

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

**Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los  
profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016**

Tesis

Presentada para optar el grado académico de Maestra en Enfermería  
con mención en Administración y Gestión

Por:

Irma Aurora Contreras Alomía

Lima, agosto de 2107

Área Temática: Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios

Línea de investigación: Gestión de recursos humanos en salud

Ficha catalográfica:

Irma Aurora Contreras Alomía

Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016/ Autora: Irma Aurora Contreras Alomía; Asesora: Dra. Flor Lucila Contreras Castro – Lima 2017.

72 páginas: figuras, tablas

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Enfermería

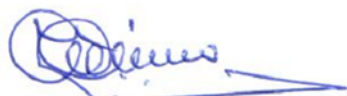
1. Compromiso organizacional
2. Intención de permanencia
3. Profesionales de enfermería

*Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los  
profesionales de enfermería en una institución de salud privada,  
Lima, 2016*

## TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Magíster en Enfermería con  
mención en Administración y Gestión

### JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez  
Presidente



Dra. Lili Albertina Fernández Molocho  
Secretaria



Dra. Flor Lucila Contreras Castro  
Asesora



Dra. María Teresa Cabanillas Chávez  
Vocal



Mg. Rocío Suárez Rodríguez  
Vocal

Lima, 25 de agosto de 2017

## ANEXO 07 - DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE LA TESIS

Yo **FLOR LUCILA CONTRERAS CASTRO**, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO:**

Que el presente trabajo académico titulado: *“Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016”* constituye la memoria que presenta la licenciada **IRMA AURORA CONTRERAS ALOMÍA**, para obtener el grado académico de Magister en Enfermería con mención en Administración y Gestión, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi asesoría.

Asimismo dejo constancia que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Universidad Peruana Unión.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintiséis días del mes de enero de 2017.



---

Dra. Flor Lucila Contreras Castro

Asesora

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes con su ejemplo me enseñaron a ser perseverante y me dieron todo lo necesario para ser una profesional y salir adelante en la vida.

A mi esposo, el cual siempre estuvo animándome y me acompañó durante todo este proceso.

## **Agradecimientos**

Expreso mi agradecimiento:

A Dios, porque me da la vida y me guía en cada momento.

A la Universidad Peruana Unión, por la oportunidad de desarrollar los estudios de maestría en Administración y Gestión en Enfermería.

A la Dra. Flor Contreras Castro, por su apoyo y asesoramiento en todo el proceso de tesis.

Al Ing. Willy Jhon Medina Bacalla, por su asesoramiento en el capítulo estadístico.

A la Dra. Maximina Contreras Castro, por animarme a estudiar la maestría y a terminarla con éxito.

## Índice

<b>Agradecimientos</b> .....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	xi
Abstrac .....	xii
Introducción .....	1
Capítulo I.....	3
El problema de investigación .....	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del Problema .....	6
Justificación del Problema .....	6
Justificación teórica.....	6
Justificación metodológica.....	6
Justificación práctica y social.....	7
Capítulo II .....	8
Fundamentos teóricos.....	8
Antecedentes .....	8
Marco Teórico.....	15
Compromiso organizacional .....	15

Importancia del compromiso organizacional. ....	15
Dimensiones del compromiso organizacional. ....	17
Consecuencias del compromiso personal para las organizaciones. ....	20
El Cliente Interno. ....	21
El recurso humano y su valor estratégico. ....	22
Recursos humanos y ventajas competitivas organizativas.....	23
Gestión de recursos humanos y retención del capital humano en la organización. ..	23
Intención de permanencia o intención de irse. ....	24
Teorías que sustentan la investigación. ....	25
Hipótesis.....	29
General .....	29
Específicas.....	29
Variables .....	30
Variables principales.....	30
Variables de identificación.....	31
Operacionalización de variables .....	32
Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	32
Operacionalización de la variable intención de permanencia. ....	32
Capítulo III.....	33
Metodología de la investigación .....	33

Tipo y diseño de estudio .....	33
Descripción del área Geográfica del estudio.....	34
Población y muestra .....	34
Criterio de inclusión.....	34
Criterio de exclusión.....	34
Instrumentos de la recolección de datos.....	35
Proceso de la recolección de datos.....	36
Análisis de la información .....	36
Consideraciones éticas .....	37
Capítulo IV .....	38
Resultados de la investigación .....	38
Análisis de los datos demográficos .....	38
Prueba de las hipótesis .....	39
Discusión.....	40
Conclusiones .....	45
Recomendaciones.....	46
Referencias .....	47
Apéndice .....	55
Apéndice A.....	56
Instrumento de recolección de datos .....	56

Apéndice B.....	58
Consentimiento Informado.....	58
Apéndice C.....	59
Pruebas de validación de modelo.....	59

## Resumen

La presente investigación centra su valor en la verificación de la existencia de una relación directa entre las variables compromiso organizacional e intención de permanencia en el personal de enfermería de una institución de salud privada en Lima – Perú, 2016. Se identificaron los valores de compromiso organizacional y sus tres dimensiones según Meller y Allen (1991) y el porcentaje de colaboradores que tuvieron una intención de permanecer en la institución. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Tuvo como población a la totalidad de enfermeras de dicho establecimiento haciendo un total de 120 profesionales. La muestra está constituida por 100 enfermeros seleccionados por muestreo no probabilístico a conveniencia, de los cuales, 81 colaboradores llenaron correctamente el instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron que un alto porcentaje de profesionales en enfermería están comprometidos con la institución (80.2%), el compromiso que prevalece es el afectivo (93.8%), seguido del compromiso de continuación (76.5%); sin embargo, el compromiso normativo (35.8%) está presente en un porcentaje reducido. Un 90.1% de colaboradores tienen la intención de permanecer en la institución y no existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Intención de permanencia, Profesionales de enfermería

## **Abstract**

The present research focuses its value on the verification of the existence of a direct relation between the variables organizational commitment and intention to remain in a private health institution of the nursing staff in Lima - Peru, 2016. Values of Organizational commitment and their three dimensions according to Meller and Allen (1991) were identified and the percentage of collaborators that had intentions to remain in the institution were also identified. The study was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive. It had as a population the entire staff of nurses of this establishment making a total of 120 professionals. The sample consisted of 100 nurses selected by non-probabilistic sampling at convenience, of which, 81 employees correctly filled the questionari. The results showed that a high percentage of nursing are committed to the institution (80.2%), the prevailing commitment is the affective (93.8%), followed by the commitment of continuation (76.5%); However, the normative commitment (35.8%) is present in a reduced percentage. 90.1% of collaborators intend to remain in the institution and there is no significant relationship between the organizational commitment and the intention of permanence of nursing professionals.

Keywords: Organizational commitment, Intensity of permanence, Nursing professionals

## Introducción

Las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno, cuyo cambio se orienta hacia la excelencia y la rentabilidad, constituidas en el común denominador. Las instituciones de salud se desarrollan en un medio donde casi nada es igual a lo que era hace 5 años; la tecnología evoluciona con rapidez, se requieren mayores competencias personales en los profesionales, la literatura médica de las investigaciones actuales cada día es más abundante y los usuarios están cada vez más informados y son más exigentes. Esta realidad en los usuarios requiere que las instituciones de salud brinden servicios excelentes, que puedan ser sensibles a las demandas de asistencia sanitaria de la población y a las cambiantes circunstancias sociales, económicas y políticas. Para llegar a la excelencia deseada, las empresas necesitan, más allá de la tecnología y personal capacitado, el compromiso de sus colaboradores hacia la institución en donde laboran.

Al considerarse un vínculo entre el colaborador y su empresa, y a su vez un punto importante en el comportamiento organizacional (Maldonado-Radillo, Guillén, & Carranza, 2011), el compromiso organizacional se transforma en un tema de gestión prioritario para los directivos y todos aquellos quienes lideran a un grupo de personas, los cuales deben poner su esfuerzo al máximo para fomentar este ingrediente entre las personas que decidieron seguirlos, generando así un ambiente adecuado y las condiciones necesarias que favorezcan el compromiso con la institución aún en situaciones adversas (Rivera, 2013).

Otro aspecto muy importante a considerar y que los gerentes y directivos deben tener en cuenta para brindar un servicio óptimo, es la retención del personal productivo en la institución,

debido a que el conocimiento y las experiencias adquiridas por el colaborador en el área de trabajo van a permitir satisfacer las demandas de los usuarios de manera oportuna con los métodos conocidos o crear nuevas soluciones en base a las ya existentes.

Considerando la trascendencia del compromiso organizacional y la intención de permanencia del personal en la institución en la cual laboran, para la prestación de un servicio óptimo, se desarrolla el presente trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre estas dos variables. En el desarrollo de esta investigación se considerará la siguiente estructura:

Capítulo I. Se plantea el problema considerando la situación laboral del país, además de las condiciones de trabajo; la formulación del problema; la relevancia del estudio; marco teórico que integra los conceptos actuales de las variables estudiadas; la forma cómo se operacionaliza las variables y las hipótesis planteadas.

Capítulo II. Describe los aspectos metodológicos de tipo y diseño de investigación, el tamaño de la población y muestra con su respectiva técnica de selección, describe el centro de aplicación, los instrumentos de recolección de datos, el plan de análisis de la información, las condiciones éticas consideradas en el desarrollo de la investigación. Finalmente se considera los aspectos administrativos y las referencias bibliográficas.

## Capítulo I

### El problema de investigación

#### Planteamiento del problema

Los colaboradores son considerados unos de los principales activos dentro de las organizaciones; por lo tanto, es necesario que los responsables dirijan su máximo esfuerzo a su coordinación, mantenimiento, mejoramiento y desarrollo con el fin de alcanzar eficientemente los objetivos organizacionales (Fundación Universia, 2012). El surgimiento que tienen las empresas actualmente involucra cambios en el mercado laboral que hoy en día es muy competitivo, no solo luchan por obtener mayor clientela sino también, para captar y mantener a los mejores trabajadores (Gestión, 2015a). El ganar el compromiso de las personas hacia su organización, se convierte en un aspecto importante en las empresas dada la intensa competencia en la economía global (Arias, 2001).

La renuncia de los trabajadores es lo menos deseable para las organizaciones, por la fuga de experiencia y conocimiento que esta implica (Madero & Flores, 2009). El abandono de los colaboradores a sus puestos de trabajo, genera el reclutamiento de nuevo personal y esto a su vez genera nuevos procesos de inducción y capacitación, que adiciona tiempo a la empresa al proporcionar una visión global de la organización y sus proyectos, dar calidez a su ingreso, brindar una atmósfera laboral saludable, incluyendo los valores, facilitando su rápida adaptación al ambiente de trabajo (Perea, 2006).

El reto actual de las organizaciones consiste en gestionar adecuadamente los recursos humanos y lograr su alineación con la estrategia a través de su compromiso con el proyecto empresarial (Pons & Ramos, 2010). Las empresas deben considerar importante el retener el

talento humano, porque es determinante para la obtención de los objetivos e ideales de la empresa colaborando con el progreso de la misma. Un asunto de suma importancia es, evidentemente, la integración de las personas a la organización. Los intereses, objetivos y necesidades de cada uno dependen en gran medida de esta unión, que al alcanzar un nivel armónico posibilita la relación entre el empleado y la empresa, y su mantenimiento durante el tiempo (Betanzos & Paz 2007). El trabajador comprometido es el idóneo para las compañías, que buscan la fidelización dentro del volátil mercado laboral (Gestión, 2015b). Es importante que las instituciones se den cuenta de la diferencia que hay entre un contrato de trabajo legal y uno psicológico. Un colaborador puede estar formalmente obligado a cumplir una labor específica dentro de una empresa, pero no necesariamente se involucra sentimentalmente con esta. El disgusto y el desprecio hacia la organización pueden formar parte del trabajo del colaborador llevando como resultado a un rendimiento menor, estrés, conflictos obrero-patronales, ausentismos, abandonos, etc. Desencadenando en un aumento en los costos (Arias, 2001).

Un centro de salud es también una empresa que se tiene que dar cuenta de la importancia del compromiso organizacional de las enfermeras y cómo esto aumenta la eficacia y el desempeño de la organización. Cuanto más comprometidas están las enfermeras con sus organizaciones, más productivas y efectivas serán. Esto da un mensaje claro a todos los administradores de enfermería y directores de enfermería, para prestar una atención considerable a las cuestiones de compromiso organizacional, para las enfermeras y otros empleados en sus instituciones (Al-Hussami, 2009).

Los factores que desencadenan el desligamiento de la persona con su organización son diversos. Las aspiraciones y el éxito profesional aumentan la rotación no deseada de personal, por eso las empresas tienen que aprender a mantener a sus colaboradores (Gestión, 2015b). La

única manera de lograr los objetivos empresariales y el bienestar individual del trabajador es incrementando el rendimiento y la productividad. Esto requiere trabajadores comprometidos y es de suma importancia que los directivos y los trabajadores lo comprendan (Pineda, 2007).

Como antecedente, los empleados comprometidos son menos probables de abandonar la institución. Empleados comprometidos realizan un trabajo más significativo aportando contribuciones personales hacia la institución, teniendo un mejor desenvolvimiento y son poco probables de ser improductivos o tener comportamientos destructivos o nocivos. (Meyer et al, 1993, 2002; citado por Perryer, Jordan, Firms, Travaglione, 2010).

A pesar de lo importante que puede ser la conservación del personal para una organización, las tasas de deserción son altas, alcanzando tasas de 3.4%, 6.2%, 4.6% y 11.3% en América Latina, Estados Unidos, Europa y Asia; México presenta 8.9% de tasa de deserción, lo cual representa cerca de 10 millones 800 mil personas que decidieron dejar sus empleos en el año 2013 (Pricewaterhouse Coopers, 2014). Este fenómeno también se presenta en las instituciones de salud como lo refiere Margarita Peya (2008) quien realizó un estudio multicéntrico con profesionales de enfermería, donde encontró que un tercio de las enfermeras de Escocia e Inglaterra y más de una quinta parte en Estados Unidos planeaban dejar su trabajo.

La realidad peruana no es ajena a ésta, un sondeo realizado recientemente reveló que el 78% de peruanos ha renunciado alguna vez a su trabajo; de ellos, el 41% lo hizo por un mejor salario, 40% en razón de nuevos retos profesionales, mientras que un 11% lo hizo por una mala relación con sus compañeros o jefes. Un 10% lo hizo por temas de estrés y salud (Portal trabajando.com, citado por Fundación Universia, 2012).

La necesidad de llevar a cabo la investigación surge por expresiones que constantemente son manifestadas por el personal de enfermería de la institución de salud, donde se llevará a cabo

el estudio en comentarios: “me quiero retirar de esta institución por mejores ingresos económicos”, “superación laboral”, “me siento maltratada en este lugar”, etc. A esto se suma también la aparente falta de compromiso mostrada en los profesionales al rehusarse a realizar horas extras de trabajo, cuando existe alta demanda de servicio, negarse a aceptar cargos de mayor esfuerzo, entre otros.

Esta realidad lleva plantear el siguiente problema de investigación:

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016?

### **Justificación del Problema**

#### **Justificación teórica.**

La presente investigación centra su valor en la verificación de la existencia de una relación directa entre las variables compromiso organizacional e intención de permanencia. La integración de los conceptos actuales respecto al compromiso y la intención de permanencia ayudarán a profundizar el conocimiento que los administrativos y trabajadores en general de las instituciones y la comunidad científica pueden tener en el tema; también es importante por el abordaje de la variable compromiso organizacional desde la teoría del marketing interno y la teoría motivacional de la jerarquía de necesidades de Maslow.

#### **Justificación metodológica.**

La adaptación realizada al instrumento utilizado por Rivera en el 2013 del original de Meyer y Allen (1991), es muy importante, porque podrá ser utilizado de referente en futuros trabajos, en los cuales se investigue el compromiso organizacional en profesionales de enfermería.

### **Justificación práctica y social**

Los resultados que aportará este estudio ayudarán a los administradores de la institución, donde se ejecutará la investigación para conocer la realidad del compromiso que tienen los trabajadores con la institución, que orientará en la toma de decisiones. Además, al demostrarse la relación existente entre las variables en estudio, abrirá el campo para ampliar el tema con investigaciones de causalidad y plantear estrategias, para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores y disminuir las tasas de rotación de personal, lo que permitirá el desempeño óptimo de la organización y la reducción de costos.

### **Objetivos**

#### **General**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada en Lima.

#### **Específicos**

Identificar el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería de una institución de salud privada.

Identificar la intención de permanencia de los profesionales de enfermería de una institución de salud privada.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada.

## Capítulo II

### Fundamentos teóricos

#### Antecedentes

Vázquez, Casal y Pérez (2016) realizaron una investigación en España titulada *Antecedentes del compromiso afectivo de los empleados de pymes intensivas en conocimiento*. Su objetivo fue el examinar la asociación entre las autoevaluaciones básicas (AEB), la importancia de la tarea y el compromiso afectivo (CA). Los cuestionarios válidos y completos fueron 303 y el promedio de edad de los participantes fue 31,83 años; 62,71% fueron varones y el 82,2% no ocupaban puestos directivos. Los resultados encontrados en este estudio corroboran las hipótesis 1 y 2, que establecían que las AEB se relacionan positivamente con el CA y con la importancia de la tarea, respectivamente. 1 ( $\beta = 0,158$ ,  $p < 0,05$ ) y 2 ( $\beta = 0,329$ ,  $p < 0,001$ ); y la hipótesis 3, que sugiere que la importancia de la tarea se relaciona con el CA, ( $\beta = 0,239$ ,  $p < 0,001$ ). La hipótesis 4 establecía que el impacto de las AEB sobre el CA estaba parcialmente mediado por la importancia de la tarea y los resultados lo confirman, AEB-CA ( $\beta = 0,079$ ; IC = 0,027-0,145). Como conclusión se obtiene que las AEB están positiva y significativamente asociadas con el CA. Si los empleados tienen una imagen positiva de sí mismos, esta se generaliza y se extiende hacia la organización incrementando su CA. También se confirma que los colaboradores con altas AEB perciben que sus tareas tienen más importancia. Por último, al percibir que sus tareas tienen más importancia, los empleados aumentan su CA, atribuyendo a la empresa el beneficiarlos al realizar tareas significativas.

Yasmin y Ahmad (2015) realizaron una investigación titulada *Impact of Organizational Commitment on Intention to Quit Among Psychiatric Nurses: Evidence from Pakistan*. El

objetivo de esta investigación fue determinar el impacto del compromiso organizacional sobre la intención de renunciar entre las enfermeras psiquiátricas. Los datos transversales se recolectaron de trescientas cinco enfermeras de hospitales psiquiátricos en Punjab, Pakistán. Se utilizó un cuestionario adaptado de Meyer y Allen de 1993 para medir el compromiso de la organización en el presente estudio de 22 preguntas basados en las tres dimensiones del compromiso, afectivo, de continuidad y normativo. Los 22 ítems se puntúan en una escala de Likert de 5 puntos, 1 = totalmente en desacuerdo y 5 = muy de acuerdo. Para medir la intención de renunciar de las enfermeras se utilizó una adaptación de un cuestionario de 3 ítems de Mobley, Horner y Hollingsworth (1978). Según el hallazgo que se muestra la relación entre el compromiso afectivo y la intención de renunciar fue positiva y significativa ( $\beta=0.118$ ,  $t\text{-value}=1.793$   $p<0.078$ ). La relación entre compromiso normativo e intención renunciar fue positiva y significativa ( $\beta=0.356$ ,  $t\text{-value}=5.457$   $p<0.000$ ), mientras que la relación entre el compromiso de continuidad y la intención de renunciar fue positiva e insignificante ( $\beta=0.013$ ,  $t\text{-value}=0.173$   $p<0.125$ ). En conclusión, los resultados revelaron que el compromiso afectivo y el compromiso normativo tienen un impacto significativo mientras que el compromiso de continuidad no tiene un efecto significativo sobre la intención de la enfermera de renunciar.

Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó (2015) desarrollaron una investigación en una empresa transnacional de telecomunicaciones llamada: *Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta*. Su objetivo fue el estudiar la relación entre trece variables seleccionadas para explicar un modelo de salud ocupacional y clima laboral. Participaron 1629 personas. El estudio causal mostró un modelo ajustado con un valor ( $X^2 = 228.32$ ,  $gl=37$ ). Se comprobó la relación negativa de la cultura en sus dimensiones liderazgo y apoyo organizacional con el burnout; los valores

finales del liderazgo con el desgaste emocional ( $r=-0.25$ ), despersonalización ( $r=-0.27$ ) e insatisfacción del logro ( $r=-0.33$ ) fueron negativos y significativos ( $p \leq 0.001$ ). Se mostró una relación negativa entre las dimensiones de comunicación y cohesión de la variable clima con el burnout obteniéndose los siguientes valores: Comunicación con desgaste emocional ( $r=-0.27$ ), insatisfacción ( $r=-0.26$ ) y la cohesión con despersonalización ( $r=-0.20$ ), relaciones negativas que fueron significativas ( $p \leq 0.001$ ). En cuanto a las correlaciones del compromiso con el burnout se encontró relación positiva entre el desgaste emocional y el compromiso de continuación ( $r=0.14$ ), despersonalización y compromiso de continuación ( $r=0.12$ ), insatisfacción de logro con compromiso de continuación ( $r=0.44$ ), y relación negativa entre despersonalización y compromiso afectivo ( $r=-0.10$ ), insatisfacción de logro con compromiso afectivo ( $r=-0.46$ ) y con compromiso normativo ( $r=-0.33$ ), relaciones significativas ( $p \leq 0.001$ ). Las relaciones entre burnout y manifestaciones psicósomáticas mostraron relación positiva y significativa ( $p \leq 0.001$ ) de la siguiente manera: Desgaste emocional con trastornos de sueño ( $r=0.43$ ), gastrointestinales ( $r=0.26$ ) y con dolor ( $r=0.39$ ); insatisfacción de logro con sueño ( $r=0.14$ ), gastrointestinales ( $r=0.14$ ) y con color ( $r=0.13$ ); la dimensión despersonalización no se relacionó con ninguna manifestación psicósomática. De los resultados de la investigación, los autores concluyen que el burnout la importancia de un buen clima y cultura organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las manifestaciones psicósomáticas como modelo de salud ocupacional.

Mateja Lorber, Brigita Skela-Savič (2014) en su estudio “Factors affecting nurses' organizational commitment”, tuvo como objetivo establecer el nivel de compromiso de las enfermeras e identificar los factores que influyen en este; donde el 5,4% (750 empleados) de la población total de enfermería de los hospitales Eslovenos participó. El cuestionario empleado

incluía declaraciones relacionadas con el estilo de liderazgo, la relación interpersonal, el apoyo organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso de las enfermeras, el cual incluyó el análisis de correlación, análisis de ANOVA y análisis de regresión multivariante. Esta investigación tuvo como resultados que los líderes en enfermería son estadísticamente significativos ( $F = 41.588$ ,  $p < 0.001$ ) más comprometidos con una organización que otros enfermeros. Existe una correlación positiva entre el compromiso de las enfermeras, la satisfacción en el trabajo, la relación interpersonal, el apoyo organizacional y el estilo de liderazgo. Con el análisis de regresión multivariante, el 78% de la variabilidad total del compromiso de las enfermeras puede explicarse con relación interpersonal, satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional y estilo de liderazgo. En conclusión, el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral se correlacionan con la calidad, el desempeño de los hospitales y su competitividad. La responsabilidad de los gerentes y líderes en enfermería es también considerar y dirigir a la gente en el campo del compromiso y no sólo para proporcionar servicios de calidad. La investigadora recomienda que una vez al año los gerentes encuesten la satisfacción y el compromiso de todos los empleados.

Cortina & Toro (2014) realizaron la investigación *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector contact centers*, cuyo objetivo fue explorar que tanto el compromiso organizacional medía la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en empresas de contact center de la ciudad de Medellín. El estudio fue desarrollado con enfoque cuantitativo a través de la aplicación de instrumentos psicométricos en una muestra de 409 empleados. Los resultados reportaron correlación directa y significativa con  $p \leq 0.01$  en la intención de permanencia con la satisfacción laboral  $r=0.62$ , compromiso afectivo  $r=0.74$ , compromiso normativo  $r=0.64$  y compromiso de

continuidad  $r=0.65$ ; además al examinar las relaciones entre la satisfacción laboral y la variable mediadora compromiso organizacional se encontró relación muy alta directa y significativa ( $r=0.74$ ,  $p \leq 0.01$ ) con el compromiso afectivo ( $r=0.97$ ,  $p \leq 0.01$ ), compromiso normativo ( $r=0.94$ ,  $p \leq 0.01$ ) y compromiso de continuidad ( $r=0.96$ ,  $p \leq 0.01$ ). La verificación final del modelo evidencia que la variable compromiso afectivo es una mediadora parcial de la intención de permanencia obteniéndose las siguientes relaciones causales satisfacción laboral y compromiso afectivo ( $r=0.89$ ,  $p \leq 0.001$ ), satisfacción laboral e intención de permanencia ( $r=0.35$ ,  $p \leq 0.01$ ) y compromiso afectivo e intención de permanencia ( $r=0.44$ ,  $p \leq 0.001$ ).

Los autores Siew, Chitpakdee, y Chontawan (2011) realizaron una investigación en Malasia titulada: *Factors predicting organizational commitment among nurses in state hospitals*, teniendo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional y la capacidad predictiva de apoyo organizativo percibido, componentes de satisfacción en el trabajo, incluyendo pago, requerimientos de tareas, políticas organizacionales, autonomía, interacción y estado profesional, así como años de experiencia en el compromiso organizacional. Se recopilaron datos de 416 enfermeras en cuatro hospitales estatales de Malasia, utilizando cuestionarios autoadministrados. Los hospitales fueron seleccionados por un método de muestreo aleatorio. Se utilizó la técnica de regresión múltiple Stepwise para analizar los datos. Los resultados revelaron que casi la mitad de los sujetos (48,07%) reportaron alto nivel de compromiso organizacional, el 44,23% de los sujetos tenían un nivel moderado de compromiso organizacional y el 6,97% de los sujetos tenían un bajo nivel de compromiso organizacional. El estatus profesional, la autonomía, la interacción, el requerimiento de tareas y los años de experiencia podrían predecir el compromiso organizacional ( $\beta = 0,52$ ,  $0,17$ ,  $p < 0,01$ );  $\beta = 0,13$ ,

0,11, 0,09,  $p < 0,05$ , respectivamente). En general, todos los predictores explicaron el 33% de la variabilidad en el compromiso organizacional entre las enfermeras de los hospitales estatales.

Sallan, Simo, Fernandez, & Enache (2010) realizaron un trabajo de investigación en Cataluña, España, titulado: *Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad*, con el objetivo de presentar evidencias empíricas de dos cuestiones abiertas en la investigación del compromiso organizacional: la existencia de varios tipos de compromiso de continuidad, y la existencia de relaciones no lineales entre el compromiso, ciertos comportamientos organizativos y algunos indicadores como la intención de abandonar la organización. En esta investigación participaron 241 informantes. Se obtuvo un modelo de regresión con un valor  $R^2$  ajustado 0.189,  $F=7.235$ ,  $p < 0.01$  con los coeficientes de regresión y varianza del estimador siguiente: Compromiso afectivo ( $\beta_1 = -0.089$ ,  $\sigma^2 = 0.050$ ), compromiso de continuidad en la sub escala percepción de haber realizado grandes sacrificios por permanecer en la organización ( $\beta_2 = -0.402$ ,  $\sigma^2 = 0.085$ ) y compromiso de continuidad en la sub escala percepción de falta de alternativas a la organización actual ( $\beta_3 = 0.325$ ,  $\sigma^2 = 0.125$ ), acompañado del valor constante ( $\beta_0 = -6.247$ ,  $\sigma^2 = 1.503$ ) y las variables edad ( $\beta_4 = -0.048$ ,  $\sigma^2 = 0.068$ ), género [*mujer*=1] ( $\beta_5 = -0.401$ ,  $\sigma^2 = 0.494$ ), experiencia profesional ( $\beta_6 = -0.062$ ,  $\sigma^2 = 0.077$ ) y antigüedad ( $\beta_7 = -0.027$ ,  $\sigma^2 = 0.061$ ). Como resultado se obtuvo la confirmación de la relación entre compromiso afectivo e intención de abandonar la organización, así como la existencia de dos componentes diferenciadas de compromiso de continuidad, y descartan la existencia de relaciones no lineales entre las dimensiones del compromiso y la intención de abandonar la organización. En conclusión, del estudio se deduce que los encargados de la gestión del talento humano deben impulsar y

promover el desarrollo de compromiso afectivo y de continuidad en los colaboradores de cada empresa.

Poblete (2009) realizó en Santiago de Chile, un estudio titulado: *Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas*. Esta investigación tuvo los siguientes objetivos: identificar los compromisos organizacionales que más se relacionan con la intención de permanecer en los establecimientos y comparar las diferencias que existen en la relación entre los compromisos organizacionales y la intención de permanencia. Para el estudio se utilizó el modelo multidimensional propuesto por Allen y Meyer (1990, 1993) y Meyer, Allen y Smith (1993). En base a esto, se tomó en cuenta tres tipos de compromisos: afectivo, calculativo y normativo. Se determinó el poder explicativo de los compromisos en la intención de los profesores a permanecer en sus puestos de trabajo por medio de la regresión logística. 539 profesores de enseñanza básica conformaron la muestra. Se analizó, en primer lugar, a los coeficientes de correlación de Pearson entre las variables, dando como resultado en la matriz de correlaciones que todas las variables tienen relaciones significativas, mostrando una mayor correlación entre la intención de permanencia y el compromiso afectivo ( $r = 0.574$ ,  $p \leq 0.01$ ); siendo muy similar el valor con el compromiso normativo ( $r = 0.501$ ,  $p \leq 0.01$ ); por otro lado, la menor correlación significativa que se encontró fue con el compromiso calculativo ( $r = 0.351$ ,  $p \leq 0.01$ ). Según esta investigación, se puede considerar que los profesores manejan los tres tipos de compromisos para decidir si permanecen o no en la institución. Aun así, el compromiso que está presente con mayor fuerza para la toma de decisiones es el afectivo. En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos, el compromiso afectivo es el que, en mejor medida, explica la intención de permanencia del individuo y el

compromiso calculativo sobresale por ser relevante, pero con un poder explicativo significativamente menor al afectivo.

## **Marco Teórico**

### **Compromiso organizacional**

La palabra compromiso tienes varios significados. Según la real academia de la lengua española, en el 2014, el compromiso es considerado como una obligación contraída, palabra dada, fe empeñada (Real Academia Española, 2014). También se define como un deber moral o psicológico que una persona tiene hacia una situación o una institución (Arias, 2001). Puede ser un estado psicológico que profundiza la identificación y participación de los trabajadores con la institución involucrando los tres aspectos del compromiso: Afectivo, de continuidad y normativo (Meyer y Allen, 1991, citados por Rivera, 2013).

El interés de permanecer en la institución aceptando sus principales objetivos y valores; y el anhelo de desarrollar numerosos esfuerzos por el bien de esta (Porter y Lawer, 1965; citados por Betanzos & Paz 2007) es otra de las definiciones que tiene el compromiso organizacional.

Un perspectiva más idealista nos dice que el compromiso de un colaborador se debe apoyar en bases más complejas que un simple intercambio económico (Kanter, 1968; citado por Betanzos & Paz, 2007), haciendo ver a la persona comprometida como parte de la institución desarrollando un sentimiento de empatía e interés hacia los objetivos y valores organizacionales, sumándose a estos los sentimientos de orgullo y satisfacción por ser miembros de la organización. Sería de mucho beneficio para la empresa el conseguir este nivel de compromiso con los empleados (Betanzos & Paz, 2007).

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

Una de las bases esenciales para el éxito de una organización es el compromiso organizacional, debido a que manifiesta la convicción en la misión y metas de la empresa de los trabajadores; es por ello que la base de las estrategias corporativas debe ser el compromiso organizacional, influyendo en los trabajadores y animándolos a dedicar un mayor sacrificio para el logro de los objetivos (Cabrera, 2015).

El éxito organizacional es la consecuencia de involucrar a la organización gracias a una cultura fuerte caracterizada por una visión compartida, cuyo principal objetivo es la productividad a través de las personas (Peters & Waterman, 1982, citados por Rivera, 2013).

Desde el punto de vista de los colaboradores, los beneficios sociales, la jubilación y las prestaciones se ven afectados directamente por la estabilidad laboral, que es lograda mediante el compromiso organizacional, garantizando así cubrir necesidades tanto materiales como psicológicas, logrando un beneficio en la economía familiar y del país. Desde el punto de vista de los directores y del personal del talento humano, el compromiso organizacional es importante principalmente, debido a la influencia directa que tiene este en las actitudes y conductas del empleado. Debido a esto, la psicología organizacional concentra sus esfuerzos en analizar la relación que se genera entre los empleados y las organizaciones; y la importancia del concepto de compromiso organizacional va en aumento (Betanzos & Paz, 2007).

Unos de los puntos más importantes para las empresas es la relación entre el compromiso organizacional y la rotación, debido que cuanto más comprometido se encuentre el empleado menor será la probabilidad de que este renuncie, dando como resultado una mayor productividad y una menor tasa de ausentismo. Un colaborador que tiene un fuerte compromiso organizacional tiende a llegar puntual y perder menos tiempo en el trabajo. Los objetivos y las metas de la empresa se convertirán en objetivos propios del trabajador comprometido y al perder menos

tiempo durante su trabajo tendrá un efecto positivo sobre la productividad (Hellriegel y cols, 1999 citados por Edel, García, Casiano, 2007).

En la actualidad, las instituciones y sus líderes tienen el desafío de crear tácticas con la finalidad de obtener este tipo de compromiso en sus colaboradores teniéndolos en sintonía con las metas de la empresa elevando la productividad y reduciendo el ausentismo.

### **Dimensiones del compromiso organizacional.**

Consideraremos como dimensiones del compromiso organizacional las dimensiones que fueron utilizadas por otras investigaciones similares las cuales fueron inicialmente propuestas por Meyer y Allen en 1991 y las cuales incluyen al compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

#### ***Compromiso afectivo.***

Esta dimensión trata de explicar los lazos emocionales que desarrollan las personas con su centro de trabajo, muestra el afecto y la inclinación de la persona conectada emocionalmente con la organización al percibir que sus necesidades, principalmente psicológicas, y expectativas son satisfechas. El orgullo de permanecer en la organización se apodera de los trabajadores con este tipo de compromiso y disfrutan de permanecer en ella (Rivera, 2013). Este conjunto de experiencias son el resultado de emociones y sentimientos intensos que se van acumulando al transcurrir el tiempo. Es importante que el colaborador tenga una estabilidad laboral en la empresa por un tiempo prolongado para que este pueda mostrar un compromiso afectivo y se consolide la confianza mutua entre el empleador y empleado en base a la construcción de experiencias que refuerzan el compromiso con los principios organizacionales.

Para que los lazos afectivos se vayan estrechando más y más, la confianza es un elemento vital y se constituye por cinco aspectos esenciales:

Primero: La integridad, que se refiere a la honestidad y la veracidad.

Segundo: La competencia, que comprende las habilidades y los conocimientos técnicos e interpersonales del individuo.

Tercero: La congruencia, que explica qué tanto se puede depender de una persona, qué tan previsible y de buen juicio puede ser al manejar una situación.

Cuarto: La lealtad, por la cual se origina las ganas de querer defender y dar la cara por otra persona.

Quinto: La franqueza, que es un componente de suma importancia el cual el decir la verdad es el factor ético de convivencia. A veces puede tomarse en contra de los intereses de la organización (Robbins, 2004 citado por Rivera 2013).

Para que los colaboradores lleguen a conocer a sus compañeros de trabajo, debe existir confianza, esto generará que el clima que se forme sea creativo; en el que el involucramiento de la familia sea el corazón de la sociedad y se la pueda tomar como la base de los aprendizajes, experiencias y formación humana. Por tal motivo, las organizaciones deberían desarrollar un sistema de políticas que permitan un equilibrio adecuado entre la vida personal y familiar del colaborador, logrando así el desarrollo de sentimientos valiosos involucrando al colaborador teniéndolo en cuenta como parte de la familia, producto de esto se generaría un alto de grado de significancia y sentido de pertenencia en la organización mediante la creación de emociones positivas fomentando la lealtad hacia la institución (Ramírez, 2002).

### ***Compromiso de continuación.***

Este compromiso se refiere a que el colaborador reconoce los elevados costos que generaría el abandonar un trabajo. Debido a esto, el individuo decide quedarse en la organización por conveniencia y no por razones de apego emocional. Esta relación está vinculada

negativamente con la asistencia al trabajo y otros indicadores del desempeño según lo mencionan Meyer y Allen, salvo en el caso que para conservar un empleo esté fuertemente ligado el rendimiento (Böhrt, Romero, & Díaz Bretones, 2014). Los empleados permanecen en la institución en la cual laboran cuando existe un fuerte vínculo basado en el componente de continuación, pero a su vez, estos empleados no ven necesario el trabajar más de lo debido y solo realizan sus quehaceres señalados dentro de los estándares mínimos aceptables (Meyer, Hecht, Gill, Toplonysky, 2010; citado por Böhrt et al., 2014).

Los intereses particulares del colaborador están muy relacionados con el compromiso de continuidad. Así, el trabajador desarrolla una cierta indiferencia que puede provocar una apatía hacia la organización en quienes se percibe un compromiso de continuidad en mayor grado. En este sentido, la conveniencia por dichos intereses hace que se evalúe las consecuencias, ante la toma de decisiones que se asuma en función al costo económico que acarrearía el dejar el trabajo y también lo que ha invertido dentro de la organización. El aspecto coyuntural, para la toma de decisiones se basa en la necesidad económica por la que atraviese el colaborador o la familia de éste y, la comodidad y beneficios que involucre la opción a elegir salir o adoptar la postura de quedarse en la misma organización en virtud que no existen más alternativas (Rivera, 2013).

#### ***Compromiso normativo.***

En el compromiso normativo, el colaborador desarrolla un sentimiento de creencia y defensa de los principios de una organización, y es tenido en cuenta como una obligación moral hacia las normas aceptadas libre y voluntariamente por los trabajadores a hacer lo correcto por razones de lealtad; por lo tanto, sino se cumplen estos principios provocaría un sentimiento de culpabilidad. El trabajador concibe como un deber al compromiso normativo en correspondencia a algún apoyo en particular o a alguna oportunidad de superación brindada por la organización

en algún momento de su estadía en la empresa (Rivera, 2013). La sensación de querer permanecer en la institución incrementa en este tipo de compromiso (Edel, García, Casiano 2007).

### **Consecuencias del compromiso personal para las organizaciones.**

Consecuencias a favor y en contra son las que desarrolla el compromiso organizacional en las empresas (Arias, 2001). Se espera una clara intención de permanencia del trabajador comprometido, manteniendo los vínculos con la organización como una consecuencia a favor. Es del conocimiento de las organizaciones que el rotar a los empleados genera costos de diversos tipos como reclutamiento, selección de personal, capacitación, accidentes, errores, etc. Si el compromiso de un colaborador hacia su organización incrementa, el esfuerzo esperado es aún mayor obedeciendo a las horas de trabajo indicados y el grado de intensidad del mismo (Randall, 1987, citado por Arias, 2001).

Por otro lado, con respecto a las consecuencias en contra de la organización, un compromiso extremo y ciego puede desarrollar en los miembros de la institución una rigidez en cuanto a los cambios que se deban implementar en las empresas, rechazando las innovaciones y teniendo problemas en la adaptabilidad (Randall, 1987, citado por Arias, 2001).

### **Cultura Organizacional.**

La cultura organizacional es muy difícil de definir; no obstante, todas las definiciones apuntan a que los valores y las normas tienen que ser compartidos y mantenidos por los integrantes. Estos elementos son implícitos para cada organización resultando así que cada cultura sea única y distintiva. Se forma una cultura con diferentes factores, los cuales forman un conjunto de creencias, valores y expectativas compartidas. Estos indicadores señalan el rol

específico de cada individuo dentro de la empresa y se espera un comportamiento particular incorporado como parte de sus funciones en la organización (Arbaiza, 2014).

Pérez (2009, citado por Arbaiza, 2014) menciona que la formación de una cultura consta de dos etapas. En la primera, los elementos culturales que todavía no están consolidados pasan por un proceso de experimentación real en las actividades cotidianas y en el intercambio social; aquí se reestructuran algunos contenidos previos y se complementan o validan otros. En la segunda etapa, dichos contenidos se consolidan, se enriquecen y se interiorizan como parte de la cultura.

Una cultura colectiva y avanzada facilita que se generen compromisos más allá de los intereses personales, lo que redundará en beneficio de toda la organización. Esto, a la vez, produce una gran estabilidad social dentro de la organización, porque los individuos se sienten a gusto con su trabajo, y serán, sin dudas, más productivos (Salazar, Guerrero, Machado, Cañedo 2009).

### **El Cliente Interno.**

El concepto de cliente interno se refiere a los empleados, considerando a la empresa un proveedor de servicios hacia el empleado. El cliente interno, por lo general, es el tipo de cliente al que menos se presta atención en una organización, pero que con el tiempo es el más rentable (Berry, 1976, citado por Ruiz, 2013).

El colaborador es el principal activo de una empresa, y es importante que no se lo vea como un coste. De este modo la empresa considera apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación en la cual se aplicaría el denominado salario emocional, que es la valoración que se le brinda al colaborador por sobre lo estrictamente monetario; a su vez, también considera fidelizar al empleado al reconocer su valor y el lugar que ocupa dentro de la empresa. El concepto de cliente interno y su aplicación hace posible que se reduzca o elimine lo

que se llama “servicio cero o negativo” que se genera en un nuevo trabajador el cual necesita un periodo de aclimatación y probablemente necesite de un trabajador de más experiencia en la empresa para que instruya en las estrategias del servicio; al poner en práctica este concepto, la identificación del empleado con los objetivos y la filosofía empresarial incrementa, ayudando en la reducción de rotación de trabajadores, previniendo el riesgo de mala publicidad. Al fidelizar a los clientes internos, las organizaciones contarán con empleados mejor adaptados y familiarizados con las gestiones estandarizadas(López, 2007).

### **El recurso humano y su valor estratégico.**

Por causa de que conforma el centro de conocimientos, experiencias y habilidades, el recurso interno de mayor interés dentro de todos los recursos de una empresa es el recurso humano, juntos con los vínculos con los miembros de la empresa, los proveedores, clientes, etc. (Barney y Clark, 2007, citados por Martín, 2011). Sin un grupo de colaboradores eficientes, las organizaciones no podrían alcanzar sus metas ni efectuar sus proyectos (Arbaiza, 2014).

La mejor fuente de ventaja competitiva sostenible que se considera dentro de una empresa son los recursos humanos. Las organizaciones asignan valor a sus colaboradores a partir de sus características únicas y valiosas, especialmente sus conocimientos, los cuales posibilitan establecer la llamada “ventaja del capital humano” o “ventaja a través de las personas” (Gardner y Wright, 2004; Boxal, 1996 citados por Martín, 2011). Los colaboradores emplean en el trabajo su ingenio e intelecto para innovar y ser competitivos, impulsando las labores de la organización. Al comprender que los trabajadores son activos que pueden producir una diferencia inimitable y una sostenibilidad en el tiempo para la empresa se obtiene la asignación del valor al del capital humano. Si se toma esta ruta, se logra que las personas se comprometan en la obtención de las metas organizacionales y se estimula sus capacidades para hacerle frente a los retos. Bajo este

concepto, los líderes de las compañías cumplen un papel fundamental al asignar valor a sus colaboradores. Sería muy complicado la obtención de resultados esperados para la empresa si los líderes dejan de ver el potencial de sus empleados y no confían en el equipo formado (Arbaiza, 2014).

### **Recursos humanos y ventajas competitivas organizativas.**

Si una institución es capaz de reclutar y conservar el capital humano necesario, específicamente al grupo de empleados valiosos, imperfectamente imitables, difícilmente sustituibles y que generen rentas susceptibles de apropiación por parte de la empresa, la base para el desarrollo sostenible de esta ventaja pueden ser los recursos humanos (Barney, 1991, citado por Martín, 2011).

Al referirnos al valor de los recursos humanos, no solo nos enfocamos en los colaboradores con una preparación específica alta, también nos enfocamos en los colaboradores con una preparación extensa y amplia. Por tal motivo, se pueden desarrollar labores diferentes permitiendo a la empresa idear y aplicar tácticas que mejoren su eficiencia y eficacia. Así, se considera al capital humano, con conocimiento amplio y habilidades únicas como la ventaja más provechosa de la empresa que los empleados con una preparación condicionado a un ambiente limitado (Barney, 1991, citados por Martín, 2011).

### **Gestión de recursos humanos y retención del capital humano en la organización.**

En una investigación desarrollada en el 2011 por Martin se desarrolla una definición de la retención del capital humano como el “proceso voluntario de permanencia de un trabajador de la organización, con la que está vinculado contractualmente, sin que existan barreras tangibles o intangibles a su salida y pudiendo abandonar si quisiera, pero que decide permanecer en la empresa motivado por razones personales y/o profesionales”. Las tendencias actuales de

globalización, aumento de trabajos que requieren conocimientos específicos, avance en la tecnología, etc., hacen importante que las organizaciones pongan gran interés en retener a su capital humano. El triunfo empresarial se debe a la retención del personal único, el capital más valioso según las investigaciones de empresariales en todo el mundo. (Holtom et al., 2008; citados por Martín, 2011).

Para evitar los abandonos voluntarios, predecibles y no deseados, las instituciones han desarrollado muchas tácticas de recursos humanos. Averiguar por qué surge la rotación de empleados y cuáles son sus efectos en la compañía son algunas de estas prácticas. Si bien es cierto que la rotación puede significar una renovación, no siempre resulta y puede tener consecuencias negativas. Si no se quiere perder talentos valiosos, se debe reafirmar el compromiso con ellos, de modo que se sientan tan seguros de permanecer en la compañía. Esto implica valorarlos fomentando su desarrollo para contribuir al progreso de la empresa (Morgan y Jay 2011, citados por Arbaiza, 2014).

Retener el talento implica más que una remuneración atractiva, incentivos y prestaciones, pues en la actualidad el crecimiento y el asumir nuevos retos profesionales mueven a una fuerza laborar que no teme cambiar de trabajo en corto plazo con miras a buscar nuevas oportunidades y evitar el estancamiento. El reconocimiento del trabajo y afirmar el propósito de los trabajadores en la empresa son importantes para evitar la “fuga de talentos” (Arbaiza, 2014).

Como resultado, depende de la retención de los recursos claves en la empresa que estas sean exitosas y competitivas (Martín, 2011).

### **Intención de permanencia o intención de irse.**

La intención es la determinación de la voluntad en orden a un fin y la permanencia es la duración firme, constancia, perseverancia, estabilidad, inmutabilidad. Es decir, la intención de

permanencia es la voluntad de estar constantemente en un lugar o sitio (Real Academia Española, 2014); dicho de otro modo, el constructo intención de permanencia es la voluntad concebida y consiente por seguir en la organización (Tett & Meyer, 1993).

Un punto a tener en cuenta es que la intención de irse (actitud) es la variable crítica que más ha sido utilizada en las investigaciones. Esto se debe primordialmente a que la intención de irse es el antecedente crítico de verdaderamente irse o renunciar (comportamiento) (Steel y Ovalle 1984, citado por Perryer, et al., 2010), y porque la intención de irse o de permanecer es una actitud que puede ser muestreada en el presente y en conjunción con los factores que están causando esta intención, resultando en un mejor entendimiento de las causas. Además, como los administradores pueden influenciar activamente en los factores causantes para que el empleado quiera irse, mientras que el empleado todavía no ha salido de la empresa, la comprensión de esta actitud es de mayor valor para los gerentes (Perryer, et al., 2010).

### **Teorías que sustentan la investigación.**

#### ***Marketing Interno.***

Una de las definiciones que recibe el marketing interno es "vender la empresa a su empleado"(Gronroos, 1981, citado por Ooncharoen & Ussahawanitchakit, 2010). También puede verse como el esfuerzo de la empresa por comprender las necesidades de sus empleados y aumentar su satisfacción laboral (García, 2008), de modo que los clientes puedan recibir un mejor servicio, pues estos empleados satisfechos estarán mejor predispuestos para prestar el servicio de manera óptima (Ruiz, 2013).

Este concepto puede quedar resumido en tres etapas:

*Primera etapa: Motivación y satisfacción del empleado.* Es imprescindible tener empleados satisfechos y motivados para mejorar la calidad de los servicios. (González, 2001).

Los que desarrollan una función importante al brindar un servicio de calidad son los colaboradores de una empresa. Por lo que es necesario tratar a los empleados como verdaderos clientes para mantenerlos satisfechos, de tal manera, el atraer, retener y motivar se convierten en tareas fundamentalmente críticas (Sanzo, García, Santos, Trespalacios, 2007).

*Segunda etapa: Orientación al consumidor.* Se refiere a que los colaboradores deben estar conscientes del usuario, estos tienen que desarrollar un pensamiento de venta y estar siempre orientados hacia el consumidor (Schnaars, 1991). Los empleados que están en contacto directo con el cliente deben estar en coordinación constante con el personal de apoyo de la misma.

*Tercera etapa: Ejecución de la estrategia y gestión al cambio.* Esta etapa es un instrumento para contribuir a la ejecución efectiva de la estrategia (Warner, 2004). Para reducir el hermetismo entre los departamentos, disminuir las discrepancias internas y vencer la negatividad al cambio se debe desarrollar dentro de las organizaciones este mecanismo de integración funcional (Rafiq y Ahmed, 1993, citados por Sanzo, García, Santos, Trespalacios, 2007).

La importancia que tiene el marketing interno se apoya en el concepto de que los empleados, sea cual sea su posición y poder dentro de la organización, ejercen una influencia vital en el valor que la compañía ofrece a los clientes externos. Se puede comprender mucho más el papel decisivo que juegan los empleados, si se analiza la necesidad que tienen las empresas en crear un valor a largo plazo con sus clientes para mantener así una relación directa y personalizada (Grönroos, 1990; Sanzo, García, Santos, Trespalacios, 2007).

Las organizaciones que ofrecen un servicio de alta calidad, aumentan o mantienen la cuota de mercado y tienen un mayor rendimiento de las ventas que sus competidores. Las

empresas que no aceptan o no incorporan los temas de marketing interno en su plan de marketing estratégico verán su cuota de mercado y sus beneficios decaer. La promoción interna puede crear una imagen positiva y/o superior de la empresa y de sus productos en la mente del cliente (Greene, Walls, Schrest, 1994).

### ***Teoría de la jerarquía de necesidades.***

La autorrealización es el núcleo de la teoría de Maslow y se define: “la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena” (Maslow 1968, citado por Elizalde, Martí, Martínez, 2006). Según Maslow (1991), la persona no siente la segunda necesidad hasta que las demandas de la primera hayan sido satisfechas o la tercera hasta que la segunda haya sido satisfecha, y así sucesivamente.

Clasificación de las necesidades en orden jerárquico.

*Necesidades fisiológicas.* Se encuentran en primer lugar y son las más elementales e intensas. En la búsqueda de la satisfacción del ser humano, las necesidades fisiológicas son las que se tienen que satisfacer primero. En este primer peldaño, se debe satisfacer la necesidad de beber y de comer. El dolor, el cansancio y el desequilibrio fisiológico, el dormir y el sexo tiene que ser calmados y saciados (Soria, 2004). Si bien es cierto que son importantes para la satisfacción del ser, son las que menos importancia tienen en cuanto a la autorrealización del mismo (Elizalde, Martí, Martínez, 2006).

*Necesidades de seguridad.* Mientras que los adultos tienen poca conciencia de sus necesidades de seguridad excepto en tiempos de emergencia o períodos de desorganización en la estructura social (como los disturbios generalizados), los niños a menudo muestran los signos de inseguridad y la necesidad de ser seguros (Jerome, 2013). El interés por ahorrar, por comprar

bienes y seguros para vivir de forma tranquila evitando los riesgos para con uno mismo y la familia se transforma en el motivo que controla la personalidad. Esta necesidad también se puede manifestar en forma negativa como el miedo o temor (Elizalde, Martí, Martínez, 2006).

*Necesidades de amor y pertenencia.* Según Maslow (1991), en esta etapa las personas necesitan vencer los sentimientos de soledad. Su orientación social hace importante la voluntad de reconocer y ser reconocidos por los demás, la sensación de pertenecer a un lugar específico, de establecerse como parte de redes y grupos sociales. La persona necesita de amigos, compañeros, tener una familia, identificarse con un determinado grupo y relacionarse con un miembro del sexo opuesto (Elizalde, Martí, Martínez, 2006). Es de mucho interés para este trabajo el entender plenamente el concepto de esta necesidad, pues un trabajador debe sentirse aceptado e integrado a su centro de labor para optimizar su desempeño y desarrollar un fuerte vínculo trabajador-empresa.

*Necesidades de estima.* Para la auto evaluación y el reconocimiento de uno mismo en relación a las otras personas, es imprescindible la necesidad de estima personal. Se evidencian dos clases de esta estima, la que apunta más al amor propio y la otra que se refiere más al respeto hacia las demás personas. El querer respeto y que confíen en uno mismo se pueden encontrar dentro de esta necesidad, la admiración hacia su persona y poder confiar y creer lograr alcanzar objetivos, el valerse por uno mismo y auto aceptarse tal cual es, también forman parte de esta etapa (Elizalde, Martí, Martínez, 2006). Al cumplirse estos requisitos, la persona se siente segura de sí misma y valiosa como persona en el mundo, cuando estas necesidades se frustran, la persona se siente inferior, débil, desamparada y sin valor (Maslow, 1991). La persona debe sentirse reconocida para generar la satisfacción de esta necesidad. La motivación externa produce confianza y fortalecen los vínculos del empleado hacia la empresa.

*Necesidades de autorrealización o metanecesidades.* Según Maslow (1991), la autorrealización de una persona se explica como la necesidad de ser y hacer lo que se “nació para hacer”. Lo que hace difícil explicar esta etapa es que la autorrealización varía de una persona a otra, y debe satisfacer la individualidad del ser en todos los ámbitos. Estas personas ansían ser libres para ellas mismas (Elizalde, Martí, Martínez, 2006).

La teoría de la Jerarquía de las Necesidades puede aplicarse a los roles de gestión organizacional de recursos culturales y humanos para mejorar el desempeño de los empleados a pesar de algunas críticas o limitaciones (Jerome, 2013).

Es importante que el personal de una empresa se sienta motivado, que perciba que la organización se preocupa por satisfacer sus necesidades, lo que consolidaría su compromiso de permanencia y mayor producción en el trabajo.

Si no se satisfacen estas cinco necesidades en el individuo, se podría estar frente a un trabajador desmotivado y sin compromiso, por consiguiente, trabajará solo lo necesario sin aportar más de lo debido y probablemente en busca de otro centro de labor donde sus necesidades sean completamente satisfechas, lo que incrementaría el nivel de rotación no deseado generando costos adicionales en tiempo y dinero.

## **Hipótesis**

### **General**

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

### **Específicas**

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional de continuidad y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional de continuidad y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ho: No existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima.

## **Variables**

### **Variables principales.**

#### ***Compromiso Organizacional.***

Describe la posición de los colaboradores y sus actitudes con las que manifiestan orgullo y satisfacción de pertenecer a la organización en la cual laboran.

***La intención de permanencia.***

Se refiere a la determinación de la voluntad en orden a permanecer en una institución.

**Variables de identificación.**

Sexo.

Edad.

Estado civil.

Años de trabajo en la institución.

## Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Resultado de las respuestas de los profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima Metropolitana respecto a las actitudes de orgullo y satisfacción por pertenecer a ella. Es medida a través del cuestionario de compromiso organizacional versión adaptada a realidad peruana y que se presenta en dos categorías medibles con sus respectivas puntuaciones.</p> <p>Poco o nada comprometido =21 a 52. Comprometido = 53 a 84</p>	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales (ítems: 1, 4, 7 y 14)	<p>Escala likert. Los indicadores se valoran de la siguiente manera: 1: En desacuerdo 2: Relativamente de acuerdo 3: De acuerdo 4: Muy de acuerdo</p>
		Percepción de satisfacción de necesidades (ítem: 12)	
		Orgullo de pertenencia (Ítems: 13 y 10)	
	Continuación	Necesidad de trabajo en la institución (ítems: 15, 17 y 18)	
		Opciones laborales (ítems: 2 y 9)	
		Evaluación de permanencia (ítems: 8, 16 y 19)	
	Normativo	Reciprocidad (ítems: 3, 5, 6, 11, 20 y 21)	

### Operacionalización de la variable intención de permanencia.

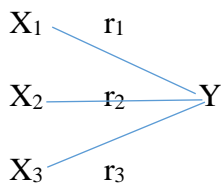
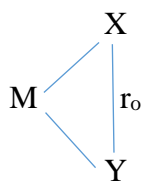
Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>Medición de la voluntad de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada de Lima Metropolitana. Se expresa a través de una pregunta dicotómica.</p>	Intención de permanencia	¿Ha decidido permanecer laborando en la institución?	<p>Dicotómica Si=1 No=0</p>

## Capítulo III

### Metodología de la investigación

#### Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es desarrollado bajo el enfoque cuantitativo porque se utiliza el método estadístico para el tratamiento de los datos y presentación de resultados; atendiendo a los objetivos que persigue, la investigación es básica; teniendo en cuenta la fuente de donde se obtienen los datos es una investigación de campo porque la medición de las variables se realiza directamente del objeto de estudio (Elizondo, 2002; Grove, Gray y Burns, 2016). El diseño de investigación elegido se basa en la tipología presentada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), es de diseño no experimental porque no existe manipulación deliberada de las variables en estudio, transversal por que la medición se realiza en un solo momento y descriptivo correlacional por que trata de explicar cómo se presenta cada una de las variables en los sujetos estudiados, además del estudio de la relación que existe entre ambas. El modelo del diseño de relación es el siguiente:



Donde:

M: Muestra.

X: Compromiso organizacional.

Y: Intención de permanencia.

$X_i$ : Dimensiones de la variable compromiso organizacional, donde ( $i=1, 2, 3$ ).

$r_i$ : Valor de la relación entre las variables, donde ( $i=0, 1, 2, 3$ ).

### **Descripción del área Geográfica del estudio**

El presente estudio se realizó en una institución de salud privada ubicada en el distrito de Miraflores en la ciudad de Lima, que brinda atención durante las 24 horas del día durante los 365 días del año. La institución oferta sus servicios desde el año 1947, actualmente cuenta con los servicios de Centro Quirúrgico, Emergencia, Consultorios Externos y hospitalización en las especialidades de Pediatría, Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y UCI. El personal de salud que labora en la institución está conformado por médicos, enfermeros, psicólogos, obstetras y técnicos de enfermería.

La institución dirige su atención a beneficiarios que cuentan con seguro de exclusividad en la institución, SOAT y público en general.

### **Población y muestra**

La población estuvo constituida por todo el personal profesional de enfermería que labora en la condición de empleado, contratado a tiempo completo y contratado a tiempo parcial, haciendo un total de 120 profesionales.

La muestra estuvo constituida por 100 profesionales de enfermería seleccionados por muestreo no probabilístico a conveniencia.

#### **Criterio de inclusión.**

Profesionales de enfermería de la institución.

#### **Criterio de exclusión.**

Profesionales de enfermería que no acepten participar en la investigación.

Profesionales de enfermería que durante el período de recolección de datos estén ausentes.

### **Instrumentos de la recolección de datos**

Para la variable de compromiso organizacional, fue desarrollada la técnica de encuesta mediante un instrumento realizado por Meyer y Allen (1991), obteniéndose así, los datos requeridos para la investigación. Este instrumento está compuesto por 21 ítems, con respuestas tipo Likert que evalúan el nivel de acuerdo, considerando los siguientes valores: 1=en desacuerdo, 2= relativamente de acuerdo, 3= de acuerdo y 4 = muy de acuerdo; abarca tres dimensiones: el compromiso organizacional afectivo (1, 4, 7, 10, 12, 13 y 14), compromiso organizacional de continuación (2, 8, 9, 15, 16, 17, 18 y 19) y compromiso organizacional normativo (3, 5, 6, 11, 20, 21). Se aplicó el instrumento a una prueba piloto conformada por 40 profesionales de enfermería con las mismas características de la población de estudio para determinar la confiabilidad del instrumento en la realidad peruana, obteniéndose un valor Alfa de Cronbach de 0.852. Para medir la variable intención de permanencia del profesional en la institución, se agrega una pregunta dicotómica con opción de respuesta 1=si, 0=no.

Las valoraciones finales del compromiso organizacional corresponden a la siguiente escala: poco o nada comprometido 21 a 52, comprometido 53 a 84. Las valoraciones finales de las dimensiones son: nada o poco compromiso organizacional afectivo 7 a 17, con compromiso organizacional afectivo 53 a 84; nada o poco compromiso organizacional normativo 6 a 15, con compromiso organizacional normativo 16 a 24; y para el compromiso organizacional de continuación se consideraron puntuaciones de 8 a 20 poco o nada comprometido, puntuaciones de 21 a 32 comprometido.

La valoración final de la variable intención de permanencia conservará los valores dicotómicos de la respuesta original a la única pregunta planteada.

### **Proceso de la recolección de datos**

La recolección de datos se realizó según el cronograma establecido, previa solicitud de autorización a la institución donde se realizó el estudio, y coordinación con las jefaturas de los servicios.

Se procedió a aplicar el instrumento en las reuniones de capacitación continua de los profesionales de enfermería realizadas una vez al mes. El plazo de recolección de datos fue de 3 meses continuos a partir de julio del presente año y se llevó a cabo con apoyo de tres enfermeras previamente capacitadas por la investigadora, quienes laboran en el servicio de Hospitalización, Emergencias y UCI Adulto,

El día de la reunión en el espacio indicado por la administración, la investigadora explicó el objetivo de la aplicación del instrumento y la forma del llenado. Luego, juntamente con las enfermeras de apoyo se proporcionaron los instrumentos a cada profesional dando 15 minutos para responder, en caso de dudas, el personal de apoyo y la investigadora, apoyaron a cada profesional. Pasados los 15 minutos, se recepcionó los instrumentos llenados verificando que hayan sido respondidos en su totalidad.

### **Análisis de la información**

Para el tratamiento de la información se utilizó el software estadístico para ciencias sociales IBM SPSS Statistics versión 23, donde fueron ingresados los datos recolectados, previa codificación correlativa para evitar errores de ingreso de datos. Se realizó el proceso de limpieza de datos considerando el criterio de eliminación a los casos que presentaron al menos un ítem perdido en las variables principales, se eliminaron 19 casos, quedando una muestra final de 81 profesionales de enfermería. Para presentar las características generales y objetivos descriptivos

se utilizaron tablas de frecuencia y medidas de tendencia central y dispersión según corresponde y para determinar la relación entre ambas variables se hizo uso de la regresión logística.

### **Consideraciones éticas**

Se respetó el principio de autonomía, al solicitar el consentimiento informado a los profesionales de enfermería encuestados, previa información de riesgos y beneficios de su participación en el estudio. Del mismo modo, se respetó el derecho a la confidencialidad de la información mediante el anonimato.

Los principios de honestidad se aplicaron mediante la cita de referencias de los autores, en la rigurosidad del cumplimiento del procedimiento adecuado para presentar los datos y la veracidad al presentar los resultados.

## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### Análisis de los datos demográficos

**Tabla 01**

*Variables de identificación de los profesionales de enfermería de una institución de salud privada, Lima 2016.*

<b>Variables y categorías</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	70	86.4
Masculino	11	13.6
<b>Estado civil</b>		
Soltero	39	48.1
Casado	40	49.4
Divorciado	1	1.2
Viudo	1	1.2
<b>Edad</b>		
20 a 35 años	45	55.6
36 a 50 años	21	25.9
51 a más años	5	6.2
No contesta	10	12.3
<b>Años trabajados</b>		
Menor a 1 año	15	18.5
1 a 2 años	13	16.0
2 a 3 años	8	9.9
3 a más años	45	55.6
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

La tabla 01 muestra que de los 81 profesionales que participaron en la investigación, el 86.4% son mujeres y el 13.6 varones; el 48.1% tiene estado civil soltero, el 49.4% casado, el 1.2% divorciado y otro porcentaje igual viudo; el 55.6% tiene de 20 a 35 años, el 25.9% de 36 a 50, y el 6.2% de 51 a más años; el 55.6% tiene más de 3 años trabajando en la institución, el 25.9% de 1 a 3 años, y el 18.5% menos de 1 año.

## Prueba de las hipótesis

**Tabla 02**

*Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería de una institución de salud privada, Lima 2016.*

<b>Variables y categorías</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Compromiso organizacional</b>		
Poco o nada comprometido	16	19.8
Comprometido	65	80.2
<i>Compromiso afectivo</i>		
Poco o nada comprometido	5	6.2
Comprometido	76	93.8
<i>Compromiso normativo</i>		
Poco o nada comprometido	52	64.2
Comprometido	29	35.8
<i>Compromiso de continuación</i>		
Poco o nada comprometido	19	23.5
Comprometido	62	76.5
<b>Intención de permanencia</b>		
Si	73	90.1
No	8	9.9

La tabla 02 muestra los resultados descriptivos de las variables del estudio. En cuanto a la variable compromiso organizacional, el 80.2% mostró estar comprometido y el 19.8% mostró estar poco o nada comprometido. El análisis del compromiso organizacional por dimensiones muestra compromiso afectivo en un 93.8%, compromiso de continuación en el 76.5%, y compromiso normativo en un 35%. En la variable intención de permanencia se observa que el 90.1% tiene intención de quedarse laborando en la institución

Para determinar la relación entre la variable compromiso organizacional y la variable intención de permanencia, se procedió a aplicar la prueba estadística Chi cuadrado, la cual fue

desestimada por no cumplir con las condiciones de validez; por tal razón, se procedió a estimar la relación a través de la regresión logística (Barón y Téllez, 2004).

**Tabla 03**

*Relación entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia, Lima 2016.*

Compromiso	B	Error	Wald	gl	p	OR	IC 95%	
							Inferior	Superior
Constante	-3.669	0.784	21.879	1	0.000	0.025	-	-
Afectivo	3.602	1.329	7.347	1	0.007	36.679	2.712	496.136
Continuación	2.052	0.990	4.295	1	0.038	7.781	1.118	54.164

*Nota.* Las variables especificadas en el paso 1 fueron: afectivo, normativo, continuación y compromiso en general

La tabla 03 muestra la regresión logística utilizando el método paso hacia atrás de Wald, mostrando en el tercer paso un ajuste significativo de las variables a través de la prueba de Hosmer y Lemeshow ( $p=0.578$ ), y una  $R^2$  de Nagelkerke de 0.465 (Apéndice C). Los resultados muestran que el compromiso afectivo ( $OR=36.679$ ,  $p=0.007$ ) y el compromiso de continuación ( $OR=7.781$ ,  $p=0.038$ ) tienen asociación significativa con la intención de permanencia, y clasifican un 92.6% de los casos. Los coeficientes  $\beta$  sugieren una relación directa entre el compromiso afectivo ( $\beta =3.602$ ) y de continuación ( $\beta =2.052$ ) con la intención de permanecer en la institución. El compromiso normativo y el compromiso en general fueron desestimados en el modelo.

## Discusión

La investigación realizada centra su atención en la variable compromiso organizacional, que constituye uno de los componentes más observados por el comportamiento organizacional y a la que se le atribuye el rol de mejor predictor de la rotación y la puntualidad de los empleados

(Edel, García y Casiano, 2007). En los resultados encontrados en el presente estudio se muestra que la mayoría de los profesionales de enfermería (80%) está comprometido con la institución donde trabaja. Resultados que se pueden explicar tal vez por el reconocimiento de la empresa hacia el empleado como su principal activo otorgándole valor y una posición dentro de la organización (López 2007), por ser una empresa que pertenece a una organización religiosa que promueve los principios ético-cristianos. Esto fortalece el trato al trabajador creando un sentimiento de reciprocidad con su centro de labor y elevando su compromiso organizacional.

Siew, Chitpakdee, Chontawan (2011) realizaron una investigación en donde se analizó una población similar, encontrándose que cerca de la mitad de las personas estudiadas (48,07%) estaban comprometidas con la institución, lo cual indicaba su identificación con la organización y sus metas, y por ende, se encontraban motivadas a satisfacer adecuadamente las necesidades de los beneficiarios; sin embargo, también se encontró un porcentaje considerable (19.8%) de personas poco o nada comprometidas con la institución. Esto podría ser explicado tal vez por la falta de motivación para generar una cultura de compromiso organizacional por parte de los administradores, sabiéndose que los gerentes y líderes en enfermería no solo tienen la responsabilidad de proporcionar servicios de calidad, sino que también deben de considerar y dirigir al personal en el campo del compromiso (Mateja, 2014) ya que este genera responsabilidad con la calidad en el trabajo. Sin embargo, también puede deberse a motivos intrínsecos de los trabajadores.

En la investigación realizada por Briggita Skela-Savic Mateja Lorber, se reporta que los líderes en enfermería están más comprometidos con su organización ( $F = 41.588$ ,  $p < 0.001$ ) que los enfermeros que no ocupan ningún cargo administrativo, posiblemente se explique esta condición porque la empresa no realiza ningún esfuerzo para el desenvolvimiento de una cultura

organizacional con el trabajador común y se deja de lado la importancia de un buen clima y cultura organizacional para fomentar el incremento del compromiso afectivo y reducir las manifestaciones psicosomáticas en el colaborador (Uribe, Patlán, & García, 2015). La carencia de un compromiso institucional conlleva a tener un impacto directo en las actitudes y conductas del empleado, tales como el rechazo a tomar como suya las de metas, valores y cultura de la organización, presentando a su vez un mayor ausentismo y una mayor rotación de personal (Betanzos & Paz 2007), esto último implicaría a su vez una inversión de tiempo en reclutamiento, selección de personal, capacitación, accidentes, errores, etc. (Arias, 2001), afectando la productividad de la empresa.

En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, se encontró que casi la totalidad de los profesionales de enfermería (93.8%) presentan compromiso afectivo, considerado por Poblete (2009), como la dimensión del compromiso que tiene un dominio considerablemente mayor en los empleados. Este resultado deja ver que el personal ha desarrollado una relación de aprecio con la institución, se sienten orgullosos de pertenecer a la organización y disfrutan de su permanencia en ella (Rivera, 2013). Si una persona se siente bien con la institución en la cual labora, también se sentirá bien consigo misma, manteniendo una imagen positiva, generalizándola y extendiéndola a la organización, lo que hace incrementar su compromiso afectivo (Vázquez, Casal y Pérez, 2016). Este resultado es favorable para la institución de salud, puesto que un colaborador que desarrolla mayor compromiso afectivo, disminuye el riesgo de abandono de la empresa reduciendo la rotación del personal, beneficiando a la institución y a sus dirigentes (Betanzos & Paz, 2007). Así mismo, tiende a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre la productividad (Hellriegel y cols, 1999, citados por Edel, García, Casiano, 2007).

En cuanto al compromiso de continuidad, entendido como la necesidad que siente el individuo de quedarse en la organización por conveniencia y no porque realmente se quiera quedar (Böhrt, Romero, & Díaz Bretones, 2014); se encontró que el 76.5% de los profesionales de enfermería presentaron este tipo de compromiso. Cuando el vínculo primario con la organización está basado fuertemente en este componente de continuidad, no es tan favorable para la institución, porque puede dar lugar a trabajadores que no encuentren razones para desempeñarse más allá de lo estrictamente necesario y que se limiten a cumplir con las tareas asignadas dentro de los estándares mínimos aceptables (Meyer, Hecht, Gill, Toplonytsky, 2010; citados por Böhrt et al., 2014). Esto en el área de enfermería ocasionaría gran preocupación porque afectaría la calidad del cuidado, repercutiendo directamente en la salud de los pacientes. Sin embargo, es necesario recalcar que, en este caso, la mayoría de los profesionales de enfermería, presentó un compromiso afectivo, lo que significa que los administradores de la institución probablemente han aprovechado el compromiso de continuidad y gestionado muy bien el compromiso afectivo logrando que éste, se sobreponga en la mayoría de ellos. La significancia estadística reportada por el compromiso afectivo ( $p=0.000$ ) y el de continuidad ( $p=0.038$ ) demuestra que la decisión de quedarse laborando en la institución está fuertemente ligada al compromiso afectivo.

El compromiso normativo, es el componente del compromiso organizacional que menor porcentaje obtuvo en el presente estudio (35.8%). Esto se puede explicar con la propuesta de Meller y Allen (1991) quien menciona que el compromiso normativo permanece solo hasta cuando la deuda que el individuo siente hacia la organización, por algunas consideraciones especiales que se le dio, sea saldada. Al término de esta deuda, el individuo ya no siente obligación de quedarse en la institución (Cotrina y Toro, 2014); por ello, es necesario que la organización plantee estrategias para fortalecer este componente a través de prestaciones que

puedan brindar a sus empleados y propiciar un mejor ambiente de reciprocidad entre institución y empleado (Edel, García y Casiano, 2007). De esta manera no quedaría sólo el deseo de ser leal a la institución mediante el compromiso afectivo; sino que se complementaría con el compromiso normativo a través de la obligación que sienta para ser leal con la institución (Betanzos, Andrade y Paz, 2006) y el compromiso de continuidad a través de la necesidad de permanecer en ella (Arias, 2001).

En el análisis de relación entre cada uno de los componentes del compromiso organizacional y la intención de permanencia que tienen los trabajadores para con su centro de labor, queda registrado que el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad tienen asociación significativa con la intención de permanencia de los empleados, desestimando del modelo estadístico utilizado en el presente estudio, al compromiso normativo y al compromiso en general; estos resultados coinciden con el estudio de Sallan, Simo, Fernandez, & Enache (2010) quienes confirman la relación significativa existente entre el compromiso afectivo y la intención de abandonar una institución y argumentan que para reducir la rotación, los gestores de recursos humanos deben fomentar el desarrollo de compromiso afectivo y de continuidad en los empleados. Así mismo, Cortina & Toro (2014) afirman que la variable compromiso afectivo es una mediadora parcial de la intención de permanencia de los trabajadores al existir relación significativa entre ambas ( $p < 0.001$ ). Existen otros estudios que corroboran lo encontrado en esta investigación, como es el caso de Poblete (2009) quien encontró relación significativa de la intención de permanencia con todos los componentes del compromiso organizacional, siendo el compromiso afectivo sin embargo, la relación que encontró con el compromiso normativo, a diferencia del presente estudio donde no se encontró relación significativa, podría ser explicada

por las características de las poblaciones, pues el estudio de Poblete fue desarrollado en una población de profesores de enseñanza básica.

Aunque con respecto al compromiso normativo existan ciertas discrepancias en cuanto a la relación con la intención de permanencia, lo que sí se puede asegurar en función a la literatura, es que el compromiso afectivo explica muy bien la intención de permanencia; sin embargo, también quedaría en tela de juicio el compromiso de continuidad por los resultados reportados por Yasmin y Ahmad (2015), donde no se evidenció relación significativa. Esta discrepancia se deja como sugerencia para ser consolidado en futuras investigaciones tomando en cuenta otros elementos como características de la población, niveles socioeconómicos, entre otros.

Finalmente, es importante resaltar la responsabilidad que tienen las organizaciones de preocuparse por fidelizar a los trabajadores reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa (López, 2007), pues son ellos quienes impulsan las actividades de la organización aplicando en el trabajo su inteligencia y su talento para innovar y ser competitivos (Arbaiza, 2014). Esto puede lograrse, fortaleciendo los tres tipos de compromiso, enfatizando en el afectivo y el de continuidad que fueron los que mostraron tener relación significativa con la intención de permanencia en el presente estudio.

### **Conclusiones**

De los resultados se concluye lo siguiente:

Un alto porcentaje de profesionales en enfermería están comprometidos con la institución, el compromiso que prevalece es el afectivo, seguido del compromiso de continuación; sin embargo, el compromiso normativo está presente en un porcentaje reducido.

La mayoría de los profesionales de enfermería tienen la intención de permanecer en la institución.

El compromiso organizacional afectivo y el compromiso organizacional de continuidad tienen relación directa y significativa con la intención de permanencia; sin embargo, el compromiso organizacional normativo no presenta relación significativa.

No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería.

### **Recomendaciones**

Para la administración de la institución:

Fortalecer el compromiso afectivo en los profesionales de enfermería mediante estrategias de marketing interno para reducir la rotación del personal.

Realizar mediciones periódicas de las variables de estudio mediante los instrumentos propuestos a fin de identificar elementos de retroalimentación que contribuyan a la mejora continua.

Para la comunidad científica:

Realizar el estudio en otros profesionales del equipo de salud de la institución para conocer el comportamiento de estas variables.

Replicar el estudio en instituciones públicas y privadas de salud para reafirmar el poder explicativo del compromiso de continuidad para la intención de permanencia

## Referencias

- Al-Hussami, M. (2009). Predictors of nurses' commitment to health care organisations. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26, 36 - 38. Recuperado de [http://www.ajan.com.au/vol26/26-4\\_al-hussami.pdf](http://www.ajan.com.au/vol26/26-4_al-hussami.pdf)
- Arbaiza, L. (2014). *Administración y Organización: Un enfoque contemporáneo*. 1a. ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. CENGAGE Learning.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría Y Administración*, (200), 5–12. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Barón, F. J. y Téllez, F. (2004). Apuntes de Bioestadística (web institucional Universidad de Málaga). Disponible en <https://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/>
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 22(1), 25-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2313/231317045002/>
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207–215. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>
- Böhrt, R., Romero, C., & Díaz Bretones, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu Órgano de Difusión Científica Del Departamento de Psicología UC BSP*, 12(2), 227–245. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612014000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Cabrera, I. V. (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los

- docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*. Universidad de Alas Peruanas. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/727>
- Cortina, E. M., & Toro, F. (2014). *El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector contact centers*. Universidad EAFIT. Recuperado de [https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita\\_CortinaEspitia\\_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) “Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Recuperado de: [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- Elizalde, A.; Martí, M.& Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 5(15). Universidad de Los Lagos Santiago, Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>
- Fundación Universia. (2012). *Deserción laboral: ¿por qué ocurre?* Lima: Fundación Universia. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2012/04/11/922501/desercion-laboral-que-ocurre.html>
- García, D. (2008). *Manual del marketing*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gestión. (2015a, January 23). ¿Cómo conservar a sus profesionales con talento? *Empleo Y Management*. Lima. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>

- Gestión. (2015b, May 3). ¿Eres un empleado comprometido? *Empleo Y Management*. Lima.  
Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/eres-empleado-comprometido-2138871>
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Greene, W. E., Walls, G. D., & Schrest, L. J. (1994). Internal Marketing. *Journal of Services Marketing*, 8(4), 5–13. <http://doi.org/10.1108/08876049410070682>
- Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Grove, S., Gray, J. y Burns, N. (2016). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (6ª ed.). España: Elsevier.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Jerome, N. (2013). Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource and employee's performance. *International Journal of Business and Management Invention*. (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X. 2(3), 39-45
- López, J. (2007). El cliente interno. *Contribuciones a La Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2007a/jjls-cli.htm>
- Madero, S. M., & Flores, R. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad: Un estudio cuasi-experimental. *Investigación Administrativa*, 38(103), 74–80. Recuperado de <http://biblat.unam.mx/en/revista/investigacion-administrativa/articulo/predictores-no-financieros-del-compromiso-de-continuidad-un-estudio-cuasi-experimental>

- Maldonado-Radillo, S. E., Guillén, A. M., & Carranza, R. E. (2011). El Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en una Universidad Pública (Organizational Commitment in Public University Administrative Employees). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 4(4), 121–131. Recuperado de <http://papers.ssrn.com/abstract=1952718>
- Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*. Universidad de Valladolid. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mateja Lorber, B.S. (2014). Factors affecting nurses' organizational commitment. *Obzornik zdravstvene nege*. 48(4), 294–301. Retrived from: <http://www.obzornikzdravstvenenege.si/2014.48.4.294>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [http://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Oncharoen, N & Ussahawanitchakit, P. (2010). Internal marketing, external marketing, organizational competencies, and business performance. *International Journal of Business Research*. 10, 24 - 30. Recuperado de: <http://www.freepatentsonline.com/article/International-Journal-Business-Research/237448633.html>
- Perea, J. L. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista de Investigación En Psicología*, 9(1), 109–122. Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4032>

Perryer, C; Jordan, C; Firms, IanTravaglione, A. (2010). Predicting turnover intentions: The interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support.

*Management Research Review*. 33, 911 - 923. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.1108/01409171011070323>

Peya, M. (2008). Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica. *Nursing (Ed. Española)*, 26(2), 62–65. Recuperado de

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33990/1/608338.pdf>

Pineda, A. L. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2), 30–37. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620574005>

Poblete, G. Z. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*,

41(3), 445–460. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511929005>

Pons, F. J., & Ramos, J. (2010). Antecedentes del compromiso organizacional: relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de recursos humanos. *Estudios Financieros Revista de Trabajo Y Seguridad Social Comentarios Casos Prácticos Recursos Humanos*, (323), 239–256.

PricewaterhouseCoopers. (2014). *Efectividad de capital humano en América Latina*. México.

Recuperado de <http://www.pwc.com/mx/es/servicios-recursos-humanos/archivo/2014-03-saratoga-reporte-ejecutivo.pdf>

Rafiq, M., & Ahmed, P. K. (2000). Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension. *Journal of Services Marketing*, 14(6), 449–462. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/242349708\\_Advances\\_in\\_the\\_internal\\_marketing\\_concept\\_Definition\\_synthesis\\_and\\_extension](https://www.researchgate.net/publication/242349708_Advances_in_the_internal_marketing_concept_Definition_synthesis_and_extension)

- Ramírez, H. (2002). Confianza y aprendizaje: Impacto de la confianza en la organización. In *Innovación Confianza y pequeña empresa* (1ª ed., p. 285). México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco.
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española. *El Diccionario de La Lengua Española*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=practica>
- Rivera, O. M. (2013, October 9). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/handle/123456789/4807>
- Ruiz, J. (2013). El Compromiso Organizacional: Un valor personal y empresarial en el Marketing Interno. *Revista de Estudios Empresariales*. 1, 67-86. Recuperado de: [revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/download/847/808](http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/download/847/808)
- Salazar, J; Guerrero, C; Machado, Y; Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*. 20. 67-75. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Sallan, J. M., Simo, P., Fernandez, V., & Enache, M. (2010). Estudio de la relaciónn entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestion*, 10(2), 15–28. <http://doi.org/10.5295/cdg.090151js>
- Sanzo, M.; García, N.; Santos, M.; Trespalacios, J. (2007). El marketing interno como fuente de ventaja competitiva para las pyme: repercusiones sobre diversos tipos de resultados.

*Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, 6,7 y 8 de junio de 2007. Vol. 2, 2007. ISBN 978-84-7356-500-4, pág. 32.*

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524966>

Schnaars, S. P. (1991). *Estrategias de marketing: Un enfoque orientado al consumidor*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Siew, P. L; Chitpakdee, B; Chontawan, R. (2011). Factors predicting organizational commitment among nurses in state hospitals, Malaysia. *International Medical Journal Malaysia*, 10; 21 - 28. Recuperado de:

<http://iiumedic.net/imjm/v1/download/Volume%2010%20No%202/IMJM%20Vol%2010%20No%202%20p23-30.pdf>

Soria, V. M. (2004). *Relaciones Humanas*. México: LIMUSA.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259–293. DOI: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x Retrived from <https://www.researchgate.net/publication/211395075>

Uribe Prado, J. F., Patlán Pérez, J., & García Saisó, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría Y Administración*, 60(2), 447–467. [http://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](http://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)

Vázquez, G; Casal, C; Pérez, D. (2016). Antecedentes del compromiso afectivo de los empleados de pymes intensivas en conocimiento. *Uropean Research on Management and Business Economics*. España, 22(1), 25 - 30. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000453>

Warner, J. (2004). *Gestión del cambio: Perfil de competencias*. España: HRD Press.

Yasmin, K. Ahmad, N. (2015). Impact of Organizational Commitment on Intention to Quit Among Psychaitric Nurses: Evidence from Pakistan. *International Journal of Learning & Development*. 5(4)

# Apéndice



7. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.				
8. He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.				
9. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.				
10. Ésta institución tiene un gran significado para mí.				
11. Tengo una sensación de deuda con la institución.				
12. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.				
13. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.				
14. Siento apego emocional a la institución.				
15. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.				
16. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.				
17. Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.				
18. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.				
19. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.				
20. Soy leal a la institución.				
21. Tengo la obligación de permanecer en la institución.				

22. Según su experiencia, ¿Ha decidido permanecer laborando en la institución?

Si  No

**Gracias por tu colaboración.**

## Apéndice B

### Consentimiento Informado

**Título del Proyecto:** COMPROMISO ORGANIZACIONAL E INTENCIÓN DE PERMANENCIA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA.

#### PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTO

Usted está invitado a participar en el estudio llevado a cabo por la Lic. Irma Contreras Alomía, participante de la Maestría en Enfermería con mención en Administración y Gestión, quien obtendrá información importante sobre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en su centro de trabajo actual.

El propósito del estudio consiste en ayudar a los directivos de la institución y de los servicios de enfermería a fidelizar a su personal para asegurar su permanencia y mejor rendimiento profesional.

Su participación consistirá en responder con veracidad el cuestionario que es completamente anónimo.

**RIESGOS:** La participación en este estudio no lo expone a riesgo alguno.

**1. Beneficios.-** Los resultados del estudio permitirán contar con información de base que contribuirá para adoptar medidas eficaces en la fidelización de los profesionales de enfermería a su centro de labor.

**2. Derechos del participante.-** Su participación en este estudio es completamente voluntaria.

**3. Confidencialidad.-** Está asegurada la reserva de la información que usted proporcione, desde el momento que el cuestionario es completamente anónimo.

**4. Costos adicionales.-** La participación en este estudio no genera costo para el participante.

**5. Reembolso.-** El participante no recibirá reembolso monetario por la participación en el estudio.

#### 6. Declaración de Informe de Consentimiento

Yo \_\_\_\_\_ declaro haber leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por el investigador principal y acepto colaborar en el estudio. Por esta razón autorizo mi participación voluntaria en la investigación.

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

## Apéndice C

### Pruebas de validación de modelo

#### Codificación de las variables incluidas en el análisis de regresión

	N	Código
<b>+7-*variablesz-7</b>		
<b>Intención de permanencia</b>		
Si	73	0
No	8	1
<b>Compromiso</b>		
Poco o nada comprometido	16	1
Comprometido	65	0
<b>Compromiso normativo</b>		
Poco o nada comprometido	52	1
Comprometido	29	0
<b>Compromiso de continuación</b>		
Poco o nada comprometido	19	1
Comprometido	72	0
<b>Compromiso afectivo</b>		
Poco o nada comprometido	5	1
Comprometido	76	0

#### Prueba de Hosmer y Lemeshow

Escalón	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	0.163	4	0.997
2	0.195	2	0.907
3	0.309	1	0.578

#### Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	29.394 <sup>a</sup>	0.246	0.517
2	31.635 <sup>b</sup>	0.224	0.472
3	31.998 <sup>b</sup>	0.221	0.465

*Nota.* (<sup>a</sup>) La estimación ha terminado en la iteración 2 porque ha alcanzado el máximo de iteraciones, (<sup>b</sup>) La estimación ha terminado en la iteración 6 por que las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de 0.001

**Clasificación del tercer modelo**

<b>Permanencia observada</b>	<b>Permanencia pronosticada</b>		<b>Corrección de porcentaje</b>
	Si	No	
Si	72	1	98.6
No	5	3	37.5
<b>Porcentaje global</b>			<b>92.6</b>