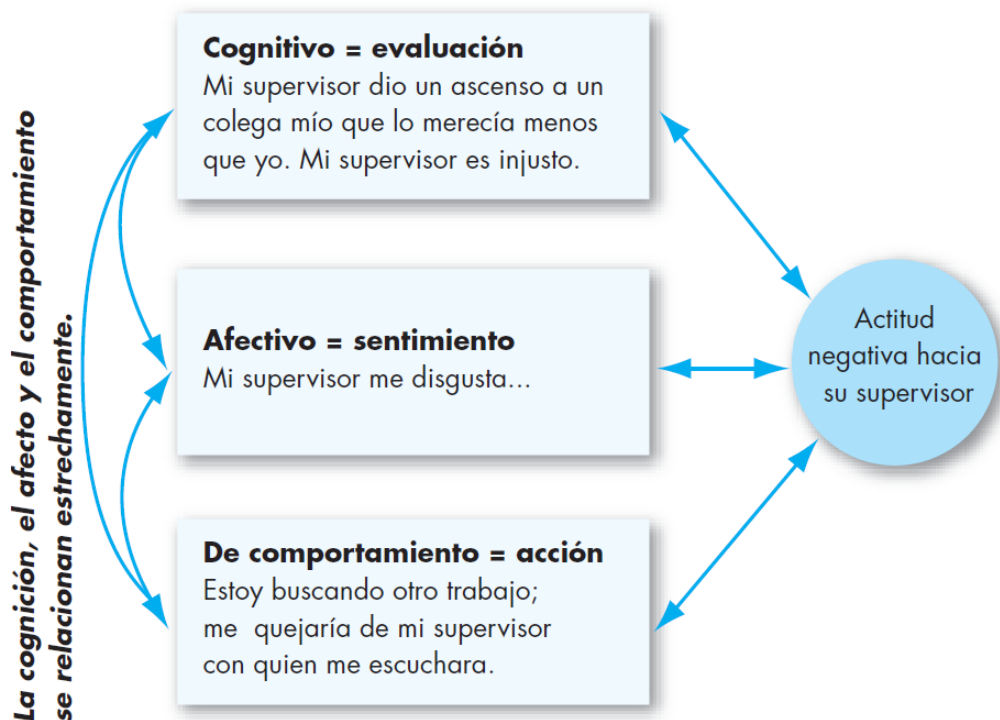
- Componente cognitivo.
- Componente afectivo.
- Componente del comportamiento.

Es útil entender que las actitudes tienen tres componentes: cognición, afecto y comportamiento, ya que esto nos permite comprender su complejidad y la relación que existe entre ellos y el comportamiento. Es importante tener en cuenta que estos componentes están estrechamente relacionados. En particular, la cognición y el afecto son inseparables en muchos aspectos. Por ejemplo, si alguien cree que ha sido tratado injustamente, es probable que sienta emociones negativas al respecto, las cuales ocurren casi de manera instantánea con el pensamiento. Por lo tanto, la cognición y el afecto están entrelazados (8).

Robbins y Judge han propuesto una representación gráfica de los componentes de la satisfacción laboral, que se puede observar en la siguiente imagen:

Figura 1:

Componentes de la satisfacción laboral.



Fuente: Comportamiento emocional por Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge

El término "satisfacción en el trabajo" se refiere a la percepción positiva que una persona tiene sobre su trabajo, la cual surge de la evaluación de sus características. En contraposición, una persona insatisfecha con su trabajo tiene sentimientos negativos acerca del mismo. A menudo, cuando se habla de las actitudes de los empleados, se hace referencia a su satisfacción en el trabajo, siendo estos dos conceptos intercambiables. Debido a la importancia que los investigadores del **Comportamiento Organizacional** han dado a la satisfacción en el trabajo, se ha profundizado en su estudio (8).

Existen diversos autores que comparten esta perspectiva y se pueden incluir en esta categoría:

- En su investigación, Locke (1969) sostiene que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que surge de la evaluación que el individuo hace de su trabajo como un medio que facilita o ayuda a alcanzar sus valores laborales. Por otro lado, la insatisfacción laboral es un estado emocional negativo que surge de la evaluación que el individuo hace de su trabajo como un medio que obstaculiza o impide el logro de esos valores (9).

- Katzell (1964) concluyó que, si hay algún tipo de acuerdo en cuanto a la definición de la satisfacción laboral, es que se trata de una evaluación que hace el individuo acerca de su trabajo (10).
- Bravo et al. (1996) definen la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes que una persona desarrolla hacia su situación laboral, ya sea hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo (11).
- Larrainzar et al. (2001) ofrecen una perspectiva amplia de la satisfacción laboral, al definirla como el conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos experimentados por los miembros de una organización con respecto a su trabajo. Su enfoque se centra en la percepción individual y la valoración afectiva que las personas tienen sobre su trabajo y las consecuencias que de él se derivan (12).
- Lee y Chang (2008) proponen una perspectiva amplia sobre la satisfacción laboral, definiéndola como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Esta definición abarca tanto aspectos generales como específicos del trabajo, y se enfoca en la valoración subjetiva que el individuo hace de su situación laboral (13)

La satisfacción laboral se define como una respuesta afectiva positiva, una actitud o una emoción hacia el trabajo, y su comprensión se relaciona con la pirámide de jerarquías de necesidades a satisfacer en el ámbito laboral.

Figura 2:

Pirámide de las jerarquías de las necesidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de Maslow 1954.

Según Gamboa, se pueden citar los siguientes ejemplos de necesidades que forman parte de este grupo:

- Fisiológicas: como el hambre, la sed, el refugio y otras necesidades físicas. En el ámbito laboral, esto se relaciona con el salario, los periodos de descanso y las condiciones ambientales en las que se trabaja.
- Seguridad: incluyendo la seguridad y protección contra el daño físico y emocional. En el entorno empresarial, esto se relaciona con los planes de pensiones, los seguros médicos y de vida, y las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Social: que incluye el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad. En el trabajo, esto se manifiesta en la asignación de tareas a grupos y equipos de trabajo y en la organización de actividades lúdicas.
- Estima: incluyendo los factores internos de estima, como el respeto a uno mismo y la autonomía, así como los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención. En el ámbito laboral, esto se relaciona con la promoción, los permisos, el reconocimiento y el poder.
- Autorrealización: que impulsa a las personas a convertirse en lo que son capaces de ser, incluyendo el crecimiento, el logro del potencial individual y la realización personal. En el trabajo, esto se manifiesta en la realización de trabajos creativos y desafiantes, el desarrollo de habilidades y competencias, entre otros.

Además, la teoría de jerarquía de las necesidades es ampliamente reconocida por los gerentes profesionales debido a su lógica intuitiva y facilidad de comprensión (14).

2.1.2 Compromiso Institucional

El compromiso institucional es una noción que ha sido definida de diversas maneras. Una de ellas es la propuesta por Buchanan, quien sostiene que el compromiso se manifiesta a través del deseo de las personas de permanecer y continuar en la organización por razones emocionales y afectivas. En otras palabras, el compromiso institucional se refiere a la conexión emocional que los empleados tienen con su lugar de trabajo y que los lleva a sentirse motivados y comprometidos con la organización. Esta conexión emocional se manifiesta en el deseo de los empleados de permanecer en la empresa a largo plazo, así como

en su disposición a trabajar de manera activa y comprometida en la consecución de los objetivos organizacionales. La importancia del compromiso institucional radica en que se ha demostrado que está relacionado positivamente con una serie de resultados organizacionales, tales como la satisfacción laboral, la productividad, la calidad del trabajo, la retención de personal, entre otros. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones promuevan un clima laboral que favorezca el compromiso de sus empleados y que implementen políticas y prácticas de gestión de recursos humanos que permitan fomentar este compromiso (15).

Es importante destacar que Meyer y Allen no se limitan a una única definición de compromiso institucional. En su modelo de compromiso organizacional, identifican tres componentes diferentes que contribuyen al compromiso de los empleados con la organización:

- **Afectivo:** se refiere a la conexión emocional que los empleados sienten con la organización. Los empleados con un alto nivel de compromiso afectivo experimentan sentimientos positivos hacia la organización y tienen un fuerte deseo de permanecer en ella.
- **Normativo:** se refiere a la percepción de los empleados sobre las normas y expectativas sociales en relación a permanecer en la organización. Los empleados con un alto nivel de compromiso normativo sienten una obligación moral o ética de permanecer en la organización y cumplir con sus expectativas.
- **Continuo:** se refiere a la percepción de los empleados sobre el costo de abandonar la organización. Los empleados con un alto nivel de compromiso continuo perciben que abandonar la organización tendría un alto costo personal o profesional y, por lo tanto, prefieren permanecer en ella.

En conjunto, estos tres componentes forman el compromiso organizacional y pueden influir en la intención de los empleados de permanecer en la organización, su motivación y su desempeño laboral (16).

Algunos autores definen el compromiso organizacional en términos de actitudes, lo que implica un fuerte deseo de permanecer como miembro de una organización específica y estar dispuesto a realizar un esfuerzo adicional en beneficio de la misma. También implica el reconocimiento y aceptación firme de

los valores y metas de la organización. En resumen, el compromiso organizacional se trata de la disposición del individuo a trabajar por el éxito de la organización y a formar parte de ella por un largo plazo (17).

El compromiso organizacional se puede entender como una actitud de fuerte deseo de pertenecer a una organización en particular, con disposición para hacer esfuerzos adicionales en beneficio de la misma y un reconocimiento firme de los valores y metas de la organización, aceptando y compartiendo estos objetivos. Diferentes autores han definido el compromiso organizacional en términos de actitudes, pero todos concuerdan en que es una especie de vínculo o lazo que conecta al individuo con la organización. Se trata de una actitud que demuestra la lealtad de los empleados hacia la organización, y se trata de un proceso continuo mediante el cual los miembros de la organización expresan su compromiso con el éxito y el bienestar de la misma. En resumen, el compromiso organizacional es un estado psicológico que refleja la preocupación de los empleados por el éxito y la continuidad de la organización (18).

El capital humano en una organización está relacionado con la permanencia de los individuos y su nivel de satisfacción en el trabajo. El compromiso organizativo puede ser utilizado por los directivos para evaluar la lealtad y conexión emocional de los empleados con la organización. Este compromiso se logra cuando los miembros de la organización se identifican con ella y cuando sus objetivos personales y los de la organización están alineados. Altos niveles de compromiso permiten la retención de capacidades colectivas y ventajas sostenibles que la organización ha logrado (19).

El compromiso organizacional es un componente crucial de la relación laboral que va más allá del carácter formal y legal de un contrato de trabajo. Se trata de un contrato psicológico que implica la existencia de expectativas recíprocas implícitas en la interacción entre el trabajador y la empresa. Este compromiso es fundamental para la efectividad y competitividad de la organización, ya que permite mantener la estabilidad laboral de los empleados, lo que impacta en sus prestaciones, jubilación, beneficios sociales y garantiza cubrir sus necesidades tanto materiales como psicológicas, como el reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización y estatus. Además, el compromiso organizacional beneficia a las familias de los empleados y en términos agregados, a la economía de su comunidad (20).

La gestión efectiva del compromiso organizacional es un desafío clave para los departamentos de recursos humanos en la actualidad. La tarea implica el desarrollo de herramientas y estrategias que permitan a los empleados comprometerse con los objetivos de la organización y alinearlos con sus propios objetivos personales. Esto no solo permite una autorrealización satisfactoria para los empleados, sino que también genera ventajas competitivas sostenibles y duraderas para la empresa. Para que esto suceda, es fundamental cumplir con cuatro factores clave: el valor, la escasez, la dificultad de imitación y la no sustitución, todos los cuales pueden ser abordados a través de la gestión de recursos humanos adecuada (21).

2.1.2.1 Tipos de Compromiso

Entre los tipos de compromiso definidos por Francisco Gonzáles, tenemos la siguiente:

Tabla 1:
Principales tipologías de compromiso.

Tipos de compromiso	Descripción sucinta
General	Forma amplia de relación de un individuo con algún aspecto de la vida.
Organizativo	Unión emocional, identificación e implicación con la organización en la que se trabaja
Hacia los miembros del grupo	Se genera con los miembros individuales del grupo, no con el concepto general de colectividad.
Con el trabajo	Compromiso con uno de los componentes específicos del mundo laboral, es decir, el trabajo (parte del organizativo)
Con la carrera u ocupación profesional	Al igual que el anterior, se refiere a un aspecto determinado del compromiso, concretado en el puesto de trabajo, profesión y su desarrollo profesional
Con los cambios organizativos	Identificación con los cambios que se van produciendo en la vida de la organización en la que se trabaja.
Con la estrategia y/u objetivos	Referido a aspectos generales de afecto a la estrategia diseñada e implantada en la empresa y, en el segundo caso, a los objetivos concretos que se persiguen

Fuente: Elaboración a partir de Gonzales 2011.

2.2 Marco Conceptual

Satisfacción laboral. Es el grado en que los trabajadores se sienten contentos con su trabajo, su ambiente laboral y sus condiciones laborales.

Compromiso institucional

Es la disposición y el compromiso de los trabajadores con su organización, su cultura, valores, objetivos y metas, que se traduce en un deseo de permanecer en la organización y en un esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos organizacionales.

Profesional de la salud. Persona que se dedica a la prestación de servicios de atención médica y que tiene los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desempeñar su trabajo en el campo de la salud.

Calidad de Vida Laboral. La calidad de vida laboral se refiere al equilibrio y bienestar que los empleados experimentan en su entorno laboral. Incluye factores como la satisfacción laboral, el equilibrio entre trabajo y vida personal, la salud física y emocional, la seguridad laboral y el ambiente psicosocial en el lugar de trabajo. Una alta calidad de vida laboral está relacionada con una mayor motivación, satisfacción y compromiso de los empleados.

Gestión del Talento. La gestión del talento se centra en identificar, reclutar, desarrollar y retener a los empleados con habilidades y competencias excepcionales. Implica estrategias para asegurarse de que los empleados estén adecuadamente capacitados y motivados para contribuir al éxito organizacional. Una gestión efectiva del talento puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como su desempeño en general.

Clima Organizacional. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización. Este ambiente está influenciado por factores como la comunicación, el liderazgo, las políticas de recursos humanos, la cultura corporativa y la percepción de justicia en la organización. Un clima organizacional positivo puede fomentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como su motivación y bienestar.

Desarrollo Profesional. El desarrollo profesional se relaciona con las oportunidades y programas que una organización ofrece a sus empleados para mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Incluye capacitación, educación continua, mentorías y ascensos. Un enfoque en el desarrollo profesional puede aumentar la satisfacción laboral y el compromiso, ya que los empleados se sienten valorados y tienen oportunidades para crecer en sus carreras.

Liderazgo Transformacional. El liderazgo transformacional implica líderes que inspiran y motivan a sus seguidores a superar sus propias expectativas y lograr

un mayor desempeño. Los líderes transformacionales fomentan un sentido de propósito y visión compartida, promoviendo la innovación y el cambio positivo en la organización. Este tipo de liderazgo puede influir en la satisfacción y el compromiso de los empleados al crear un entorno de trabajo inspirador.

Resiliencia Organizacional. La resiliencia organizacional se refiere a la capacidad de una organización para adaptarse y recuperarse de desafíos y cambios. Involucra la flexibilidad, la capacidad de aprendizaje y la capacidad de mantener un alto desempeño incluso en condiciones adversas. Una organización resiliente puede mantener la satisfacción y el compromiso de los empleados a pesar de las dificultades.

2.3 Antecedentes Empíricos de la Investigación

2.3.1 A nivel Internacional

En el contexto de la búsqueda de información sobre las variables de estudio, se ha encontrado que existen pocos trabajos de investigación a nivel internacional que aborden estas temáticas. Para poder enriquecer y contrastar el presente trabajo, se han tomado como referencia algunos trabajos relevantes que se han encontrado a través de buscadores web y bibliotecas destacadas del país.

Según González (2011) en su estudio titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba", tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero de la ciudad de Córdoba, Argentina, en el año 2011. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo y de nivel descriptivo, diseñado en una encuesta que consistió en un cuestionario con 27 ítems formulados en una escala Likert de cinco puntos. Las preguntas cubrieron aspectos laborales y sociodemográficos y se analizaron utilizando el paquete estadístico SPSS VERSION 21.0. Como conclusión, el autor destaca que el turismo es una de las fuentes más importantes de desarrollo económico a nivel mundial, y que España ocupa el tercer lugar en cuanto a llegada de turistas. Por esta razón, es fundamental llevar a cabo estudios específicos sobre este sector. Además, en la economía de la provincia de Córdoba, el turismo está demostrando ser una fuente importante de resistencia frente a la peor consecuencia que afecta a la economía española y andaluza, el desempleo. La provincia está apostando por un turismo de calidad basado en la cultura y el

mundo rural, lo que le permite romper la estacionalidad y mejorar los ingresos medios y totales provenientes del turismo (20).

2.3.2 A nivel Nacional

Según Duche, A. (2019) en su investigación "Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos" destaca la relevancia del estudio de las condiciones laborales en instituciones educativas como parte de los procesos de acreditación de la calidad educativa, donde la gestión y la psicología organizacionales juegan un papel mediador entre el entorno laboral y el desarrollo institucional. El objetivo de su estudio fue identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios de pregrado y determinar si existe correlación entre ambas variables. La investigación se caracterizó como cuantitativa, descriptiva-correlacional, no experimental y transversal, y para la recolección de datos se utilizaron la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) y un Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO).

La confiabilidad de los instrumentos se analizó con el programa estadístico SPSS (versión 21.0), obteniendo un índice de confiabilidad para la satisfacción laboral de 0.89 y para el compromiso institucional de 0.91. La muestra estuvo conformada por 180 docentes auxiliares contratados a tiempo parcial de 3 universidades de la ciudad de Arequipa (dos privadas y una pública). Entre los resultados se destaca que, según el tipo de forma jurídica y de gestión institucional, la satisfacción laboral y el compromiso institucional tienen una correlación positiva o negativa.

En conclusión, Duche afirma que los docentes universitarios de pregrado tienen mayor compromiso organizacional en comparación con los docentes de educación básica, y que prevalece la dimensión afectiva del compromiso organizacional en ellos (22).

El estudio realizado por Mena (2009) tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en docentes de una universidad pública del Perú. La investigación fue de diseño no experimental transaccional y se trabajó con una muestra de 236 docentes de diferentes edades y tipos de condición laboral. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 adaptado por

Mena (2016) y la escala del compromiso organizacional de los empleados universitarios ASD de Grajales (2000).

Entre los principales hallazgos se encontró una correlación altamente significativa y positiva entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo que sugiere que a medida que aumenta la satisfacción laboral de los docentes, también aumenta su compromiso con la organización. Además, se encontró relación entre todos los componentes de satisfacción laboral y todos los factores del compromiso organizacional, con la excepción del componente satisfacción intrínseca y el factor identificación.

En conclusión, el estudio de Mena (2009) destaca la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el desempeño de los docentes universitarios, y sugiere que los factores de satisfacción laboral están relacionados con los factores de compromiso organizacional. Este estudio puede ser de utilidad para la gestión de recursos humanos en instituciones universitarias y para el diseño de estrategias de retención y motivación de los docentes (23).

En su estudio titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas, 2019", Nohemi Huaman Callañaupa se propuso analizar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los usuarios internos utilizando un método cuantitativo, descriptivo y transversal con un diseño correlacional. La población objetivo del estudio estuvo compuesta por 70 usuarios internos y se utilizó una técnica de encuesta con cuestionarios validados por el Ministerio de Salud como instrumentos de recolección de datos.

Los resultados del estudio indican que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas. En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de los usuarios internos son mujeres entre 20 y 40 años de edad, casadas o convivientes, y la mayoría de los profesionales son técnicos en enfermería seguidos de licenciados en enfermería, con condición laboral contratada y sin segunda especialidad, y han trabajado entre 1 y 10 años en su puesto actual durante 1 a 4 años.

En la variable Clima Organizacional, el 80.0% se encuentra por mejorar, y de sus dimensiones, solo diez representan una opción por mejorar con porcentajes

altos, y en la dimensión de remuneración, la opción no saludable fue la más común. En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, el 68.6% de los usuarios internos perciben un nivel de insatisfacción, y de sus dimensiones, solo seis presentan altos porcentajes en la opción insatisfecha, mientras que solo en la dimensión de trabajo actual se encuentra la opción satisfecha.

En conclusión, el estudio destaca la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral para alcanzar los objetivos propuestos en el contexto de la Micro Red Livitaca de la Red de Servicios de Salud Chumbivilcas (24)

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La satisfacción laboral está relacionada significativamente con el compromiso institucional del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

3.1.2 Hipótesis Especificas

- La satisfacción laboral es alta en el personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.
- El compromiso institucional es alto en el personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

3.2 Identificación de Variables e Indicadores

- Satisfacción laboral
- Compromiso institucional
- Características generales
 - Edad
 - Sexo
 - Estado civil
 - Número de hijos
 - Nacionalidad
 - Nivel de formación
- Datos laborales
 - Tiempo de servicio
 - Tipo de Contrato
 - Dedicación

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	EXPRESION FINAL
Satisfacción laboral	Categoría ordinal	Lee y Chang (2008) entienden la satisfacción laboral como un concepto amplio y general que se refiere a la actitud del individuo hacia su trabajo.	Remunerativa	Remuneración económica que recibe	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy bajo: 14 - 26 puntos. 2. Bajo: 27 - 37 puntos. 3. Moderado: 38 - 48 puntos. 4. Alto: 49 - 59 puntos. 5. Muy alto: 60 - 70 puntos.
			Relación laboral	Relación con sus compañeros	2	
				Relación con sus supervisores	3	
			Condiciones materiales	Condiciones materiales de trabajo	4	
			Autonomía	Autonomía/libertad para hacer su trabajo	5	
			Reconocimiento	Reconocimiento por el trabajador bien hecho	6	
				Su actividad en sí	7	
			Posibilidades de desarrollo	Posibilidad de desarrollo personal con su trabajo	8	
				Prestigio o reconocimiento social con su trabajo	9	
				Posibilidad de ascenso	10	
				Formación, cursos recibidos en la institución	11	
				Formación, cursos recibidos en la institución Utilidad de su labor para el buen funcionamiento de la institución	12	
			Asistencia sanitaria	Asistencia sanitaria para los empleados de la institución	13	

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	EXPRESION FINAL
Compromiso institucional	Categoría ordinal	Según Buchanan (1974), parte de las premisas de que el compromiso se manifiesta por el deseo de las personas de esta y continuar en la organización por causa sentimental	Compromiso institucional	Estoy dispuesto a realizar un gran esfuerzo para contribuir con el éxito de la institución	1	1. Muy bajo: 15 - 27 puntos. 2. Bajo: 28 - 39 puntos. 3. Moderado: 40 - 51 puntos. 4. Alto: 52 - 63 puntos. 5. Muy alto: 64 - 75 puntos.
				Cuando hablo con mis amigos les digo que mi institución es un gran lugar para trabajar	2	
				Siento muy poca lealtad hacia esta institución	3	
				Aceptaría casi cualquier tipo de tarea adicional con tal de seguir trabajado aquí	4	
				Considero que mis valores y los de la dirección de la institución son muy similares	5	
				Me siento orgulloso de decir que formo parte de esta institución	6	
				No me importa trabajar en otra institución si el tipo de trabajo fuera similar	7	
				La ubicación de la institución contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo	8	
				En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar esta institución	9	
				Estoy encantado de haber escogido esta institución para trabajar y no otra a las que consideré unirme en su momento	10	
				No merece la pena permanecer trabajando en esta institución indefinidamente	11	
				A menudo discrepo con la política de la institución en asuntos relacionados con los empleados	12	
				Me importa mucho el futuro de esta institución	13	
				Para mí este es el mejor establecimiento de salud posible para trabajar	14	
Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento de salud ha sido un error por mi parte	15					

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	ITEMS	EXPRESION FINAL
Edad	Cuantitativa	La edad se define como el intervalo cronológico desde el nacimiento de una persona hasta el momento presente. Se cuantifica en años, meses y días, y constituye un indicador esencial para entender la fase de la vida en la que se halla un individuo.	1	De 16 a 29 años De 30 a 39 años De 40 a 49 años Más de 49 años
Sexo	Cualitativa	El sexo hace referencia a un conjunto de atributos biológicos, físicos, fisiológicos y anatómicos que distinguen a los seres humanos y animales como macho y hembra. Estos atributos engloban los genitales, las hormonas y los cromosomas sexuales. Es importante destacar que el sexo no es una elección, sino una característica determinada por la naturaleza y establecida desde el nacimiento.	2	Masculino Femenino
Estado Civil	Cualitativa	El estado civil describe la situación de una persona en relación con su nacimiento, nacionalidad, filiación o matrimonio. Estos aspectos se registran oficialmente en el Registro Civil y determinan el conjunto de derechos y responsabilidades reconocidos por la ley a los individuos.	3	Soltero Casado Divorciado Viudo
Número de hijos	Cuantitativa	El número de hijos se refiere a la cantidad de hijos nacidos vivos que una persona o pareja ha tenido a lo largo de su vida, incluyendo aquellos hijos que, lamentablemente, hayan fallecido posteriormente, así como también los hijos adoptados.	4	Sin hijos; 1 hijo; 2 hijos; 3 hijos; Más de 3
Nacionalidad	Cualitativa	La nacionalidad se define como el lazo legal y de pertenencia entre una persona y un Estado. Este vínculo implica derechos y responsabilidades mutuas entre ambas partes. La nacionalidad puede obtenerse por nacimiento o por naturalización.	5	Peruano Extranjero
Nivel de formación	Cualitativa	El nivel de formación hace referencia al grado educativo o académico más alto que una persona ha alcanzado. Este nivel se determina a partir del programa educativo más avanzado que la persona ha completado, generalmente respaldado por la correspondiente certificación oficial.	6	Bachiller o inferior Diplomado universitario Licenciado universitario Maestría o doctorado Especialista
Tiempo de servicio	Cuantitativa	El tiempo de servicio se refiere a la duración de la relación laboral de un empleado con una empresa. Este período abarca desde la fecha de inicio del empleo hasta el momento presente, y es un indicador importante para evaluar la experiencia y la continuidad laboral de un individuo en una organización.	7	Menor a 6 meses De 6 meses a un año De uno a tres años Más de tres años
Tipo de Contrato	Cualitativa	El tipo de contrato hace referencia a la clasificación de los contratos de trabajo según sus características y propósitos específicos. Esta clasificación puede incluir contrato fijo o eventual.	8	Contrato fijo Contrato eventual/estacional
Dedicación	Cualitativa	La dedicación hace referencia a la clasificación ente una dedicación a tiempo parcial o dedicación a tiempo completo	9	A tiempo completo A tiempo parcial

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica

El reciente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Clínica O2 Medical Network, fundada en 2009 en Cusco como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), dirigida por el Ing. Ángel Vargas Pacheco, destaca por su objetivo de abordar eficazmente los problemas de salud de los viajeros para permitirles recuperarse y continuar con sus itinerarios. La visión de la empresa es transformarse en una red de clínicas boutique especializadas en viajes a la montaña, brindando protección integral en todo momento y lugar.

4.2 Tipo y Nivel de Investigación

La investigación realizada es de tipo no experimental, lo que significa que no se manipularon las variables de estudio, en este caso la satisfacción laboral y el compromiso institucional. Además, el nivel de alcance de la investigación es relacional y descriptivo, ya que se buscó analizar la relación entre ambas variables y describir las características sociodemográficas de la población de estudio (25).

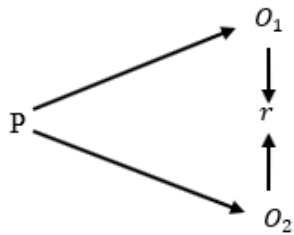
4.2.1 Descriptiva

La recopilación y análisis de información fue fundamental para entender la forma en que se presenta un fenómeno en particular y para identificar propiedades relevantes de individuos o grupos relacionados con dicho fenómeno. Este proceso implica la medición y recolección de datos, ya sea de manera individual o en conjunto. Sin embargo, la investigación descriptiva va más allá de la simple recopilación y procesamiento de datos, ya que involucra la definición de los análisis y procesos necesarios para comprender y describir adecuadamente el fenómeno en cuestión (25).

4.2.2 Correlacional

La finalidad de la investigación fue establecer la relación existente entre las variables de satisfacción laboral y compromiso institucional. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el estudio correlacional busca determinar el grado

de asociación que se presenta entre dos o más variables en una muestra específica. El esquema de la investigación se presenta a continuación (25).



Donde:

P= Población

O1= Satisfacción laboral

O2= Compromiso institucional

4.2.3 Transversal

Porque el instrumento se aplicó en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo, en el cual se tendrá un solo contacto con los profesionales de la salud, para la aplicación de los instrumentos de medición (25).

4.3 Unidad de Análisis

Este trabajo está conformado por los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022

4.4 Población de Estudio

La población estuvo constituida por los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022, la cual consta de 76 profesionales de la salud. Entre las áreas de técnicos en enfermería, farmacéuticos, radiólogo, químicos, enfermeras y médicos.

**Tabla 2:
Distribución del de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022**

Profesionales de la salud	Nº	%
Técnico en enfermería	20	26.3
Técnicos Radiólogos	3	3.95
Tecnólogo Medico	3	3.95
Farmacéuticos	3	3.9
Químicos	8	10.5
Enfermeras	22	28.9
Médicos	17	22.4
Total	76	100

FUENTE: Recursos humanos de la clínica O2 Medical Network, 2022.

4.5 Tamaño de muestra

En el contexto de esta tesis, no se utilizan fórmulas preestablecidas para determinar el tamaño de la muestra. En relación a los criterios de selección, se han incluido a todos los miembros de los profesionales de la salud que trabajan en la institución en cuestión. No se excluyó a ningún miembro de los profesionales de la salud, ya que todos participaron en este estudio de investigación.

4.5.1 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fue el cuestionario, considerando la escala de tipo Likert, para las variables de satisfacción laboral y compromiso institucional, los cuales son:

Cuestionario de satisfacción laboral

Este instrumento consta de trece ítems de preguntas cerradas, el cual permitió mencionar la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, según dimensiones:

- Una pregunta sobre la dimensión Remunerativa, ítem 1.
- Dos preguntas sobre la dimensión Relación laboral, ítem 2 y 3.
- Una pregunta sobre la dimensión Condiciones materiales, ítem 4.
- Una pregunta sobre la dimensión Autonomía, ítem 5.
- Dos preguntas sobre la dimensión Reconocimiento, ítem 6 y 7.

- Cinco preguntas sobre la dimensión Posibilidades de desarrollo ítems del 8 al 12.
- Una pregunta sobre la dimensión Asistencia sanitaria, ítem 13.

Los ítems están formulados en una escala de Likert en: Muy insatisfecho = 1, Insatisfecho = 2, Neutral = 3, Satisfecho = 4, Muy satisfecho = 5.

La calificación del cuestionario de satisfacción laboral fue:

- Muy bajo: 13 - 26 puntos.
- Bajo: 27 - 37 puntos.
- Moderado: 38 - 48 puntos.
- Alto: 49 - 59 puntos.
- Muy alto: 60 - 65 puntos.

Este instrumento se añadió en el Anexo b.

Cuestionario de compromiso institucional

Este instrumento está establecido por quince ítems, que ha permitido describir el compromiso institucional el cual es unidimensional.

Los ítems están formulados en una escala de Likert en:

Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = 3, De acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo = 5.

La calificación del cuestionario de Compromiso institucional fue:

- Muy bajo: 15 - 27 puntos.
- Bajo: 28 - 39 puntos.
- Moderado: 40 - 51 puntos.
- Alto: 52 - 63 puntos.
- Muy alto: 64 - 75 puntos.

Este instrumento se añadió en el Anexo b.

4.6 Técnicas de recolección de información

En este trabajo de investigación la recolección de la información fue a través de una encuesta a los profesionales de salud la clínica O2 Medical Network, con

previa autorización de la gerente general de la clínica O2 Medical Network para la aplicación de los instrumentos de medición.

4.7 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para llevar a cabo la recolección de información, se utilizó la herramienta Google Forms, ya que esta ofrece facilidad y automatización para la recolección de datos. Además, permite la optimización del tiempo, ya que no es posible contar con la disponibilidad de todo el personal en horarios fijos, debido a los roles y cargas de trabajo asignados.

Para el análisis de datos de la Investigación se hizo uso la estadística descriptiva, con frecuencias absolutas y relativas para variables cualitativas; las variables numéricas se expresaron como medidas de tendencia central (promedio) y medidas de dispersión (desviación estándar, rango).

La asociación de variables cualitativas (nivel de satisfacción laboral y de compromiso institucional) se valoró con la prueba de independencia Chi Cuadrado de Pearson (χ^2).

4.8 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En este estudio de investigación, se empleó el software estadístico SPSS en su versión 27.0 para examinar la conexión entre las **destrezas de gestión y el rendimiento laboral** en el análisis. Los datos se sometieron a un proceso de codificación después de recopilarse a través de formularios, seguido de la tabulación de información. Se elaboraron tablas con resultados porcentuales para ambas variables de estudio. La evaluación de los datos se llevó a cabo mediante el estadístico Chi-cuadrada (χ^2). Un valor superior a 0.8 en este estadístico sugiere una relación muy sólida, mientras que un valor mayor a 0.6 indica una relación positiva. Esta relación se establece en función del nivel de significancia o valor "p", siendo considerado significativo si es menor a 0.05.

CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Procesamiento, Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Tabla 3:
Características generales de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Características Generales		N	%
Tiempo de servicio	Menor a 6 meses	7	9.2
	De 6 a un año	19	25
	De uno a tres años	29	38.2
	Más de tres años	21	27.6
Tipo de contrato	Contrato fijo	16	21.1
	Contrato Eventual	60	78.9
Dedicación	A tiempo completo	8	10.5
	A tiempo parcial	68	89.5
Total		76	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

La distribución de la edad de los profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network muestra que el rango más representativo se encuentra entre los 30 y 39 años, con un 42.1% del total. Le sigue el grupo de 18 a 29 años, que representa el 28.9%. Aunque estos dos grupos son los más destacados, también es relevante notar la presencia de profesionales de otras edades. La diversidad en las edades de los empleados puede influir en la dinámica del lugar de trabajo, ya que aportan perspectivas y experiencias variadas.

La distribución de género revela que la mayoría de los profesionales son mujeres, con un 69.7% del total, mientras que los hombres representan el 30.3%. Esta diferencia de género puede tener implicaciones en la cultura organizacional y las interacciones en el entorno laboral. Es importante considerar cómo esta composición de género puede influir en la satisfacción laboral y el compromiso institucional.

Los profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network muestran una variedad en cuanto a su estado civil. Los casados representan el 44.7%, mientras que los solteros conforman el 34.2%. Los divorciados y viudos constituyen el 15.8% y el 5.3%, respectivamente. Esta diversidad en los estados civiles puede

estar relacionada con diferentes perspectivas y prioridades en el trabajo y en la vida personal.

La cantidad de hijos entre los profesionales también varía. Aquellos sin hijos representan el 22.4%, mientras que los que tienen 1 o 2 hijos comprenden el 35.5% y el 30.3%, respectivamente. Una proporción menor tiene 3 hijos (11.8%). Estos datos resaltan que hay una gama diversa de responsabilidades familiares dentro del grupo, lo cual puede impactar la disponibilidad y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

La mayoría de los profesionales (94.7%) son de nacionalidad peruana, mientras que un pequeño porcentaje (5.3%) son extranjeros. Esta predominancia de nacionalidad peruana puede contribuir a la cohesión cultural en la clínica. Es relevante considerar cómo esta composición puede influir en la identificación con la organización y la colaboración intercultural.

Los profesionales tienen una diversidad de niveles de formación. El título más común es el de "Licenciado universitario" (50%), seguido por "Bachiller o inferior" (32.9%). Un porcentaje menor posee "Maestría o doctorado" (10.5%), mientras que el nivel de "Diplomado universitario" y "Especialista" son menos frecuentes. Esta variabilidad en la formación puede influir en la percepción de desarrollo profesional y en la contribución individual al equipo.

En términos de tiempo de servicio, el grupo más numeroso corresponde a "De uno a tres años" (38.2%), seguido por "Más de tres años" (27.6%). El 9.2% de los profesionales tiene un tiempo de servicio "Menor a 6 meses". Estas diferencias en la antigüedad pueden afectar la percepción de estabilidad laboral, el conocimiento institucional y la adaptación a la cultura organizacional.

La mayoría de los profesionales (78.9%) tienen contrato eventual, mientras que un porcentaje menor (21.1%) tiene contrato fijo. Esta distribución puede influir en la seguridad laboral percibida y en la dedicación hacia la organización. Es importante considerar cómo los diferentes tipos de contrato pueden relacionarse con la satisfacción y el compromiso laboral.

La gran mayoría (89.5%) trabaja a tiempo parcial, mientras que solo el 10.5% trabaja a tiempo completo. Esta distribución puede estar vinculada a la flexibilidad laboral y a las necesidades individuales. La proporción significativa de empleados a tiempo parcial puede influir en la colaboración y la cohesión del equipo, así como en la disponibilidad para el compromiso organizacional.

En conjunto, estas características generales delimitan un panorama demográfico diverso entre los profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network. Esta diversidad puede tener un impacto significativo en la percepción de la satisfacción laboral y el compromiso institucional, ya que las diferencias individuales pueden influir en cómo los empleados se relacionan con su trabajo y con la organización.

Tabla 4:
Rango de salarios de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Rango de salario	N	%
S/. 1025 (Sueldo mínimo)	2	2.6
Entre 1026 a 1500 soles	29	38.2
Entre 1501 a 2000 soles	29	38.2
Entre 2000 a 4000 soles	14	18.4
Más de 4000 soles	2	2.6
Total	76	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

De la tabla N° 4 "Rango de Salario" ofrece una panorámica de la distribución salarial dentro del grupo de profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network. Los salarios se encuentran segmentados en cinco categorías, siendo el mayor porcentaje de profesionales (38.2%) ubicado en el intervalo de 1026 a 1500 soles, seguido por otro 38.2% con salarios que oscilan entre 1501 y 2000 soles. Un grupo significativo (18.4%) percibe ingresos entre 2000 y 4000 soles, mientras que un reducido porcentaje (2.6%) corresponde al salario mínimo (S/. 1025). Similarmente, otro pequeño grupo (2.6%) percibe salarios superiores a 4000 soles. Esta distribución salarial resalta la predominancia de profesionales en los rangos medios de ingresos y sus posibles implicaciones en la percepción de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Es crucial considerar cómo los niveles de ingresos pueden influir en la motivación y valoración de los profesionales dentro de la organización.

Tabla 5:
Satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2
Medical Network, 2022.

Satisfacción laboral	N	%
Muy bajo	0	0
Bajo	28	36.8
Moderado	40	52.7
Alto	8	10.5
Muy Alto	0	0
Total	76	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

De la tabla N° 5 "Satisfacción Laboral" presenta un análisis de la percepción de satisfacción laboral dentro del grupo de profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network. Los hallazgos reflejan que no hubo respuestas en los extremos de "Muy Bajo" ni "Muy Alto", ambos correspondiendo al 0% de la muestra. En relación con los niveles restantes, se observa que el 36.8% de los profesionales reportó un nivel de satisfacción "Bajo", mientras que la mayoría, equivalente al 52.7%, manifestó sentir una satisfacción "Moderada". Un 10.5% expresó tener una satisfacción "Alta". Estos resultados sugieren que la mayoría de los profesionales se encuentra en el espectro de satisfacción moderada, un aspecto que podría influir en la comprensión del compromiso y señalar áreas potenciales de mejora en el entorno laboral. Un análisis más profundo es crucial para examinar cómo estos niveles de satisfacción se relacionan con los componentes organizacionales y cómo pueden impactar en el grado general de compromiso de los profesionales con la clínica.

Tabla 6:
Compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Compromiso institucional	N	%
Muy bajo	0	0
Bajo	17	22.4
Moderado	48	63.2
Alto	8	10.5
Muy Alto	3	3.9
Total	76	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

La tabla N° 6 "Compromiso Institucional" proporciona un análisis detallado de la percepción de compromiso hacia la institución en el conjunto de profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network. Los resultados evidencian que no se reportaron niveles de compromiso "Muy Bajo", representando el 0% de la muestra. Un porcentaje de profesionales (22.4%) expresó un nivel "Bajo" de compromiso, mientras que la mayoría, correspondiente al 63.2%, indicó una percepción "Moderada" de compromiso hacia la organización. Además, un 10.5% de los profesionales mencionó tener un compromiso "Alto", mientras que un 3.9% manifestó un nivel "Muy Alto" de compromiso institucional. Estos resultados destacan la variedad de niveles de compromiso existentes en la organización. La predominancia de percepciones moderadas de compromiso subraya la importancia de investigar cómo estos aspectos están conectados con los elementos estructurales de la organización y cómo podrían afectar la retención y la satisfacción de los profesionales en la Clínica O2 Medical Network.

Tabla 7:
Características generales con satisfacción laboral de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Características generales	Satisfacción laboral								Chi-cuadrada de Pearson x2 Valor p	
	Bajo		Moderado		Alto		Total			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Edad	16 – 29 años	8	36.4	14	63.6	0	0	22	100	0.254
	30 – 39 años	11	34.4	15	46.9	6	18.8	32	100	
	40 – 49 años	6	35.3	10	58.8	1	5.9	17	100	
	50 años a más	3	60	1	20	1	20	5	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Sexo	Masculino	8	34.8	14	60.9	1	4.3	23	100	0.436
	Femenino	20	37.7	26	49.1	7	13.2	53	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Estado Civil	Soltero	9	34.6	15	57.7	2	7.7	26	100	0.115
	Casado	16	47.1	15	44.1	3	8.8	34	100	
	Divorciado	3	25	9	75	0	0	12	100	
	Viudo	0	0	1	25	3	75	4	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Número de hijos	Sin hijos	7	41.2	9	52.9	1	5.9	17	100	0.354
	1 hijo	8	39.6	17	63	2	7.4	27	100	
	2 hijos	7	30.4	12	52.2	4	17.4	23	100	
	3 hijos	6	66.7	2	22.2	1	11.1	9	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Nacionalidad	Peruano	26	36.1	39	54.2	7	9.7	72	100	0.438
	Extranjero	2	50	1	25	1	25	4	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Nivel de formación	Bachiller o inferior	11	44	11	44	3	12	25	100	0.818
	Diplomado universitario	2	66.7	1	33.3	0	0	3	100	
	Licenciado universitario	13	34.2	21	55.3	4	10.2	38	100	
	Maestría o doctorado	2	25	5	62.5	1	12.5	8	100	
	Especialista	0	0	2	100	0	0	2	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Tiempo de servicio	Menor a 6 meses	3	42.9	4	57.1	0	0	7	100	0.827
	De 6 a 1 año	7	36.8	11	57.9	1	5.3	19	100	
	De 1 a 3 años	10	34.5	14	48.3	5	17.2	29	100	
	Más de 3 años	8	38.1	11	52.4	2	9.5	21	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Tipo de contrato	Contrato fijo	6	37.5	8	50	2	12.5	16	100	0.949
	Contrato eventual	22	36.7	32	53.3	6	10	60	100	
	Total	29	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	
Dedicación	A tiempo completo	5	62.5	2	25	1	12.5	8	100	0.231
	A tiempo parcial	23	33.8	38	55.9	7	10.3	68	100	
	Total	28	36.8	40	52.6	8	10.5	76	100	

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

Dentro del grupo de profesionales con edades comprendidas entre 16 y 29 años, se evidencia una tendencia dominante hacia la satisfacción laboral de nivel "Moderado", con un notorio porcentaje del 63.6%, acompañado por una minoría del 36.4% que reporta satisfacción "Baja". Por otro lado, en el grupo de 30 a 39 años, se observa una distribución más equilibrada de satisfacción, donde el nivel "Moderado" alcanza el 46.9%, seguido por niveles "Bajo" y "Alto" con

proporciones del 34.4% y 18.8%, respectivamente. En el rango de edades de 40 a 49 años, la satisfacción "Moderada" sobresale con un porcentaje significativo del 58.8%, mientras que los niveles "Bajo" y "Alto" representan el 35.3% y 5.9% respectivamente. Por último, el segmento de profesionales de 50 años o más revela una satisfacción "Moderada" liderando con un 60%, y niveles "Bajo" y "Alto" empatando en un 20% respectivamente.

Estos resultados ponen de manifiesto la diversidad en la satisfacción laboral según las distintas edades. Aunque en su mayoría los grupos evidencian una satisfacción moderada, factores relacionados con las etapas de la carrera y la experiencia laboral pueden estar influyendo. En cuanto al análisis estadístico mediante la prueba Chi-cuadrada de Pearson, que arroja un valor p de 0.254, sugiere que en esta muestra no se observa una asociación estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción laboral. Sin embargo, la distribución de patrones invita a un examen detallado para comprender mejor las complejidades subyacentes en la Clínica O2 Medical Network.

El análisis de la tabla cruzada que examina la interacción entre el "Sexo" de los profesionales de la salud y su "Satisfacción Laboral" en la Clínica O2 Medical Network proporciona una visión exhaustiva de cómo estas variables se entrelazan y ofrecen perspectivas interesantes. Al considerar el grupo de profesionales masculinos, se observa que el 60.9% de ellos experimenta una satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que un 34.8% reporta un nivel "Bajo" y un 4.3% alcanza un nivel de satisfacción "Alto". En contraste, entre las profesionales femeninas, un 49.1% indica satisfacción "Moderada", un 37.7% revela niveles "Bajos" y un 13.2% manifiesta un alto grado de satisfacción.

Estos resultados señalan una inclinación general hacia los niveles "Moderado" y "Bajo" en términos de satisfacción laboral para ambos géneros. Aunque las profesionales femeninas tienden a mostrar una mayor proporción de satisfacción "Moderada" en comparación con sus contrapartes masculinas, y los profesionales masculinos tienen un porcentaje más alto en la categoría de satisfacción "Baja", es crucial destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.436. Esto indica que no se puede establecer con confianza estadística que exista una relación significativa entre el género y la satisfacción laboral en esta muestra de datos. Esta observación sugiere que las diferencias en las proporciones de satisfacción laboral entre géneros podrían no ser concluyentes

y podrían haber ocurrido por azar en lugar de señalar una relación genuina y relevante.

En el grupo de profesionales solteros, el 57.7% experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", seguido por el 34.6% que reporta una satisfacción "Baja" y un 7.7% que logra un nivel "Alto". En el caso de los profesionales casados, se encuentra que el 47.1% muestra satisfacción "Moderada", un 44.1% refleja niveles "Bajos" y un 8.8% manifiesta satisfacción "Alta". Para los profesionales divorciados, un 75% expresa satisfacción "Moderada" y un 25% tiene niveles "Bajos". Entre los profesionales viudos, el 75% señala satisfacción "Moderada" y el 25% evidencia una satisfacción "Baja".

Si bien se observan diferencias en las distribuciones de satisfacción laboral para cada estado civil, el valor de p asociado a este análisis es 0.115. Este valor sugiere que no existe evidencia estadística significativa para afirmar una relación concreta entre el estado civil y la satisfacción laboral en esta muestra de datos. Esto implica que las diferencias en las proporciones de satisfacción laboral entre los diferentes estados civiles podrían no ser suficientemente robustas como para indicar una relación auténtica y significativa.

Dentro del grupo de profesionales que no tienen hijos, el 52.9% de ellos experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que un 41.2% reporta satisfacción "Baja" y un 5.9% alcanza niveles "Altos". En el caso de los profesionales con un hijo, el 63% muestra satisfacción "Moderada", un 39.6% refleja niveles "Bajos" y un 7.4% manifiesta satisfacción "Alta". Para aquellos con dos hijos, el 52.2% indica satisfacción "Moderada", un 30.4% refleja satisfacción "Baja" y un 17.4% se encuentra en niveles "Altos". Entre los profesionales con tres hijos, el 66.7% evidencia satisfacción "Moderada", un 22.2% presenta satisfacción "Baja" y un 11.1% alcanza niveles "Altos".

Estos resultados señalan una tendencia hacia las categorías de satisfacción "Moderada" y "Baja" en función del número de hijos. No obstante, es fundamental tener presente que el valor de p asociado a este análisis es 0.354. Esto sugiere que no se dispone de suficiente evidencia para afirmar una relación estadísticamente significativa entre el número de hijos y la satisfacción laboral en esta muestra de datos. Las diferencias observadas en las proporciones de satisfacción laboral en relación al número de hijos podrían deberse a fluctuaciones aleatorias en lugar de indicar una relación verdadera y relevante.

Dentro del grupo de profesionales peruanos, el 54.2% experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que el 36.1% reporta satisfacción "Baja" y el 9.7% logra niveles "Altos". En el caso de los profesionales extranjeros, el 50% muestra satisfacción "Moderada", un 25% refleja niveles "Bajos" y otro 25% manifiesta satisfacción "Alta".

A pesar de estas distribuciones, es importante destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.438. Esto sugiere que no hay suficiente evidencia estadística para confirmar una relación significativa entre la nacionalidad y la satisfacción laboral en esta muestra de datos. Por lo tanto, es posible que las diferencias observadas en las proporciones de satisfacción laboral entre las distintas nacionalidades no sean estadísticamente relevantes y puedan deberse al azar en lugar de indicar una relación genuina y sustancial.

En el grupo de profesionales con un nivel de formación de bachiller o inferior, el 44% de ellos experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que otro 44% reporta satisfacción "Baja" y un 12% logra niveles "Altos". En el caso de los profesionales con un diplomado universitario, el 66.7% muestra satisfacción "Moderada", un 33.3% refleja niveles "Bajos" y un 0% manifiesta satisfacción "Alta". Para los profesionales con licenciatura universitaria, el 55.3% presenta satisfacción "Moderada", un 34.2% refleja niveles "Bajos" y un 10.2% logra satisfacción "Alta". En el caso de los profesionales con maestría o doctorado, el 62.5% experimenta satisfacción "Moderada", un 25% refleja niveles "Bajos" y un 12.5% manifiesta satisfacción "Alta". Para los profesionales con especialización, el 100% presenta satisfacción "Moderada".

No obstante, es esencial destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.818, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para confirmar una relación significativa entre el nivel de formación y la satisfacción laboral en esta muestra de datos.

Dentro del grupo de profesionales con un tiempo de servicio menor a 6 meses, el 57.1% de ellos experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que el 42.9% reporta satisfacción "Baja" y un 0% logra niveles "Altos". En el caso de los profesionales con un tiempo de servicio de 6 meses a 1 año, el 57.9% muestra satisfacción "Moderada", un 36.8% refleja niveles "Bajos" y un 5.3% manifiesta satisfacción "Alta". Para aquellos con un tiempo de servicio de 1 a 3 años, el 48.3% indica satisfacción "Moderada", un 34.5% refleja satisfacción

"Baja" y un 17.2% se encuentra en niveles "Altos". Entre los profesionales con más de 3 años de servicio, el 52.4% evidencia satisfacción "Moderada", un 38.1% presenta satisfacción "Baja" y un 9.5% alcanza niveles "Altos".

No obstante, es crucial destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.827. Esto sugiere que no existe suficiente evidencia estadística para afirmar una relación significativa entre el tiempo de servicio y la satisfacción laboral en esta muestra. Dentro del grupo de profesionales con contrato fijo, el 50% de ellos experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que el 37.5% reporta satisfacción "Baja" y un 12.5% logra niveles "Altos". En el caso de los profesionales con contrato eventual, el 53.3% muestra satisfacción "Moderada", un 36.7% refleja niveles "Bajos" y un 10% manifiesta satisfacción "Alta".

Sin embargo, es esencial destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.949, lo que sugiere que no hay suficiente evidencia estadística para confirmar una relación significativa entre el tipo de contrato y la satisfacción laboral en esta muestra de datos.

Dentro del grupo de profesionales que trabajan a tiempo completo, el 62.5% de ellos experimenta satisfacción laboral de nivel "Moderado", mientras que el 25% reporta satisfacción "Baja" y un 12.5% logra niveles "Altos". En el caso de los profesionales que trabajan a tiempo parcial, el 55.9% muestra satisfacción "Moderada", un 33.8% refleja niveles "Bajos" y un 10.3% manifiesta satisfacción "Alta".

No obstante, es esencial resaltar que el valor de p asociado a este análisis es 0.231, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral en esta muestra de datos.

Tabla 8:
Características generales con el compromiso institucional de los
profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Características generales		Compromiso Institucional										Chi-cuadrada de Pearson x2 Valor p
		Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Edad	16 – 29 años	3	13.6	16	72.7	3	13.6	0	0	22	100	0.876
	30 – 39 años	9	28.1	18	56.3	3	9.4	2	6.3	32	100	
	40 – 49 años	4	23.5	11	64.7	1	5.9	1	5.9	17	100	
	50 años a más	1	20	3	60	1	20	0	0	5	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Sexo	Masculino	3	13	15	65.2	4	17.4	1	4.3	23	100	0.424
	Femenino	14	26.4	33	62.3	4	7.5	2	3.8	53	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Estado Civil	Soltero	4	15.4	18	69.2	2	7.7	2	7.7	26	100	0.097
	Casado	11	32.4	18	52.9	5	14.7	0	0	34	100	
	Divorciado	2	16.7	10	83.3	0	0	0	0	12	100	
	Viudo	0	0	2	50	1	25	1	25	4	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Número de hijos	Sin hijos	1	5.9	13	76.5	2	11.8	1	5.9	17	100	0.853
	1 hijo	8	29.6	16	59.3	2	7.4	1	3.7	27	100	
	2 hijos	5	21.7	14	60.9	3	13	1	4.3	23	100	
	3 hijos	3	33.3	5	55.7	1	11.1	0	0	9	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Nacionalidad	Peruano	16	22.2	46	63.9	7	9.7	3	4.2	72	100	0.768
	Extranjero	1	25	2	50	1	25	0	0	4	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Nivel de formación	Bachiller o inferior	8	32	13	52	3	12	1	4	25	100	0.778
	Diplomado universitario	0	0	3	100	0	0	0	0	3	100	
	Licenciado universitario	7	18.4	26	68.4	3	7.9	2	5.3	38	100	
	Maestría o doctorado	2	25	5	62.5	1	12.5	0	0	8	100	
	Especialista	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Tiempo de servicio	Menor a 6 meses	3	42.9	4	57.1	0	0	0	0	7	100	0.452
	De 6 a 1 año	3	15.8	15	78.9	0	0	1	5.3	19	100	
	De 1 a 3 años	6	20.7	16	55.2	6	20.7	1	3.4	29	100	
	Más de 3 años	5	23.8	13	61.9	2	9.5	1	4.8	21	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Tipo de contrato	Contrato fijo	4	25	10	62.5	2	12.5	0	0	16	100	0.816
	Contrato eventual	13	21.7	38	63.3	6	10	3	5	60	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	
Dedicación	A tiempo completo	4	50	4	50	0	0	0	0	8	100	0.204
	A tiempo parcial	13	19.1	44	64.7	8	11.8	3	4.4	68	100	
	Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

Dentro del grupo de profesionales de salud con edades entre 16 y 29 años, el 72.7% de ellos muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 13.6% reporta niveles "Bajos" y otro 13.6% registra niveles "Altos". En el rango de edad de 30 a 39 años, el 56.3% muestra un compromiso "Moderado", un 28.1% refleja niveles "Bajos", un 9.4% manifiesta compromiso

"Alto" y un 6.3% indica niveles "Muy Altos". Para el grupo de profesionales con edades entre 40 y 49 años, el 64.7% presenta compromiso "Moderado", un 23.5% refleja niveles "Bajos" y un 5.9% manifiesta compromiso "Alto". En la categoría de profesionales con 50 años o más, el 60% muestra un compromiso "Moderado", un 20% registra niveles "Bajos" y otro 20% señala compromiso "Alto".

No obstante, es esencial señalar que el valor de p asociado a este análisis es 0.876, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre la edad y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

En el grupo de profesionales de salud de género masculino, el 65.2% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 17.4% reporta niveles "Bajos" y otro 13% registra niveles "Altos". Un pequeño porcentaje, el 4.3%, indica niveles "Muy Altos". En el caso de los profesionales de género femenino, el 62.3% presenta compromiso "Moderado", un 26.4% refleja niveles "Bajos", un 7.5% manifiesta compromiso "Alto" y un 3.8% registra niveles "Muy Altos".

Es relevante señalar que el valor de p asociado a este análisis es 0.424, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre el género y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

Entre los profesionales solteros, el 69.2% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 15.4% reporta niveles "Bajos" y otro 7.7% registra niveles "Altos". Un porcentaje igualmente bajo, el 7.7%, indica niveles "Muy Altos". Por su parte, en el grupo de profesionales casados, el 52.9% presenta compromiso "Moderado", un 32.4% refleja niveles "Bajos" y un 14.7% manifiesta compromiso "Alto".

Dentro de los profesionales divorciados, el 83.3% muestra un compromiso "Moderado" y el 16.7% refleja niveles "Bajos". En cuanto a los profesionales viudos, el 50% manifiesta un compromiso "Moderado", un 25% registra niveles "Bajos" y otro 25% señala compromiso "Alto".

Es fundamental destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.097, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación

significativa entre el estado civil y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

En el grupo de profesionales sin hijos, el 76.5% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 11.8% reporta niveles "Bajos" y otro 5.9% registra niveles "Altos". Un pequeño porcentaje, el 5.9%, indica niveles "Muy Altos". Por otro lado, entre los profesionales con 1 hijo, el 59.3% presenta compromiso "Moderado", un 29.6% refleja niveles "Bajos" y un 7.4% manifiesta compromiso "Alto".

En el caso de los profesionales con 2 hijos, el 60.9% muestra un compromiso "Moderado", un 21.7% refleja niveles "Bajos", un 13% registra niveles "Altos" y un 4.3% indica niveles "Muy Altos". Por último, en el grupo de profesionales con 3 hijos, el 55.7% muestra un compromiso "Moderado", un 33.3% refleja niveles "Bajos" y un 11.1% registra niveles "Altos".

Es relevante resaltar que el valor de p asociado a este análisis es 0.853, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre el número de hijos y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

Entre los profesionales peruanos, el 63.9% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 22.2% reporta niveles "Bajos" y otro 9.7% registra niveles "Altos". Un pequeño porcentaje, el 4.2%, indica niveles "Muy Altos". Por otro lado, entre los profesionales extranjeros, el 50% presenta compromiso "Moderado", un 25% refleja niveles "Bajos" y otro 25% manifiesta compromiso "Alto".

Es importante mencionar que el valor de p asociado a este análisis es 0.768, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre la nacionalidad y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

El análisis de la tabla cruzada que investiga la interacción entre el "Nivel de Formación" y el "Compromiso Institucional" en el conjunto de profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network proporciona una perspectiva esclarecedora sobre la posible correlación entre estas variables. Los resultados muestran que en el grupo de individuos con formación "Bachiller o inferior", la mayoría presenta un nivel de "Compromiso Institucional" catalogado como "Moderado", mientras que una proporción considerable muestra niveles "Bajos"

de compromiso. Por otra parte, en la categoría de "Diplomado Universitario", aunque la muestra es pequeña, todos los individuos exhiben un "Compromiso Institucional" calificado como "Moderado". En cuanto a los profesionales con titulación de "Licenciado Universitario", la mayoría mantiene un nivel "Moderado" de compromiso. Por otro lado, aquellos con "Maestría o Doctorado" tienden a mostrar una distribución equitativa entre los niveles "Moderado" y "Bajo" de compromiso. Finalmente, entre los profesionales con título de "Especialista", se observa una división igual entre niveles "Bajos" y "Altos" de compromiso. El análisis estadístico refleja un valor de p de 0.778, indicando que no se puede establecer una relación significativa entre el nivel de formación y el compromiso institucional.

Entre los profesionales con menos de 6 meses de servicio, el 57.1% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 42.9% reporta niveles "Bajos". En el grupo con un tiempo de servicio de 6 meses a 1 año, el 78.9% presenta compromiso "Moderado", un 15.8% refleja niveles "Bajos" y un 5.3% registra niveles "Altos".

Dentro del grupo con un tiempo de servicio de 1 a 3 años, el 55.2% muestra un compromiso "Moderado", un 20.7% refleja niveles "Bajos", un 20.7% registra niveles "Altos" y un 3.4% indica niveles "Muy Altos". Por último, en el grupo de profesionales con más de 3 años de servicio, el 61.9% muestra un compromiso "Moderado", un 23.8% refleja niveles "Bajos", un 9.5% registra niveles "Altos" y un 4.8% indica niveles "Muy Altos".

Es relevante mencionar que el valor de p asociado a este análisis es 0.452, lo que sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre el tiempo de servicio y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

Entre los profesionales con contrato fijo, el 62.5% muestra un nivel "Moderado" de compromiso institucional, mientras que el 25% reporta niveles "Altos" y el 12.5% registra niveles "Bajos".

En el grupo de profesionales con contrato eventual, el 63.3% presenta un compromiso "Moderado", el 21.7% refleja niveles "Altos", el 10% registra niveles "Bajos" y un 5% indica niveles "Muy Altos".

Es importante destacar que el valor de p asociado a este análisis es 0.816. Esto sugiere que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación

significativa entre el tipo de contrato y el compromiso institucional en esta muestra de datos.

Entre los profesionales a tiempo completo, se observa que el 50% de ellos tiene un "Compromiso Institucional" calificado como "Moderado". Otro 50% muestra niveles también "Moderados" de compromiso.

Por otro lado, en el grupo de profesionales a tiempo parcial, el 64.7% exhibe un compromiso "Moderado", seguido de un 19.1% con niveles "Bajos" de compromiso, un 11.8% con niveles "Altos" y un 4.4% con niveles "Muy Altos".

El valor de p correspondiente a este análisis es 0.204. Esto sugiere que no se dispone de suficiente evidencia estadística para afirmar una relación significativa entre la dedicación de los profesionales y su compromiso institucional.

Tabla 9:
Satisfacción laboral con compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.

Satisfacción laboral	Compromiso Institucional										Chi-cuadrada de Pearson χ^2 Valor p
	Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Bajo	13	46.4	15	53.6	0	0	0	0	28	100	0.001
Moderado	4	10	32	80	4	10	0	0	40	100	
Alto	0	0	1	12.5	4	50	3	37.5	8	100	
Total	17	22.4	48	63.2	8	10.5	3	3.9	76	100	

Valor de Spearman de 0.611

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral y compromiso institucional

Interpretación y análisis

La distribución de los profesionales de la salud según su nivel de satisfacción laboral y compromiso institucional revela ciertas tendencias interesantes. En primer lugar, un porcentaje significativo (46.4%) de aquellos con un nivel de satisfacción laboral bajo también muestra un compromiso institucional bajo. De manera similar, aquellos que tienen una satisfacción laboral moderada tienen un compromiso institucional mayoritariamente moderado (80%), mientras que algunos de ellos muestran también un alto compromiso (10%). Notablemente, los profesionales con un alto nivel de satisfacción laboral muestran un compromiso institucional diversificado, con un 50% exhibiendo un compromiso alto y un 37.5% un compromiso muy alto. En general, existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, con un valor p de 0.001, lo que sugiere que estos dos factores están interrelacionados en el contexto de los profesionales de la salud en estudio.

5.2 Discusión de resultados

Dado el antecedente de González (2011) sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el sector hotelero de la provincia de Córdoba, Argentina, podemos generar una discusión interesante en relación con los resultados del estudio realizado en la Clínica O2 Medical Network. A pesar de que ambos estudios se centran en diferentes contextos (sector hotelero versus sector salud), ambos comparten el interés en comprender la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los profesionales que trabajan en estos sectores.

Así como la importancia del turismo como una fuente importante de desarrollo económico a nivel mundial, tal como lo destaca González. Podríamos discutir cómo el sector de la salud, representado por la Clínica O2 Medical Network, también contribuye al desarrollo económico a través de la prestación de servicios de atención médica, especialmente en destinos turísticos como el Cusco, donde la salud de los viajeros es fundamental para el éxito del sector turístico.

El estudio de Duche (2019) sobre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en docentes universitarios peruanos proporciona una valiosa perspectiva para la investigación en la Clínica O2 Medical Network. Aunque los contextos laborales son diferentes, ambos estudios comparten el interés en comprender la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los profesionales que trabajan en diferentes sectores. El estudio de Duche evidencia que los docentes universitarios exhiben un mayor nivel de compromiso organizacional en contraste con los docentes de educación básica. En nuestro análisis, observamos que los profesionales con un tiempo de servicio de 1 a 3 años muestran un compromiso institucional más elevado en comparación con otros rangos de antigüedad laboral. Estos hallazgos sugieren que ciertos factores, como el nivel educativo, la experiencia laboral y el campo de especialización, pueden influir en la afinidad hacia una organización.

En la Clínica O2 Medical Network, también se observó que el grupo con un tiempo de servicio entre 1 a 3 años mostraba un compromiso institucional más alto en comparación con otros rangos de antigüedad laboral. Esta tendencia podría contrastarse con los resultados del estudio de Huaman Callañaupa, donde se encontraron áreas de mejora significativas en la dimensión de

remuneración, lo que refleja una preocupación específica en el ámbito de la salud respecto al reconocimiento y retribución laboral.

Asimismo, mientras que en la Clínica O2 Medical Network se destacó una alta proporción de usuarios internos con un nivel de insatisfacción laboral, en la Micro Red Livitaca se evidenció que el 80.0% del clima organizacional requería mejoras. Esta discrepancia podría sugerir que, si bien el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral, factores contextuales específicos pueden modular esta relación de manera diferente en cada institución.

En conclusión, esta investigación ha mostrado la complejidad de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en los profesionales de la salud de la Clínica O2 Medical Network. Si bien existe una conexión significativa entre estos dos factores, su naturaleza no es lineal y varía en función de diversos elementos. Estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión integral que aborde tanto la satisfacción laboral como el compromiso institucional para crear un entorno laboral más saludable y productivo.

5.3 Pruebas de Hipótesis

Una de las interrogantes fundamentales de esta investigación es determinar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los profesionales de la salud en la Clínica O2 Medical Network durante el año 2022. Para abordar esta cuestión, se planteó una hipótesis nula y una hipótesis alternativa.

La hipótesis nula (H_0) establece que no existe ninguna relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en los profesionales de la salud de la clínica. Por otro lado, la hipótesis alternativa (H_1) sostiene que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional.

Para probar estas hipótesis, se utilizó el valor de p obtenido a partir de la prueba de chi-cuadrado aplicada a la tabla cruzada que relaciona la satisfacción laboral con el compromiso institucional. El valor de p resultante de esta prueba fue 0.001. Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia convencional (normalmente 0.05), se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. En otras palabras, los resultados sugieren que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en los profesionales de la salud de la clínica.

Este hallazgo proporciona evidencia empírica que respalda la idea de que la satisfacción laboral y el compromiso institucional están relacionados en el contexto de la Clínica O2 Medical Network. La magnitud y dirección de esta relación requiere un análisis más profundo para entender la implicación práctica de estos resultados en la gestión de recursos humanos y el desarrollo de estrategias para mejorar la calidad laboral y el compromiso del personal de salud.

CONCLUSIONES

1. El análisis demográfico y laboral en la Clínica O2 Medical Network revela un equipo de profesionales de la salud diverso. Destaca la prevalencia de empleados entre 30 y 39 años y un claro dominio femenino. La variabilidad en estado civil y número de hijos refleja distintas responsabilidades familiares.
2. Este estudio proporciona una visión integral de la diversidad demográfica, condiciones laborales y satisfacción en los profesionales de salud en la Clínica O2 Medical Network. Las conclusiones subrayan la necesidad de estrategias específicas para abordar áreas identificadas como de baja satisfacción, buscando así mejorar la calidad del entorno laboral y el compromiso general del personal con la institución. Estos hallazgos ofrecen valiosas perspectivas para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos y la mejora continua en el ámbito de la salud.
3. El hecho de que el mayor porcentaje de los profesionales manifieste un compromiso "Moderado" destaca la importancia de explorar las conexiones entre estas percepciones y los elementos estructurales de la institución. La presencia de un porcentaje menor con un compromiso "Alto" y un porcentaje incluso inferior al anterior con un compromiso "Muy Alto" señala la existencia de profesionales altamente comprometidos, revelando áreas de fuerza en la conexión personal-institución.
4. A pesar de la diversidad demográfica en la Clínica O2 Medical Network, no se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas (edad, género, estado civil, número de hijos, nacionalidad, tiempo de servicio, tipo de contrato, dedicación, y nivel de formación) y la satisfacción laboral. Esto sugiere que, en esta muestra específica, la satisfacción laboral parece estar influenciada por una interacción compleja de factores y no puede atribuirse de manera significativa a ninguna variable demográfica individual. Esta conclusión destaca la necesidad de considerar múltiples aspectos y dinámicas organizacionales para comprender completamente los determinantes de la satisfacción laboral en el contexto de la atención médica.

5. A pesar de la diversidad en características como edad, género, estado civil y más, no se encontraron conexiones estadísticas sólidas entre estas variables y el compromiso institucional en la Clínica O2 Medical Network. Los datos indican que el compromiso es un fenómeno complejo, posiblemente influenciado por factores interrelacionados. Es crucial explorar en profundidad las dinámicas organizacionales y personales para comprender mejor la naturaleza del compromiso institucional en este contexto específico.
6. La investigación revela una relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en profesionales de la salud. Se destaca que el mayor porcentaje con baja satisfacción laboral también exhiben bajo compromiso institucional, mientras que el mayor porcentaje de aquellos con satisfacción laboral moderada tienen un compromiso institucional correspondientemente moderado. La diversificación del compromiso institucional es evidente entre profesionales con alta satisfacción laboral, con la mitad, mostrando un compromiso alto y el porcentaje más alto mostrando un compromiso muy alto. Estos hallazgos numéricos respaldan la importancia de abordar tanto la satisfacción laboral como el compromiso institucional para mejorar la calidad del entorno laboral y la retención de profesionales de la salud.

RECOMENDACIONES

1. Programas de Apoyo Familiar: Dado que los profesionales casados y aquellos con menos número de hijos demostraron niveles más altos de satisfacción laboral y compromiso institucional, se sugiere implementar programas de apoyo familiar que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales y personales de manera efectiva.
2. Desarrollo Profesional Continuo: Considerando la relación positiva entre el nivel de formación avanzado (maestría o doctorado) y la satisfacción laboral y compromiso institucional, se recomienda brindar oportunidades de desarrollo profesional continuo, como programas de capacitación y formación, que fomenten el crecimiento y la excelencia en el campo de la salud.
3. Gestión de Tiempo de Servicio: A pesar de la variabilidad en los niveles de satisfacción laboral y compromiso institucional entre diferentes períodos de tiempo de servicio, se sugiere implementar estrategias para gestionar y atender las necesidades específicas de los profesionales con diferentes niveles de antigüedad en la clínica.
4. Evaluación del Tipo de Contrato y Dedicación: Aunque no se observaron diferencias notables, se sugiere realizar evaluaciones periódicas del impacto del tipo de contrato y la dedicación en la satisfacción laboral y el compromiso institucional, ya que estas variables podrían tener efectos más sutiles que requieran una monitorización constante.
5. Análisis Contextualizado: Dado que los hallazgos están circunscritos a la Clínica O2 Medical Network en 2022, se recomienda llevar a cabo análisis contextuales adicionales para entender cómo los resultados podrían variar en otras instituciones y periodos temporales.
6. Fomento de Ambientes de Trabajo Positivos: Crear ambientes de trabajo que promuevan la comunicación abierta, el reconocimiento y la colaboración entre los profesionales, lo cual puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y el compromiso institucional.
7. Promoción de Liderazgo Inspirador: Fomentar la formación y desarrollo de líderes que sean capaces de inspirar y motivar a los profesionales,

creando un ambiente de trabajo que impulse la satisfacción laboral y el compromiso.

Estas recomendaciones buscan contribuir a la creación de un entorno laboral en el que los profesionales de la salud de la Clínica O2 Medical Network puedan experimentar altos niveles de satisfacción y compromiso, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad de atención brindada a los pacientes y en los resultados globales de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar N, Magaña D, Surdez E. Importancia de la Satisfacción Laboral. *Dialet*. 2017;32.
2. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Job satisfaction: El salario emocional como estrategia para retener talentos. *Estud Gerenciales*. 2018;34(146):3–18.
3. Guzmán GC, Velasco MV, Dávila AA, Carrillo AA. Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Concienc Tecnológica [Internet]*. 2020;(60):15. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
4. Alcázar Cruz P. Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Econ Coyunt [Internet]*. 2020;5(4):89–121. Available from: http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
5. Santa Cruz F. Satisfacción laboral y compromisos organizativo. Estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba. Universidad de Córdoba. 2011.
6. Ministerio de Salud de Perú. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. *Dir Gen Gestión del Desarro Recur Humanos en Salud N° 2 [Internet]*. 2011;125. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1877.pdf>
7. Hannoun G. Satisfacción Laboral. Tesis [Internet]. 2011;5:102. Available from: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
8. Robbins SP, Judge TA, H JMJ, Estrada RG. Comportamiento organizacional.
9. Locke EA. What is job satisfaction? *Organ Behav Hum Perform*. 1969;4(309–336).
10. Katzell RA. Personal values, job satisfaction and job behaviour. *Man a world Work*. 1964;341–63.
11. Bravo MI, Peiró JM, Rodríguez I. Satisfacción Laboral. *Tratado Psicol del Trab*. 1996;1:343–94.
12. Larrainzar MJ, Miñarro J, Molinos FJ, Verdú MA. La satisfacción laboral en

- el hospital de Sant Cugat de Asepeyo. Cap humano,. 2001;143:46–50.
13. Lee Y, Chang H. Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *Int J Manag.* 2008;25:732–9.
 14. Gamboa EJ. Satisfacción Laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Rev electrónica Psicol.* 2010;462:1–3.
 15. Buchanan B. Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Adm Sci Q.* 1974;19:533–46.
 16. Meyer JP, Allen NJ. *Commitment in the workplace: Theory, research and application.* Calif Sage Publ. 1997;
 17. Mowday RT, Porter LW, Steers RM. *Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover.* New York Acad Press. 1982;
 18. Ramírez AF, Domínguez LR. el clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto Vallarta. *Investig Adm.* 2011;109:21–30.
 19. Claire M, Böhr M. Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membrecía y lealtad. Univ Católica Boliv San Pablo [Internet]. 2003; Available from: [http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%25202.1/TRES%25%0A20DIMENSIONES%2520DEL%2520COMPROMISO\(Articulo%2520Comp%0Aeto\).htm](http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%25202.1/TRES%25%0A20DIMENSIONES%2520DEL%2520COMPROMISO(Articulo%2520Comp%0Aeto).htm)
 20. Gonzáles F. Satisfación Laboral y Compromiso Organizativo: estudio aplicado al sector hotelero de la provincia de cordova. 2011;
 21. Barney JB. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *J Manage.* 1991;17:99–120.
 22. Duche A, Gutierrez O, Paredes F. Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. 2019;
 23. Mena T. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de una universidad pública del Perú. 2009;1–108.
 24. Huaman N. Clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, 2019. 2021;2:89.
 25. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Vol.

1, Mc Graw Hill. 2018. 714 p. Available from:
http://www.mhhe.com/latam/sampieri_mi1e

ANEXOS

a. Matriz de Consistencia

Formulación del problema.	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de estudio e indicadores	Metodología de la investigación
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional de los profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022? • ¿Como es el nivel de compromiso institucional del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características generales de los profesionales de salud en la clínica O2 Medical Network 2022. • Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022. • Valorar el nivel de compromiso institucional del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022. • Relacionar las características generales y la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la clínica O2 Medical Network. • Relacionar las características generales y el compromiso institucional de los profesionales de salud en la clínica O2 Medical Network. 	<p>Hipótesis general La satisfacción laboral está relacionada significativamente con el compromiso institucional del personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción laboral es alta en el personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022. • El compromiso institucional es alto en el personal de salud de la clínica O2 Medical Network, 2022. 	<p>Satisfacción laboral Compromiso institucional Características generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Estado Civil • Número de hijos • Nacionalidad • Nivel de formación <p>Datos laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio • Tipo de contrato • Dedicación 	<p>Tipo de estudio: Descriptiva y relacional-transversal. Con paradigma cuantitativo (uso de estadística).</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Unidad de análisis: Profesionales de la salud de la clínica O2 Medical Network</p> <p>Población: 121 profesionales de la salud.</p> <p>Muestra: No aplica una muestra en esta investigación.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p> <p>Técnica: Aplicación de una encuesta.</p> <p>Instrumento: Utilización de 2 cuestionarios sobre (Satisfacción laboral y compromiso institucional).</p> <p>Validez: Instrumentos ya han sido validados.</p> <p>Confiabilidad: Por el coeficiente de alfa de Cronbach, > 0.70 considera confiable, introducida en el paquete estadístico SPSS versión 26.0.</p> <p>Análisis de datos: Uso del estadígrafo de Chi-cuadrada de Pearson (χ^2).</p>

b. Instrumentos de Recolección de Datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA CLÍNICA O2 MEDICAL NETWORK, 2022

Este cuestionario es totalmente anónimo y confidencial, las respuestas serán tratadas de forma global. Contestar al cuestionario no llevara más de 15 minutos, tómese su tiempo e intente responder a todas las cuestiones, reflexionando antes de contestar. Evite la tendencia natural señalar las respuestas centrales y marque la opción dejando en blanco si desconoce la respuesta. Muchas gracias por su colaboración.

Marque con una (X) dentro de la opción que considere.

Datos sociodemográficos

Edad

De 16 a 29 años ()

De 30 a 39 años ()

De 40 a 49 años ()

Más de 49 años ()

Sexo Masculino ()

Femenino ()

Estado civil

Soltero ()

Casado ()

Divorciado ()

Viudo ()

Número de hijos

Sin hijos ()

1 hijo ()

2 hijos ()

3 hijos ()

Más de 3 ()

)

Nacionalidad

Peruano ()

Extranjero ()

Satisfacción Laboral

1.-Indique el motivo principal por el que se ha dedicado a esta actividad

- Me gusta esa actividad () No he encontrado un trabajo mejor ()
()
- Por el sueldo () Por las vacaciones ()
- Por la seguridad del empleo () Por la autonomía profesional ()
()
- No sabe/ No contesta ()

2.-¿Cuáles son los dos principales inconvenientes de su profesión? Señale hasta 2 alternativas.

- Sueldo ()
- Horario/turnos ()
- Relaciones con los compañeros ()
- Relaciones con los supervisores ()
- Falta de prestigio de mi actividad ()
- Falta de recursos para mi trabajo ()
- Falta de interés de mi tarea, rutina ()
- Falta de autonomía y libertad para hacer mi trabajo ()
- No sabe/ no contesta ()

3.-¿Cuáles son las dos principales ventajas o aspectos positivos de su profesión? Señale hasta 2 alternativas.

- Vacaciones () Sueldo ()
()
- Interés de mi trabajo () Relación con los compañeros ()
()
- Relación con los supervisores ()
- Horario/ turno compatible con otras actividades ()
- Autonomía personal, libertad para trabajar ()
- Importancia social, prestigio de mi profesión ()
- No sabe/ No contesta ()

Indique cuál es su nivel de satisfacción/ insatisfacción respecto a los aspectos vinculados a su actividad que señalan a continuación

Marcar con una "X"

		Muy insatisfecho			Muy satisfecho	
		1	2	3	4	5
1	Remuneración económica que recibe					
2	Relación con sus compañeros					
3	Relación con sus supervisores					
4	Condiciones materiales de trabajo					
5	Autonomía/libertad para hacer su trabajo					
6	Reconocimiento por el trabajador bien hecho					
7	Su actividad en sí					
8	Posibilidad de desarrollo personal con su trabajo					
9	Prestigio o reconocimiento social con su trabajo					
10	Posibilidad de ascenso					
11	Formación, cursos recibidos en la institución					
12	Formación, cursos recibidos en la institución Utilidad de su labor para el buen funcionamiento de la institución					
13	Asistencia sanitaria para los empleados de la institución					

Compromiso Institucional

Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones

		Total desacuerdo			Total acuerdo	
		1	2	3	4	5
1	Estoy dispuesto a realizar un gran esfuerzo para contribuir con el éxito de la institución					
2	Cuando hablo con mis amigos les digo que mi institución es un gran lugar para trabajar					
3	Siento muy poca lealtad hacia esta institución					
4	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea adicional con tal de seguir trabajado aquí					
5	Considero que mis valores y los de la dirección de la institución son muy similares					
6	Me siento orgulloso de decir que formo parte de esta institución					
7	No me importa trabajar en otra institución si el tipo de trabajo fuera similar					
8	La ubicación de la institución contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo					
9	En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar esta institución					
10	Estoy encantado de haber escogido esta institución para trabajar y no otra a las que consideré unirme en su momento					
11	No merece la pena permanecer trabajando en esta institución indefinidamente					
12	A menudo discrepo con la política de la institución en asuntos relacionados con los empleados					
13	Me importa mucho el futuro de esta institución					
14	Para mí este es el mejor establecimiento de salud posible para trabajar					
15	Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento de salud ha sido un error por mi parte					

c. Presupuesto

Recursos	Costos
Servicio de procesamiento de datos.	500.00
Servicio de 05 jueces expertos.	500.00
Movilidad	250.00
Servicio de impresiones.	211.00
Compra de 03 mamelucos y barbijos	210.00
Trámites administrativos.	1600.00
Monto total	3271.00

d. Cronograma de realización de tesis

Año	2022				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero 2023	Febrero 2023
Avance progresivo de la Investigación	x	x	x		
Revisión de bibliografía	x	x	x		
Adaptación y elaboración de Test.	x	x			
Aplicación de Test		x	x		
Calificación y tabulación.			x	x	
Construcción de la base de datos				x	x
Presentación final de la tesis					x