

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en los trabajadores del área  
administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús  
María

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por

Autora: Bachiller Brenda Gabriela Hernandez Rios

Lima-Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres Diana Ríos y Jorge Hernández, por siempre brindarme su apoyo.

A mi amada hijita Bianca Sofía, que desde que nació se convirtió en mi motor y motivo para seguir con mi crecimiento profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme cumplir cada una de mis metas.

A Nova Escuela por confiar en mí y dejarme realizar mi investigación en su organización.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes mi investigación titulada “Compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para optar el Título Profesional de Licenciatura.

Por esta razón espero que este trabajo de investigación sea apropiadamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Brenda Gabriela Hernandez Rios

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>CAPITULO I:Planteamiento del problema .....</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad. ....	13
1.2 Formulación del Problema.....	18
1.3 Objetivos.....	19
1.4 Justificación e importancia del compromiso organizacional .....	20
<b>CAPITULO II: Marco teórico conceptual.....</b>	<b>22</b>
2.1 Antecedentes .....	22
2.1.1 Internacionales .....	22
2.1.2 Nacionales.....	25
2.2 Bases Teóricas.....	27
2.2.1Definición Compromiso Organizacional .....	27
2.2.2 Tipos de compromiso organizacional.....	28
2.2.3 Características del trabajador en función al compromiso organizacional .....	29
2.2.4 Importancia del compromiso organizacional .....	30
2.2.5Teoría .....	31
2.2.6 Modelos .....	32
2.2.7 Enfoques .....	34

2.3 Definiciones conceptuales .....	36
<b>CAPITULO III: Metodología .....</b>	<b>38</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	38
3.2 Población y Muestra .....	38
3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización ....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico. .	40
<b>CAPITULO IV: Procesamiento, Presentación y Análisis de los resultados .....</b>	<b>44</b>
4.1 Procesamiento de los resultados .....	44
4.2 Presentación de los resultados .....	44
4.3 Análisis y discusión de los resultados. ....	52
4.4 Conclusiones .....	58
4.5 Recomendaciones .....	59
<b>CAPITULO V: Programa de Intervención .....</b>	<b>60</b>
5.1 Nombre del programa .....	60
5.2 Justificación de problema .....	61
5.3 Establecimiento de objetivos .....	62
5.4 Sector al que se dirige .....	72
5.5 Establecimiento de conductas .....	72
5.6 Metodología de la intervención .....	74
5.7 Instrumentos y/o materiales a utilizar .....	76
5.8 Cronograma .....	76
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cantidad de trabajadores por área .....	39
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones del compromiso organizacional.....	61
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización del variable compromiso organizacional .....	62
<b>Tabla 4.</b> Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas .....	43
<b>Tabla 5.</b> Baremos de la escala de compromiso organizacional .....	43
<b>Tabla 6.</b> Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación compromiso organizacional.....	74
<b>Tabla 7.</b> Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional	76
<b>Tabla 8.</b> Resultados del compromiso organizacional.....	46
<b>Tabla 9.</b> Resultados de la dimensión compromiso afectivo ..	48
<b>Tabla 10.</b> Resultados de la dimensión compromiso de continuidad .....	49
<b>Tabla 11.</b> Resultados de la dimensión compromiso de normativo .....	50

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Tipos de compromiso organizacional .....	28
<b>Figura 2.</b> Teoría de Mowday, Streers y Porter .....	31
<b>Figura 3.</b> Modelo de tres factores de Meyer y Allen .....	32
<b>Figura 4.</b> Modelo de Largomasino R .....	33
<b>Figura 5.</b> Resultados del nivel de compromiso organizacional .....	47
<b>Figura 6.</b> Resultados del nivel compromiso afectivo .....	48
<b>Figura 7.</b> Resultados del nivel compromiso de continuidad	50
<b>Figura 8.</b> Resultados del nivel compromiso normativo .....	51

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo, el cual tiene como diseño no experimental; esto quiere decir que solo se evaluó lo que se observó sin alterar la variable. El objetivo principal es determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María. El instrumento utilizado es la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptado en Lima- Perú por Montoya (2014), el cual busca medir el nivel total del compromiso organizacional y de sus tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Se aplicó a 33 trabajadores del área administrativa de la empresa por ende la muestra es censal. Los resultados obtenidos de manera general fueron que los trabajadores están comprometidos en un 78,79% lo que indica que se encuentran en un nivel favorable y un 9,09 % en un nivel desfavorable; en cuanto a la dimensión compromiso afectivo tenemos un nivel muy favorable con 69,70%, seguido por la dimensión compromiso normativo con un nivel favorable con 57,58% y por último en la dimensión de continuidad los resultados arrojan un nivel desfavorable con 60,61%.

**Palabras claves:** compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, trabajadores.

## ABSTRACT

The present investigation is of a descriptive type, which has a non-experimental design; this means that only what was observed was evaluated without altering the variable. The main objective is to determine the level of organizational commitment in the workers of the administrative area of a private company in the district of Jesus Maria. The instrument used is the organizational commitment scale of Meyer and Allen (1991), adapted in Lima-Peru by Montoya (2014), which seeks to measure the total level of organizational commitment and its three dimensions: affective, continuity and normative. It was applied to 33 workers of the administrative area of the company therefore the sample is census. The results obtained in a general way were that the workers are compromised in a 78.79% which indicates that they are in a favorable level and 9.09% in an unfavorable level; Regarding the affective commitment dimension, we have a very favorable level with 69.70%, followed by the normative commitment dimension with a favorable level of 57.58% and finally in the dimension of continuity the results show an unfavorable level with 60, 61%.

**Key words:** organizational commitment, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment, workers.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas, instituciones u organizaciones tienen como tarea de suma importancia lograr que sus trabajadores se comprometan. Además, el compromiso organizacional puede ser utilizado para medir distintos indicadores como la satisfacción laboral, clima laboral, trabajo en equipo, rendimiento, productividad y muchos más que suman un papel importante para que se manifiesten u obtener resultados que sean favorables para la empresa.

En el capítulo I se desarrolló la realidad problemática de la variable compromiso organizacional teniendo en cuenta investigaciones macros de organismos mundiales, nacionales y locales, además se realizó la formulación del problema principal y específicos, así como también el objetivo principal y específicos, exponiendo también las razones por la cual se realizó dicha investigación.

En el capítulo II encontramos los antecedentes internacionales y nacionales de investigaciones que nos van ayudar a darle un soporte a los resultados obtenidos, además se incluye el marco teórico que incluye, definiciones, dimensiones, enfoques, modelos, teorías entre otras.

En el capítulo III tenemos la metodología de la investigación, la confiabilidad y la validez del instrumento que hemos usado.

En el capítulo IV se encuentra los resultados ya procesados de manera general y de sus dimensiones. Además de conclusiones y recomendaciones.

Y por último en el capítulo V se desarrollado un programa de intervención para reforzar la variable

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad.

El compromiso organizacional o laboral se define como “un aspecto anímico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Meyer y Allen, 1991).

Para empezar a describir la problemática quisiera enfatizar que hoy en día tanto las empresas macros, pequeñas y medianas de nuestro país deben optar por incluir dentro de su plan anual de capacitación la importancia del compromiso organizacional, ya que esta variable influye en cualquier cargo, área o rango de un trabajador de tal manera que puede afectar y repercutir sobre la permanencia del trabajador en su centro de trabajo, por ejemplo generando una demanda alta en el indicador de rotación de personal, lo que llevaría a las empresas a tener mayor inversión en sus procesos de selección, en la satisfacción laboral, en el rendimiento y desarrollo.

Se divide en tres dimensiones: compromiso afectivo; lo que significa sentirse a gusto, compromiso de continuidad, caracterizada por la necesidad y por último compromiso normativo, que se refiere a la responsabilidad que el empleado percibe (Meyer y Allen, 1991).

**Según** (AON Hewitt, 2017) es una empresa británica proveedora de servicios de riesgo, consultoría y recursos humanos, en la que cada año mide el compromiso de los empleados de organizaciones en todo el mundo, mediante 15 dimensiones como por ejemplo: capacitación, desarrollo, liderazgo, gestión del desempeño, remuneración, reconocimiento, cumplimiento del trabajo, equilibrio entre trabajo y vida personal entre otros, la cual presenta las siguientes cifras: de manera global el 63% de trabajadores en relación con las 15 dimensiones de investigación presenta compromiso organizacional, Latino América punteándose con el 75% siguiéndole Norte América con 64%, Asia Pacifico con 62% y África con 61%, en menos puntuación encontramos a Europa con 58%.

**Según** (la revista internacional “Administración & Finanzas”, 2016) señala en una de sus investigaciones tituladas “el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”, que para que una empresa presente un adecuado funcionamiento es necesario que cuente con actividades innovadoras y sobre todo voluntarias que vallan más allá de las funciones que su trabajo demanda.

Asimismo, menciona que las empresas deben formar más trabajadores así sean de alto rango o hasta el mínimo puesto, donde entiendan que la única forma de alcanzar el progreso, el bienestar individual y colectivo es elevando el rendimiento y la productividad; para

lograrlo se requieren trabajadores comprometidos con su organización.

**Según** (la revista internacional “La Nueva Gestión”, 2009), realizó una investigación sobre el clima y el compromiso organizacional en las organizaciones cuyo objetivo principal de dicho artículo es saber si los trabajadores de una organización se comprometen con su trabajo en relación con el clima organizacional que se presenta en la organización, puesto que es un factor importante en el entorno laboral, ya que si se refleja un buen clima organizacional los trabajadores tendrán un mejor compromiso.

**Según** (Organización Internacional del Trabajo, 2000) publicó un estudio sobre la “salud mental en los trabajadores” en distintas empresas de países internacionales como: Estados Unidos, Reino Unido, Polonia y Finlandia, donde nos expone su preocupación por el compromiso que deben tener las organizaciones respecto a la salud de los integrantes de su empresa.

**Según** (la revista de negocios del ITAM “Dirección Estratégica”, 2015) publica un artículo con la Universidad Austral de Buenos Aires, donde explica que para comprometer a los trabajadores a una empresa lo más importante es tener una buena comunicación, ya que sin esta no tendrían trabajadores comprometidos.

Además, nos dice que, si en una empresa se logra el compromiso organizacional, está debe asociarse con el estado psicológico del trabajador.

**Según** (Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, 2017), realiza un concurso donde busca incentivar y premiar a las empresas de cualquier rubro ya sean grandes, medianas, micros y pequeñas a que sean un ejemplo de respeto e impulso de los derechos humanos de cualquier trabajador, esta medida fomenta que las empresas estén comprometidas y logren resultados esperados; como también logren obtener el reconocimiento de buenas prácticas laborales.

**Según** (El portal del capital humano, 2017) público en su página web un artículo que realizó la agencia “Espiral Positiva” dedicada al bienestar emocional, donde manifiesta que tan importante es incentivar el optimismo en las empresas; para ello nos explica que los líderes de la organización toman un papel muy importante, ya que son ellos quienes por su talento innato ayudan a generar energía y sobre todo el compromiso requerido por los trabajadores para lograr positivos resultados.

**Según** (Deloitte, 2015) publicó una investigación en el “Diario La gestión – Perú” donde el 87% de empresas determinaban que su principal problemática es la falta de compromiso laboral; en el caso de Perú, el 50% de subordinados manifiesta que su conflicto con la empresa se evidencia en la falta de compromiso y cultura organizacional citándola como “muy importante”, elevando las cifras del año pasado. Además, menciona que el 60% de los empleados expresaron que no cuentan con la capacitación adecuada ni con la medición del compromiso laboral.

Continuando con el artículo anterior, el 12% afirma haber asistido a un programa de intervención donde se busca fortalecer la cultura y el compromiso organizacional; finalizando con el 7% que se atribuye en un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso obteniendo su permanencia.

**Según** (“Diario la Gestión”, 2016) realiza una publicación sobre que tanto los peruanos se comprometen con sus empresas, donde manifiesta que Perú es el país con mayor compromiso. A pesar de eso una de sus preocupaciones es sobre la diferencia de sueldos en los trabajadores, ya que puede influir en el compromiso del trabajador.

**Según** (PwC, 2014) publica un artículo en el diario “El Comercio” donde refiere que solo el 50% de empresas logra retener a su personal, esforzándose por reducir la rotación de su personal al menos un 10%.

Además, nos dice que en la actualidad las empresas toman consciencia y realizan técnicas o recursos para que los trabajadores se comprometan de manera continua con la organización.

La empresa elegida para realizar el proyecto de investigación es un grupo empresarial peruano de la industria del pan, pastelería y alimentación desde el año 1979. El grupo está conformado por 5 industrias; la primera es una empresa fabricante de maquinarias y equipamiento para la industria de la panificación y pastelería; la segunda, una fundación, la cual se

encarga de la responsabilidad social; la tercera brinda asesoría y servicio técnico; la cuarta es una caf e (panadería piloto) y por último una escuela encargada de formar panaderos de alto nivel y brindan capacitación profesional para la necesidad de atender al sector alimentario ubicada en el distrito de Jesús María; esta escuela cuentan con 16 años de labor y con un staff de experimentados profesionales de primer nivel, la cual tiene como misión: “Pulir el arte de hacer pan” y visión: “Ser la institución educativa líder en panificación a nivel nacional para moldear empresarios y artistas del pan con una elevada innovación y emprendimiento”.

La investigación sobre el compromiso organizacional se realizará en esta última, tomando como muestra 33 trabajadores conformados por 16 mujeres y 17 hombres que pertenecen al área administrativa de la empresa a quienes se les evaluar  mediante una escala para obtener su nivel de compromiso organizacional actual, y también el nivel de sus dimensiones (afectiva, normativa y continuidad), ya que actualmente se han estado observando faltas, tardanzas injustificadas en los trabajadores.

## **1.2 Formulación del Problema.**

### **Problema General**

 Cu l es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María?

¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María?

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María.

#### **Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores del área administrativa empresa privada del distrito de Jesús María.

Determinar el nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María.

Determinar el nivel de compromiso normativo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María.

#### **1.4 Justificación e Importancia de la investigación**

En la actualidad existen muchas organizaciones a nivel internacional como nacional que se encuentran en constante aprendizaje y crecimiento; hoy en día uno de sus objetivos es poder mantener a los trabajadores comprometidos con su organización lo que comúnmente se llama “trabajadores que se pongan la camiseta” para lograr esto las empresas buscan técnicas, estrategias o recursos.

Por otro lado, el compromiso organizacional se relaciona de forma directa con distintos indicadores que van ayudar a que el compromiso se incremente y sea constante; algunas son: la satisfacción, el clima, la cultura, la identificación, el trabajo en equipo, el rendimiento, productividad entre otras.

De acuerdo a la realidad problemática que hemos investigado, nos damos cuenta que en el Perú existen trabajadores comprometidos con su organización; sin embargo, en muchas otras organizaciones aún sigue prevaleciendo la escases del compromiso organizacional.

La presente investigación busca precisar y poner énfasis en el tema, para que las organizaciones y trabajadores tomen consciencia de cuán importante es la presencia de la variable estudiada.

Para finalizar otra razón para realizar la investigación es porque en la empresa escogida hasta el momento no se ha medido dicha variable y actualmente se están presentando problemas que apuntan al compromiso, con esto se busca conocer cuánto la empresa y los trabajadores saben del tema, que tanto lo ponen en práctica en su día a día, en qué nivel se encuentran de compromiso organizacional y con la ayuda del plan de intervención que se va a realizar poder llevarlo a la práctica de tal manera que se contribuya en el crecimiento de la empresa, rendimiento y productividad de sus trabajadores.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

Castro, Martínez, Robledo y Sierra (2013) en Chile hicieron una investigación: **“Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región”**. El objetivo fue establecer si existen diferencias en el compromiso organizacional según variables personales y del contexto laboral. El diseño corresponde al tipo descriptivo no experimental. La población está conformada por 138 trabajadores, 46 mujeres y 91 hombres. El instrumento utilizado fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. En los resultados se observa un nivel moderado alto en todas las dimensiones del instrumento utilizado, además refiere que las variables independientes en su mayoría no se asocian al nivel de compromiso organizacional de los trabajadores.

Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada M., Ruiz y Manzano (2014) en Granada - España publicaron la siguiente investigación: **“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada”**. Cuyo objetivo fue determinar la correlación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño fue no experimental de tipo transaccional

correccional. La población está conformada por 80 funcionarios públicos de los juzgados de Granada, 31,3% son hombres y 68,8% mujeres. Los instrumentos aplicados eran la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de satisfacción S.P. Dicha investigación nos muestra que existe una relación cuantitativamente significativa entre ambas variables, además presentan un alto nivel de compromiso organizacional.

Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2015) en Colombia publicaron la investigación: **“Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en trabajadores mexicanos”**. El objetivo fue saber si hay correlación entre socialización organizacional y el compromiso organizacional. El método empleado fue de correlación de diseño transversal analítico. Estuvo conformada por 169 trabajadores, de los cuales 94 eran hombres y 75 mujeres. Los instrumentos que se tomaron son el inventario de socialización organizacional y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados fueron que las dos variables tienen correlación positiva, esto quiere decir que la socialización en una empresa permite al trabajador crear vínculos y así se manifieste el compromiso en los trabajadores.

Peña, Chávez y Alarcón (2016) en México publicaron un estudio: **“Compromiso Organizacional de los Trabajadores en Pequeñas Empresas”**. El objetivo fue conocer el compromiso organizacional y analizar su

relación en sus trabajadores. El método utilizado fue de tipo descriptivo no experimental. La población está constituida por 120 trabajadores. Los instrumentos: la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados de este estudio demuestran que en la dimensión de compromiso afectivo existe un incremento, lo cual nos explica que el trabajador muestra coherencia en sus ideas y ganas de quedarse en la empresa; sin embargo, en la dimensión de compromiso normativo se observa una disminución, seguida por la más baja de continuidad.

Crespo C. (2016) en México desarrolló una investigación: **“Clima y Compromiso Organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.** El objetivo principal fue saber cuál es la relación que presenta el clima y compromiso organizacional de los empleados. El tipo de investigación es de corte transaccional con un diseño correlacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, 46,56% hombres y 35.44% mujeres. Los instrumentos usados fueron el cuestionario para clima organizacional de Araujo et al. y la escala de compromiso laboral de Meyer y Allen. Los resultados de esta investigación muestran que existe una concordancia entre clima organizacional y compromiso organizacional en los empleados; sin embargo, también nos refiere que las características como: edad, grado escolar y antigüedad, no interfieren en el compromiso del empleado, respecto a la dimensión compromiso afectivo se presenta con mayor fuerza.

### 2.1.2 Nacionales

Ajahuana y Guerra (2016) elaboraron en la ciudad de Arequipa un estudio titulado: **“Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de Arequipa”** el cual presenta como objetivo determinar la relación que existe entre la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Paucarpata. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 58 trabajadores. Se aplicó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999). Los resultados indican que existe una correlación significativa entre las variables, además arrojaron que el compromiso organizacional en los trabajadores se manifiesta con un nivel alto.

De la puente L. (2017) en la provincia de Trujillo realizó un estudio: **“Compromiso Organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”**. Su propósito fue saber si el compromiso organizacional y la motivación tienen relación. El diseño utilizado fue descriptivo de tipo transversal. La población fue de 150 trabajadores, pero solo se les aplicó a 108 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Betanzos y Paz adaptada por Asto (2015) y la Escala de Motivación M-L (1996). Los resultados que reflejaron la investigación fueron que la mayoría de trabajadores obtuvieron un nivel medio de

compromiso organizacional; además en la variable motivación de logro personal los trabajadores obtuvieron niveles altos y en sus dimensiones, entendiendo que si presentan una relación.

Pineda M. (2017) en Trujillo-Perú, elaboró un estudio titulado: **“Clima Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital La Esperanza I de Trujillo”**. El objetivo: cuál es la relación del clima laboral y el compromiso organizacional. El tipo de estudio fue no experimental. La población fue de 84 trabajadores. Se aplicó la escala de clima social en el trabajo y la escala de compromiso laboral de M & A. Los resultados muestran relación nula entre las variables, respecto a las dimensiones del compromiso organización obtuvieron nivel promedio en todas.

Chirinos y Vela (2017) en la ciudad de Lima desarrollaron una investigación: **“Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana”** cuyo objetivo fue describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. El método empleado es descriptivo simple. La población estuvo conformada por 209 colaboradores; 108 hombres y 101 mujeres. Se usó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados fueron que los colaboradores obtuvieron más alto puntaje en la dimensión afectiva, seguido por el de continuidad y por último el normativo que obtuvo menos puntaje.

Flores y Gómez (2018) en la ciudad de Lima realizaron un estudio titulado: **“Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima”** cuyo objetivo fue saber la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional. El método empleado fue de correlación de tipo no experimental. La población fue de 135 teleoperadores de una empresa dedicada al call center. Se recolecto los datos mediante la escala de apoyo organizacional percibido de Eisenberger (1986) y la escala de compromiso organizacional de M. & A. (1991). Los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva, es decir que si los trabajadores deciden quedarse en la empresa dependerá de la percepción de la variable apoyo organizacional, además la dimensión de compromiso de continuidad se evidencia de manera baja de acuerdo a diferentes factores como la edad, o el grado de instrucción, etc.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Definición Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional se puede entender como un trabajador se identifica con la empresa de tal forma que su permanencia se haga constante logrando así una vinculación más fuerte entre la organización y el trabajador, la cual se empieza a estudiar por diferentes autores desde la década de los 70, existen distintas definiciones que se puede aplicar en múltiples disciplinas. Siendo una de las definiciones más tradicionales, más citadas y aceptadas, la de Meyer y Allen (1991) donde lo definen como “un estado

psicológico que caracteriza la relación entre el individuo y su centro de trabajo”.

Según Robbins (1998) quien define el compromiso organizacional de tal manera que el trabajador se pueda identificar con su trabajo, así mismo con las metas, los deseos, con su visión y misión de la organización. Esto se entiende que no solo el trabajador debe ser comprometido con su propio trabajo si no con toda la organización. Por otro lado, Chiavenato (1992), nos refiere que el compromiso organizacional es un sentimiento que va de la mano con el pasado, presente y el futuro de la organización, por consiguiente, deben tener objetivos en común.

### 2.2.2 Tipos de compromiso organizacional

Figura 1. Tipos de compromiso organizacional



Fuente: Elaboración propia

**Compromiso Afectivo**, se refiere al deseo, a los lazos emocionales que el trabajador crea con la empresa, muestra el vínculo emocional desde un enfoque psicológico, en esta dimensión los trabajadores disfrutan su permanencia y estabilidad dentro de la empresa, sintiéndose prósperos de trabajar en la organización. Además, Meyer y Allen (1991) nos indica que la dimensión de compromiso afectivo está constituida por cuatro categorías:

- 1) Características personales: género, edad y educación.
- 2) Características estructurales: tener un puesto definido, el rango de puesto y la importancia que ocupa en la empresa.
- 3) Características relativas al trabajo: como por ejemplo cumplir con las necesidades requeridas, toma de decisiones, los valores que identifican a la empresa.
- 4) Experiencias profesionales: como su mismo nombre lo dice son las experiencias de los trabajadores en el ámbito profesional.

**Compromiso de continuidad**, se refiere a la necesidad, esto quiere decir que el trabajador se compromete con la empresa respecto al tiempo, esfuerzo, dinero, fortaleciendo el apego con la organización, de tal modo que el trabajador piensa que al dejar o renunciar a la empresa lo perdería todo y a su vez se generarían costos para la empresa.

**Compromiso normativo**, se refiere al deber, aquí el trabajador presenta un sentimiento de obligación con la empresa. Se caracteriza por la lealtad a la organización, siente que al quedarse en la empresa está retribuyendo a los beneficios otorgados a cambio de su trabajo, esto sin importar si se siente cómodo o no con su trabajo.

### **2.2.3 Características del trabajador en función al compromiso organizacional**

Según Martínez (2016), los trabajadores de una empresa se pueden caracterizar de la siguiente manera:

- a) Lovemarks, son trabajadores que aman a su empresa, es decir quienes se sienten a gusto en ella.
- b) Los convertibles, son trabajadores que se comprometen con la organización siempre y cuando está les ofrezca más beneficios para su persona.
- c) Los desenganchados: como su mismo nombre lo dice no enganchan con la empresa, comprometerlos con la empresa es una tarea difícil.

#### **2.2.4 Importancia del compromiso organizacional**

El compromiso organizacional es un indicador que hoy en día está siendo estudiado por distintas instituciones donde hacen notar que este afecta directamente a indicadores como rotación de personal y puntualidad. (Navarro E. & García A., 2007, p.54).

En el 2002, Arciniega (citado en Navarro & García, 2007) nos explica que la mayoría de estudios ponen énfasis en las conductas de los trabajadores, para saber cuáles de estos tienen vínculos que puedan comprometer al trabajador con la empresa.

Por ello, podemos decir que el área de recursos o talento humano de una organización debe concentrarse también en elaborar un plan de intervención para usarlo como herramienta y que pueda ser de gran ayuda para poder tener más trabajadores comprometidos.

De esta manera en el 2003, Claire y Bohrt (citado en Navarro & García, 2007) nos indica que al obtener niveles altos de compromiso por los trabajadores es una ventaja y un logro que una empresa haya podido lograr.

## 2.2.5 Teoría

### 2.2.5.1 Teoría de Becker

Según Becker (1960) nos refiere su teoría llamada: “las pequeñas inversiones” la cual nos explica que un trabajador puede tomar una decisión propia respecto su permanencia dentro del trabajo, la cual podemos llamar una inversión, para que en un futuro pueda ser reconocida por su jubilación o algún beneficio extra que la organización le pueda ofrecer, haciendo que el compromiso con la empresa se basa en lo que el trabajador pueda conseguir de esta, implicando que la conducta del compromiso se ve generada bajo algunas condiciones.

### 2.2.5.2 Teoría de Mowday, Steers y Porter

Según Mowday, Steers y Porter (citado en Hurtado, 2017) nos presentan una teoría muy similar al modelo de tres factores de Meyer y Allen.

Figura 2: Teoría de Mowday, Steers y Porter (1979)

Compromiso organizacional		
Continuidad	Normativo	Afectividad
El compromiso actitudinal postulado por Mowday, Steers y Porter (1979) menciona un aspecto de lealtad que expresa el deseo personal de permanecer y seguir integrado a la empresa. Sin embargo, este deseo puede partir de la percepción de falta de alternativas, lo que vincularía el compromiso actitudinal con el componente de continuidad, del modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).	El compromiso normativo considera aspectos de lealtad, al igual que el actitudinal (afectividad), postulado por Mowday, Steers y Porter. (1979)	Mowday, Steers y Porter (1979) postula el compromiso actitudinal, el cual es similar al afectivo de Meyer y Allen (1991). Esto indica que existen diferencias que generan dos tipos diferentes de compromisos afectivos, lo cual hace que los instrumentos de medición no los tome como iguales.

Fuente: (Hurtado, 2017).

## 2.2.6 Modelos

### 2.2.6.1 Modelo de tres factores de Meyer y Allen

Según Meyer y Allen (1991), nos explican que dicho modelo tiene que ver con el trabajador y el estado psicológico en frecuencia con la organización, los cuales lo clasificaron en tres factores distintos:

Figura 3: Modelo de tres factores de Meyer y Allen (1991)

<b>Compromiso organizacional</b>		
<b>Continuidad</b>	<b>Normativo</b>	<b>Afectivo</b>
<b>Orientación basada en costos y necesidad</b>	<b>Obligación o responsabilidad moral</b>	<b>Orientación afectiva, deseo</b>
Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo. / Pocas alternativas laborales.	Obligación moral, desarrollada por el colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización.	Recompensas psicológicas. Atadura emocional del empleado. Identificación e implicación a la organización.

Fuente: (Hurtado, 2017).

### 2.2.6.2 Modelo de Largomasimo

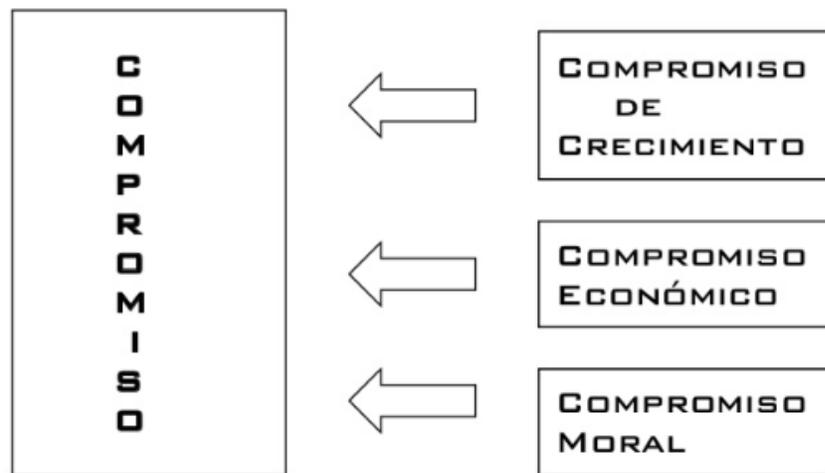
Según Largomarsino R. (2003), nos refiere tres variables para el compromiso: económico, crecimiento y moral, que las explica de la siguiente manera:

a) Compromiso económico, se caracteriza por los trabajadores que se mantienen en la empresa por los beneficios que se le ofrecen o por el simple hecho de

tener muy pocas oportunidades laborales en otras empresas.

- b) Compromiso de crecimiento, se entiende como la línea de carrera que le ofrece la empresa al trabajador.
- c) Compromiso Moral, se entiende por este compromiso que los trabajadores están vinculados con sus valores personales y los de la empresa.

Figura 4: Modelo de Largomasino R. (2003)



Fuente: (Largomasino R, 2003).

### **2.2.6.3 Modelo Claude Rocha y Bortz Pelaez (2003)**

Según Claude Rocha y Bortz Pelaez (2003), nos dice que este modelo se identifica por tres dimensiones:

- a) Identificación, tener los mismos propósitos, creencias y objetivos con la organización.
- b) Membresía, sensación que tiene el trabajador por permanecer en la organización.
- c) Lealtad, se refiere al desempeño, realización y cortesía del trabajador con la organización.

## **2.2.7 Enfoques**

### **2.2.7.1 Enfoque unidimensional**

Mathieu y Zajac`s (1990), consideran que el compromiso organizacional tiene un solo componente que sería el afectivo, esto quiere decir que vincula e identifica de manera sentimental al trabajador con la organización.

### **2.2.7.2 Enfoque concepto multidimensional**

En 1993, Varona (citado en Barraza y Acosta, 2008) nos indica que se tienen tres perspectivas teóricas para este enfoque:

1. Perspectiva de intercambio, aquí los trabajadores buscan un intercambio de beneficios entre los trabajadores y la organización.
2. Perspectiva Psicológica, la cual tiene tres elementos:
  - a) Se identifican con los valores y objetivos de la organización,
  - b) deseo de cooperar con la organización para que cumpla sus objetivos y
  - c) se proyectan a ser parte de la organización.
3. Perspectiva de atribución, se refiere a un deber que el trabajador recibe al desempeñar ciertas tareas, ya sean voluntarias, evidentes y sin marcha atrás. (Reichers, 1985, citado en Barraza y Acosta, 2008).

### **2.2.7.3 Enfoque compromisos múltiples**

Según (Reichers, 1985 citado en Barraza y Acosta, 2008) planteo el enfoque de compromisos múltiples entendido como la relación que experimenta el

trabajador con los diferentes grupos que también son partes de la organización, como, por ejemplo: los dueños, jefes, supervisores, sindicatos, clientes y proveedores.

A continuación (Reichers, 1985 citado en Barraza y Acosta, 2008) menciona tres teorías en la cual se basa este enfoque:

1. Ve a las organizaciones como coaliciones de entidades.
2. Ve a las organizaciones como grupos de referencia.
3. Ve a las organizaciones donde los trabajadores desempeñan diversas labores.

#### **2.2.7.4 Enfoque de Integrador de Betanzos y Paz (2007)**

Basadas en las siguientes perspectivas:

- ✓ De Intercambio social de Becker (citado en Betanzos & Paz, 2007) que explica que el compromiso organizacional es un vínculo entre el trabajador y la organización de acuerdo al periodo que tenga el trabajador.
- ✓ Psicológica por Mathieu & Zajac's (citado en Betanzos & Paz, 2007) se caracteriza por el deseo del trabajador de seguir perteneciendo a la empresa, respetando las reglas de esta.
- ✓ De Atribución por Varona (citado en Betanzos & Paz, 2007) se entiende como el trabajador se esfuerza de forma voluntaria para el beneficio de la organización.
- ✓ Actitudinal por Peiró & Prieto (citado por Betanzos & Paz, 2007) se explica cómo los trabajadores identifican los objetivos de la empresa como si fueran

propias, evidenciando un vínculo afectivo y de beneficio con la organización.

Respecto a lo anterior Betanzos & Paz (2007), designan tres componentes:

- a) Implicación: se entiende como el trabajador se autoevalúa psicológicamente con la empresa.
- b) Afectivo: se refiere ciertos sentimientos que el trabajador tiene con la organización.
- c) Continuidad: se refiere que el trabajador siente apego o compromiso con la organización siempre y cuando obtenga beneficios de ella.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Compromiso Organizacional**

Hellriegel (1999), lo define como...” el grado de intensidad” ...y...” identificación” ...del trabajador con la organización.

Meza de los Cobos (2013), nos dice que el compromiso organizacional es un proceso que busca la permanencia del trabajador.

Noraazian & Khalip (2016), define el compromiso organizacional como el esfuerzo y el compromiso del trabajador teniendo una responsabilidad con la organización.

### **2.3.2 Compromiso afectivo**

Meyer y Allen (1997), define el compromiso afectivo como lazos emocionales que el trabajador presenta a lo largo del periodo que pertenece a la empresa.

### **2.3.3 Compromiso de continuidad**

Meyer y Allen (1997), lo define como el interés de necesidad que tiene el trabajador por la organización, además se basa en costos sociales y económicos.

### **2.3.4 Compromiso normativo**

Meyer y Allen (1991), definen el compromiso normativo como el apego del trabajador con la organización por alguna deuda o beneficio extra que el centro de trabajo le pueda dar.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

La investigación está orientada al tipo descriptivo, la cual se entiende como su mismo nombre lo dice “describir” las situaciones que observamos en una población. Según Sabino (1992), esta investigación estudia una población basadas en hechos reales para así poder realizar una interpretación correcta.

##### **3.1.2 Diseño**

El diseño de la presente investigación es no experimental de tipo transversal, lo que se refiere que se estudia las variables sin manipularlas, en un solo momento y tiempo único. Según Kerlinger y Lee (2002), nos refieren que en las investigaciones no experimentales trasversales las variables no pueden ser controladas o intencionadas por los científicos.

#### **3.2 Población y Muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está constituida por 33 trabajadores; 16 mujeres y 17 hombres, del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.

### 3.2.1 Muestra

La muestra es de tipo censal, ya que se toman en cuenta todos los trabajadores en su totalidad que conforma la empresa privada del distrito de Jesús María.

Según (López, 1999) “la muestra censal es toda la población a investigar” (P.34).

Tabla 1. Cantidad de trabajadores que pertenecen al área administrativa.

<b>ÁREA</b>	<b>CANTIDAD</b>
ADMINISTRATIVA	7
COMERCIAL	4
ACADEMICA	16
OPERATIVA	6
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

### 3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización

La presente investigación tiene como objetivo estudiar la variable compromiso organizacional, que se define como el vínculo que tiene un trabajador con la misión y objetivos de la empresa, la cual presenta lo siguiente:

Tabla 2. Dimensiones del compromiso organizacional

AFFECTIVA (DESEO)	DE CONTINUIDAD (NECESIDAD)	NORMATIVO (DEBER)
----------------------	-------------------------------	----------------------

### 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

Tabla 3. Operacionalización del variable compromiso Organizacional.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº	Nº de Niveles
<b>Compromiso Organizacional</b>  Estado psicológico que identifica y vincula al trabajador con la organización.	<b>Afectivo:</b> se caracteriza por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la empresa.	1,3,7 ,10,1 1,12, 15	35.01 %	7	En total desacuerdo/ En desacuerdo/ Ni en desacuerdo ni en acuerdo/ De acuerdo/ En total de acuerdo
	<b>Continuidad:</b> se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos etc.	4,8,1 3,16, 17	33.33 %	5	
	<b>Normativa:</b> Se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma le ofrece.	2,6,5 ,9,14 , 18	31.66 %	6	

La técnica que se pondrá en práctica y que ayudará a obtener los datos necesarios en la investigación será la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO), la cual determina qué tipo de compromiso organizacional tienen los trabajadores de una determinada empresa mediante sus tres dimensiones.

## **FICHA TÉCNICA**

Nombre de la Prueba: Escala de Compromiso Organizacional

Autor: Meyer y Allen

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional en los trabajadores.

Estructura: 03 componentes (consta de 18 ítems)

Componente afectivo: = 6 ítems

Componente de continuidad =6 ítems

Componente normativo = 6 ítems

Adaptación: Lima – Perú por Montoya (2014)

Escala tipo: Likert

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), fue traducida al idioma español por Arciniega y Gonzáles en el 2006, quienes formularon 18

ítems en positivo. En nuestro país, Montoya (2014) adaptó y validó el instrumento en una investigación que realizó a 642 trabajadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. La escala como antes mencionada cuenta con tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Los ítems son de tipo escala Likert que se califican con 05 alternativas:

- (1) En total desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) En total acuerdo

Para realizar la validación Montoya (2014), nos refiere que utilizó tres extracciones con distintos tipos de rotación: La Oblimin directa, la Varimax y Quartimax, en donde se muestra que la mayoría de ítems se centran en el primer factor (afectivo), y que en el tercer factor no hay elevación en la varianza. De acuerdo a esos resultados decide hacer un nuevo análisis tomando solo 2 factores, la cual obtiene como resultado que el ítem 2 (perteneciente al factor normativo) obtuvo una variabilidad menos de 30% por lo que decide eliminarlo.

Concluyendo procede a realizar otro análisis con rotación Oblimin, en el cual tiene dos factores resultantes: “compromiso Afectivo-Normativo” y “Compromiso Continuidad”, de la cual se obtiene:

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basadas en los elementos tipificados	N de elementos
,918	,926	,17
,928	,932	,14
,779	,799	3

A nivel de compromiso organizacional general se obtuvo 0,926, la cual indica una fiabilidad muy buena, siguiendo por la sub escala compromiso afectivo/normativo que tiene 0,932 y de continuidad 0,779 las cuales están en un nivel moderado. A pesar que no se llegó a corroborar la réplica de la teoría de 03 factores con 18 ítems, Montoya (2014), nos demostró que se acomodó más usando los 02 factores con los mismos ítems.

Tabla 5. Baremos de compromiso organizacional y sus sub escalas

Compromiso organizacional	Compromiso Afectivo	Compromiso De continuidad	Compromiso normativo
90-73 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable
72-55 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable
54-37 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable
36-19 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable

## CAPITULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez recolectada la información de los cuestionarios aplicados se continuó con lo siguiente:

- ✓ Se tabulo la información y se realizó una base de datos en el sistema computarizado Excel 2003 y se procesó la información con el programa de estadística IBM SPSS 22.
- ✓ Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa de los datos del instrumento.
- ✓ Se aplicó la técnica estadística:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los resultados

Tabla 6. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación compromiso organizacional.

PUNTAJE		
TOTAL		
N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		63,00
Mínimo		50
Máximo		83

El estudio realizado de 33 sujetos, sobre el compromiso organizacional se interpreta de la siguiente manera:

Una media de 63 se categoriza como “Favorable”.

Un valor mínimo de 50 se categoriza como “Desfavorable”.

Un valor máximo de 83 se categoriza como “Muy favorable”.

Tabla 7. Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional.

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N	Válidos	33	33	33
	Perdidos	0	0	0
Media		26,94	14,39	21,67
Mínimo		20	8	14
Máximo		35	25	29

En las dimensiones que abarcan el compromiso organizacional se puede observar lo siguiente:

En la dimensión de compromiso afectivo se puede observar:

- ✓ Una media de 26,94 que se categoriza como “Muy favorable”.
- ✓ Un mínimo de 20 que se categoriza como “Favorable”.
- ✓ Un máximo de 35 que se categoriza como “Muy favorable”.

En la dimensión de compromiso de continuidad se puede observar:

- ✓ Una media de 14,39 que se categoriza como “Desfavorable”.
- ✓ Un mínimo de 8 que se categoriza como “Muy desfavorable”.
- ✓ Un máximo de 25 que se categoriza como “Muy favorable”.

En la dimensión de compromiso normativo se puede observar:

- ✓ Una media de 21,67 que se categoriza como “Favorable”.
- ✓ Un mínimo de 14 que se categoriza como “Desfavorable”
- ✓ Un máximo de 29 que se categoriza como “Muy favorable”.

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, se presentaran las tablas estadísticas para poder observar el alto índice de los niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones.

Tabla 8. Resultados del Compromiso Organizacional.

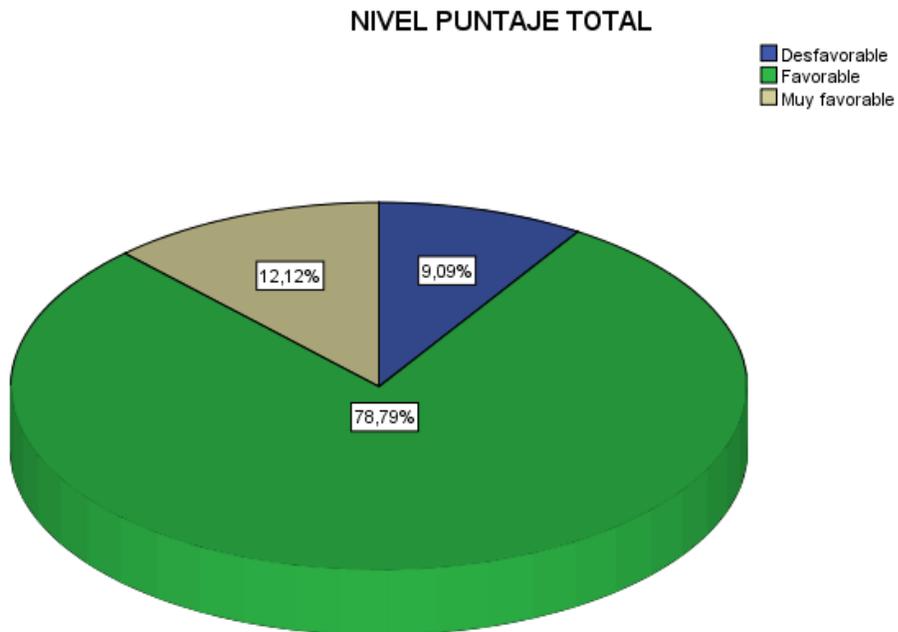
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	desfavorable	3	9,09	9,09	9,09
	favorable	26	78,79	81,6	87,9
	muy favorable	4	12,12	13,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Comentario:**

Se muestra que el compromiso organizacional tiene un alto índice en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ El 78,79%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- ✓ El 12,1%, corresponde a la categoría “Muy favorable”
- ✓ El 9,09%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.

Figura 5. Resultados del nivel de compromiso organizacional.



**Comentario:**

Se muestra que el compromiso organizacional tiene un alto índice en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ El 78,79%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- ✓ El 9,09%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.

Tabla 9. Resultados de la dimensión compromiso afectivo

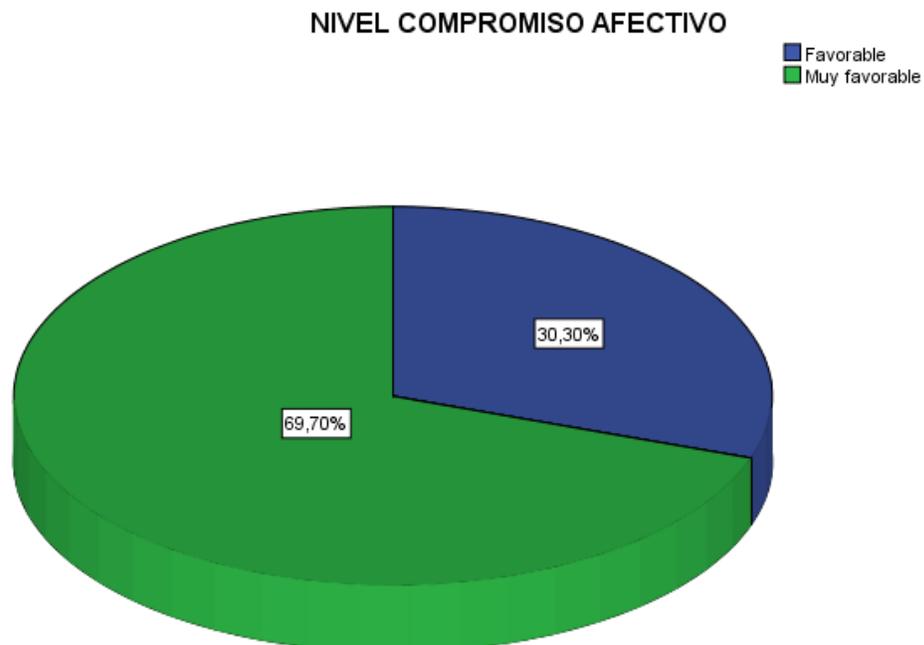
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	favorable	10	30,3	30,3	30,3
	muy favorable	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Comentario:**

Se muestra que el compromiso afectivo es bastante resaltante en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ El 69,7%, corresponde a la categoría “Muy Favorable”.
- ✓ El 30,3%, corresponde a la categoría “Favorable”

Figura 6. Resultados de nivel compromiso afectivo.



**Comentario:**

Se muestra que la dimensión del compromiso afectivo es bastante resaltante en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ 69,70% corresponde a la categoría “Muy Favorable”.
- ✓ 30,30%, corresponde a la categoría “Favorable”.

Tabla 10. Resultados de la dimensión compromiso de continuidad.

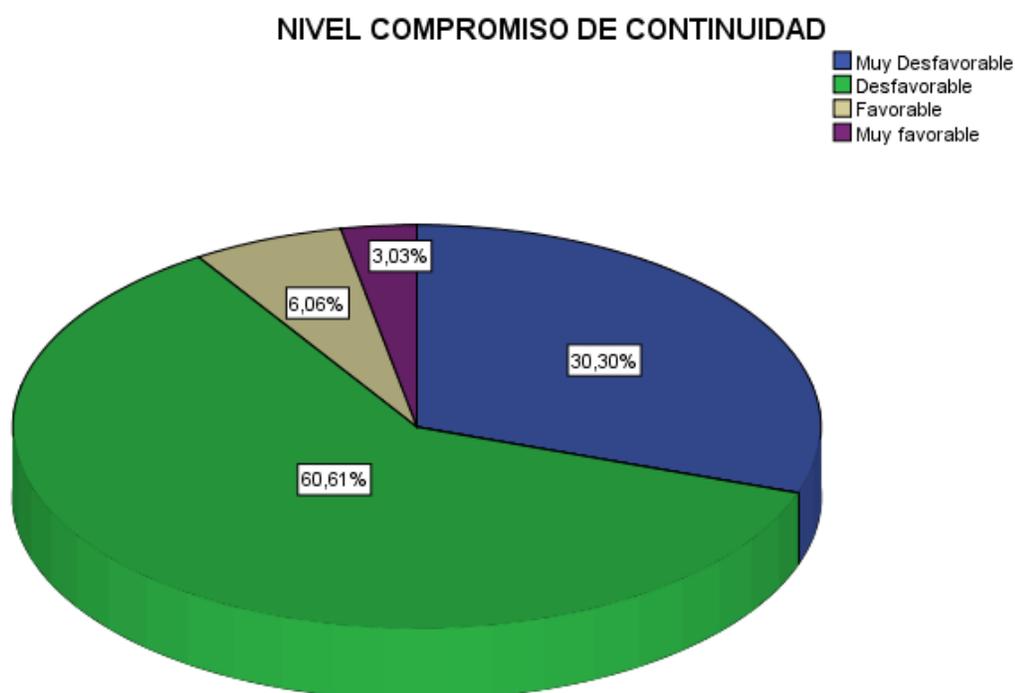
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	muy desfavorable	10	30,3	30,3	30,3
	desfavorable	20	60,61	60,61	90,9
	favorable	2	6,1	6,1	97,0
	muy favorable	1	3,03	3,03	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Comentario:**

Se muestra que la dimensión del compromiso de continuidad es desfavorable en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ 60,61% corresponde a la categoría “Desfavorable”.
- ✓ 30,2%, corresponde a la categoría “Muy desfavorable”.
- ✓ 6,1%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- ✓ 3,03%, corresponde a la categoría “Muy Favorable”.

Figura 7. Resultados de nivel compromiso de continuidad.



**Comentario:**

Se muestra que la dimensión del compromiso de continuidad es desfavorable en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ 60,61%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.
- ✓ 3,03%, corresponde a la categoría “Muy favorable”.

Tabla 11. Resultados de la dimensión compromiso normativo.

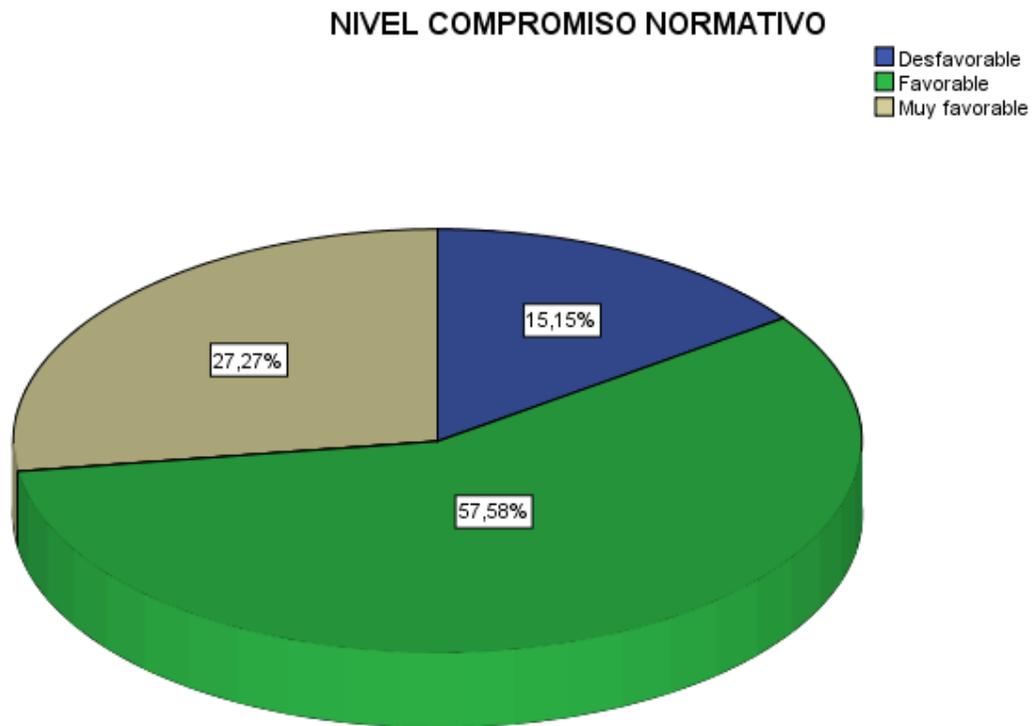
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	desfavorable	5	15,15	15,15	15,15
	favorable	19	57,58	57,58	72,7
	muy favorable	9	27,27	27,27	100,0
	Total	33	100,0	100,0	50

**Comentario:**

Se muestra que la dimensión del compromiso normativo es alta en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ 57,58%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- ✓ 27,27%, corresponde a la categoría “Muy favorable”.
- ✓ 15,15%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.

Figura 8. Resultados de nivel compromiso normativo.



**Comentario:**

Se muestra que la dimensión del compromiso normativo es alta en los trabajadores de la empresa privada de Jesús maría, presentando los siguientes resultados:

- ✓ 57,58%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- ✓ 15,15%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.

### 4.3 Análisis y discusión de los resultados.

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones de 33 trabajadores del área administrativa. Por consiguiente, se recolectó la información mediante el instrumento de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), obteniendo como resultado un nivel “**Favorable**” de 78,79% en el compromiso organizacional, lo cual indica que es bastante resaltante el compromiso de los trabajadores con su organización, sin embargo, nos muestra que el 9,09% de los trabajadores muestran un nivel “**Desfavorable**”, lo cual se entiende que hay un grupo mínimo que aún tiene alguna dificultad para comprometerse con la organización.

Dichos resultados se asemejan con la investigación de Zurita *et al.* (2014) en la ciudad de Granada - España donde realizaron un estudio en 80 funcionarios de los juzgados, donde los resultados muestran un alto índice el compromiso organizacional en los trabajadores, además nos indica que el estudio tiene una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Por otra parte, Ajahuana y Guerra (2016) en la ciudad de Arequipa se desarrolló una investigación con 58 trabajadores del Centro de Salud Paucarpata, la cual muestra que de manera general el compromiso organizacional se encuentra en un nivel promedio alto.

Meyer y Allen (1997), nos refiere que tener un buen nivel de compromiso organizacional crea en los trabajadores

una fuerza importante que los une logrando una trascendencia respecto a sus acciones y así poder lograr objetivos de la empresa con éxito.

Comentario: en la investigación podemos observar que los resultados son bastante resaltantes, ya que más de la mitad de trabajadores presentan un nivel favorable, lo cual se puede entender que dichos trabajadores reúnen las condiciones necesarias u óptimas para una función determinada, además de sumarle un valor agregado dentro de su organización; por otro lado, tenemos un porcentaje de trabajadores que aún deben reforzar de global el compromiso.

Según nuestro primer objetivo específico, el cual es determinar el nivel de compromiso afectivo en 33 trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María, de acuerdo con los resultados procesados se muestra que el 69,70% de trabajadores presentan un nivel **“Muy favorable”** lo cual nos indica que los trabajadores tienen una fuerte vinculación emocional con la empresa, además el 30,30% se encuentran en un nivel **“Favorable”**, lo cual nos muestra que los trabajadores a parte de tener vínculos emocionales, también se sienten bastante a gusto en la empresa a la cual pertenecen.

Tenemos las siguientes investigaciones que apoyan los resultados reflejados, Crespo C. (2016), en México realizaron un estudio con 80 trabajadores de una mediana empresa manufacturera donde los resultados

arrojaron que la dimensión compromiso afectivo se presenta con mayor intensidad, además Chirinos y Vela (2017) en la ciudad de Lima-Perú hicieron una investigación con 209 colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales, donde obtuvieron un puntaje alto en la dimensión afectiva.

Conforme con Meyer y Allen (1997), nos indica que tener un alto nivel de compromiso afectivo refleja favorables lazos emocionales, generando en los trabajadores sensaciones positivas, logrando que el trabajar sea más placentero.

Comentario: en este objetivo evidencia el alto nivel de compromiso afectivo en el cual se encuentran los trabajadores del área de administración, logrando un ambiente sano el cual ocasiona un escenario positivo y enérgico en palabras más sencillas que disfruta y se encuentra feliz de realizar su trabajo y orgulloso de permanecer a la empresa.

Siguiendo con nuestro segundo objetivo, el cual es determinar el nivel de compromiso de continuidad en 33 trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María, de acuerdo con los resultados obtenidos se muestra que el 60,61% de trabajadores presentan un nivel **“Desfavorable”** lo cual nos indica que una parte de los trabajadores permanecen en la empresa más por necesidad económica que por gusto y solo el 3,03% se encuentran en un nivel **“Muy Favorable”**, lo denota que una mínima parte de los

trabajadores es consciente que al dejar la empresa ocasionaría un costo para esta.

Las siguientes investigaciones se consideran con similitud con: Peña *et al.* (2016) quienes realizaron un estudio en México con 120 trabajadores de pequeñas empresas donde obtuvieron como resultado que la dimensión de compromiso de continuidad puntúa más bajo, por otra parte, también tenemos a Flores y Gómez (2018) quienes en un estudio conformado con 135 trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Lima donde comparaban el apoyo organizacional con el compromiso indicando que existe una correlación positiva, sin embargo precisaron que la dimensión de continuidad se evidencia de manera baja de acuerdo a diferentes factores como la edad, o el grado de instrucción, etc.

Según Meyer y Allen (2004), refieren que aquellos con un bajo compromiso de continuidad se quedan porque tienen necesidades económicas y sociales de quedarse.

Otro aporte en 1997 Meyer y Allen (citado en Noraazian & Khalip, 2016), los trabajadores que saben que tienen otras oportunidades de encontrar trabajo no poseen compromiso de continuidad.

Comentario: en este caso tenemos que más del 50% de los trabajadores en la empresa arrojó como resultados bajos para esta dimensión, el cual nos indica que dichos trabajadores se quedan en su centro de trabajo por la necesidad que pueden presentar en sus hogares, o presión por un tema económico, pero no porque se

sientan plenos o felices de permanecer a la organización, ya que también saben que buscando otro trabajo lo pueden conseguir, además solo un porcentaje pequeño de trabajadores si son conscientes que al dejar su trabajo puede afectar económicamente y socialmente a la empresa.

Por último tenemos nuestro tercer objetivo específico que es determinar el nivel de compromiso normativo en 33 trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María, en este caso se muestra que el 57,58% de trabajadores presentan un nivel “**Favorable**” en donde tenemos a más de la mitad de trabajadores que sienten una obligación de seguir en la empresa ya sea por los beneficios que esta les puede brindar, sin embargo el 15,15% se encuentran en un nivel “**Desfavorable**”, el cual lo podemos entender que una pequeña parte de los trabajadores no siente que le debe algo a la empresa por los beneficios que reciben, sino porque es su derecho por el trabajo que realizan.

De esta manera tenemos dos investigaciones que como resultados tienen un nivel promedio en la dimensión normativa, las cuales son importantes de mencionarlas ya son semejantes a nuestros resultados, de acuerdo con lo explicado tenemos a Castro *et al.* (2013), realizaron en Chile un estudio con 138 trabajadores de una empresa del rubro minero donde nos indica como uno de los resultados que la dimensión de compromiso normativo se encuentra en un nivel moderado puntuado alto, por otro lado también tenemos a Pineda M. (2017)

quien realizó un estudio en una población de 84 trabajadores de un Hospital de la ciudad de Trujillo, quien en una primera instancia correlaciona las variables clima organizacional y compromiso organizacional teniendo como resultado una correlación nula, sin embargo también mencionan que la dimensión de compromiso normativo es tolerante.

Meyer y Allen (1990) los trabajadores con un alto índice de compromiso normativo sienten que deben continuar brindando sus servicios a la empresa.

Comentario: en el último objetivo el compromiso normativo obtuvo como resultado un buen nivel, lo cual entendemos que los trabajadores si sienten un deber con la empresa, además de esto es por los beneficios que les brindan a los trabajadores aparte que también sienten que la empresa ha invertido mucho tiempo, dinero, capacitándolos y atribuyendo en su desarrollo profesional, más que todo sienten un deber moral hacia su organización.

#### 4.4 Conclusiones

- ✓ El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María, se presenta como **“Favorable”**.
  
- ✓ El nivel de compromiso afectivo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María, se presenta como **“Muy Favorable”**.
  
- ✓ El nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María, se presenta como **“Desfavorable”**.
  
- ✓ El nivel de compromiso normativo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María, se presenta como **“Favorable”**.

## **4.5 Recomendaciones**

- ✓ Ejecutar un taller para fortalecer el compromiso organizacional.
- ✓ Fomentar una adecuada comunicación en la empresa.
- ✓ Elevar el vínculo emocional de los trabajadores con la empresa para que se siga manifestando con fuerza.
- ✓ Reconocer los logros de los trabajadores, hacerlos públicos con los demás y si es posible premiarlos de alguna manera.
- ✓ Incrementar la motivación en los trabajadores, creando nuevos retos para que sigan creciendo profesionalmente.
- ✓ Trabajar de manera eficaz el trabajo en equipo.

## CAPITULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### 5.1 Nombre del programa

Taller: “Compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María”.

##### Objetivo general

- ✓ Fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.

##### Objetivos específicos

- ✓ Ampliar los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.
- ✓ Elevar el vínculo afectivo trabajador-empresa.
- ✓ Reconocer los logros alcanzado por los trabajadores.
- ✓ Incrementar la motivación intrínseca de los trabajadores.
- ✓ Intensificar la importancia del trabajo en equipo.
- ✓ Aumentar la comunicación de las sub áreas que pertenecen al área administrativa de la empresa.
- ✓ Reforzar la misión, visión y los valores de la empresa.

## 5.2 Justificación de problema

Los principales problemas que se generan por no presentar compromiso organizacional en una empresa se reflejan directamente en la satisfacción, el rendimiento, la productividad, la responsabilidad, las relaciones interpersonales y el trabajo conjunto. Antón y González (2000) manifiestan que tener compromiso laboral garantiza resultados positivos y de gran importancia para las empresas en su productividad. Además se verá perjudicada la ventaja competitiva, la cual va a generar que la empresa no resalte en el mercado y que baje su productividad, afectando su ingreso económico, pérdida progresiva de sus clientes internos y externos igualmente merma en sus proveedores. Espinosa (2017) nos dice que una ventaja competitiva, se entiende como una capacidad única sobre sus rivales, permitiéndole mejores resultados, reconocimientos y una postura competitiva.

Una de las principales preocupaciones que tiene el área de talento humano de una organización es reforzar y/o aumentar el compromiso en los trabajadores, para esto se tiene que intervenir directamente en la actitud, participación y la identificación del trabajador con su empresa, de tal manera que el rendimiento y la productividad muestre un grado alto y sean constantes. Hellriegel (1999) nos indica el compromiso se caracteriza por la dogma, aceptación de las metas, valores de la organización, su identidad, la disposición a realizar un empeño en beneficio de la organización y las ganas de ser parte de esta.

Meyer y Allen (1991) nos señalan que hay más de un elemento que implica el compromiso organizacional y hace referencia a su modelo de tres factores: afectivo, de continuidad y normativo los cuales hacen un conjunto. El compromiso organizacional está basado en el vínculo emocional, los costos económicos y sociales que pueden perder la empresa si alguno de los trabajadores se retira y el deber u obligación que sienten los trabajadores por el tiempo que llevan laborando en ella. Jiménez (2007) nos refiere que el compromiso organizacional es la llave del éxito para realizar una estrategia que haga crecer a la empresa.

La presencia de compromiso organizacional va a generar distintas ventajas en la empresa englobando la satisfacción, la vinculación, la implicación y orgullo de permanencia la cual va a permitir el desarrollo óptimo de la empresa y también se verá reflejado en el rendimiento de sus trabajadores, logrando que sea continuo, progresivo e incrementado para el bienestar de ambas partes.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

#### **PRIMERA SESIÓN:**

“Conociendo sobre compromiso organizacional”

#### **Objetivo:**

-Ampliar los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.

**Actividad:**

**Bienvenida:** El gerente de la empresa privada del distrito de Jesús María dará la bienvenida a los trabajadores al taller de compromiso organizacional.

**Presentación:** para poder integrarse y entrar en confianza el facilitador va a pedir a cada uno de los participantes que nos brinden su nombre y que digan el nombre de un animal con el cuál se identifiquen en el trabajo.

**Dinámica:** el facilitador y el asistente pedirán a los trabajadores que formen 6 grupos mixtos, se les entregará una cartulina y plumones, a continuación se les pedirá que realicen una “lluvia de ideas” sobre que significa el compromiso organizacional, se les dará 15 minutos, se escogerá un representante de cada equipo para exponer las ideas. Por último los facilitadores expondrán con mayor énfasis el tema.

**Recursos Humanos:** El gerente, facilitador, asistente.

**Recursos materiales:** Cartulina, salón amplio, mesas y sillas.

**Tiempo total 50 minutos** (Bienvenida: 5 minutos, presentación: 10 minutos, dinámica: 10 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos)

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

## **SEGUNDA SESIÓN:**

“Trabajando unidos como un equipo”

### **Objetivo:**

- Intensificar la importancia del trabajo en equipo.

### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la primera sesión.

Dinámica: “brazos unidos” para esto se les pedirá a los participantes que se separen en dos grupos y hagan un círculo, a continuación tendrá que unirse al otro dándose la mano hasta cerrar el círculo, el facilitador con ayuda de un asistente les darán a cada grupo una cinta, el reto será pasar la cinta por todos sin soltarse la mano, y para aumentar la dificultad se les pedirá guardar silencio, ganará el grupo que lo haga más rápido.

Terminada la dinámica se les pedirá a los participantes de cada grupo que escriban en una hoja bond cuál fue la mayor dificultad que tuvieron al realizar la dinámica, una vez culminado el facilitador enfatizará sobre la importancia del trabajo en equipo.

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** 02 cintas de distintos colores, hojas bond, lapiceros, salón amplio, mesas y sillas.

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, explicación del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos).

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **TERCERA SESIÓN:**

“Recordando mi primer día”

#### **Objetivo:**

- Elevar el vínculo afectivo trabajador-empresa.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la segunda sesión.

Dinámica: para relajarnos se realizará un pequeño juego donde tendrán que formar el número de parejas que el facilitador indique, ganará el que logre mantenerse más tiempo. Una vez culminado el juego, se les dará 2 hojas bond y un plumón a cada uno y se les pedirá que en una hoja coloquen del 1 al 5 siendo el último el puntaje positivo como se sintieron en su primer día en la empresa y en la otra hoja como se sienten en la actualidad, se separan en dos grupos y se les hará las siguientes preguntas ¿Por qué se consideran que pusieron ese puntaje a su primer día? y ¿Qué diferencia hay con el puntaje de ahora?

Para culminar el facilitador realizará una reflexión del tema.

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** salón amplio, mesas y sillas, hojas Bond y plumones.

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 20 minutos, explicación del tema: 10 minutos y evaluación: 10 minutos)

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **CUARTA SESIÓN:**

“Reconociendo los logros”

#### **Objetivo:**

- Reconocer los logros alcanzados de los trabajadores.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la tercera sesión.

Dinámica: “el árbol de los logros” el facilitador con la ayuda del asistente les pedirán a cada uno de los participantes que hagan tres lista una de sus cualidades positivas, logros que hayan alcanzado y apoyos que ayudarán a conseguir los logros anteriores, estas pueden ser sociales, familiares o en laborales. Para terminar tendrán que dibujar un árbol donde tendrán que colocar las listas que realizaron, por ejemplo las raíces son las cualidades positivas, el tronco son los apoyos y los frutos son los logros que consiguieron en la vida.

Para finalizar la sesión el facilitador hará una reflexión del tema, haciendo preguntas abiertas como ¿Sabían que tenían tantos recursos? ¿Son importantes los logros realizados?

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** hojas bond, plumones, salón amplio, mesas y sillas.

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos)

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **QUINTA SESIÓN:**

“Motivación al compromiso”

#### **Objetivo:**

- Incrementar la motivación interna de los trabajadores.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la cuarta sesión.

Dinámica: “La torre más alta” se formarán 3 grupos, el facilitador con la ayuda de un asistente entregarán hojas de colores y cinta adhesiva a los participantes y se les pedirá que usen su ingenio para armar una torre que llegue hasta el techo, ganará el grupo que tenga la torre más alta, el facilitador y el asistente motivarán en todo momento.

Una vez terminada la dinámica el facilitador preguntará a cada grupo cuales fueron las dificultades encontradas y que los motivo a terminar la torre.

Se culminará el taller con la reflexión del tema.

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** hojas de colores, cinta adhesiva y salón amplio

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 20 minutos, reflexión del tema: 10 minutos y evaluación: 10 minutos).

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **SEXTA SESIÓN:**

“El poder de una adecuada comunicación”

#### **Objetivo:**

-Aumentar la comunicación de las sub áreas que pertenecen al área administrativa de la empresa.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la quinta sesión.

Dinámica: “Teléfono malogrado” el facilitador pedirá a los participantes que formen dos grupos y cada uno de ellos una fila con la ayuda del asistente se les dirá una frase al primero de la fila de cada grupo y se les pedirá que lo lea tres veces en su mente, una vez aprendida la frase tendrá que decirle al siguiente de la fila muy bajito y en su oreja la frase así sucesivamente, el último de la fila tendrá que decir la frase en voz alta y el facilitador y el asistente tendrán que corroborar si es la frase original. Para aumentar la dificultad se le pondrá una música de fondo.

Terminando la dinámica se les preguntarán si les fue fácil concentrarse y entender la frase con los distractores que habían en el salón, y se les pedirá que a modo de reflexión con ayuda de facilitador hagan una lista de qué es lo que se necesita para lograr una buena comunicación y como esto nos puede aportar en el trabajo, esto será anotado en un papelógrafo.

Se culminará el taller con la reflexión del tema.

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** papelógrafo, plumones, equipo de sonido y salón amplio.

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 10 minutos, explicación y reflexión del tema: 20 minutos y evaluación: 10 minutos).

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **SÉPTIMA SESIÓN:**

“Mi empresa, Mi familia”

#### **Objetivo:**

- Fortalecer la misión, visión y los valores de la empresa en los trabajadores.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la sexta sesión.

Dinámica: Se les pedirá que formen 4 grupos, a cada grupo se les entregará temas en específico donde los

equipos deben organizarlo de la mejor manera para lograrlo. Caso 1: Realizar muchos viajes (a. estudiar, b. tener un buen trabajo, c. ser organizado, d. ahorrar, e. tener pasaporte, f. viajar) Caso 2: Tener un auto último modelo (a. Trabajar, b. organizarme, c. ahorrar, d. visitar agencias de automóviles, e. comprar un auto. Una vez terminado el orden que le dieron los participantes se escogerá un representante que expondrá los resultados.

Después se les pedirá a todos que formen un círculo y el facilitador hará las siguientes preguntas de manera aleatoria.

¿Cuál es la misión, visión y valores de la empresa?

Para terminar se reflexionará sobre las respuestas e ideas que los participantes dieron.

**Recursos humanos:** facilitador y asistente.

**Recursos materiales:** cartón con indicaciones, plumones, papelógrafo y salón amplio.

**Tiempo total 45 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos).

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **OCTAVA SESIÓN:**

“Integración (a bailar y disfrutar)”

**Objetivo:**

-Incrementar la confianza e integración de los trabajadores.

**Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la séptima sesión.

Dinámica: Se les pondrá una canción “el baile de las frutas” el facilitador con la ayuda del asistente y 2 clowns enseñaran a los participantes los pasos que tendrán que realizar uno por uno e ir formando una cadena hasta que termine la canción, la única regla es divertirse.

Terminada la canción el facilitador pedirá a los participantes formar un círculo y escogerá al azar a algunos trabajadores para que nos compartan como se sintieron con la dinámica.

Para finalizar la realización total del taller el facilitador dará una reflexión y a continuación el gerente de la empresa agradecerá la participación e invitará a todos a una merienda.

**Recursos humanos:** facilitador, asistente, 2 clowns y gerente de la empresa.

**Recursos materiales e instrumentos:** USB con la canción, radio, bebidas, bocaditos y salón amplio.

**Tiempo total 50 minutos** (entrada: 5 minutos, dinámica: 10 minutos, reflexión del tema: 05 minutos, evaluación: 10 minutos, palabras de cierre y compartir 20 minutos).

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El presente taller está dirigido a 33 trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María.

#### **5.5 Establecimiento de conductas**

Conducta Problema:

Sin compromiso organizacional se perjudicaría el crecimiento a la empresa; además de esto se presentarían faltas y tardanzas injustificadas, rotación de personal que generaría altos costos y tiempo para la empresa, un inadecuado clima laboral, así como también se vería afectado el trabajo con otros compañeros, la motivación interna; generando baja productividad y responsabilidad al realizar y cumplir con la misión-visión-valores propuestos por la empresa, además se vería afectada la retención del talento, lo que se refiere que la empresa puede perder a su trabajador “estrella. Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso organizacional ha sido utilizado y estudiado por distintas disciplinas científicas para predecir resultados importantes de los empleados, incluidos los comportamientos de rotación, el rendimiento laboral, el ausentismo y la tardanza.

Noraazian y Khalip (2016), nos dicen que las organizaciones persisten en promover el compromiso de los trabajadores para alcanzar una estabilidad y disminuir los costos que le pueda generar la rotación de personal

causadas por ausencias injustificadas, tardanzas, bajo rendimiento laboral. Las empresas se ven afectadas en su estabilidad económica y también en su crecimiento como tal, esto la perjudicaría de tal manera que podría disminuir su ventaja competitiva en el mercado haciendo que la empresa sea considerada como última opción en su rubro o que pierdan sus clientes y proveedores.

#### Conducta Meta:

Cuando existe compromiso organizacional aparece la motivación intrínseca, la productividad y la responsabilidad incrementan, se presenta un adecuado clima laboral, el trabajo en equipo se evidencia, además el vínculo emocional entre la empresa y los trabajadores se da con mayor intensidad generando que se reconozcan los logros alcanzados, se logra una adecuada comunicación la cual toma un papel importante en la empresa, además los trabajadores se van a sentir identificados con la misión, visión y los valores de la misma. Meyer y Allen (1997), nos refiere que tener compromiso organizacional crea en los trabajadores una fuerza importante que los une logrando una trascendencia respecto a sus acciones y así poder lograr los objetivos que la empresa proponga con éxito. Balarezo (2014) la comunicación, la cultura y la identidad son aspectos que constituyen el tronco de una organización. Entonces podemos decir que una adecuada comunicación influye en la manera de pensar y actuar logrando un cambio importante en el comportamiento de los trabajadores generando actitudes positivas, decisiones atinadas que van a permitir solucionar problemas y trabajar en equipo.

Todo lo mencionado anteriormente nos va ayudar a fortalecer el compromiso organizacional dentro de la empresa; ya que se vinculan entre sí, los cuales son parte importante y generan un conjunto para que el compromiso se presente en una organización.

## **5.6 Metodología de la intervención**

La metodología que se va aplicar será un taller el cual se caracteriza por tener un método de aprendizaje-práctico, el cual permite trabajar con un grupo de personas mediante dinámicas, role-playing, empleando el trabajo en equipo, logrando la incorporación de los participantes con el fin que se todos aprendan.

Según Kisnerman (1977) define el taller como una enseñanza de conocimientos que parte de una realidad la cual será modificada en donde los participantes juntarán la teoría y la práctica.

Según Quezada (2001) menciona las siguientes características para un taller:

- a) Trabajo activo: se refiere a la participación de los integrantes de cada grupo, aquí manifiestan sus argumentos, ideas.
- b) Trabajo creativo: se refiere a las experiencias, los conceptos, la reflexión y las discusiones de temas específicos entre los integrantes del taller.
- c) Trabajo colectivo: se refiere al intercambio de ideas, el expresarse y escuchar, dar y recibir.

d) Trabajo vivencial: se refiere a las experiencias propias que aporta cada integrante, como por ejemplo su manera de trabajo.

e) Trabajo concreto: significa que el taller debe terminar en un trabajo conjunto, un compromiso grupal.

f) Trabajo puntual: se refiere que un taller no debe confundirse como el término del trabajo, si no que este debe continuar a diario.

g) Trabajo sistemático: se refiere que un taller va a traer compromisos, se va a generar desacuerdos de opiniones, así como también tener autodisciplina del grupo de integrantes para que las reglas sean cumplidas.

Además Betancourt, Guevara y Fuentes (2011) refiere que para la realización de un taller se requiere un espacio amplio para poder trabajar adecuadamente, así como también un tiempo de mínimo 45 minutos por sesión.

El taller de compromiso organizacional que se llevará a cabo a 33 trabajadores del área de administrativa de una empresa privada de Jesús María estará compuesto por 8 sesiones, la primera sesión “conociendo sobre compromiso organizacional”, la segunda sesión “trabajando juntos como un equipo”, la tercera sesión “recordando mi primer día”, la cuarta sesión “reconocimientos de logros”, la quinta sesión “motivación al compromiso”, la sexta sesión “el poder de una adecuada comunicación”, la séptima sesión “mi empresa, mi familia” y por último la octava sesión “integración (a bailar y disfrutar)”. Se aplicará a los 33 trabajadores del área administrativa, realizándose 1 sesión por semana

con una duración de 45 minutos, concluyéndose en 2 meses.

### 5.7 Instrumentos y/o materiales a utilizar

- Instrumentos: Equipo de sonido, USB con la canción
- Recursos Humanos: 01 facilitador, 01 asistente, 02 clowns, gerente de la empresa.
- Recursos Materiales: Plumones de colores, lapiceros, hojas Bond, hojas de colores, cinta adhesiva, 02 cintas de distinto color, papelógrafo, lápiz, bocaditos y bebidas
- Infraestructura: Sillas, mesas y salón amplio.

### 5.8 Cronograma

TALLER DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
MESES	Noviembre				Diciembre			
	Semana				Semana			
SESIONES	1	2	3	4	1	2	3	4
I	x							
II		x						
III			x					
IV				x				
V					x			
VI						x		
VII							x	
VIII								x

**SESIÓN 1: "Conociendo sobre compromiso organizacional"**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tiempo</b>	
Ampliar los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.	Taller	<p>Bienvenida: El gerente de la empresa privada del distrito de Jesús María dará la bienvenida a los trabajadores al taller de compromiso organizacional dando algunas pautas.</p> <p>Presentación: para poder integrarse y entrar en confianza el facilitador va a pedir a cada uno de los participantes que nos brinden su nombre, área a la que pertenecen y que digan el nombre de un animal con el cuál se identifiquen en el trabajo.</p> <p>Dinámica: el facilitador y el asistente pedirán a los trabajadores que formen 6 grupos mixtos, se les entregará una cartulina y plumones, a continuación se les pedirá que realicen una "lluvia de ideas" sobre que significa el compromiso organizacional, se les dará 15 minutos, se escogerá un representante de cada equipo para exponer las ideas. Por último los facilitadores expondrán con mayor énfasis el tema.</p>	<p>El gerente</p> <p>Facilitador</p> <p>Asistente</p>	<p>Bienvenida: 5 minutos</p> <p>Presentación: 10 minutos</p> <p>Dinámica: 10 minutos</p> <p>Reflexión del tema: 15 minutos</p>	
			<b>Recursos materiales</b>	<p>Cartulina</p> <p>Salón amplio</p> <p>Mesas</p> <p>Sillas</p>	<p>Evaluación: 10 minutos</p>
			<b>TOTAL: 50 MINUTOS</b>		

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

**SESIÓN 2: "Trabajando unidos como un equipo"**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tiempo</b>
Intensificar la importancia del trabajo en equipo.	Taller	<p>El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la primera sesión.</p> <p>Dinámica: "brazos unidos" para esto se les pedirá a los participantes que se separen en dos grupos y hagan un círculo, a continuación tendrá que unirse al otro dándose la mano hasta cerrar el círculo, el facilitador con ayuda de un asistente les darán a cada grupo una cinta, el reto será pasar la cinta por todos sin soltarse la mano, y para aumentar la dificultad se les pedirá guardar silencio, ganará el grupo que lo haga mas rápido.</p> <p>Terminada la dinámica se les pedirá a los participantes de cada grupo que escriban en una hoja bond cuál fue la mayor dificultad que tuvieron al realizar la dinámica, una vez culminado el facilitador enfatizará sobre la importancia del trabajo en equipo.</p>	01 facilitador	Entrada: 5 minutos
			01 asistente	Dinámica: 15 minutos
			<b>Recursos materiales</b>	Explicación del tema: 15 minutos
			02 cintas de distintos colores. Hojas bond. Lapiceros. Salón amplio. Mesas Sillas.	Evaluación: 10 minutos
				<b>TOTAL: 45 MINUTOS</b>
<b>Evaluación:</b> Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.				

**SESIÓN 3: "Recordando mi primer día"**

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos Humanos	Tiempo
<p>Elevar el vínculo afectivo trabajador-empresa.</p>	<p>Taller</p>	<p>El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la segunda sesión.</p> <p>Dinámica: para relajarnos se realizará un pequeño juego donde tendrán que formar el número de parejas que el facilitador indique, ganará el que logre mantenerse más tiempo. Una vez culminado el juego, se les dará 2 hojas bond y un plumón a cada uno y se les pedirá que en una hoja coloquen del 1 al 5 siendo el último el puntaje positivo como se sintieron en su primer día en la empresa y en la otra hoja como se sienten en la actualidad, se separan en dos grupos y se les hará las siguientes preguntas ¿Porqué se considerarán que pusieron ese puntaje a su primer día? y ¿Qué diferencia hay con el puntaje de ahora?.</p> <p>Para culminar el facilitador realizará una reflexión del tema.</p>	<p>01 facilitador</p> <p>01 asistente</p> <hr/> <p><b>Recursos materiales</b></p> <p>Salón amplio</p> <p>Mesas</p> <p>Sillas</p> <p>Hojas Bond</p> <p>Plumones.</p>	<p>Entrada: 5 minutos</p> <p>Dinámica: 20 minutos</p> <p>Explicación del tema: 10 minutos</p> <p>Evaluación: 10 minutos</p> <p><b>TOTAL: 45 MINUTOS</b></p>
<p><b>Evaluación:</b> Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.</p>				

**SESIÓN 4: "Reconocimientos de logros"**

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos Humanos	Tiempo
<p>Reconocer los logros alcanzados de los trabajadores.</p>	<p>Taller</p>	<p>El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la tercera sesión.</p> <p>Dinámica: "el árbol de los logros" el facilitador con la ayuda del asistente les pedirán a cada uno de los participantes que hagan tres lista una de sus cualidades positivas, logros que hayan alcanzado y apoyos que ayudarán a conseguir los logros anteriores, estas pueden ser sociales, familiares o en laborales. Para terminar tendrán que dibujar un árbol donde tendrán que colocar las listas que realizaron, por ejemplo las raíces son las cualidades positivas, el tronco son los apoyos y los frutos son los logros que consiguieron en la vida.</p> <p>Para finalizar la sesión el facilitador hará una reflexión del tema, haciendo preguntas abiertas como ¿Sabían que tenían tantos recursos? ¿son importantes los logros realizados?</p>	<p>01 facilitador</p> <p>01 asistente</p> <hr/> <p><b>Recursos materiales</b></p> <p>Hojas bond</p> <p>Plumones</p> <p>Salón amplio</p> <p>Mesas</p> <p>Sillas.</p>	<p>Entrada: 5 minutos</p> <p>Dinámica: 20 minutos</p> <p>Explicación del tema: 10 minutos</p> <p>Evaluación: 10 minutos</p> <p><b>TOTAL: 45 MINUTOS</b></p>
<p><b>Evaluación:</b> Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.</p>				

**SESIÓN 5: "Motivación al compromiso"**

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos Humanos	Tiempo
Incrementar la motivación interna de los trabajadores.	Taller	El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la cuarta sesión.	01 facilitador	Entrada: 5 minutos
		Dinámica: "La torre más alta" se formarán 3 grupos, el facilitador con la ayuda de un asistente entregarán hojas de colores y cinta adhesiva a los participantes y se les pedirá que usen su ingenio para armar una torre que llegue hasta el techo, ganará el grupo que tenga la torre más alta, además de esto los facilitadores constantemente estarán motivando a los participantes para que lleguen a su meta.	01 asistente	Dinámica: 20 minutos  Explicación del tema: 10 minutos
		Una vez terminada la dinámica el facilitador preguntará a cada grupo cuales fueron las dificultades encontradas y que los motivo a terminar la torre.  Se culminará el taller con la reflexión del tema.	<b>Recursos materiales</b>	Evaluación: 10 minutos
			Hojas de colores  Cinta adhesiva  Salón amplio	<b>TOTAL: 45 MINUTOS</b>

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

**SESIÓN 6: "El poder de una adecuada comunicación"**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tiempo</b>
Aumentar la comunicación de las sub áreas que pertenecen al área administrativa de la empresa.	Taller	<p>El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la quinta sesión.</p> <p>Dinámica: "Telefono malogrado" el facilitador pedirá a los participantes que formen dos grupos y cada uno de ellos una fila con la ayuda del asistente se les dirá una frase al primero de la fila de cada grupo y se les pedirá que lo lea tres veces en su mente, una vez aprendida la frase tendrá que decirle al siguiente de la fila muy bajito y en su oreja la frase así sucesivamente, el último de la fila tendrá que decir la frase en voz alta y el facilitador y el asistente tendrán que corroborar si es la frase original. Para aumentar la dificultad se le pondrá una musica de fondo.</p> <p>Terminando la dinámica se les preguntarán si les fue fácil concentrarse y entender la frase con los distractores que habían en el salón, y se les pedirá que a modo de reflexión con ayuda de facilitador hagan una lista de que es lo que se necesita para lograr una buena comunicación y como esto nos puede aportar en el trabajo, esto será anotado en un papelografo.</p> <p>Se culminará el taller con la reflexión del tema.</p>	01 facilitador	Entrada: 5 minutos
			01 asistente	Dinámica: 10 minutos
			<b>Recursos materiales</b>	Explicación del tema: 10 minutos
			Papelografos Plumones Equipo de sonido Salón amplio.	Reflexión del tema: 10 minutos  Evaluación: 10 minutos  <b>TOTAL: 45 MINUTOS</b>

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

**SESIÓN 7: "Mi empresa, Mi familia"**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tiempo</b>
Fortalecer la misión, visión y los valores de la empresa en los trabajadores.	Taller	<p>El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la sexta sesión.</p> <p>Dinámica: Se les pedirá que formen 4 grupos, a cada grupo se les entregará temas en específico donde los equipos deben organizarlo de la mejor manera para lograrlo. Caso 1: Realizar muchos viajes (a.estudiar, b.tener un buen trabajo, c.ser organizado, d.ahorrar, e.tener pasaporte, f.viajar) Caso 2: Tener un auto último modelo (a.Trabajar, b.organizarme, c.ahorrar, d.visitar agencias de automoviles, d.comprar un auto. Una vez terminado el orden que le dieron los participantes se escogera un representante que expondrá los resultados.</p> <p>Después se les pedirá a todos que formen un círculo y el facilitador hará las siguientes preguntas de manera aleatoria.</p> <p>¿Cuál es la misión de la empresa? ¿Cuál es la visión de la empresa? ¿Cuál son los valores de la empresa?</p> <p>Para terminar se reflexionará sobre las respuestas e ideas que los participantes dieron.</p>	01 facilitador 01 asistente	Entrada: 5 minutos  Dinámica: 15 minutos  Reflexión del tema: 15 minutos
			<b>Recursos materiales</b> Cartón con indicaciones Plumones Papelografo Salón amplio.	Evaluación: 10 minutos  <b>TOTAL:                      45 MINUTOS</b>
<b>Evaluación:</b> Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.				

**SESIÓN 8: "Integración (a bailar y disfrutar)"**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Tiempo</b>
Incrementar la confianza e integración de los trabajadores.	Taller	El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la séptima sesión.	02 clowns	Entrada: 5 minutos
		Dinámica: Se les pondrá una canción "el baile de las frutas" el facilitador con la ayuda del asistente y 2 clowns enseñaran a los participantes los pasos que tendrán que realizar uno por uno e ir formando una cadena hasta que termine la canción, la única regla es divertirse.	01 facilitador 01 asistente Gerente de la empresa	Dinámica: 10 minutos  Reflexión del tema: 5 minutos  Palabras de culminación del gerente: 05 minutos
		Terminada la canción el facilitador pedirá a los participantes formar un círculo y escogerá al azar a algunos trabajadores para que nos compartan como se sintieron bailando la canción y con la realización de la sesión.  Para finalizar la realización total del taller el facilitador dará una reflexión y a continuación el gerente de la empresa agradecerá la participación de todos y se realizará un compartir.	<b>Recursos materiales</b>  Usb con la canción.  Equipo de sonido.  Bebidas y bocaditos.	Evaluación: 10 minutos  Compartir: 15 minutos  <b>TOTAL: 50 MINUTOS</b>

**Evaluación:** Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajahuana K. y Guerra B. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú.
- Antón, C. & González, L. (2000). Evidencia empírica de la naturaleza multidimensional del compromiso con la organización. En Agulló, E., Remeseiro, C. & Fernández, J. A. (Eds.), *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos: nuevas aproximaciones*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- AON Hewitt Corporation. (Diciembre de 2017). *Tendencias globales de compromiso de empleados 2017*. Obtenido de Sitio Web de AON Hewitt : [http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017\\_Compromiso\\_Empleados.pdf](http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf)
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa san miguel drive (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Barraza, A., & Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Redalyc*, 21-35.
- Barresi, M. (2015). La conexión entre el compromiso de los empleados y la gestión de la comunicación organizaional. *Dirección Estratégica la Revista de Negocios del ITAM*.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 32-40.
- Betancourt, R., Guevara, L., & Fuentes, E., (2011) El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación con docentes en lenguas extranjeras. (Tesis pregrado). Universidad de la Salle de Colombia - Bogotá.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como varibale actitudinal. *Redalyc*, 207-215.
- Calderon, J., Laca, F., Pando, M., & Pedroza, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos . *Redalyc.org*, 267-277.
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D., & Sierra, E. (2013). Compromiso organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología UVM*, 1-1.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chirinos D. y Vela J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima metropolitana. (Tesis de

- Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola – Facultad de Humanidades de Lima-Perú.
- Crespo, C. (2016). Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P (Tesis de Posgrado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
  - De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo – Facultad de Humanidades de Trujillo-Perú.
  - Del Pilar, M. (01 de Julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión: Perú*, págs. 1-1.
  - Deloitte. (21 de Noviembre de 2015). EL 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión: Perú*, págs. 1-1.
  - Espinosa, R. (22 de Octubre de 2017). *Roberto espinosa welcome to the new marketing*. Obtenido de robertoespinosa.es: <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>.
  - Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *SCIELO*, 1-1.
  - Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
  - Hurtado M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura. (Tesis de Pregrado). Universidad de Piura.
  - Jimenez, J. (7 de Octubre de 2007). ¿Que es employee commitment? *Diario El Pais*, págs. 1-1.
  - Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124.
  - Kisnerman, N. (1977). Los talleres, ambientes de formación profesional. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
  - Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista Antiguos Alumnos*, 79-83.
  - Lavado, R. (01 de Diciembre de 2017). *Info Capital Humano*. Obtenido de Sitio Web <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/bienestar-corporativo/el-compromiso-de-los-empleados-no-genera-mayor-productividad-que-dice-la-ciencia/>
  - López, J (1999). Procesos de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.

- Mathieu J. E. y Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Martínez, S. (01 de Agosto de 2016). *SuperRRHHeroes*. Obtenido de Sitio Web SuperRRHHeroes: <http://superrrheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Meyer N J and Allen J P (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*. pp. 1-18.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. London: Human Resource Management.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (2004). TCM employee commitment survey academic users guide 2004. London, Ontario, Canada: The University of Western Ontario, Department of Psychology.
- Meza De los Cobos, L. (2013). La Cultura y el Compromiso Organizacional en un organismo descentralizado de la administración pública en Querétaro. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración y Alta Dirección) Universidad Autónoma de Querétaro.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (31 de Julio de 2017). *MTPE*. Obtenido de Sitio Web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: <http://www4.trabajo.gob.pe/prensa/notas-de-prensa/mtpe-empresas-podraninscribirse-en-el-concurso-buenas-practicas-laborales-hasta-el-31-de-julio/>
- Montoya E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Navarro E. & García A. (2007). Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2007c/340/](http://www.eumed.net/libros/2007c/340/).
- Noraazian, & Khalip. (2016). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 16-23.
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Un Informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Peña, M., Chávez, A., & Alarcón, M. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 109-119.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.

- Pineda M. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La esperanza de Trujillo. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte de Lima-Perú.
- PwC. (09 de Abril de 2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal . *El Comercio: Perú*, págs. 1-1.
- Quezada, L. (2001). *Preparación y ejecución de talleres de capacitación: una guía práctica*. Santo Domingo: Editorial Centro cultural Poveda.
- Robbins, S. (1998). *Administración en el mundo de hoy*. México: Editorial Prentice Hall.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Panapo.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 120-127.
- Zurita, M., Ramirez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., & Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *REIDOCREA*, 17-25.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLE	METODO DE INVESTIGACIÓN
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Compromiso Organizacional	Investigación Descriptiva simple
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María?	Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.	<b>DIMENSIONES DE LA VARIABLE</b>  Compromiso Afectivo  Compromiso de Continuidad  Compromiso normativo	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  Aplicada
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>OBEJTIVO ESPECIFICO</b>		<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  No experimental
¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María?	Determinar el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.		<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>  Escala del compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991).  Adaptado en Lima-Perú por Montoya (2014).
¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María?	Determinar el nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.		
¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María?	Determinar el nivel de compromiso normativo en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María.		



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 2 de Julio del 2018

Carta N° 1387-2018-DFPTS

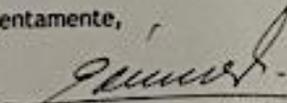
Señora  
**ANDREA ALVA CHIAPPE**  
COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS  
NOVA ESCUELA

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Brenda HERNANDEZ RIOS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 72112361-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución ; para poder así optar el Titulo Profesional de Licenciada en Psicología , bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

NCIS/brv  
Id. 901790



Dr. Ramiro Gómez Salas  
Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

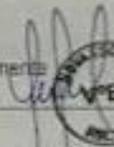
Presente. -

Es grato dirigirme a usted en la oportunidad de responder a la solicitud que nos enviaron mediante la Srta. Brenda Hernández Ríos ha sido aceptada por nuestra empresa para realizar la muestra representativa de la investigación para la obtención de su título profesional.

Esperando que nuestro aporte sea de gran utilidad para su institución me suscribo de Ud.

Jesús María, 01 de Agosto del 2018

Atentamente

  
  
Responsable de Recursos Humanos  
Andrea Alva Chlappe.

**QUIERE BIEN  
APRENDE BIEN  
HAZLO BIEN!**

Av. Salaverry 938 / 942  
Jesús María  
Central 433-3214  
[www.novaescola.edu.pe](http://www.novaescola.edu.pe)



## ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Área a la cual pertenece: \_\_\_\_\_ Años en la empresa: \_\_\_\_\_

Instrucciones: A continuación, se presentan unas afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios instintos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: **(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.**

Nº		1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales por las que continué trabajando es esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia a esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					

Redactar

Recibidos 19

Destacados

Pospuestos

Importantes

Enviados

Borradores

Categorías

Más

# REVISION FINAL - TESIS BRENDA HERNANDEZ RIOS - GRUPO 167



**Brenda Hernández**

00:40 (Hace 20 horas.)



Buenos días profesor Frenando, Le adjunto mi tesis completa para que lo revise y me de su ap...



**Fernando Ramos**

01:44 (Hace 19 horas.)

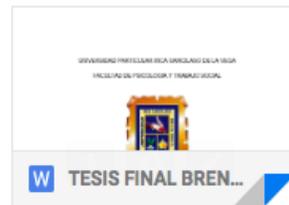


para yo

*Buenas noches*

## SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos



Muchas gracias.

Ok.

Recibido.



# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 20%

Date: Domingo, octubre 14, 2018

Statistics: 2667 words Plagiarized / 13120 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

-----

UNIVERSIDAD PARTICULAR INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE JESUS MARIA Para optar el título de licenciada en Psicología Presentada por Bachiller Brenda Gabriela Hernandez Rios Lima-Perú 2018 DEDICATORIA A mis padres Diana Ríos y Jorge Hernández, por siempre brindarme su apoyo.

A mi amada hijita Bianca Sofía, que desde que nació se convirtió en mi motor y motivo para seguir con mi crecimiento profesional. AGRADECIMIENTO A Dios por permitirme cumplir cada una de mis metas. A Nova Escuela por confiar en mí y dejarme realizar mi investigación en su organización. ÍNDICE Dedicatoria II Agradecimiento III Presentación IV Índice V Índice de tablas VIII Índice de figuras IX Resumen X Abstract XI Introducción XII CAPÍTULO I: Planteamiento del problema 13 Descripción de la realidad 13 Formulación del problema 18 Objetivos 19 Justificación e importancia de la investigación 20 CAPITULO II: Marco teórico conceptual 22 2.1 Antecedentes 22 2.1.1 Internacionales 22 2.1.2 Nacionales 24