

DOI: <https://doi.org/10.17162/rccs.v11i2.1104>

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

Organizational commitment and intention of permanence of nursing professionals in a private health institution, Lima

Irma Aurora Contreras Alomía¹, Flor Lucila Contreras Castro²

RESUMEN

Objetivo: 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. 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. **Material y métodos:** 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. **Conclusión:** no existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería.

Palabras clave: Compromiso, compromiso organizacional, intención de permanencia, enfermería.

ABSTRACT

Objective: the verification of the existence of a direct relationship between the variables of organizational commitment and the intention of permanence in the nursing staff of a private health institution in Lima - Peru. The values according to Meller and Allen (1991) and the percentage of employees who intended to remain in the institution. **Material and methods:** the study was correlational quantitative, not experimental, transversal and descriptive. It had as a population all the nurses of that establishment adding a total of 120 professionals. The sample consisted of 100 nurses selected by non-probabilistic sample according to convenience, of which 81 collaborators filled out the data collection instrument correctly. **Results:** the prevailing commitment is the affective one (93.8%), the continuation commitment follow-up (76.5%); However, the normative commitment (35.8%) is present in a small percentage. 90.1% of the collaborators intend to remain in the institution. **Conclusion:** there is no significant relationship between the organizational commitment and the intention of permanence of nursing professionals.

Keywords: Commitment, organizational commitment, intention to remain, nursing.

¹Enfermera, Servicio Médico Integral, UCI Pediátrica, Asunción, Paraguay

²Docente EP. Enfermería, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

INTRODUCCIÓN

La meta reciente de los responsables de la dirección de un grupo de personas que brindan servicios a la comunidad, es el de alcanzar con eficiencia los objetivos de las organizaciones a las cuales pertenecen. Para lograrlo, deben tener en cuenta que los colaboradores son los principales activos de la empresa, por lo que estos deben ser dirigidos con un mayor grado de atención para que se desarrollen, mejoren y se mantengan dentro de la institución (Fundación Universia, 2012). El surgimiento que tienen las empresas actualmente, involucran 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). Es de suma importancia que los dirigentes desarrollen el compromiso en sus dirigidos, dado que la competencia en el mercado global es cada vez más intensa (Arias, 2001).

Cuando una persona renuncia, sus conocimientos y experiencias ganadas en el tiempo de servicio se van con él, teniendo un impacto negativo en la organización (Madero & Flores, 2009). El abandono de los colaboradores a sus puestos de trabajo, genera el reclutamiento de nuevo personal y a su vez, genera nuevos procesos de inducción y capacitación, lo cual 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 y 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 tomar por importante el retener el talento humano debido a que este es determinante para la obtención de los objetivos e ideales de la empresa colaborando con el progreso de la misma. Un punto muy claro a considerar es el de lograr integrar a las personas a la organización. Entendiendo sus intereses, objetivos y necesidades, la institución, representada por sus líderes, crean un vínculo de armonía empleado-empresa muy difícil de romper, capaz de durar por años e incluso fidelizándolos hasta en los momentos más difíciles (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 hospital clínica o centro de salud, en donde se brindan servicios a la comunidad, es a su vez una empresa, la cual debe darle la importancia necesaria a comprometer a su personal para tener como resultado una mayor eficacia en el desempeño. Cuanto más comprometidos estén los enfermeros con sus organizaciones, más productivos y efectivos serán. Esto deja un mensaje claro a todos los administradores y directores de enfermería para prestar una atención considerable a las cuestiones de compromiso organizacional para las enfermeras y demás empleados dentro de sus instituciones. (Al-Hussami, 2009)

Existen muchas razones para que el personal se desentienda de los objetivos y metas de su organización, rompiéndose el vínculo y el equilibrio empleado – empresa. Las aspiraciones y el éxito profesional aumentan la rotación no deseada de personal, es por ello que el empleador tiene 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. Para obtener este escenario, no solo se necesita de trabajadores comprometidos, sino que sus directivos tomen conciencia de la importancia de este punto dentro de la organización (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 su centro de labor, 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 (PricewaterhouseCoopers, 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).

El presente estudio tiene por objetivo principal el 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. Y como objetivos específicos el identificar el compromiso organizacional en general, la intención de permanencia de los profesionales de enfermería y si tiene relación directa con el compromiso en general y sus tres dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad).

La necesidad de llevar a cabo la investigación surge por manifestaciones constantes del personal de enfermería de querer abandonar la institución por sentirse maltratadas o por buscar una mejora en la remuneración. 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. Por tales razones sùrgela siguiente pregunta de

investigación: ¿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?

El estudio se realizó en los profesionales de enfermería de una clínica privada teniendo como objetivo principal el determinar la relación entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería, e identificando el porcentaje de las dos variables por separado: permanencia y de compromiso organizacional junto con sus tres dimensiones mencionadas por Allen y Meyer (1991).

Antecedentes de la investigación

Muchos estudios sirvieron como antecedentes, de los cuales 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). Fueron 303 cuestionarios válidos. En conclusión 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 305 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 de 22 preguntas de escala tipo Likert, basados en las tres dimensiones del compromiso, afectivo, de continuidad y normativo. Para mediar la intención de renunciar de las enfermeras se utilizó una adaptación de un cuestionario de 3 ítems de Mobley, Horner y Hollingsworth

(1978). De los resultados se concluye que el compromiso afectivo y el compromiso normativo tienen un impacto significativo sobre la intención de la enfermera de renunciar, mientras que el compromiso de continuidad no tuvo ningún impacto.

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 ($X^2 = 228.32$, $gl=37$). De los resultados de la investigación, los autores concluyen que en el burnout un buen clima y cultura organizacional es de vital importancia para elevar 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 750 enfermeros de los hospitales Eslovenos participó. Se empleó un cuestionario, 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 al demostrar un mayor compromiso con una organización que otros enfermeros. 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.

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, en Medellín, cuyo objetivo fue explorar que tanto el compromiso organizacional media la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia. El estudio fue cuantitativo aplicándose instrumentos psicométricos en

una muestra de 409 empleados. 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, así como años de experiencia en el compromiso organizacional. Participaron 416 enfermeras en cuatro hospitales estatales de Malasia, utilizando cuestionarios autoadministrados. Se utilizó la técnica de regresión múltiple Stepwise para analizar los datos. Los resultados revelaron que el 48,07% de los sujetos reportaron alto nivel de compromiso organizacional, el 44,23% con nivel moderado y el 6,97% con 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. 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: 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. Participaron 241 informantes. Se obtuvo un modelo de regresión con un valor R^2 ajustado 0.189, $F=7.235$, $p<0.01$. 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. Finalmente, los investigadores concluyen con el llamado a los líderes y gestores del talento humano a fomentar la creación del 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. Los objetivos fueron: 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), tomándose en cuenta el compromiso: afectivo, calculativo y normativo. Se utilizó la regresión logística para determinar el poder explicativo de los compromisos en la intención de permanencia de los profesores. 539 profesores participaron y los resultados mostraron que para la toma de decisiones, estos consideran las tres dimensiones del compromiso. 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 se observa relevante, pero con un poder explicativo significativamente menor al afectivo.

MÉTODO

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.

Participantes

La población está 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 está constituida por 100 profesionales de enfermería seleccionados por muestreo no probabilístico a conveniencia de los cuales 81 personas respondieron correctamente el cuestionario.

Instrumentos

Para la recolección de los datos de la variable compromiso organizacional se aplicó el instrumento realizado por Meyer y Allen (1991). 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.

Análisis de datos

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. 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.

RESULTADOS

En tabla 01 podemos observar 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 el mismo porcentaje de 1.2% para el estado civil de 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.

Tabla 01

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

Variables y categorías		n	%
Sexo			
	Femenino	70	86.4
	Masculino	11	13.6
Estado civil			
	Soltero	39	48.1
	Casado	40	49.4
	Divorciado	1	1.2
	Viudo	1	1.2
Edad			
	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
Años trabajados			
	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
Total		81	100.0

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 02

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

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

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 β 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.

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

CONCLUSIÓN

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.

Declaración de financiamiento y de conflictos de interés:

El estudio fue financiado por los autores, quienes declaran no tener conflictos de interés.

Correspondencia

Irma Aurora Contreras Alomía
Correo electrónico: itaca86@gmail.com

Flor Lucila Contreras Castro
Correo electrónico: florcc@upeu.edu.pe

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al-Hussami, M. (2009). Predictors of nurses' commitment to health care organisations. *Australian Journal of Advanced Nursing*, vol.26; pág. 36 - 38. Retrieved from 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. ISBN 978-987-1954-41-4. 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. Retrieved from <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*. Vol.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. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>
- Böhr, 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 UCBS*, 12(2), 227–245. Retrieved from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200004&lng=es&nrm=iso&tling=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. Retrieved from: <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. Retrieved from 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. Retrieved from: 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*, vol. 5, núm. 15, 2006. Universidad de Los Lagos Santiago, Chile. ISSN: 0717-6554. Retrieved from: <http://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>
- Fundación Universia. (2012). *Deserción laboral: ¿por qué ocurre?* Lima: Fundación Universia. Retrieved

- from <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. Retrieved from <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>
- Gestión. (2015b, May 3). ¿Eres un empleado comprometido? *Empleo y Management*. Lima. Retrieved from <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*. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X. Vol. 2, Issue 3, PP.39-45
- López, J. (2007). El cliente interno. *Contribuciones a La Economía*. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <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), pp. 294–301. Retrieved 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)
- Ooncharoen, N & Ussahawanitchakit, P. (2010). Internal marketing, external marketing, organizational competencies, and business performance. *International Journal of Business Research*. Vol.10, pág. 24 - 30. ISBN 10540806, ISSN 15551296 Retrieved from: <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. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4032>
- Perryer, C; Jordan, C; Firms, Ian Travaglione, A. (2010). Predicting turnover intentions: The interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support. *Management Research Review*. ISSN: 2040-8269, vol. 33; pág. 911 - 923. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/01409171011070323>
- Peya, M. (2008). Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica. *Nursing (Ed. Española)*, 26(2), 62–65. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from <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. Retrieved from: 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* (1st ed., p. 285). México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco.
- 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. Retrieved from <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*. Vol.1, pág. 67-86. Retrieved from: 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*. vol 20. pág. 67-75. ISSN: 10249435. Retrieved from: 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 relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 15–28. <http://doi.org/10.5295/cdg.090151js>
- Sanzo, M.; García, N.; Santos, M.; Trespalcacios, 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. Retrieved from: <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*, vol. 10; pág 21 - 28.
- Retrieved from: <http://iiuimedic.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 Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/211395075>
- Uribe Prado, J. F., Patlán Pérez, J., & García Saisó, A. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, 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, vol.22, Issue 1, pág. 25 - 30. Retrieved from: <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*. Pakistan. ISSN 2164-4063. Vol. 5, No. 4

Recibido: 25/03/18
Aceptado: 19/08/18