



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EMPODERAMIENTO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL

DOS DE MAYO- 2019

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública

Autora:

Solís Barrón, Edith Graciela

Asesor:

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis
(ORCID: 0000-0002-4608-2975)

Jurado:

Mendoza Murillo, Paul Orestes
Vigo Ayasta, Elsa Reina
Torres Prada, Estrella

Lima - Perú

2020

Referencia:

Solis, B. (2020). *Empoderamiento y compromiso organizacional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital Nacional de Dos de Mayo - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5679>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**EMPODERAMIENTO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL
NACIONAL DOS DE MAYO- 2019**

Línea de investigación: Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública

con mención en Gestión Hospitalaria

Autora:

Solís Barrón, Edith Graciela

Asesora:

Aliaga Pacora, Alicia Agromelis

orcid.0000-0002-4608-2975

Jurado:

Mendoza Murillo, Paul Orestes

Vigo Ayasta, Elsa Reina

Torres Prada, Estrella

Lima- Perú

2020

Dedicatoria:

A mis tres amores:

Mi esposo Antonio, e hijos Elmer Antonio y
Álvaro Marcelo.

Agradecimiento

A Dios por permitirme alcanzar este logro tan importante en mi formación profesional.

A mis padres por brindarme las oportunidades.

A mi esposo e hijos por todo el amor, comprensión y apoyo constante que hicieron posible la culminación de mi tesis.

A la Dra. Alicia Aliaga Pacora, asesora de tesis, por su guía y seguimiento en el presente trabajo de investigación.

Índice

Dedicatoria:.....	II
Agradecimiento.....	III
Indice.....	IV
Indice de tablas	VI
Indice de figuras.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Descripción del problema	2
1.3. Formulación del problema	3
-Problema General	3
-Problemas Específicos:.....	3
1.4. Antecedentes	3
1.5. Justificación de la Investigación	11
1.6. Limitaciones de la investigación.....	11
1.7. Objetivos	12
-Objetivo General.....	12
-Objetivos Específicos:	12
1.8. Hipótesis	12
1.8.1. Hipótesis General.....	12
1.8.2. Hipótesis específicas	13
II. Marco teórico	14

2.1 Marco Conceptual.....	14
2.2. Bases teóricas.....	15
III. Método.....	21
3.1. Tipo de Investigación.....	21
3.2. Población y muestra.....	21
3.3. Operacionalización de variables	22
3.4. Instrumentos.....	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Análisis de datos	26
IV. Resultados	27
V. Discusión de resultados.....	42
VI. Conclusiones.....	45
VII. Recomendaciones	46
VIII. Referencias	47
IX. Anexos.....	50
Anexo A: Matriz de consistencia.....	50
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	22
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad- X	24
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad- Y	26
Tabla 4 Empoderamiento	27
Tabla 5 Trabajo en equipo	28
Tabla 6 Liderazgo participativo	29
Tabla 7 Compromiso de los trabajadores.....	30
Tabla 8 Compromiso Organizacional	31
Tabla 9 Compromiso afectivo.....	32
Tabla 10 Compromiso continuo.....	33
Tabla 11 Compromiso normativo	34
Tabla 12 Estadísticos descriptivos de ambas variables.....	35
Tabla 13 Prueba de Shapiro Will, para ambas variables.....	36
Tabla 14 Correlación rho de Spearman empoderamiento y el compromiso organizacional ..	37

Índice de figuras

Figura 1 Empoderamiento	27
Figura 2 Trabajo en equipo	28
Figura 3 Liderazgo participativo.....	29
Figura 4 Compromiso de los trabajadores	30
Figura 5 Compromiso Organizacional.....	31
Figura 6 Compromiso afectivo	32
Figura 7 Compromiso continuo	33
Figura 8 Compromiso normativo.....	34

Resumen

El **objetivo:** fundamental de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, la investigación se llevó a cabo en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, **Método:** Se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva y con diseño correlacional, la muestra de estudio estuvo formada por 35 enfermeras, que es el total que labora en el área. Entendemos como empoderamiento a la capacidad que tienen las personas de tomar una mejor decisión en el tiempo oportuno, así mismo muestra un buen trabajo en equipo y por lo tanto es competente. Por otro lado, el compromiso organizacional es entendido como la capacidad de el apego con la organización, el sentimiento de pertenencia o sentimiento de traición si abandona a la institución. **Resultados:** Con la contrastación de hipótesis, la cual muestra una relación entre las variables estudiadas, sin embargo, es una correlación positiva débil con un valor de $r=0,330$, **Conclusiones:** Lo cual nos permite recomendar que la Dirección Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo debe impartir talleres de desarrollo de empoderamiento en el personal, lo cual generaría un mejor trabajo en equipo, toma de decisiones y por lo tanto también un buen compromiso institucional.

Palabras clave: Empoderamiento, trabajo en equipo, toma de decisiones, compromiso organizacional.

Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between the empowerment and the organizational commitment of the nursing staff of the Neonatology Service of the National Hospital Dos de Mayo- 2019, the investigation was carried out in the Neonatology Service of the Hospital National Dos de Mayo, the quantitative approach was used, of a substantive type and with a correlational design, the study sample was formed by 35 nurses, which is the total that works in the area. We understand how empowerment people have the ability to make a better decision in a timely manner, it also shows good teamwork and is therefore competent. On the other hand, organizational commitment is understood as the capacity of attachment to the organization, the feeling of belonging or feeling of betrayal if you leave the institution. The investigation concludes with the hypothesis test, which shows a relationship between the variables studied, however, it is a weak positive correlation with a value of $r = 0.330$, which allows us to recommend that the Department of Neonatology of the National Hospital Dos de Mayo must teach empowerment development workshops in staff, which would generate better teamwork, decision making and therefore also a good institutional commitment.

Key words: Empowerment, teamwork, decision making, organizational commitment

I. Introducción

La presente tesis se titula: Empoderamiento y compromiso organizacional del personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital nacional dos de mayo- 2019. Entendiendo que son temas de importancia actual para toda institución, en este mundo globalizado y la sociedad del conocimiento.

Las instituciones se están modernizando progresivamente, y haciendo grandes esfuerzos como capacitando y actualizando a su personal, sin embargo, es lento, y aún más si son instituciones del estado.

La presente investigación se llevó a cabo en el Servicio de Neonatología Del Hospital Nacional Dos De Mayo, el total de la muestra fueron las 35 enfermeras que laboran en el Servicio. Llegando a demostrarse la hipótesis formulada, la cual señala que existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, muestra una correlación positiva débil con un valor de $r= 0,330$; y un nivel de significancia de $p = 0,003$, la cual amerita un análisis exhaustivo a fin de mejorar el nivel de empoderamiento del personal, a través de una continua capacitación hasta lograr niveles óptimos de desarrollo del personal y sea capaz y competitivo a fin de generar un trabajo eficaz y de calidad.

1.1. Planteamiento del problema

En toda organización, institución y/o empresa es muy importante que haya el empoderamiento por parte de los colaboradores, así como el compromiso organizacional.

Hoy en día es entendido el empoderamiento como la capacidad que tienen los empleados, o colaboradores de tomar decisiones en favor de la institución.

Asimismo, partir del siglo pasado, década del 60, en todos los países del mundo se empezó a hablar del compromiso organizacional; este se orientó hacia el resultado de la organización como el desempeño de los empleados, la eficacia, la satisfacción laboral. Pero a través de los años se han marcado las diferencias ya que el compromiso está en función de toda la institución, mientras que la satisfacción laboral hace referencia al puesto de trabajo, y al grupo donde el colaborador se desarrolla.

En la presente investigación el tema a estudiar es el empoderamiento y compromiso organizacional que tienen las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo.

1.2. Descripción del problema

En el Hospital Dos de Mayo, considerando que es un hospital nacional y que muchos de los trabajadores que laboran son nombrados, otros contratados y que también laboran en otras instituciones. A ello se suma la falta de capacitaciones por parte del estado que tengan como finalidad desarrollar en los colaboradores habilidades y destrezas que cada vez los haga más competitivos, dando como resultados trabajadores con poca identidad y falta de compromiso institucional lo cual es una desventaja para el Servicio, ya que la calidad de atención se ve limitada. Lo cual nos motiva a realizar la presente investigación a fin de conocer el estado actual.

1.3. Formulación del problema

-Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el **empoderamiento** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?

-Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el **trabajo en equipo** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el **liderazgo** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el **compromiso de los trabajadores** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?

1.4. Antecedentes

Investigaciones internacionales

Giraldo (2012) en su tesis: “El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales”, para optar el Grado Académico de Magister en Administración, de la Universidad Nacional de Colombia, señalamos los aspectos más importantes de la tesis:

El propósito del presente trabajo es determinar como el empoderamiento genera compromiso organizacional en las aseguradoras nacionales de la ciudad de Manizales, para lo

cual fue necesario identificar los condicionantes del empoderamiento que unidos o de forma individual fomentan el compromiso organizacional en los funcionarios, en su dimensión afectiva, normativa y de continuación. El estudio es de tipo cualitativo y se llevó a cabo mediante la metodología de entrevista estructurada, en el cual participaron tres aseguradoras que cumplieron con los criterios de selección establecidos, mediante una muestra intencional.

Los hallazgos encontrados en el presente estudio, lograron mostrar cómo se presenta el empoderamiento en cada una de las empresas abordadas y a su vez, como genera éste, compromiso organizacional, aunque es claro que el alcance no es determinar resultados generalizables al sector asegurador, ni a la relación entre ambos elementos, si no al comportamiento de estos en las empresas estudiadas.

Méndez (2015) en su tesis: “Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México”, para optar el grado académico de Maestra en Administración, de la Universidad de Montemorelos, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: el grado de calidad del clima organizacional ¿es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México? Metodología La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por aproximadamente 2000 empleados de los cuales se tomó una muestra de 633. Resultados Las variables consideradas en el estudio fueron grado de calidad del clima organizacional y grado de compromiso organizacional. Al correr la prueba estadística se encontró un valor $F = 5.89$ y un nivel de significación $p = 16$. Conclusiones Con base en el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se determinó que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México.

El estudio mostró según los niveles utilizados en la escala de Likert de los

instrumentos una percepción de la variable clima organizacional de los empleados en grado entre muy bueno y excelente y expresaron estar entre muy de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores de compromiso organizacional.

Ortega (2015) en su investigación: “Niveles de empoderamiento en jefes de agencia de una Empresa de Telecomunicaciones que opera en Guatemala”, para optar el grado de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, de la Universidad Rafael Landívar, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de empoderamiento, teniendo como muestra: género, escolaridad y antigüedad o tiempo de servicio con mayor incidencia en los jefes de una empresa dedicada a telecomunicaciones. El estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo, en el cual se seleccionaron 26 colaboradores del área capital y departamental de la ciudad de Guatemala en como sujeto de estudio para la recolección de información. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Escala de Likert para medir el nivel de empoderamiento (WART). Se concluyó que el género con mayor empoderamiento es el género femenino; el nivel de escolaridad con mayor empoderamiento son las personas no universitarias; la antigüedad o tiempo de servicio con mayor empoderamiento en la organización corresponde a las personas que tienen 3 años o más tienen un nivel más alto de empoderamiento en la empresa. La principal recomendación para la organización es poder capacitar a su personal para aumentar el nivel de empoderamiento en el género masculino, incentivar y motivar a las personas universitarias ya que tienen una mejor preparación intelectual y crear sentido de pertenencia en las personas que tiene un tiempo de 0 a 2 años laborando en la organización a través de campañas.

Vásquez (2017) en su trabajo “Liderazgo, presencia y discursos de las enfermeras en el Sistema Sanitario Público Andaluz”, para optar el Grado Académico de Doctora en Enfermería, Fisioterapia y Podología, de la Universidad de Sevilla, señalamos los aspectos

más importantes de la tesis: Los objetivos de esta tesis son determinar la presencia de los cargos directivos de Enfermería en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) y analizar, desde una perspectiva feminista y a través de sus discursos, las barreras estructurales, sociales y personales que impiden al colectivo y a las mujeres dentro de él lograr una representación equitativa en la estructura directiva de la organización sanitaria. Asimismo, determinar, desde la percepción de los y las participantes, las iniciativas y/o programas auspiciados por la institución para neutralizar el sesgo y promocionar a las mujeres. Para ello he realizado un estudio cualitativo, mediante entrevistas en profundidad realizadas al 73,3% de los directivos/as de Enfermería del sistema sanitario público andaluz. Para el análisis de contenido de los discursos me he apoyado en el software Nudist Vivo versión 11 Plus. Éste se ha completado a un mayor nivel de profundidad mediante el análisis crítico del discurso. Resultados: Tras este apartado se exponen desagregados por sexo, los resultados en relación a la presencia directiva enfermera en el SSPA, a los elementos para el liderazgo, - motivación hacia la Enfermería y hacia la carrera directiva-, las trayectorias profesionales y directivas diferenciadas de hombres y mujeres, incluyendo el sistema de acceso. Seguidamente se muestran los resultados obtenidos sobre las trabas estructurales que dificultan el ejercicio directivo, entre las que están la estructura organizativa y el modelo de gestión clínica; las trabas de género centradas en la pervivencia de los estereotipos en la organización y sus profesionales y el papel de las familias como favorecedor o limitador del ejercicio directivo. Por último, se recogen las opiniones sobre la implementación de las políticas de igualdad y de cómo permean en el sistema y en sus profesionales. Conclusiones: Las enfermeras están infrarrepresentadas en el SSPA. Los hombres entrevistados se adhieren en gran medida a un perfil más gerencial y tecnificado, centrado en objetivos y las mujeres a un perfil más cuidador centrado en las necesidades de los pacientes. Las enfermeras son más vocacionales y no tienen tanta inclinación hacia los cargos de gestión como los hombres.

Existen prejuicios sobre la Enfermería en general y sobre las enfermeras en particular, derivados de la pervivencia de los estereotipos en la organización. El clima organizacional andromédico, el sistema gerencial de gestión clínica adoptado y la aplicación de las cuotas paritarias en una profesión feminizada, no están favoreciendo el paso de las enfermeras a la escala directiva del SSPA.

Morales (2016) en su tesis: “Empoderamiento y desempeño laboral (Estudio realizado en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango)”, para optar el grado de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, de la Universidad Rafael Landívar, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: El objetivo de ésta investigación es establecer el nivel de empoderamiento en el desempeño laboral en los colaboradores del Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales. La población fue conformada por treinta y cuatro colaboradores del Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango, que equivalen al 91% de la población, son 14 hombres y 20 mujeres. Conclusiones: Se comprobó que el nivel de empoderamiento en los colaboradores del Colegio Cristiano Nueva Nación está limitado para desarrollar iniciativas propias y tomar decisiones acertadas en su área de trabajo, ya que las autorizaciones y el desarrollo de las actividades en la institución educativa, están centralizadas en la dirección general y financiera, para que las mismas se puedan realizar.

Investigaciones nacionales

Tucto (2017) En su tesis “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud Mención: Salud Pública y Docencia Universitaria, de la Universidad de Huánuco, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: Objetivo. Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso

organizacional de los profesionales de enfermería de la Microrred de salud Aparicio Pomares de Huánuco; 2017. Métodos. Fue un estudio cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional, con diseño correlacional, con 49 enfermeros, quienes previo consentimiento, respondieron una entrevista y las escalas de liderazgo y compromiso organizacional, los cuales fueron validados y fiabilizados. La comprobación de hipótesis fue mediante la prueba Tau “b” de Kendall, considerando un $p \leq 0,05$. Resultados. El ejercicio del estilo de liderazgo de los jefes de servicio, fue percibida como “favorable” por el 42,4% (21), y “medianamente favorable” por 49,5% (24). El nivel de compromiso organizacional fue percibido de nivel alto por 51,7% (25)] y de nivel regular por un 36,7% (16). El análisis entre: estilo de liderazgo y compromiso organizacional normativo, determinó relación estadísticamente significativa ($p = 0,006$), con lo que se determina que a medida que se incrementa el ejercicio del estilo de liderazgo, lo hace el compromiso organizacional normativo. Al analizar las variables: estilo de liderazgo y compromiso organizacional afectivo y continuo se determinó correlación ínfima [($p = 0,48$) y ($p = 0,97$) respectivamente], siendo no significativo, aceptándose la hipótesis nula. Conclusiones. No hubo correspondencia entre el ejercicio del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional percibida por los enfermeros ($p = 0,244$), por tanto, amerita aplicar estrategias de gestión del talento humano.

Palomino (2017) en su investigación “Empoderamiento y compromiso organizacional en el centro de hemodiálisis medical consortium sociedad anónima cerrada Lima 2017”, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: el tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores de centro de hemodiálisis Medical Consortium sociedad

anónima cerrada. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables. Se concluye que existe relación directa y significativa entre empoderamiento y compromiso organizacional en los trabajadores de centro de hemodiálisis Medical Consortium Sociedad Anónima Cerrada Lima – 2017 Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .874**).

Portilla (2017) en su trabajo: “Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental”, para optar el grado académico de Licenciada en Psicología, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: Se estudió la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 200 trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Para lograr este objetivo se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melia, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). Ambos instrumentos fueron validados para el presente estudio; así mismo demostraron tener adecuadas propiedades psicométricas en cuanto a validez de constructo y confiabilidad. Los resultados validan la hipótesis de la investigación. Finalmente, se discute la importancia que tiene la satisfacción y compromiso organizacional en los trabajadores.

Contreras (2017) en su tesis: “Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016”, para optar el grado académico de Maestra en Enfermería con mención en Administración y Gestión, de la Universidad Peruana Unión, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: 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.

Ly (2015) en su tesis “Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia 1 Trujillo, 2013”, para optar el grado académico de Doctor en Economía y Desarrollo Industrial, de la Universidad Nacional de Trujillo, señalamos los aspectos más importantes de la tesis: El propósito de la investigación es determinar el efecto del empowerment en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación agencia 1, de la Ciudad de Trujillo. El objetivo del presente trabajo, es determinar el efecto del Empowerment en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación agencia 1, ¿Trujillo – 2013? La hipótesis que se formuló fue la siguiente: El Empowerment tiene efecto significativo en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación agencia 1, Trujillo – 2013. En el material de estudio se ha tomado como muestra al Banco de la Nación Agencia 1 de la

ciudad de Trujillo, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y el análisis documental. Con respecto a la propuesta del empowerment se observan las diferentes estrategias que conforman las etapas que este programa comprende, cada una de las etapas están relacionadas entre sí con el propósito de satisfacer al cliente que utiliza los servicios del área de créditos del Banco de la Nación. Se concluye afirmando que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta significativamente en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación. Se recomienda que el área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación deberá seguir aplicando el Empowerment por los beneficios que otorga.

1.5. Justificación de la Investigación

Justificación práctica: A través de esta investigación nos permitió determinar la relación que existe entre el empoderamiento y compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, a fin de proponer soluciones de mejora.

Justificación teórica: Consideramos al empoderamiento como una capacidad que tiene la persona para tomar decisiones que favorezcan el desarrollo institucional. Así mismo el compromiso organizacional es la actitud que muestra el trabajador frente a su institución como resultado de un proceso. El sustento teórico sirvió de base para la investigación y para llevar a cabo tanto el análisis como las conclusiones del trabajo de investigación.

Justificación metodológica: El presente trabajo se aplicó la Investigación Sustantiva con diseño correlacional.

1.6. Limitaciones de la investigación

Consideramos las siguientes limitaciones:

Espacial: Situamos como escenario de investigación sólo el Servicio de Neonatología

del Hospital Dos de Mayo. Sin embargo, la investigación es de suma importancia para el servicio, aunque no se pueda generalizar para otros hospitales.

Recursos: La falta de financiamiento, para llevar a cabo investigaciones, por parte del estado.

1.7. Objetivos

-Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el **empoderamiento** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

-Objetivos Específicos:

- Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.
- Describir la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.
- Caracterizar la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

Existe relación entre el **empoderamiento** y el **compromiso organizacional** del

personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el **trabajo en equipo** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.
- Existe relación entre el **liderazgo** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.
- Existe relación entre el **compromiso de los trabajadores** y el **compromiso organizacional** del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

II. Marco teórico

2.1 Marco Conceptual

Compromiso normativo:

Para Meyer y Allen (1991) Como aquel grado en que un individuo siente, una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización. En el compromiso o mejor dicho de deber, se encuentra la creencia de la lealtad o un sentido moral, quizás por percibir que las prestaciones como la capacitación, beneficios económicos tales como bonos o prestaciones superiores a la ley, hace que el empleado debe permanecer hasta que la deuda sea cubierta (p.25).

Compromiso de continuidad (necesidad):

Para Meyer y Allen (1991) Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Es muy viable encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos financieros, físicos y psicológicos en los cuáles infiriera retirarse, como a su vez de la incertidumbre psicológica que genera el encontrar otro empleo (p.23).

Compromiso organizacional:

Para Davis y Newstrom (2000) es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea continuar participando en ella de forma activa, el cual se refleja habitualmente de forma más fuerte en los empleados que hacen parte de equipos de trabajo comprometidos, que llevan laborado varios años en la organización o que han crecido laboralmente generando en ellos éxito personal (p.85).

Empoderamiento:

Es un proceso estratégico que busca una relación de socios entre su gente y la

organización, aumentar confianza, autoridad, responsabilidad y compromiso para servir mejor al cliente. (Robinson 1998, p.13)

Liderazgo democrático:

Es la distribución de la responsabilidad entre los miembros de un equipo de trabajo, empoderar, delegar y ayudar al proceso de toma de decisiones colegiadas. (Gastil, 1994, p.32)

Trabajo en equipo:

Es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo. (UNESCO, 2000, p.12)

2.2. Bases teóricas

Empoderamiento

1. Definición de empoderamiento:

Para Menon (2005) el empoderamiento de los empleados es el proceso de dar a los empleados de primera línea la autoridad para tomar decisiones una vez reservados sólo para los gerentes. Se ha convertido en un tema importante en el liderazgo del siglo XXI, ya que la gestión del estilo de coaching se ha vuelto más común (p.257).

Asimismo, Smith (2008) menciona que el empoderamiento: se alinea estrechamente con el tema de liderazgo de la delegación, delegación es los líderes que dan a los subordinados tareas para completar y los plazos para completarlos, generalmente la delegación ha durado más tiempo que el empoderamiento. Empoderamiento es más acerca de confiar en los empleados para tomar decisiones en situaciones de servicio al cliente u otras situaciones front end cuando un gerente no está disponible (p. 159).

Como podemos señalar el empoderamiento es una forma de dar autoridad a los empleados a tomar decisiones con responsabilidad en bien de la institución.

2. Importancia del empoderamiento en las instituciones:

Para Menon (2005) el empoderamiento, nos referimos a las capacitaciones y talleres permanentes que se da a los diferentes colaboradores de la organización. Este debe ser continuo y oportuno a fin de que los trabajadores tengan los recursos y herramientas necesarias para resolver problemas y dar soluciones inmediatas. (p.121)

Cuando hablamos de tomar decisiones, nos estamos refiriendo; que puede ir desde hacer sugerencias de cómo hacer un trabajo, en relación a las horas de trabajo, de las políticas de la institución, para mejorar la atención a los usuarios, acerca de la logística, acerca de la recompensa intrínseca de su trabajo.

Una persona empoderada, e identificada con su institución siempre buscará la mejora continua de la institución donde labora.

La característica de una persona empoderada, es que debe desarrollar:

- Habilidades técnicas, que son habilidades específicas.
- Habilidades interpersonales, los miembros del equipo deben de aprender a comunicarse en forma asertiva, resolver conflictos.
- Habilidades administrativas, el equipo debe aprender a elaborar registros, procedimientos, programar, monitorear el desempeño de los miembros.

3. Ventajas del empoderamiento en las instituciones:

Al respecto Zahedi (2009), menciona que cuando los empleados están capacitados y facultados para resolver problemas: Toman decisiones, asumen riesgos, son creativos, responsables en sus tareas, aumenta la productividad, ahorro de costos, mejora la calidad (p.28).

Es importante mencionar que siempre debe estar controlado, vigilado y con un monitoreo permanente todos los colaboradores a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del servicio, área, o departamento al que uno pertenece.

Razón por la cual, la relación entre los colaboradores y los directivos o gerentes, se fortalece, tal como se menciona en el artículo:

Empoderamiento de los empleados: Gestión dando poder a la gente. Los gerentes son vistos como entrenadores, a fin de mejorar la calidad y productividad de la institución. (Smith, 2008, p.65)

4. Dimensiones del empoderamiento: Se consideran como dimensiones del empoderamiento:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo participativo
- Compromiso de los trabajadores

Veremos a cada uno de ellos:

4.1. Trabajo en equipo: Entendemos que el trabajo en equipo es un trabajo colaborativo de dos a más personas, con la finalidad de cumplir una meta establecida. Pero a su vez estas personas que conforman el equipo deben trabajar con responsabilidad, en forma cooperativa, cada uno con sus habilidades y capacidades, ayudándose mutuamente. (Conger, 1998, p.63)

4.2. Liderazgo participativo: El liderazgo participativo es un estilo gerencial, que motiva a los empleados a participar en la toma de decisiones de la institución. Va a depender de la persona que lidera al equipo, si es una persona capaz motivará a que haya mejores desempeños (Conger, 1988, p.71).

4.3. Compromiso de los trabajadores: Se refiere a la identidad y la capacidad de compromiso que muestran los colaboradores con su institución, a fin de lograr las metas establecidas con esfuerzo, disciplina y servicio (Conger, 1988, p.78)

Compromiso organizacional

1. Definición de compromiso organizacional:

La definición hace referencia a distintos aspectos como el apego con la organización, el sentimiento de pertenencia o sentimiento de traición si abandona a la institución.

Para (Porter, citado por Gallardo y Triadó, 2008), lo definieron como el nivel de devoción del empleado con la empresa, que está compuesto por la creencia y aceptación del trabajador en los valores y los objetivos de la organización, también por la disponibilidad a esforzarse por la organización y por último el sentimiento de continuidad del miembro en la organización.

Asimismo, (Castro, citado por Juaneda y Gonzales, 2007), define al compromiso organizacional como el estado psicológico que se caracteriza por el vínculo entre el empleado y la organización y que tiene implicaciones en su decisión de mantener o no su condición de miembro de esta organización.

2. Dimensiones de compromiso organizacional:

Las dimensiones del compromiso organizacional son:

- Compromiso afectivo o dimensión afectiva
- Dimensión calculativa o compromiso de continuidad o continuo
- Dimensión normativa o compromiso normativo

Desarrollaremos brevemente cada uno de ellos:

2.1 Compromiso afectivo o dimensión afectiva:

Para Mowday y Portes (1979), Juaneda y Gónzales (2007), mencionan que la

definición afectiva como:

La fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede estar caracterizado por al menos tres factores:

- a) fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización,
- b) disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización,
- c) fuerte deseo de permanencia como miembro de la organización.

Lo cual nos permite señalar, que este tipo de compromiso se caracteriza por que existe un vínculo emocional del colaborar hacia la institución, porque le permite alcanzar sus metas y expectativas. El trabajador se siente identificado en la empresa, es decir tiene bien puesta la camiseta.

Algunas características que muestran los colaboradores pueden ser:

- Un buen desempeño
- Socialización
- Rendimiento
- Predisposición

2.2 Dimensión calculativa o compromiso de continuidad o continuo:

Se basa en el coste de oportunidad, es decir al irse a otra empresa el trabajador pierde su tiempo de servicio, el vínculo es material, el nivel de compromiso es bajo, su desempeño es mínimo, y se corre el riesgo de que abandonará la institución si encuentra otras oportunidades. Lo cual es negativo para la institución.

Algunas características que muestran los colaboradores pueden ser:

- Absentismo
- Presentismo (presente en el trabajo, pero ausente psicológicamente)
- Retrasos

2.3 Dimensión normativa o compromiso normativo:

Hace mención al vínculo que se basa en la obligación, surge como consecuencia de aquellos trabajadores que piensan que permanecer en la institución es correcto, por las oportunidades, la confianza que se da.

Las características de los colaboradores son las mismas que la dimensión afectiva, pero en menor grado.

3. Factores que influyen en el compromiso organizacional:

A continuación, mencionamos algunos factores positivos y negativos. Consideramos los aportes de (Gómez, 2006, citado por Ríos, 2010).

Dentro de los factores positivos tenemos:

- Competencia personal percibida
- Consideración del líder
- Liderazgo
- Motivación interna
- Implicación en el puesto de trabajo
- Satisfacción laboral global
- Satisfacción con el propio trabajo
- Satisfacción con la promoción
- Satisfacción con el sistema de supervisión

Dentro de los factores negativos tenemos:

- Conflictividad del puesto de trabajo
- Ambigüedad del rol
- Estrés

III. Método

3.1. Tipo de Investigación

Se aplicó la Investigación Sustantiva, con sus niveles Descriptivo y Explicativo, para Sánchez y Reyes (2017), en su libro Metodología y Diseños de la investigación científica, define "... como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad" (p. 38).

Asimismo, se aplicó el diseño descriptivo correlacional, con la finalidad de identificar la relación que existe entre las variables de estudio, cuyo esquema es el siguiente:

Donde:

M Es la muestra de estudio

Ox Es la variable (X): Empoderamiento

Oy Es la variable (Y): Compromiso organizacional r... Es el coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

En la presente investigación la población y la muestra de investigación fue la misma, denominada muestreo censal, al respecto Ramírez (1997) afirma "la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra"(p.11).

La muestra estuvo constituida por: 35 enfermeras que laboran en el Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
EMPODERAMIENTO	1. Trabajo en equipo	Orden Diálogo
	2. Liderazgo participativo	Flexibilidad Decisiones
	3. Compromiso de los trabajadores	Identidad Responsabilidad
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1. Compromiso afectivo	Valor a la institución
	2. Compromiso continuo	Compromiso
	3. Compromiso normativo	Responsabilidad Lealtad

3.4. Instrumentos

- **Para la Variable (X): Empoderamiento;** se utilizó la ficha técnica que detallamos a continuación.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Encuesta para medir el empoderamiento

Autora: La investigadora

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 8 minutos.

Propiedades psicométricas: La variable, está compuesta por 3 dimensiones:

Trabajo en equipo

· Liderazgo participativo

Compromiso de los trabajadores

·
La encuesta comprende 12 ítems, con respuestas tipo

Confiabilidad y validez de la encuesta:

Para determinar la **confiabilidad**, se tomó una prueba piloto a 10 enfermeras, a continuación, presentamos el resultado.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad- x

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 859	10

El resultado refiere que la **encuesta es confiable en un 85,9%**.

Validez: Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado.

Por lo tanto; la encuesta es válida y confiable.

- **Para la Variable (Y): Compromiso Organizacional**

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Encuesta para medir el compromiso organizacional

Autor : Meyer y Allen (1991)

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 15 minutos.

Propiedades psicométricas: La variable, está compuesta por 3 dimensiones:

Compromiso

Compromiso

Compromiso

La encuesta comprende 18 ítems, con respuestas tipo

Confiabilidad y validez de la encuesta:

Para determinar la **confiabilidad**, se tomó una prueba piloto a 10 enfermeras, a continuación, presentamos el resultado.

Tabla 3*Estadísticos de fiabilidad- Y*

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 801	18

El resultado refiere que la **encuesta es confiable en un 80,1%**.

Validez: Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado.

Por lo tanto; la encuesta es válida y confiable.

3.5. Procedimientos

A fin de contrastar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Diseño de elaboración de encuestas
- Confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach
- Trabajo de campo.
- Tabulación de datos en Excel.
- Aplicación del programa SPSS.

3.6. Análisis de datos

Luego de la obtención de resultados, se aplicó los métodos analíticos, sintético, y el método deductivo, que nos permitió elaborar las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable (X): Empoderamiento

a. A continuación, presentamos los **resultados generales** de la variable(X):

Empoderamiento

Tabla 4

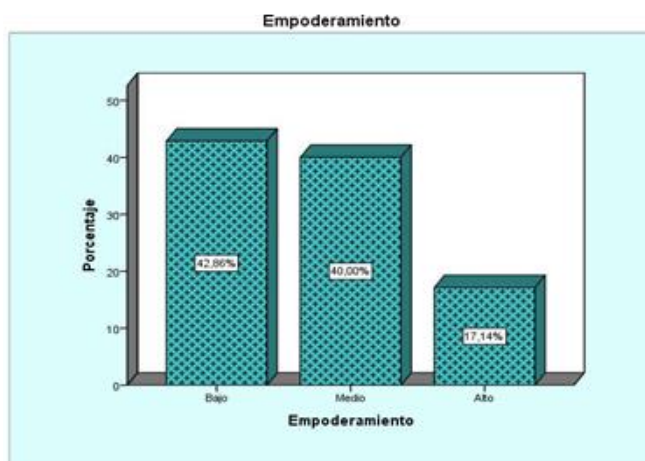
Empoderamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	42.9
Medio	14	40.0
Alto	6	17.1
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 1

Empoderamiento



De la encuesta aplicada personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, se tiene que el 42.86% consideran que el nivel de empoderamiento evaluado a través del trabajo en equipo, el liderazgo participativo y el compromiso de los trabajadores es bajo, mientras que el 40% consideran que el nivel de empoderamiento es medio y el 17.14% consideran que el nivel del empoderamiento es alto.

b. A continuación, presentamos los **resultados por cada una de las dimensiones** de la variable(X): Empoderamiento, que son 3: Trabajo en equipo, liderazgo participativo y el compromiso de los trabajadores, veamos a cada una de ellas:

Tabla 5

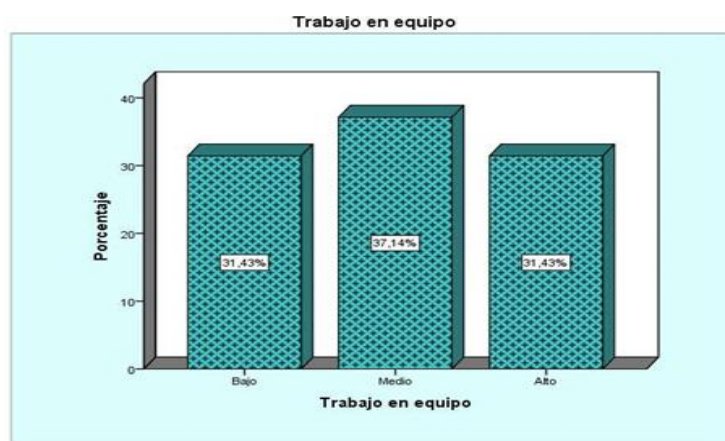
Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	31.43
Medio	3	37.14
Alto	1	31.43
Total	5	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 2

Trabajo en equipo



De la encuesta aplicada, se tiene que el 37.14% consideran que el nivel de trabajo en equipo a través de una comunicación fluida, asertiva, respetando opiniones, existiendo orden de trabajo y disciplina es medio, mientras que el 31.43% consideran que el nivel de trabajo en equipo es bajo y el 31.43% consideran que el nivel de trabajo en equipo es alto.

Liderazgo participativo

Tabla 6

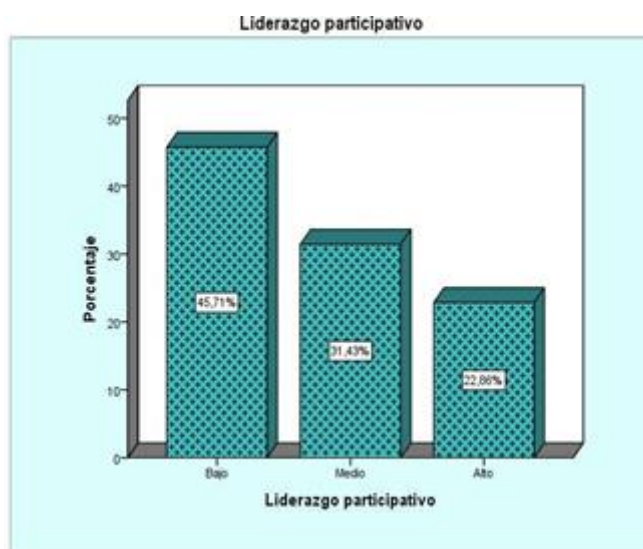
Liderazgo participativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	45.7
Medio	1	31.4
Alto	1	22.9
Total	5	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 3

Liderazgo participativo

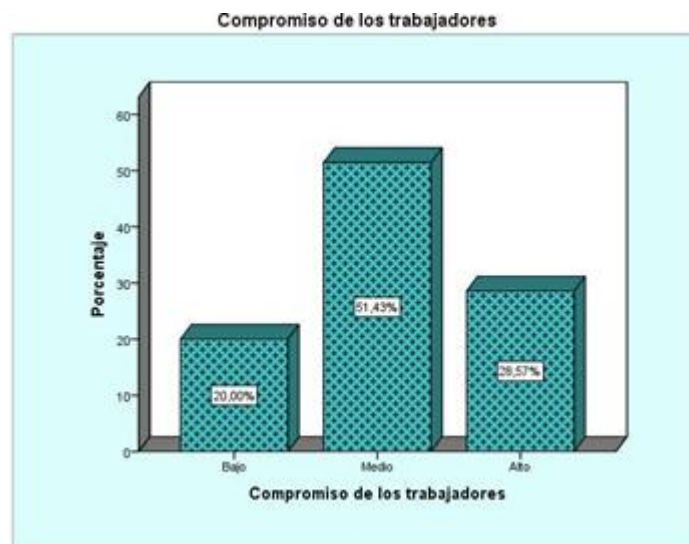


De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 45.71% consideran que el nivel de liderazgo participativo a través de un trato equitativo con todos los trabajadores, considerando sus decisiones, con participación proactiva es baja, mientras que el 31.43% consideran que el liderazgo participativo es medio y el 22.86% consideran que el liderazgo participativo es alto.

Tabla 7*Compromiso de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	20.0
Medio	18	51.4
Alto	10	28.6
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 4*Compromiso de los trabajadores*

De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 51.43% consideran que el nivel de compromiso de los trabajadores como satisfacer las expectativas, cumpliendo oportunamente con sus deberes e identificándose con el hospital es medio, mientras que el 28.57% consideran que el compromiso de los trabajadores es alto y el 20% consideran que el compromiso de los trabajadores es bajo.

4.1.2 Resultados descriptivos de la variable (Y): Compromiso organizacional

A continuación, presentamos los **resultados generales** de la variable(Y): Compromiso organizacional.

Tabla 8

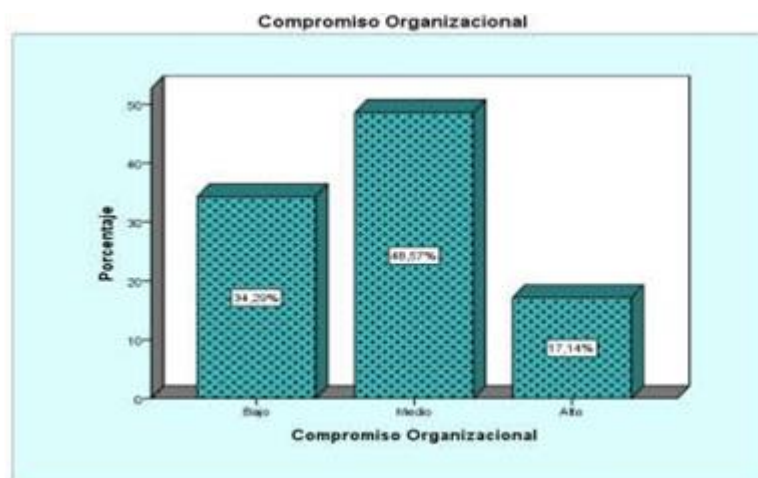
Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	34.3
Medio	17	48.6
Alto	6	17.1
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 5

Compromiso Organizacional



De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 48.57% consideran que el nivel de compromiso organizacional como el afectivo, continuo y normativo es medio, mientras que el 34.29% consideran que el compromiso organizacional es bajo y el 17.14% consideran que el nivel del compromiso organizacional es alto.

A continuación, presentamos los **resultados por cada una de las dimensiones** de la variable(Y): Compromiso organizacional, que son 3: Compromiso afectivo, compromiso continuo y el compromiso normativo.

Tabla 9

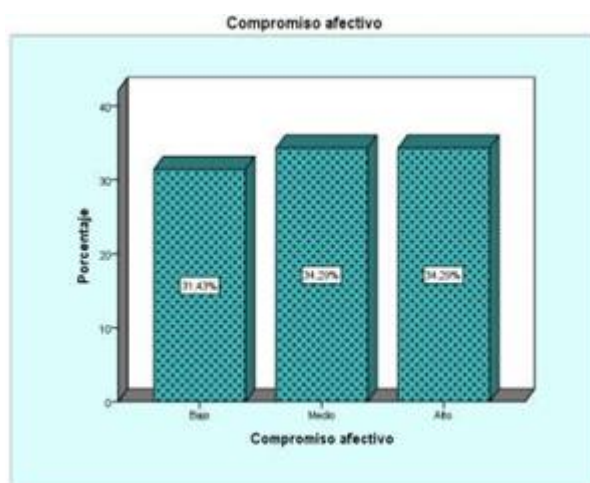
Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	31.4
Medio	12	34.3
Alto	12	34.3
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 6

compromiso afectivo

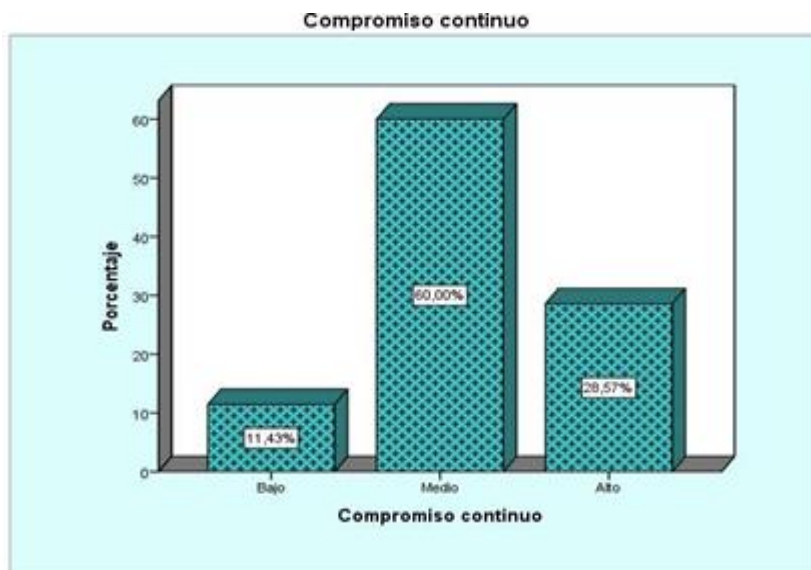


De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 34.29% consideran que el nivel del compromiso afectivo como sentirse feliz pasando el resto de su carrera en el servicio de neonatología, identificándose con los problemas, experimentando sentimientos de pertenecían hacia el servicio, entre otros; es medio, mientras que el otro 34.29% consideran que el compromiso afectivo es alto y el 20.51% consideran que el compromiso afectivo es bajo.

Tabla 10*Compromiso continuo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	11.4
Medio	21	60.0
Alto	10	28.6
Total	35	100%

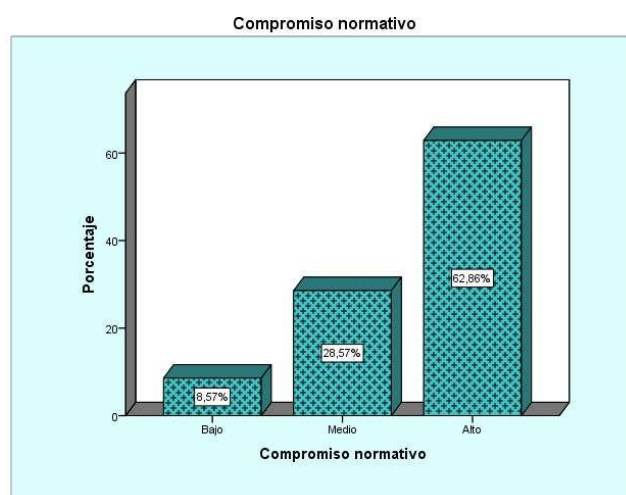
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Figura 7*Compromiso continuo*

De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 60% consideran que el compromiso continuo como permanecer en el hospital, hacerlo parte de su necesidad, considerando afectar su vida si decide dejar la organización es medio, mientras que el 28.57% consideran que el compromiso continuo es alto y el 11.43% consideran que el compromiso continuo es bajo.

Tabla 11*Compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	8.57
Medio	10	28.57
Alto	22	62.86
Total	35	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta**Figura 8***Compromiso normativo*

De la encuesta aplicada, se obtuvo que el 62.86% consideran que el nivel del compromiso normativo como sentirse en la obligación de permanecer en su actual trabajo, así como sentir que no estaría bien dejar su organización en esta institución merece lealtad es alto, mientras que el 28.57% consideran que el compromiso normativo es medio y el 8.57% consideran que el compromiso normativo es bajo.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 12

Estadísticos descriptivos de ambas variables

Descriptivos			Estadístico	Error estándar
Empoderamiento	Media		39,60	,954
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	37,66	
		Límite superior	41,54	
	Media recortada al 5%		39,48	
	Mediana		39,00	
	Varianza		31,835	
	Desviación estándar		5,642	
	Mínimo		30	
	Máximo		53	
	Rango		23	
	Rango intercuartil		9	
	Asimetría		,316	,398
	Curtosis		-,687	,778
	Compromiso Organizacional	Media		1,83
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	1,59	
		Límite superior	2,07	
Media recortada al 5%			1,81	
Mediana			2,00	
Varianza			,499	
Desviación estándar			,707	
Mínimo			1	
Máximo			3	
Rango			2	
Rango intercuartil			1	
Asimetría			,257	,398
Curtosis			-,894	,778

Tabla 13*Prueba de Shapiro Will, para ambas variables*

	Estadístico	gl	Sig.
Empoderamiento	,965	35	.021
Compromiso Organizacional	,800	35	.000

En las tablas 12 y 13 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro Will, lo cual se usó debido a que la base está compuesta por menos de 50 datos. Encontrando valores de p menores de 0, 05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Ha: Existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Para llevar a cabo la contrastación de hipótesis se ha llevado a cabo el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** del 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:** Mostramos a continuación la tabla.

Tabla 14

Correlación rho de Spearman empoderamiento y el compromiso organizacional

Compromiso Organizacional	
Rho de Empoderamiento Coeficiente de correlación	,330
Spearman Sig. (bilateral)	,003
N	35

d. Interpretación: Comprobamos que entre el empoderamiento y el compromiso organizacional existe una correlación positiva débil con un valor de $r= 0,330$; y un nivel de significancia de $p = 0,003$ que es menor de 0.05;

e. Decisión: Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019

Hipótesis específicas:

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Ha: Existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Para llevar a cabo la contrastación de hipótesis se ha llevado a cabo el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** del 95%, y un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:** Mostramos a continuación la tabla.

Tabla 15.

Correlación rho de Spearman trabajo en equipo - compromiso organizacional

Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	,372
Trabajo en Equipo Coeficiente de correlación	
Sig. (bilateral)	,028
N	35

- d. **Interpretación:** Comprobamos que entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional existe una correlación positiva débil $r = ,372$; y un nivel de significancia de $p=0.028$ que es menor de 0.05.

e. **Decisión:** Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Ha: Existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Para llevar a cabo la contrastación de hipótesis se ha llevado a cabo el siguiente proceso:

a. Establecer el nivel de confianza: del 95%, y un nivel de significancia de 0,05

b. Elección de la prueba estadística: Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

c. Resultado estadístico: Mostramos a continuación la tabla.

Tabla 16.

Correlación rho de Spearman liderazgo - compromiso organizacional

Compromiso Organizacional	
Coeficiente de correlación	,009
Rho de Spearman Liderazgo participativo	,028
Sig. (bilateral)	
N	35

4. Interpretación: De los resultados anteriores comprobamos que entre el liderazgo y el compromiso organizacional no existe una correlación entre variables, con un $r = 0,009$ y un nivel de significancia de $p = 0,960$ que es mayor de $0,05$.

d. Decisión: Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, es decir no existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe relación entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Ha: Existe relación entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

Para llevar a cabo la contrastación de hipótesis se ha llevado a cabo el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** del 95%, y un nivel de significancia de $0,05$
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:** Mostramos a continuación la tabla.

Tabla 17.

Correlación rho de Spearman compromiso de los trabajadores - compromiso organizacional

Compromiso Spearman trabajadores		
Rho de Compromiso	Coefficiente de correlación	.132
	Sig. (bilateral)	.448
	N	35

d. **Interpretación:** Comprobamos que entre el Compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional muestra una correlación positiva débil, con un $r= 0,132$. y un valor de significancia de $p=0,448$ que es mayor de 0,05;

e. **Decisión:** Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, demostrando efectivamente que no existe relación entre el Compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.

V. Discusión de resultados

Presentamos la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos:

Hipótesis general: Existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, muestra una correlación positiva débil con un valor de $r= 0,330$; y un nivel de significancia de $p = 0,003$ que es menor de 0.05; los resultados señalan que existe una correlación positiva débil, lo que explica que el personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, carece del desarrollo de capacidades de empoderamiento de su labor y muestra poco compromiso hacia la institución, lo cual genera serios problemas en el área, ya que se verá afectado el servicio que ofrece a la comunidad. Razón por la cual las autoridades deben tomar decisiones para capacitar al personal, impartir talleres que permitan logren trabajar colaborativamente en equipo, con una buena toma de decisiones que genere cada uno de ellas (os), desde el lugar de su trabajo, que desarrollen identidad, a través de la participación en todas las actividades del área y del hospital. Para Giraldo (2012) en su tesis: “El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales”, menciona que el empoderamiento es muy importante para generar un compromiso organizacional eficaz. Al respecto estamos de acuerdo, ya que también señalamos que un profesional empoderado, con capacidades de liderazgo, toma de decisiones, será mucho más responsable y mostrará un buen compromiso organizacional. En la tesis de Ortega (2015) “Niveles de empoderamiento en jefes de agencia de una Empresa de Telecomunicaciones que opera en Guatemala”, se observa que el personal femenino es el que muestra mayor empoderamiento con respecto a los varones, también recomienda que se debe de capacitar al personal para mejorar su capacidad de empoderamiento. Para Morales (2016) en su tesis:

“Empoderamiento y desempeño laboral (Estudio realizado en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango)”, señala que el empoderamiento está limitado para desarrollar iniciativas propias y tomar decisiones acertadas en su área de trabajo, ya que las autorizaciones y el desarrollo de las actividades en la institución educativa, están centralizadas en la dirección general y financiera. Esta conclusión es importante porque señalamos que también en el Hospital Dos de Mayo, la toma de decisiones es limitada, siempre lo hace la Dirección. En relación al compromiso organizacional observamos que para Tucto (2017) en su tesis: “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017”, los resultados evidenciaron que no hubo correspondencia entre variables, lo cual le llevó a recomendar la aplicación de estrategias de gestión del talento humano.

Hipótesis específica 1: Existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, muestra una correlación positiva débil $r = ,372$; y un nivel de significancia de $p=0.028$ que es menor de 0.05, Como podemos señalar la correlación es positiva débil, según los resultados de la encuesta podemos señalar que la comunicación entre el personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo no es asertiva, se comunican poco, ya que hay muchos pacientes y más tiempo se dedican cada uno a la atención de los mismos, dejando de interactuar entre ellos.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, los resultados señalan que no existe una correlación entre variables, mostrando un valor de $r = 0,009$ y un nivel de significancia de $p = 0,960$ que es mayor de 0,05. Observamos pues que no hay relación entre variables, el equipo de enfermeras muestra una total indiferencia a mostrarse líderes, ya que sus opiniones no son tomadas en cuenta y

tampoco hay un trato equitativo, generando una indiferencia total.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, los resultados señalan que no existe una correlación positiva débil, con un $r= 0,132$. y un valor de significancia de $p=0,448$ que es mayor de 0,05. Como podemos observar los resultados, la correlación es muy débil y con el valor de p , se acepta la hipótesis nula, lo que significa que no existe relación entre variables, demostrando que el compromiso de las enfermeras del Servicio de Neonatología es muy deficiente, lo cual se debe a que el personal no está muy bien identificado con la institución y en otros casos señalan las enfermera que el servicio no satisface las necesidades de los usuarios, ya que falta muchos recursos y materiales que permitan dar un buen servicio.

VI. Conclusiones

- 6.1. Según los resultados estadísticos existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, muestra una correlación positiva débil con un valor de $r= 0,330$; y un nivel de significancia de $p = 0,003$
- 6.2. Según los resultados estadísticos existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, muestra una correlación positiva débil $r = ,372$; y un nivel de significancia de $p=0.028$
- 6.3. Según los resultados estadísticos no existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019, los resultados señalan que no existe una correlación entre variables, mostrando un valor de $r = 0,009$ y un nivel de significancia de $p = 0,960$ que es mayor de $0,05$

VII. Recomendaciones

- 7.1. Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, ponga en marcha un plan de mejora en el cual se considere capacitaciones para el personal del área en temas de empoderamiento, así como busque la participación activa y el desarrollo de la identidad y compromiso organizacional del personal.
- 7.2. Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, desarrolle talleres que genere el trabajo en equipo como una herramienta valiosa de integración y empoderamiento.
- 7.3. Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo genera talleres de participación a fin de generar el liderazgo en su personal, a fin de permitirle un mejor empoderamiento en su labor.
- 7.4. Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo realice dinámicas, talleres para el desarrollo de la identidad, compromiso organizacional, asimismo que participe en la elaboración de la misión, visión y la formulación de objetivos estratégicos de su área y por ende del hospital.

VIII. Referencias

- Conger, J (2008) The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13(3), 471–482
- Contreras, I. (2017). *Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1269/Irma_Tesis_Maestro_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Davis, K., Nwostrow, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. 10^{ma} ed. Mc. Graw Hill. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9725>
- Escribano, V., Del Valle (2008). *Aprendizaje Basado en problemas*. Narcea S.A. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=345238>
- Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/9876/7709506.2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- LY, J. (2015). Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia 1 Trujillo, 2013. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5952/Tesis%20Doctorado%20-%20Jimmy%20Ly%20Layza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del*

Parque Eco Arqueológico en México. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional.

<https://1library.co/document/zlnwdn2q-clima-compromiso-organizacional-percibido-empleados-parque-arqueologico-mexico.html>

Morales, E. (2016). *Empoderamiento y desempeño laboral (Estudio realizado en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango). [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Institucional.*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Morales-Edswin.pdf>

Ortega, J. (2015). *Niveles de empoderamiento en jefes de agencia de una Empresa de Telecomunicaciones que opera en Guatemala. Guatemala. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio Institucional.*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Ortega-Johanna.pdf>

Palomino, Y. (2017). *Empoderamiento y compromiso organizacional en el centro de hemodiálisis medical consortium sociedad anónima cerrada Lima 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14322/Palomino_FY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.*

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y

Russell, D. Robinson (1998). *Cómo crear empoderamiento. McGraw-Hill Interamericana, S.A*

Tucto, V. (2017). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huánuco 2017*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/858/T_047_22423072-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, S. (2017). *Liderazgo, presencia y discursos de las enfermeras en el Sistema Sanitario Público Andaluz*. [Tesis doctoral Universidad de Sevilla]. Repositorio

Institucional IDUS. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/65272/TESIS%20-%20Soledad%20V%c3%a1zquez%20Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zahedi. (2009). Análisis de la relación entre el empoderamiento psicológico y compromiso con la organización. *Revista profesional de parques y centros de crecimiento* (24), 59-

IX. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p>	<p>Variable (X):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empoderamiento - Trabajo en equipo - Liderazgo participativo - Compromiso de los trabajadores <p>Variable (Y):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso Organizacional - Compromiso afectivo - Compromiso continuo - Compromiso normativo 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Sustantiva</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p> <p>2. Existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional</p>		<p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>Enfermeras del Servicio de</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019?</p>	<p>Describir la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p> <p>Caracterizar la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p>	<p>del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p> <p>Existe relación entre el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019.</p>		<p>Neonatología del Hospital Dos de Mayo</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Encuestas</p>
--	---	---	--	---

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos**ENCUESTA DE EMPODERAMIENTO****I. DATOS INFORMATIVOS:****SEXO:** 1 () Varón 2 () Mujer

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

II. ENCUESTA:

Variable 1: Empoderamiento						
Nº	Items	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Trabajo en equipo					
1	En el Servicio de Neonatología respetas tus opiniones	1	2	3	4	5

2	En el Servicio de Neonatología existe una comunicación entre empleado y empleador buena	1	2	3	4	5
3	En el Servicio de Neonatología existe una comunicación asertiva entre enfermeras	1	2	3	4	5
4	Considera Ud., que en el servicio donde labora hay orden de trabajo y disciplina	1	2	3	4	5
Liderazgo participativo						
5	Ud. Considera que en el servicio donde labora, es tomado en cuenta sus decisiones	1	2	3	4	5
6	Ud. Considera que hay liderazgo participativo, dentro del servicio	1	2	3	4	5
7	Existe un trato equitativo con todos los trabajadores	1	2	3	4	5
8	Todas las enfermeras participan proactivamente	1	2	3	4	5
Compromiso de los trabajadores						
9	El trabajo que realiza Ud., está en función de la Visión del Servicio de Neonatología.	1	2	3	4	5
10	Ud. cumple oportunamente sus deberes en el servicio que labora	1	2	3	4	5
11	Cree que el servicio que se brinda satisface las expectativas del usuario	1	2	3	4	5
12	El equipo de enfermeras se muestra identificado con el Hospital	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

SEXO: 1 () Varón 2 () Mujer

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

II. ENCUESTA:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

1	Estaría feliz si pasara el resto de su carrera en Servicio de Neonatología	1	2	3	4	5
2	Se identifica con los problemas del Servicio y trata de solucionarlos					
3	Experimenta un fuerte sentimiento de pertenencia hacia Servicio de Neonatología	1	2	3	4	5
4	No me siento ligado emocionalmente al Servicio de Neonatología	5	4	3	2	1
5	No me siento integrado plenamente en el Servicio de Neonatología	5	4	3	2	1
6	El trabajo en este hospital significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4	5
	Compromiso de Continuidad					
7	Hoy permanecer en el hospital, es una cuestión tanto de necesidad	1	2	3	4	5
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	1	2	3	4	5
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	1	2	3	4	5

10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.	5	4	3	2	1
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo (a) en el servicio, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	1	2	3	4	5