

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A. en el distrito  
de Surquillo, Lima 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Lisbeth Johana Guerrero Pérez

Lima – Perú

2018

**Dedicatoria:**

A mis padres, a mi hijo y a mi novio

**Agradecimiento:**

A mi familia y profesores

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado Compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima 2018 bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Lisbeth Johana Guerrero Pérez

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

## CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción de la Realidad problemática. ....	14
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Justificación e importancia .....	18
CAPÍTULO II .....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes del Problema.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	24
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.2.1. Conceptualización de compromiso organizacional .....	28
2.2.2. Componentes del Compromiso Organizacional según Varona (1993) .....	29
2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen .....	30
2.2.5. Teorías del compromiso organizacional por Ruiz J.....	35
2.2.6. Modelos del Funcionamiento de las organizaciones .....	38

2.2.7. Pautas para gestionar el compromiso organizacional .....	41
2.3. Definición de Términos .....	43
CAPITULO III .....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION .....	45
3.1. Tipo de la investigación.....	45
3.2. Diseño de la investigación.....	46
3.3. Población y muestra.....	47
3.4. Identificación de Variables y Operacionalización .....	49
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	50
CAPÍTULO IV .....	52
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
4.1. Presentación de resultados de datos generales.....	52
4.2. Presentación de resultados de datos específicos.....	56
4.3. Procesamiento de los resultados .....	61
4.4. Discusión de los resultados.....	61
4.5. Conclusiones.....	64
4.6. Recomendaciones .....	64
CAPÍTULO IV.....	66
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN .....	66
5.1. Denominación del programa.....	66
5.2. Justificación del programa.....	66

5.3. Objetivos del programa .....	68
5.3.1. Objetivo general.....	68
5.3.2. Objetivos específicos .....	68
5.4. Sector al que se dirige .....	69
5.5. Metodología de la intervención.....	70
5.6. Recursos .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
ANEXOS.....	86



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización .....	50
<b>Tabla 2.</b> Escala de Calificación del Cuestionario .....	51
<b>Tabla 3.</b> Baremo de interpretación del compromiso organizacional .....	51
<b>Tabla 4.</b> Datos sociodemográficos del Compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la variable sexo .....	52
<b>Tabla 5.</b> Datos sociodemográficos del Compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según el tipo de contrato. ....	53
<b>Tabla 6.</b> Datos sociodemográficos del Compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según el tiempo en la empresa .....	54
<b>Tabla 7.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima .....	56
<b>Tabla 8.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión afectiva .....	57
<b>Tabla 9.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión de continuidad .....	58
<b>Tabla 10.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión normativa.....	60

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensiones del Compromiso Organizacional .....	32
<b>Figura 2.</b> Diseño de la Investigación .....	46
<b>Figura 3.</b> Fórmula para Determinar la muestra (MAS) .....	47
<b>Figura 4.</b> Factor de Corrección por finitud. ....	48
<b>Figura 5.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop del local de Surquillo, según el sexo. ....	52
<b>Figura 6.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop del local de Surquillo, según el tipo de contrato .....	53
<b>Figura 7.</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop del local de Surquillo, según el tiempo en la empresa .....	54
<b>Figura 8.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima .....	56
<b>Figura 9.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión afectiva .....	57
<b>Figura 10.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión de continuidad .....	59
<b>Figura 11.</b> El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, Lima, según la dimensión normativa.....	60

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A, en el distrito Surquillo, Lima. El estudio corresponde a una investigación según su Forma Pura, bajo un Enfoque Cuantitativo y tipo descriptiva. El diseño de investigación es No Experimental, de Corte Transversal o Transaccional.

El universo de la población está comprendida por 142 colaboradores que laboran en la empresa Euroshop S.A ubicada en un local del Distrito Surquillo. La muestra fue definida por la técnica de muestreo aleatorio simple y sometido al factor de corrección por finitud, determinando a 60 colaboradores que trabajan en la empresa Euroshop S.A, Surquillo, Lima. La recolección de la información fue realizada a través de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Compromiso Organizacional (tomado de John P. Meyer y Natalie J. Allen I, 1990).

En el estudio se concluyó que el Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A, ubicada en el Distrito Surquillo, en Lima, se encuentra en un 80% a nivel moderado, es decir, aún se pueden establecer acciones que permitan alcanzar un nivel de compromiso alto, de tal modo que se logre un 100% de identidad de los empleados por la organización.

**Palabras Claves:** Compromiso Organizacional, identidad, nivel de compromiso, colaboradores, acciones.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of organizational commitment in the employees of the company Euroshop S.A, in the district of Surquillo, Lima. The study corresponds to a research developed is pure or fundamental, also called basic. The research design is non-experimental, cross-sectional or transactional.

The universe of the population is comprised of 142 employees who work in the premises of Surquillo of the company Euroshop S.A. The sample was found by the simple random sampling technique and subjected to the correction factor by finitude, determining 60 collaborators who work in the company Euroshop S.A, Surquillo, Lima. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Organizational Commitment questionnaire (taken from John P. Meyer and Natalie J. Allen, 1990).

The conclusion reached was: The level of organizational commitment in the employees of the company Euroshop SA, Surquillo, Lima, is at the moderate level with 80%, that is, we must still identify the measures to plate in order to achieve a high level of commitment, in such a way to achieve 100% of employees committed to the organization.

**Key Words:** Organizational Commitment, identity, level of commitment, collaborators, actions.

## INTRODUCCIÓN

El Compromiso en una Organización hace referencia al grado de identificación que tienen los colaboradores con los objetivos, visión y estrategia que ha definido la empresa y su consistencia con respecto al tiempo. Por ende, la gerencia de Recursos Humanos juega un rol importante en la consecución y logro de esto.

El personal que labora en lo que respecta al factor humano, es responsable entre otras cosas, en reclutar candidatos que se alineen a la estrategia, objetivo y visión de la organización a fin de alcanzar altos niveles de productividad, crecimiento y rentabilidad; para ello deben potenciar las capacidades y el empoderamiento de sus trabajadores en cuanto a su razón de ser dentro de la empresa, destacando cada una de sus funciones.

La dirección general de las empresas debe ver más allá que un empleado en su organización; debe identificar en cada uno de ellos, la capacidad de hacer crecer el negocio, tal cual un motor que requiere del funcionamiento y engranaje de todas sus piezas, para estar en funcionamiento, y esto se logra a través del compromiso de sus colaboradores.

En consonancia con lo anterior, Gibson, Ivancebich, y Donnelly (1994) explican que lo importante es que “directivos y trabajadores entiendan que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización”.

Ahora bien, Perú no escapa de esta situación, en la ciudad de Lima, Villegas, y Vela (2017) estudiaron el “Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y

transnacionales de Lima metropolitana”, concluyendo que existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad.

Los hallazgos encontrados en las referidas investigaciones en cuanto a los aspectos afectivos, continuidad y normativos se asemejan a los síntomas que se evidencian actualmente en la empresa Euroshop S.A., en la cual existen faltas injustificadas y no reportadas, incumplimiento de los procesos establecidos, limitada participación en las charlas y/o actividades de Bienestar Social y escasa valoración de todos los beneficios corporativos. Todo esto es calificado por la Dirección General como no acorde al compromiso requerido por la organización.

Por lo antes mencionado, nace la necesidad de determinar el grado de identidad organizacional que tienen los trabajadores partiendo de las dimensiones afectivas, continuidad y normativa existentes en la organización.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad problemática.

En un mundo globalizado y competitivo, las gerencias o áreas de Recursos Humanos de las empresas deben estar a la vanguardia de nuevas estrategias para lograr el engagement o compromiso organizacional, e identificar lo que motiva a los trabajadores para contribuir en el logro de los objetivos organizacionales. Estudios indican que resaltar la importancia del rol que cada trabajador cumple en la empresa genera que estos vean no solo un puesto de trabajo, sino más bien un segundo hogar, e identificarse como parte de una familia.

En el último informe de "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú, detalla que el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías, en esa línea, el 60% de ellos confesaron no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. (Diario Gestión, 2015)

Según este estudio se demuestra que el compromiso organizacional debe ser pieza clave en la “Gestión de los Recursos Humanos” ya que cuando los empleados se sienten “*insatisfechos*” con su trabajo, no se involucran en sus labores y pueden asumir un compromiso insuficiente con la organización (Davis & Newstrom, 2001).

La dinámica social y tecnológica también es de relevancia en el compromiso organizacional. Un proyectado al 2021 detalla que más del 50% de la población laboral será

millennial, “Más del 50% de los puestos ejecutivos serán liderados por los llamados millennials, quienes destacarán por la rapidez laboral, la conectividad global o mayor inclusión y la responsabilidad social”, indicó la firma Ronald, Career Services Group. (Diario Gestión, 2015). Esto genera que las organizaciones busquen adaptar o modificar sus políticas en base a los nuevos cambios, ya que se sabe que este grupo poblacional, no busca estabilidad laboral, ellos requieren de un ambiente donde puedan desenvolver sus capacidades en armonía con sus ideales, por ello se debe fomentar el compromiso organizacional desde una visión holística de la realidad social; es así que, las acciones a desarrollar por parte del empleador para mejorar el compromiso organizacional, deberán estar sujetas a identificar claramente lo que sus empleados requieren, ya que lo que es bueno para uno no necesariamente lo será para el otro.

Por tal motivo, lo que respecta al compromiso organizacional, es esencial en una organización, ya que el bajo nivel conlleva a pérdidas sustanciales para el empleador como por ejemplo la rotación laboral, es decir un colaborador no comprometido, es fácilmente persuadido por factores laborales externos, como lo es el aumento de sueldo, mejores beneficios, constante capacitación, entre otros factores. Estudios indican que el Perú es el país que cuenta con el mayor índice de rotación laboral (15%) a nivel de América Latina, cuyo porcentaje anual se encuentra entre 5% y 10 % (IPSOS, 2014).

Tal como lo señala Colquitt (2007), las organizaciones no solo deben hacer hincapié en tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, además necesita retenerlos el mayor tiempo posible en la organización, para que así esta se pueda beneficiar.

Las organizaciones anualmente manejan presupuestos para diversas actividades a fin de llegar a sus metas planteadas y si en la organización no se tienen empleados comprometidos,



esto impactará también en las utilidades de las empresas, afectando a cada miembro en la organización, si un empleado falta injustificadamente, es un puesto de trabajo vacío, y dependiendo del giro de la empresa, es un día sin lograr colocar uno varios productos o servicios que hubiesen podido generar ingresos a la organización. En toda organización es imprescindible que cada uno de sus miembros esté debidamente capacitado para poder suplir las necesidades ante alguna eventualidad, como las faltas, ya sean estas justificadas (enfermedad, accidentes, eventos fortuitos, etc.) o injustificadas.

Si consideramos lo indicado por Robbins, (1998) quien define el compromiso organizacional como un “estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos”, se puede inferir que el compromiso organizacional, va de la mano de la cultura, genera empleados enfocados con la misión visión y valores organizacionales, fomentando el éxito y el reconocimiento de esta en el ámbito empresarial, ya que será vista como organización Great Place to Work.

Entonces actualmente no solo basta con que las organizaciones cumplan con lo exigido según ley, sino que, deben ir más allá; consideremos que el reto actual de las empresas es lograr conectar tanto emocionalmente como intelectualmente a un empleado, y esto se dará si la organización sabe qué es importante para el trabajador. (Manzanera, M. Diario Gestión, 2016).

Actualmente el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo – Lima, dista mucho de este término, ya que muy a pesar de todas las actividades del área de Recursos Humanos y de bienestar Social que se puedan estar llevando a cabo, se evidencian casos de faltas injustificadas y no reportadas, incumplimiento de los procesos establecidos, limitada participación en las charlas y/o actividades de bienestar,

escasa valoración de todos los beneficios corporativos, entre otros aspectos; lo que afectará indudable y directamente al compromiso organizacional de esta empresa.

Po todo lo mencionado es importante determinar lo que realmente motiva a los colaboradores que trabajan en la empresa objeto de estudio, a fin de desarrollar acciones estratégicas que impacten y fomenten el compromiso organizacional, así generar el retorno de la inversión financiera puesta en cada una de las actividades direccionadas a los trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito de Surquillo, en Lima 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión afectiva, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión de continuación, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión normativa, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión afectiva, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018.
  
- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión de continuación, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018.
  
- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión normativa, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018.

### **1.4. Justificación e importancia**

Determinar cuán comprometido está un colaborador con la organización, es de suma relevancia, ya que permitirá alcanzar los objetivos y metas planteadas por cada área y la empresa como un todo, esto repercutirá en ganancias tanto para el empleador como para los empleados. Éstos últimos, al sentir que se desenvuelven en un ambiente idóneo, donde promueven, respetan sus derechos y reconocen sus logros, desarrollaran un buen compromiso

organizacional, lo cual generará bienestar, tanto personal, profesional y por ende también bienestar a nivel familiar.

Cada colaborador cumple un rol importante en la organización y sus funciones representan un eslabón importante en todo el proceso de producción, por ello resaltar los logros, promocionar a los trabajadores, implementar la capacitación constante, y sobre todo hacer énfasis en las escalas salariales basadas al desarrollo de capacidades, deben formar parte de las políticas corporativas.

En las organizaciones, en la que los empleados muestran altos niveles de compromiso, se refleja en altos niveles de desempeño y productividad mostrándose por otro lado bajos índices de ausentismo (Mowday y Steers 1979). Tal como lo indicado, esto se resume en ganancias para la organización, por la eficiencia y eficacia de los colaboradores en cada una de las tareas encomendadas.

El trabajo es un medio para satisfacer necesidades, ya sean estas: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, reconocimiento o de autorrealización, (Maslow, 1943), por tal motivo el esfuerzo, dedicación, motivación que cada trabajador demuestre en lo laboral permitirá de cierta forma evaluar el nivel del compromiso organizacional.

Desde el área de bienestar social en ámbito empresarial, se debe identificar que mantiene motivados y comprometidos a los colaboradores a fin de encaminar políticas y programas de calidad de vida, para lo cual, se debe fomentar la participación activa de todos los colaboradores, sobre todo se debe involucrando a todas las jerarquías.

Lograr el compromiso organizacional desde una asertiva intervención social generará una sinergia positiva en la organización, evitando así ausencias injustificadas o ausencias por descansos médicos producto de enfermedades relacionadas al trabajo (cefaleas, migrañas, contracturas, entre otras).

Es preciso mencionar que desarrollar esta investigación traerá beneficios desde los siguientes enfoques:

Desde un enfoque teórico; el compromiso organizacional y las dimensiones que influyen en este aspecto, contribuirán en cuanto a ampliación de conocimiento e información sobre el tema aquí reportado, lo que favorecerá también a futuros trabajos de investigación como base o sustento científico.

Desde un enfoque práctico, beneficiará tanto a la empresa y a empleados, puesto que, identificando los principales factores que generan el compromiso organizacional, permitirá al área de bienestar social, desarrollar un plan de acción, a fin de afianzar el compromiso organizacional en los colaboradores.

Desde un enfoque metodológico, todos los procedimientos de recopilación de datos y análisis realizados, de manera secuencial y ordenada, contribuirá a futuras investigaciones, ya que las técnicas e instrumentos utilizados siendo válidos y confiables serán de gran aporte.

Por lo anteriormente detallado, se busca determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Euroshop S.A, en el distrito Surquillo, Lima, con el fin de identificar oportunidades de mejoras desde el área de bienestar social, buscando

contribuir en lo que respecta a trabajo, crecimiento y desarrollo profesional, generando en la organización un ambiente óptimo para laborar, y ser reconocida en el mercado como anteriormente se mencionó, por el desarrollo de buenas prácticas hacia sus trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del Problema**

En la actualidad se han desarrollado trabajos de investigación relacionados al compromiso organizacional, tanto en Perú como en el extranjero.

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Nieto, E. (2017), en su *investigación “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017”*, donde cuyo objetivo de la investigación se basó en determinar la relación existente entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, para la generación de acciones de mejora. En esta investigación en lo que respecta al tipo fue correlacional, el diseño transeccional correlacional.

Fueron por 126 personas, que integraron la muestra, tanto personal administrativo y docente de la institución. En lo que respecta a la técnica usada para la recolección de datos se consideró a la encuesta, en cuanto al instrumento para dicha recolección de la información o de datos estuvo constituida por: “La escala de compromiso organizacional” de Meyer y Allen, en cuanto a la medición de la satisfacción laboral, se usó el cuestionario S4/82 elaborado por los autores Meliá y Peiró. Esta investigación arribó a la conclusión que existe relación moderada entre estas dos variables, es decir se encuentra relación entre lo que respecta satisfacción laboral y compromiso organizacional, relacionándose directamente con la antigüedad del personal que labora en esta institución.

Florez, Y. (2014) en su investigación "*Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*" se propuso como objetivo examinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios. En este caso el tipo de investigación fue correlacional, y el diseño no experimental.

En lo que respecta a la muestra la conformaron 96 docentes cuya edad osciló entre 25 – 60 años de ambos sexos. En esta investigación para la recolección de datos se utilizó la encuesta, y el instrumento para dicha recolección fue la "escala de compromiso organizacional" de Allen y Meyer. Florez, Y concluyó que el tipo de compromiso levemente presente en los docentes en los tres programas del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado del Estado Lara, fue el compromiso normativo, definido como aquel donde el empleado asume la obligación a ser leal, marcando un sentimiento de obligación moral, por parte del trabajador para continuar en la organización.

Frías, C. (2014) desarrolló la investigación "*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*" y se menciona como objetivo determinar la relación entre el compromiso y satisfacción laboral, asimismo identificar los principales componentes que direccionan a los jóvenes profesionales a considerar estar más tiempo en las organizaciones. El tipo de esta investigación fue correlacional.

Cuya muestra la conformaron 26 trabajadores pertenecientes a la generación Y (Nacidos después de 1980, según Molinari, 2011). La entrevista y las encuestas fueron las dos técnicas utilizadas, y en cuanto al instrumento de recolección de datos se usó el cuestionario. El investigador concluye que no solo es importante medir y monitorear estas variables



(satisfacción y compromiso), sino que también se vuelve aún más importante ahondar en lo que motiva la salida de las organizaciones a esta de la generación (Y), de tal manera planear estrategias de atracción, retención, y desarrollo de los empleados jóvenes. En este sentido, se puede indicar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato”, entonces las organizaciones deben direccionar sus esfuerzos en acciones concretas que promuevan el desarrollo profesional de sus trabajadores, impactando positivamente en la satisfacción y compromiso.

Mehech y Cordero (2016) llevaron a cabo su investigación denominada “*Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*”, se propusieron como objetivo, medir el compromiso con la organización y determinar si este factor tiene importancia en lo correspondiente a resultados de las empresas en Chile. Se menciona que el tipo de esta investigación fue correlacional.

135 trabajadores de tres empresas distintas conformaron la muestra. Se la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario que mide el compromiso organizacional. Mehech y Cordero Concluyeron que no existe una causalidad clara, con la que se pueda atribuir que el compromiso organizacional es un factor influyente en los resultados y éxito de la empresa, aunque la lógica nos dice que sí, no se pudo encontrar evidencia suficiente para poder decir que existe esta causalidad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Huertas, Z. (2017), llevó a cabo la investigación titulada como la “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU. Lima - 2016*”. Se propuso como objetivo determinar si existe o no

relación en cuanto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima – 2016. En este caso el tipo de investigación desarrollada fue descriptiva correlacional, con diseño no experimental.

La investigación menciona que su muestra la conformaron 71 colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU, que constituyen el universo laboral. Detalla como técnica empleada en la recolección de datos a la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Entre los resultados más importantes que se tiene sobre las dimensiones del compromiso organizacional, se observó que 39,4% del universo en estudio presentaban un nivel alto en la dimensión afectivo, mientras que el mismo porcentaje reflejaba un nivel bajo.

Finalmente el 21,2% de la población se ubicaba en un nivel medio; y en cuanto a lo que respecta dimensión de lealtad el 35,2% del universo en estudio exhiben un nivel medio, el 33,8% ostenta un nivel bajo y sólo el 31,0% de lo población exterioriza un nivel alto; en la dimensión de continuidad, se obtuvieron que el 38,0%, 35,2% y 26,8% muestran niveles alto, bajo y medio respectivamente.-Concluyéndose que: se encontró relación entre el salario y el compromiso organizacional en los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima – 2016, por otro lado, también se evidencia relación entre las condiciones de trabajo y lo que respecta al compromiso organizacional de los colaboradores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del MINEDU. Lima – 2016.

Juscamayta, L. (2017) desarrolló la investigación *“El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación*

*Enrique Guzmán y Valle - año 2016*”, propuso como objetivo determinar si existe relación entre el Compromiso Organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2016. En cuanto al tipo de investigación desarrollado fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental.

Conformaron a la muestra 60 empleados administrativos, las técnicas empleadas para la recolectar los datos fueron: el análisis documental y el fichaje, en lo que respecta al instrumento, se utilizó la encuesta. En esta investigación Juscamayta, L Concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre las variable compromiso organizacional y desempeño laboral entre los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Abanto, S. (2017) en su investigación *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”*, planteó como objetivo determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Cuyo tipo de investigación utilizado fue descriptiva correlacional.

En esta investigación conformaron a la muestra 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros y contratos vigentes en el año 2017. Se usó como técnica de recolección de información la evaluación psicométrica y como instrumento el cuestionario de compromiso organizacional (Allen y Meyer 1997). La investigación concluye Donde se concluyó que gran parte de los trabajadores evaluados presentan claras deficiencias en su identificación con la institución, las metas y los objetivos de la misma, tendiendo a direccionar un mínimo esfuerzo para la ejecución de sus deberes,

únicamente por obligación, lo cual se ve reflejado en continuos inconvenientes en el desarrollo de actividades laborales, no solo a nivel individual, sino también colectivo, que por ende afecta la productividad general.

Villegas y Vela (2017) en su investigación *“Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima metropolitana”*, se propusieron como objetivo describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. Esto se desarrolló con un tipo de investigación descriptivo simple.

En cuanto a la muestra, la conformaron 209 colaboradores de ambos sexos. Su técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de compromiso organizacional. Arribaron a la conclusión que, en el grupo de colaboradores de estas empresas tanto nacionales y trasnacionales en Lima Metropolitana existe un alto nivel de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad.

Cabrera, E. y Mojalott N (2018), en su investigación *“Marketing interno y compromiso organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, 2018”*, plantearon como objetivo, determinar si existe relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, 2018. En lo que respecta al tipo de investigación fue correlacional y con un diseño no experimental.

En esta investigación 322 trabajadores conformaron la muestra. Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos, el cuestionario para medir el compromiso organizacional

diseñado por Meyer y Allen (1991) como instrumento. Concluyeron que en relación al objetivo general, el nivel de marketing interno de estos trabajadores, se relaciona en forma positiva, baja y significativa con el compromiso organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de compromiso organizacional**

Robbins (2009), define al compromiso organizacional como: “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta”, asimismo nace un interés por mantener su relación con ella. Por lo cual, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que “el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea”.

Por su parte Davis y Newstrom (2000) indican que el compromiso organizacional o es definido por el “grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”. Refieren que el compromiso en los colaboradores con más años de servicio, los que han experimentado el éxito en la organización, el compromiso es mucho más fuerte, asimismo suelen trabajar conjuntamente con otros colaboradores que también se sienten altamente comprometidos.

De acuerdo con Hellriegel (1999) define el compromiso organizacional como: “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”. Caracterizándose por la creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, sobre todo en la disposición a realizar un esfuerzo importante que beneficie a la

organización, así como también se manifiesta en el deseo continuar su permanencia en la organización.

Para Colquitt, (2007) el compromiso organizacional se define como: “el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización”. Es este compromiso que puede determinar el hecho de que un trabajador continúe en su puesto de trabajo (retención) o bien decida buscar otras alternativas (rotación).

### **2.2.2. Componentes del Compromiso Organizacional según Varona (1993)**

En su estudio detalla la adopción de tres perspectivas diferentes en cuanto a la conceptualización del término “compromiso organizacional”, las cuales son:

- a) ***Perspectiva de intercambio:*** manifestado mediante transacciones de incentivos y contribuciones entre empleador y empleado.
- b) ***Perspectiva psicológica:*** la cual está sujeta a la identificación del empleado tanto con los valores como con los objetos de la organización, en así que sienten el deseo por contribuir en las metas y objetivos de la organización, asimismo, sienten el deseo de ser parte de la organización.
- c) ***Perspectiva de atribución:*** en la cual el empleado de manera voluntaria, explícita e irrevocablemente pertenece a la organización y participa de todos los actos que ello conlleva.

A consecuencia de estos estudios iniciales, Meyer y Allen (1991) conjugan los aportes anteriores y sus investigaciones recientes, desarrollando una estructura teórica del tema, la cual dividen en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, estos se relacionan entre sí y construyen tres aspectos distintos del compromiso. De tal manera, según el autor, un empleado puede vincularse afectivamente a su organización y al mismo tiempo puede

mantener, o no, un vínculo buscando el costo-beneficio, pudiendo sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización.

### **2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen**

Es uno de los modelos multidimensionales más populares enunciado por estos autores, (1991). Los cuales determinan que el compromiso organizacional se divide en tres componentes diferentes:

- a) Compromiso afectivo.* Se refiere a la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción de necesidades y expectativas que el trabajador siente.

Meyer y Allen (1991) indican que este tipo de compromiso son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Demuestra el apego emocional al percibir que puede satisfacer sus necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas, generando el disfrute de la permanencia en la organización, es decir, los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

- b) Compromiso de continuidad.* En este compromiso, el trabajador evalúa los costos financieros, físicos y psicológicos, y las oportunidades de encontrar otro empleo, en caso decidiera renunciar. Esto quiere decir que, el colaborador se siente vinculado a la organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, por tal motivo dejarla implicaría perder mucho. Considera también sus oportunidades fuera de la organización y si están serán reducidas, en este sentido acrecienta su

apego con la empresa; sin dejar de lado la opción de una mejor propuesta laboral externa, que impulse a dejar la empresa.

Meyer y Allen (citados por Córdova 2005:31) manifiestan que las inversiones y alternativas son dos grupos de variables que impactan en el desarrollo de la dimensión calculadora. Es decir, esfuerzos y sacrificios, forman parte de lo que el trabajador invierte por desempeñarse en una determinada organización y también analiza las opciones o alternativas que tiene para abandonar su puesto.

*c) Compromiso normativo.* Esto indica el deber moral o gratitud que siente el empleado y que debe responder de manera recíproca hacia la empresa a consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

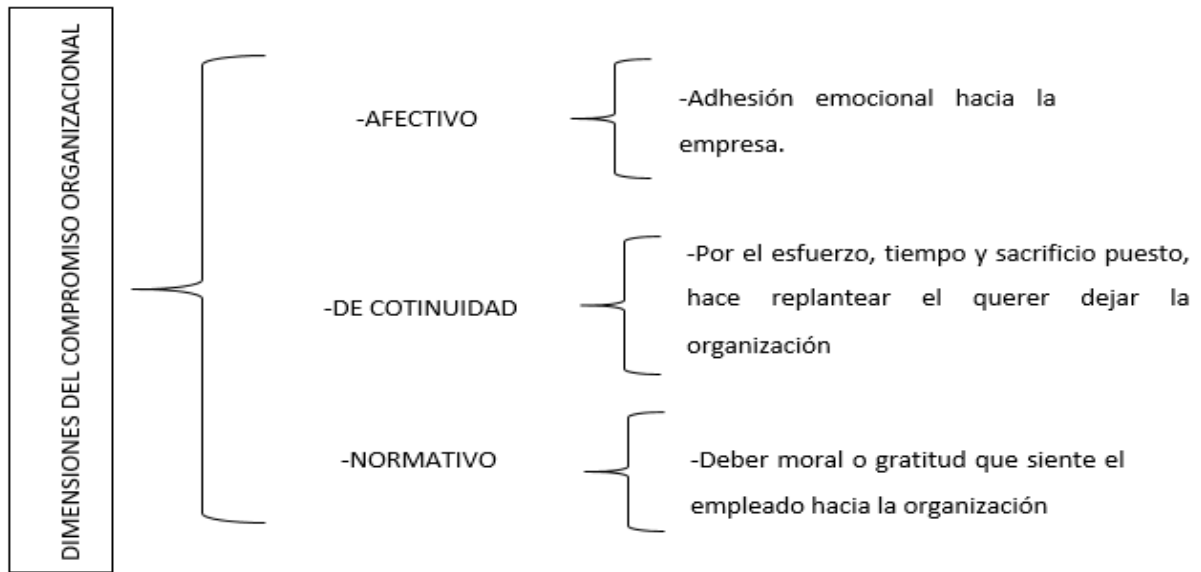
(Ramos, 2005, p.56) plantea que el compromiso normativo debe verse como la totalidad de presiones normativas ya sean cultural o familiar, y están deben ser interiorizadas para actuar de cierta forma compatible con respecto a las metas e intereses de la organización.

Meyer y Allen (1991) indican que la lealtad del trabajador con su organización toma importancia cuando éste siente una deuda con ella por haberle brindado una oportunidad o recompensa que en su momento fue valorada por el trabajador.

Goman (1992) explica que la lealtad en dos dimensiones: un componente emotivo o interno y del comportamiento o externo. Internamente, la lealtad da como resultados sentimientos de interés, solidaridad y unión; externamente, la lealtad puede manifestarse en muchas formas diferentes como conductas, acciones y manifestaciones. La autora alude a un



interesante aspecto de coyuntura en lo que respecta a la relación laboral. Ella señala actualmente las compañías no pueden garantizar un trabajo fijo hasta el día que puedan retirarse, en ese sentido los directivos modernos aún pueden hacer muchas cosas para demostrar que se interesan por el bienestar de sus colaboradores.



**Figura 1.** Dimensiones del Comportamiento Organizacional. (Elaboración propia, 2018)

#### 2.2.4. Importancia del compromiso organizacional

Una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional, es el compromiso, una de las principales causas, es que varias investigaciones arriban que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor tanto de la rotación y como de la puntualidad.

Hellriegel y Colbs, (1999). Manifiestan que el compromiso organizacional no solo es lealtad, va más allá de esta y llega a la contribución del logro de las metas de la organización; el compromiso es la actitud hacia el trabajo, esto indica que el compromiso genera que

empleados o colaboradores aúnen esfuerzos para el logro de las metas, ya que está relacionado con los principios de cada persona.

Arciniega (2002), concluye que los estudios se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia la organización, y por ende, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr que empleados se involucren con el trabajo.

Entonces, a este conjunto de vínculos que mantienen a un trabajador apegado a una empresa en particular, lo ha identificado como compromiso organizacional, asimismo hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional predice con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador. Además, indica que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, registran bajos índices de ausentismo, y altos niveles de desempeño y productividad.

Asimismo, el grado de compromiso refleja el acuerdo del empleado con la misión y metas de la organización, y su disposición a entregar el máximo esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999).

Como se evidencia, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano. Un empleado puede estar no satisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 1999).

Considerando esto, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más fuerte sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable será que renuncie.

También está demostrado que un fuerte compromiso se correlaciona con bajo ausentismo e impacta en que la productividad sea relativamente alta. La asistencia al trabajo generalmente es mayor en los empleados con compromiso organizacional alto. Los trabajadores comprometidos suelen direccionarse hacia las metas y ser más eficientes, es decir perder menos tiempo durante el trabajo, de tal forma que repercute positivamente sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel y Colbs, 1999).

La dirección y gestión de los Recursos Humanos tiene el gran reto de crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo, sobre todo innovando con las nuevas tecnologías y promoviendo en los trabajadores que puedan indagar y ahondar en lo correspondiente a la era digital.

Entonces el compromiso organizacional es una de las herramientas en la que se apoya la Dirección de Recursos Humanos para analizar el alcance de los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Conseguir así, que los empleados estén altamente identificados e implicados en la organización en la que trabajan; altos niveles de compromiso posibilitan que las capacidades colectivas generadas se mantengan en el tiempo y que las ventajas sean sostenibles y duraderas (Claure y Böhr, 2003).

### **2.2.5. Teorías del compromiso organizacional por Ruiz J.**

Ruiz J. plantea las siguientes teorías

#### ***a) Teoría de la motivación***

En esta teoría, el autor refiere lo cuán importante es la motivación de cada empleado, para ello menciona la anécdota de Nonaka (2011) donde relata que, en los años 70, Soichiro Honda, recibió una enseñanza por parte de sus empleados. Honda pretendía desarrollar un motor de automoción que fuera de bajas emisiones. Comunicó a su empresa, el interés en retar a los “Tres Grandes” fabricantes de automóviles de USA que en ese entonces se oponían al “Clean Air Act” (Acta para el aire libre). El Sr. Honda quedó sorprendido cuando fue a comprobar la respuesta de sus jóvenes ingenieros. Uno indicó que trabajaría en el proyecto, pero no con la finalidad de desplazar a los grandes fabricantes norteamericanos, sino más bien que lo haría para asumir un rol de responsabilidad social.

Otro indicó que realizaría este trabajo, más que por ganar la competencia, sería por mejorar el medioambiente y por el futuro de su familia. La narración indica que el Sr. Honda se sintió tan apenado de sí mismo y, en cierto modo, desfasado por esta lección de sus ingenieros en lo que a ellos los motivaba. De tal modo sintió que era el tiempo justo para retirarse. Estos jóvenes le demostraron que hacían lo que hacían por sus verdaderas motivaciones más no por un concurso, esto en base a sus principios y valores.

Lo cual no quiere decir que, buscando esa motivación trascendente, no fueran capaces de estar delante de sus competidores norteamericanos pues ambos tipos de motivaciones teóricamente no tienen por qué ser opuestas.

La sabiduría no se ha de considerar como algo reservado a la alta dirección de una empresa, (Nonaka, 2011), si no ha de ser algo que se esparza a lo largo de toda la organización. Los empleados, a todos los niveles deberían ser entrenados y estar aptos para practicarla. Es así que una de las principales misiones de un líder debería ser fomentar el liderazgo compartido en todos los que componen su organización, fomentando la motivación según sus principios y necesidades de cada trabajador.

#### ***b) Teoría de la equidad y la justicia***

Se considera al compromiso como eje que ha permitido construir esta teoría como una ecuación entre lo que reciben los empleados de la empresa y lo que le aportan. En tal sentido, la justicia ejercida en el interior de una empresa promueve que los empleados se sientan tratados bien y de manera equitativa. Los investigadores sustentan que si los empleados creen que reciben un trato equitativo estarán más predispuestos a desarrollar actitudes positivas sobre su trabajo y sus consecuencias.

Por tanto, la justicia es un valor con gran impacto en el compromiso y los directivos habrán de considerar las consecuencias de sus decisiones.

#### ***c) Teoría de los valores humanos y valores empresariales***

Varios autores han aplicado la teoría de los valores humanos (Schwartz, 1992, 1993), es decir evalúa la relación de los valores con el compromiso. Como consecuencia de esta teoría se realizaron investigaciones empíricas en diferentes países, encontrándose que la apertura al cambio era el valor con alto nivel de impacto sobre el compromiso afectivo, pero expresaron claramente la necesidad de analizar muchos más valores en relación al compromiso. Esta teoría estuvo fundamentada en base en investigaciones comparadas en 67 países. Para estos autores,

los valores de cada individuo sirven de fundamento a la hora de tomar decisiones en cada situación que pueda presentarse en el ámbito laboral, es decir es un proceso en el que la persona en primer lugar define interiormente la situación en la que se encuentra, y en función del valor que preside sus metas u objetivos vitales, generará un curso de acción, según la importancia que le otorgue a ese valor.

Schwartz (1996) indica que los valores permiten establecer hipótesis coherentes sobre la relación de éstos con determinadas actitudes y comportamientos de los individuos. Es así que Cohen (2009) haciendo uso de la teoría de los valores de Schwartz (1996) estudió varios valores en relación al compromiso en empleados de una banca en Israel. Para Cohen (2009) el hecho de entender cómo los valores individuales afectan a la empresa permite crear un mayor ajuste entre los valores del empleado y los de la empresa.

Diversos estudios ponen de manifiesto la importancia de la justicia en el contexto de analizar lo referente a valores personales y compromiso (Fischer y Smith, 2006; Lam, Schaubroeck, y Aryee, 2002). Schwartz y Sagiv (1995) definen los valores humanos como objetivos deseables y situacionales que pueden variar de importancia y sirven de principios que encaminan la vida de las personas.

Visto así, los valores son considerados eje central, en la que se encuentran las personas y las empresas en las que trabajan. Esto pone de manifiesto que los trabajadores estarán más felices, motivados y satisfechos, en la medida en que sus valores sean coherentes con los valores presentes en las empresas en las que trabajen (Berings, De Fruyt, y Bouwen, 2004). En la medida en que un bien es apreciable, se dice que tiene un valor. No será lo mismo para todos pues lo que para alguien es despreciable, para otro puede tener un enorme valor.

Dentro de bienes físicos, algunos tienen valor en sí y otros lo tienen por lo que representan. La búsqueda de determinados bienes pone en marcha el deseo de realizar acciones para lograrlos, eso da soporte a la motivación, considerada como aquello que pone en movimiento al ser humano. Las motivaciones reflejan la base del compromiso apoyado siempre en los valores. La motivación dirige la acción humana. Los valores dan energía a la motivación, por lo tanto sustentan el accionar humano.

Las empresas buscan elevar el nivel de compromiso de sus stakeholders. Sin el compromiso de los empleados se dificultará cumplir con la estrategia de la empresa y sin el compromiso de sus accionistas mucho menos, por otro lado también es importante el compromiso de los proveedores que aseguran el abastecimiento con la calidad requerida. Así como también el compromiso de los clientes, y por consiguiente también sin el compromiso de los inversores es complicado que los proyectos empresariales sean sostenibles.

#### **2.2.6. Modelos del Funcionamiento de las organizaciones**

Existen varias teorías para argumentar el funcionamiento de las organizaciones, estas responden a tres paradigmas o modelos de fondo distintos: el modelo mecanicista, modelo biológico (también llamado orgánico o psicológico) y el modelo antropológico (también conocido como institucional o humanista). La diferencia entre estos tres paradigmas radica en el distinto modelo o concepción de persona que maneja al momento de construir las teorías: en cada uno de ellos se encuentra una distinta concepción acerca de esa variable interna del ser humano que hemos llamado motivación. (Pérez, 1996, p.95).

**a) *Modelo mecanicista***

Este modelo indica que la acción humana se explica en relación a las distintas circunstancias externas, es decir la motivación para actuar se origina en el impulso de las personas para conseguir un vínculo con su entorno, lo más acorde posible con las preferencias personales del sujeto.

En tal sentido, el hecho de que una persona actúe de una manera u otra y de sus acciones dependerá tan sólo de las circunstancias externas concretas en que se encuentre. (Pérez, 1996, p.96). En las teorías elementales la “materia” que se trata de organizar o coordinar son las acciones u operaciones físicas de las personas. En los 28 modelos más elaborados, esa “materia” son las decisiones humanas. (Pérez, 1996, p. 98)

**b) *Modelo psicosociológico***

Pérez (1996) indica que las teorías basadas en este paradigma, parten del enunciado de que la acción de las personas ha de explicarse en función del logro de unas metas u objetivos personales y que éstas no dependen tan sólo de las circunstancias externas a las personas. Las empresas han de funcionar teniendo en cuentas las motivaciones extrínsecas e internas. De esta forma, la acción humana en una organización puede ser más o menos adecuada para el logro de los objetivos de la organización y, al mismo tiempo, para el logro de los objetivos de la propia persona que actúa. En este sentido, las organizaciones tendrían la propiedad de hacer coincidir la acción que maximiza el logro de objetivos de la organización con aquella que maximiza la satisfacción personal.

Las teorías basadas en el paradigma psicosociológico, se mueven considerando el sistema espontáneo, el cual contempla los sistemas formales y los espontáneos. Pérez (1996)



al hablar de “piedra de toque”, se refiere al doble objetivo: la eficacia de la organización y el logro de objetivos personales. En este sentido, en el modelo psicosociológico quedan incluidos los procesos en el plano formal y espontáneo o informal (p.122).

El modelo psicosociológico contempla las siguientes estructuras:

- *Estructura real*: Representa las características personales de los integrantes de la organización. Los análisis de las estructuras reales tratan de especificar características individuales que ayudan a la creación de sistemas espontáneos positivos, es decir, sistemas que faciliten el logro simultáneo tanto de objetivos individuales como de los organizacionales.
- *Estilo de dirección*: Representa el modo de actuación por el que las personas orientan su acción no formalizada y la coordinación que resulta como consecuencia de ese modo de actuar. Un estilo de dirección será más positivo cuanto más contribuya a conseguir que las personas actúen por motivación interna a la hora de realizar aquello que la organización les demanda.
- *Objeto organizacional*: Representa todo aquello que las personas hacen en la organización, es decir, producto o servicio que elaboran conjuntamente.

### c) *Modelo antropológico*

Pérez (1993) indica que estos modelos incluyen una concepción de la motivación humana según la cual las personas se mueven intentando el logro simultáneo de sus motivos externos – extrínsecos- e internos –intrínsecos (ejecución del trabajo) y trascendentes (utilidad

que ese trabajo tenga para los demás). Lo que configura este modelo es el grado de identificación de los partícipes con la empresa, a ese grado de identificación Pérez (1993) llama unidad. Ferreiro y Alcázar (2001) afirman que la unidad es la capacidad de la organización para satisfacer los motivos trascendentes de sus integrantes.

Una medida de esto es la confianza desarrollada en la organización, la identificación con los fines y los modos de operar. Cuando el personal de la empresa reconoce el valor de lo que hace para otras personas, y actúan por ese motivo, entonces se habla de identificación. El nivel de esta es el grado de unidad. Lo que se tiene que lograr es que todo el personal se preocupe y busque satisfacer también las necesidades de los otros (clientes, proveedores, etc.), con ello logrará que “las personas se muevan de acuerdo a lo que le conviene a la empresa, porque estiman que de ese modo están satisfaciendo necesidades reales de otras personas. (Ferreiro y Alcázar, 2001, p.127)

### **2.2.7. Pautas para gestionar el compromiso organizacional**

El Barómetro del Compromiso en España 2015, realizado conjuntamente por Meta 4 y Tatum, concluye con 10 prácticas efectivas para gestionar el compromiso con la organización.

- Implantación de los valores corporativos, mediante mails, periódicos murales, páginas corporativas, entre otros medios digitales.
- Alinear a los empleados con la estrategia de negocio, es decir, la información de las reuniones de directorio, deben bajar en cascada de las gerencias a las sub áreas, de tal manera involucrar e informar a todos los empleados del cómo va el negocio.
- Fortalecer el vínculo afectivo de los empleados, mediante el desarrollo de programas de bienestar, clima, capacitación y desarrollo, entre otros.

- Fomentar los programas de reconocimiento interno. Los trabajadores valoran el reconocimiento que les otorga ante el buen trabajo desempeñado.
- Promover la calidad de vida de los empleados. La conciliación y la flexibilidad laboral son importantes a la hora de gestionar el compromiso de los empleados con la organización.
- Poner en valor el plan retributivo de la organización. Informar a nivel interno de las ventajas del uso de planes de retribución flexible frente a otros modelos retributivos del sector.
- Involucrar a los empleados en su propia formación y desarrollo. La formación y desarrollo de los empleados es relevante, por lo que es recomendable preparar un plan de capacitación en función de las necesidades de estos.
- Plantear retos factibles. Identificar las dificultades que se presentan en cada una de las tareas y conocer cuáles son las capacidades de cada empleado para llevarlas a cabo.
- Favorecer la sensación de disfrute y concentración, puede ser muy útil para reconocer los méritos internos y además fomentar un buen ambiente laboral, considerando que no se puede dejar de lado el ser productivos y aportar a la empresa.
- Transmitir seguridad a los empleados. La transparencia como estrategia de comunicación interna impacta favorablemente en el compromiso de los trabajadores, disminuyendo recelos entre compañeros de trabajo.

### 2.3. Definición de Términos

- **Beneficio Social Corporativo.** Remuneraciones no dinerarias y no intercambiables por dinero, que el empleador entrega a sus trabajadores de forma voluntaria, es decir, sin que exista una obligación legal, aunque en muchas ocasiones, estos beneficios, están recogidos en los convenios de las empresas. Su objetivo es cubrir algunas necesidades del trabajador mejorando así su calidad de vida y la de su familia. Además la empresa se ve recompensada con una mayor motivación y compromiso del trabajador y por lo tanto, un aumento de productividad y una disminución de la rotación de empleados, consiguiendo así una retención de los mejores talentos.
- **Colaboradores.** Que participa con otros en la consecución de un trabajo o un logro.
- **Compromiso.** Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.
- **Comportamiento Organizacional.** Dubrin. (2003) define el Comportamiento Organizacional como el estudio del comportamiento humano en el ámbito laboral, la interacción entre las personas y la organización misma.
- **Cultura Organizacional.** Se define como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica.
- **Empresa.** Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

- **Necesidad.** Es lo que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena. Estas se diferencian de los deseos en el hecho de no satisfacerlas produce resultados negativos evidentes, llegando incluso al fallecimiento del individuo. Estas necesidades, se pueden ser de carácter fisiológico, como respirar, hidratarse o nutrirse (objetivas); o de carácter psicológico, como la autoestima, el amor o la aceptación (subjetivas).
- **Remuneración Mínima Vital.** (RMV) es la cantidad mínima de dinero que se le paga a un trabajador que labora una jornada completa de 8 horas diarias o 48 horas semanales.
- **Trabajo.** Acción realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias.
- **Valores organizacionales.** Son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo de la investigación

La presente investigación tiene como fin obtener o recopilar información sobre el compromiso organizacional, por tal motivo el tipo de investigación desarrollada es de tipo pura o fundamental, también llamada básica.

Según Ander-Egg (1992), este concepto se trata de “un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad (...) una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, -o mejor-, para descubrir no falsedades parciales”.

Esta investigación es también descriptiva, es decir, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Tamayo y Tamayo, 2009, p.52).

Según el manejo de los datos, se trata de una investigación cuantitativa, esta investigación se fundamenta en la construcción y medición de dimensiones, indicadores e índices de variables, y los datos deben responder a estos factores, por lo cual tendrán validez si son verificables o no, lo cual quiere decir, que deben ser observados y contrastados de alguna forma. (Ibídem, 46, p.47).

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal o transaccional porque recolecta los datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante el cual se recolectan los datos, uno de ellos es el diseño transversal, es decir los datos son recolectados en un solo momento, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.



**Figura 2:** Diseño de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (Colaboradores de la empresa Euroshop S.A)

### 3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 142 colaboradores que laboran en el local de Surquillo de la empresa Euroshop S.A

- **Muestra:**

La muestra está constituida por 60 colaboradores que laboran en la empresa Euroshop S.A – Local de Surquillo – Lima. La muestra se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS) y para efectos de un mejor manejo de la cantidad de los datos se aplicó la muestra de corrección por finitud.

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{142 (0,5)^2 (1,96)^2}{(142-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{142 (0,25) (3,84)}{141 (0,0025) + (0,25) (3,84)}$$

$n = 104$
-----------

**Figura 3:** Fórmula para determinar la muestra (MAS)



Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Tamaño de la población

**Z** = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

**e** = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

**σ** = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

$$fh = \frac{n}{N}$$

$$fh = \frac{104}{142} = 0.73$$

$$na = \frac{n}{1+fh} = \frac{104}{1.73} = 60$$

**Figura 4:** Factor de corrección por finitud

Donde:

**fh:** factor corrección por finitud

**n:** tamaño de la muestra inicial

**N:** tamaño del universo (N = 142)

**na:** tamaño corregido o ajustado de la muestra

**Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores de ambos sexos
- Colaboradores que laboran en el local de surquillo
- Colaboradores en el rango de edad de 22 - 63 años

**Criterios de Exclusión de los participantes:**

- Colaboradores con periodo menor a tres meses laborando en la empresa
- Colaboradores que no desean participar en la investigación

**3.4. Identificación de Variables y Operacionalización**

La variable de estudio es el nivel del compromiso organizacional, los factores sociodemográficos para caracterizar la muestra son el sexo, tipo de contrato y años en la empresa.

El compromiso organizacional se estudia bajo el análisis de las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

**Tabla 1:** Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<p>Es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. Robbins, (1998)</p>	<p>Es un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización. Meyer &amp; Allen (1991)</p>	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación con la cultura corporativa</li> <li>Sentido de pertenencia</li> <li>Sentirse parte de una “familia”</li> </ul>	1,2,3,4,5,6	<p>Totalmente de Acuerdo (TDA) – 7</p> <p>De Acuerdo (DA) – 6</p> <p>Levemente de Acuerdo (LA) – 5</p>	<p>Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO)</p> <p>John P. Meyer y Natalie J. Allen I</p>
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de necesidades</li> <li>Escala remunerativa</li> <li>Oportunidades laborales externas</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	<p>Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND) – 4</p> <p>Levemente en Desacuerdo (LD) – 3</p>	
			Compromiso moral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lealtad y obligación</li> <li>Beneficios corporativos</li> <li>Valores</li> </ul>	13,14,15,16,17,18	<p>En Desacuerdo (ED) – 2</p> <p>Totalmente en Desacuerdo (ED) – 1</p>	

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

Se utilizó la encuesta como técnica y como el instrumento un cuestionario elaborado para medir el nivel del compromiso organizacional, el cual consta de 18 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario De Compromiso Organizacional**

- **Nombre del Test:** Cuestionario De Compromiso Organizacional
- **Autor:** John P. Meyer y Natalie J. Allen I (1990)
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario se aplica a los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el local de Surquillo
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 18 ítems que son de tipo cerrado de opción de respuesta variada, el cual permite conocer el nivel del compromiso organizacional a través de la evaluación de tres dimensiones: Componente afectivo (6), Componente de continuidad (6), componente normativo (6)
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo. Las respuestas se califican en escala de Likert, mide actitudes y grado de conformidad): totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 2:** Escala de Calificación del Cuestionario

Totalmente de Acuerdo (TDA)	De Acuerdo (DA)	Levemente de Acuerdo (LA)	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	Levemente en Desacuerdo (LD)	En Desacuerdo (ED)	Totalmente en Desacuerdo (ED)
<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Likert

Los colaboradores responden en base a sus percepciones y compromiso hacia la organización, marcando el ítem que más se adecue a su realidad. Luego se realiza la sumatoria total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

Baremo: La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

**Tabla 3:** Baremo

<b>Categorías</b>	<b>I - II - III</b>	<b>Total</b>
<b>1)Bajo</b>	06 -17	18 - 53
<b>2)Moderado</b>	18 -29	54 - 89
<b>3)Alto</b>	30 -42	90 - 126

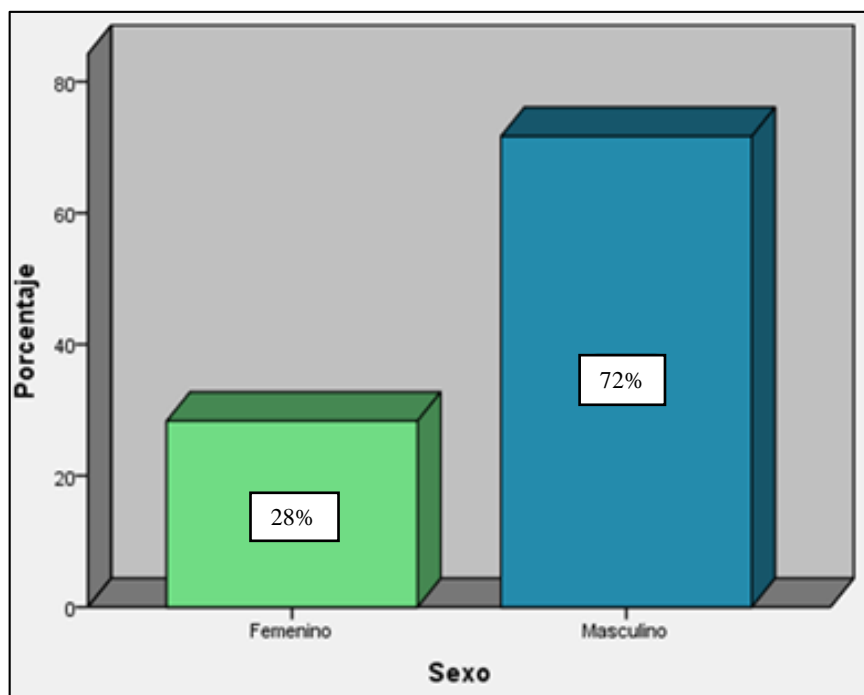
## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

*Tabla 4: Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el sexo.*

		<i>Sexo</i>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	17	28
	Masculino	43	72
	Total	60	100



*Figura 5: Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el sexo.*

**Fuente:** La Autora (2018)

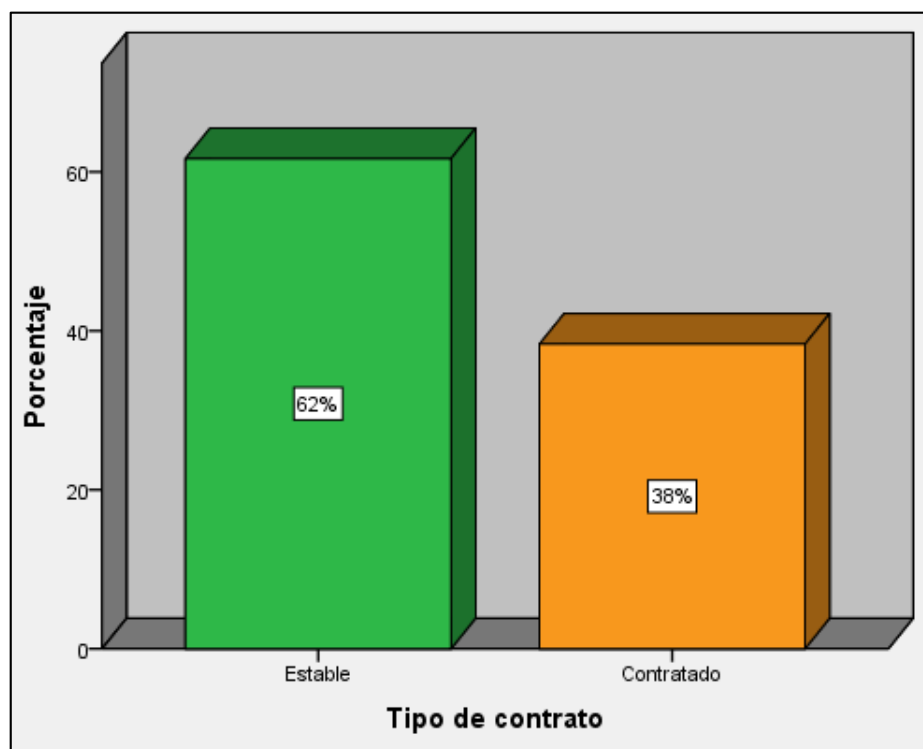
**Interpretación Figura 5:** En los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de los trabajadores de la empresa Euroshop SA ubicada en el distrito

Surquillo, que participaron son del sexo masculino, representado por el 71.7% (43) frente a un 28.3% (17) que son del sexo femenino.

**Tabla 5:** Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el tipo de contrato.

**Tipo de contrato contrato**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Estable	37	62
	Contratado	23	38
	Total	60	100



**Figura 6:** Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el tipo de contrato.

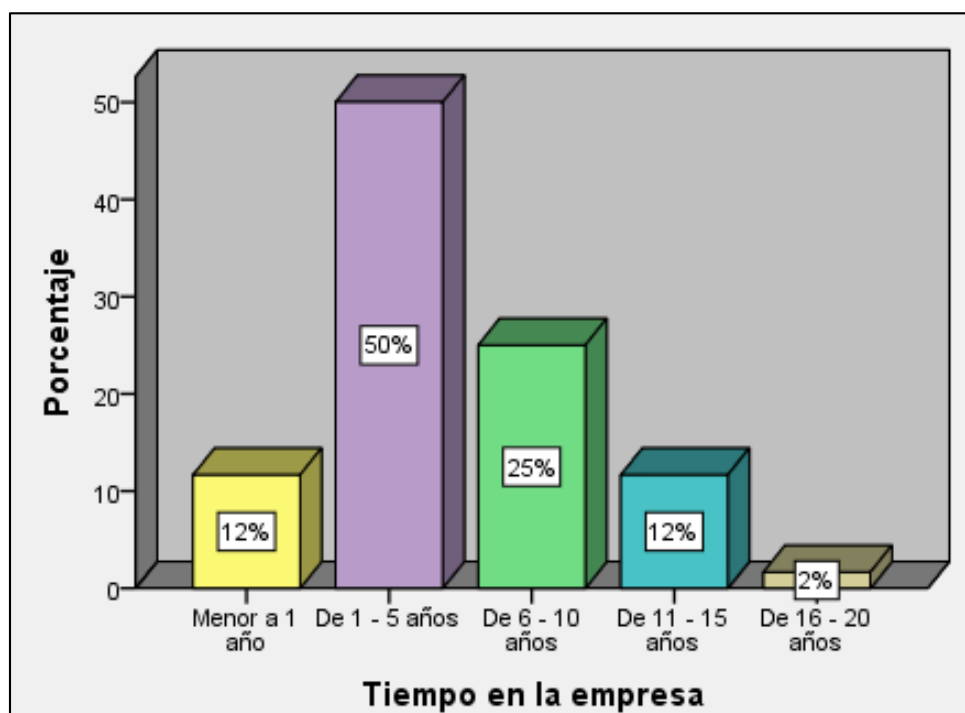
**Fuente:** La Autora (2018)

**Interpretación Figura 6:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de los trabajadores de la empresa Euroshop SA del distrito Surquillo, Lima 2018 que participaron, cuentan con la modalidad de contrato “indefinido o estable”, representado por el 61,7% (37) frente a la modalidad de “Contratado”, que está representado por un 38.3% (23).

**Tabla 6:** Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el tiempo en la empresa.

**Tiempo en la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Menor a 1 año	7	12
	De 1 - 5 años	30	50
	De 6 - 10 años	15	25
	De 11 - 15 años	7	12
	De 16 - 20 años	1	2
	Total	60	100





**Figura 7:** *Datos sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018 según el tiempo en la empresa.*

**Fuente:** La Autora (2018)

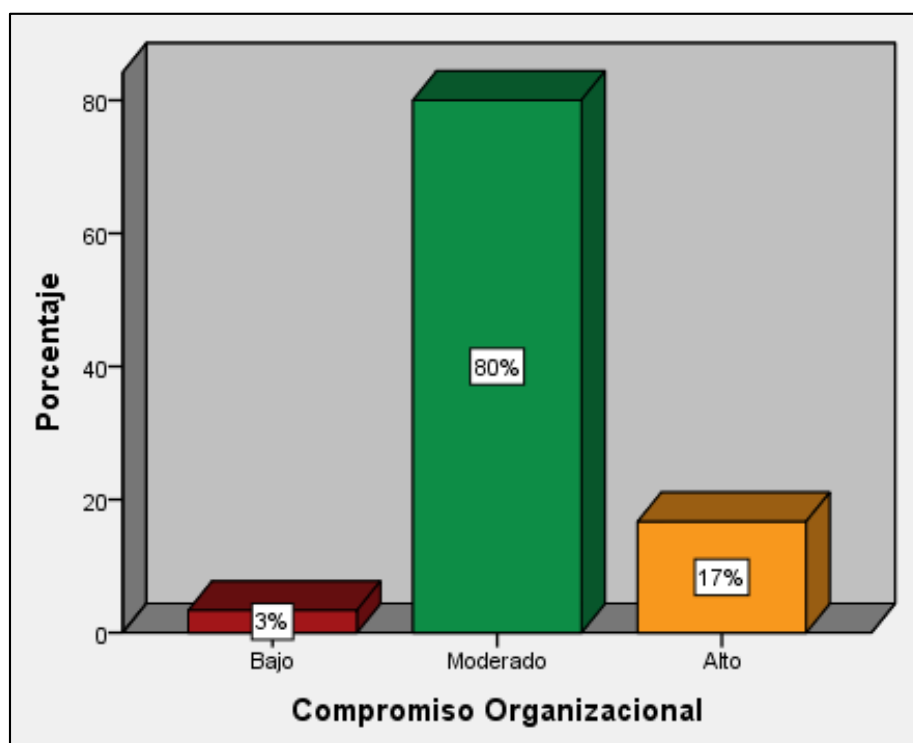
**Interpretación Figura 7:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de los trabajadores de la empresa Euroshop SA del distrito Surquillo, Lima 2018 que participaron, se encuentran en el rango de tiempo en la compañía de 1 a 5 años, representado por el 50.0% (30), en segundo lugar, se encuentra el rango de 6 a 10 años, representado por el 25.0% (15), en tercer lugar, el rango menor a 1 año representado por un 11.7% (7) y el rango de 11 a 15 años representado también por un 11.7% (7), por último encontramos al rango de 16 a 20 años, representado por el 1.7% (1).

## 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

*Tabla 7: El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018.*

### *Compromiso Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	3
	Moderado	48	80
	Alto	10	17
	Total	60	100



*Figura 8: El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018.*

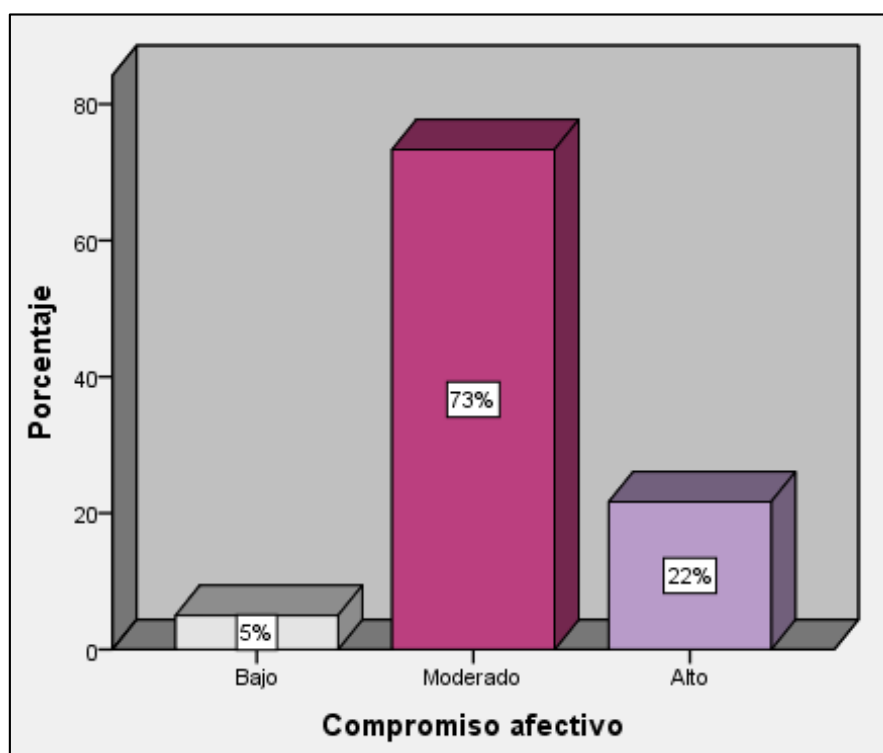
**Fuente:** La Autora (2018)

**Interpretación Figura 8:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de Compromiso Organizacional se encuentra en el nivel moderado representado por el 80.0% (48), seguido por el nivel de compromiso alto con un 16.7% (10), por último un nivel de compromiso bajo con 3.3% (2).

**Tabla 8:** El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión afectiva.

**Compromiso afectivo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	5
	Moderado	44	73
	Alto	13	22
	Total	60	100



**Figura 9:** *El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión afectiva*

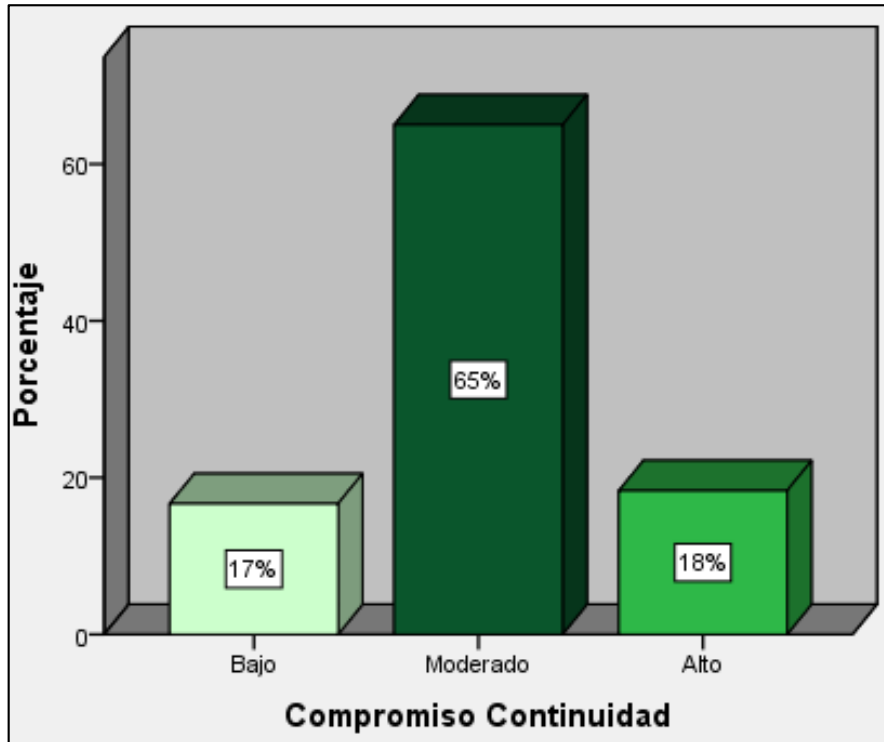
**Fuente:** La Autora (2018)

**Interpretación Figura 9:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión afectiva, se encuentra en el nivel moderado con un porcentaje de 73,3% (44), seguido de un nivel alto con 21.7% (13) y finalmente un nivel bajo representado por el 5.0% (3).

**Tabla 9:** *El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión de continuidad.*

***Compromiso Continuidad***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	17
	Moderado	39	65
	Alto	11	18
	Total	60	100



*Figura 10: El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión de continuidad.*

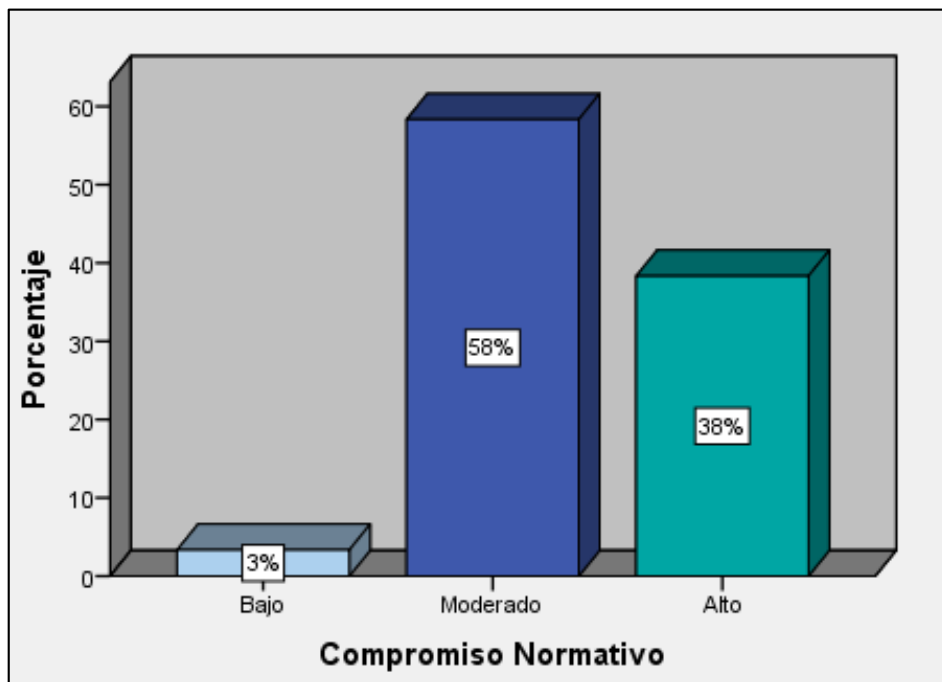
**Fuente:** La Autora (2018)

**Interpretación Figura 10:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión continuidad, se encuentra en el nivel moderado representado por un de 65.0 % (39), seguido de un nivel alto con 18.3% (11) y finalmente un nivel bajo representado por el 16.7% (3).

**Tabla 10:** *El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión normativo.*

**Compromiso Normativo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	3
	Moderado	35	58
	Alto	23	38
	Total	60	100



**Figura 11:** *El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, Lima 2018, según la dimensión normativa.*

**Fuente:** La Autora (2018)

**Interpretación Figura 11:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito

Surquillo, Lima 2018, según la dimensión continuidad, se encuentra en el nivel moderado representado por un 58.3 % (35), seguido de un nivel alto con 38.3% (23) y finalmente un nivel bajo representado por el 3.3.7% (2).

#### **4.3 Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos en Excel donde progresivamente se fue procesando la información recogida en el cuestionario. Para el análisis y la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas mediante el estadístico programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

#### **4.4 Discusión de los resultados**

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A del distrito Surquillo, Lima 2018, teniendo en cuenta la relevancia de esto para lograr mejores resultados en la compañía.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

La mayor cantidad de trabajadores que se le aplicó el cuestionario fueron del sexo masculino lo cual representó el 71.7%, en cuanto a modalidad de contrato el 61.7% eran a tiempo indeterminado, y con respecto al tiempo en la empresa, el mayor porcentaje se encontraba en el rango de 1 a 5 años, porcentaje que alcanzaba el 50.0%

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A del Distrito Surquillo Lima, se encuentra en un nivel moderado, según lo referido por el 80.0 % de la población encuestada. Dicho resultado se apoya en lo evidenciado a través del estudio de sus dimensiones, donde el 73.3 % muestra un nivel moderado en la dimensión afectiva, de igual modo en cuanto a la dimensión continuidad el 65.0%, y por último la dimensión normativa en el mismo nivel con un 58.3%.

Según lo evidenciado, los resultados obtenidos indican que se debe mejorar el compromiso organizacional, debido a que aún los trabajadores de la empresa Euroshop S.A del Distrito Surquillo en Lima 2018, no se encuentran en un nivel alto de compromiso, nivel ideal para toda organización

En comparación con los resultados de otras investigaciones encontramos similitudes en cuanto al nivel de compromiso organizacional, con el estudio realizado por Condemarín (2017) titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016”, donde el compromiso organizacional se percibe en un nivel regular en un 76,0%, mientras que el 2,7% percibe en un nivel alto el compromiso organizacional.

En contraparte tenemos la investigación realizada por Vega (2016), titulada “Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho: 2015” que arriba a los siguientes resultados: El 56 % del total de encuestados de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho - 2015, mostró que tiene un nivel bajo de compromiso organizacional, el 30% mostró que existe un nivel regular



de compromiso organizacional, mientras que el 14% tienen un nivel alto de compromiso organizacional.

Estas conclusiones, nos permiten evaluar la realidad en cuanto al compromiso organizacional en las empresas, y como se evidencia van de regular a bajo, por ello la importancia de identificar los diferentes aspectos que promuevan un compromiso organizacional alto, tal como lo referido por Jiménez (2014). En la actualidad, uno de los mayores retos que enfrentan las organizaciones es el reto de lograr el compromiso organizacional de sus colaboradores. Se sabe que en los tiempos que corren los empleados cada vez están más interesados no solo en obtener una mejor retribución monetaria, sino buscan empresas que les brinden conocimiento, flexibilidad, trabajos colaborativos y sobre todo, que sean empresas que estén al tanto de las nuevas tecnologías, que implementen políticas novedosas y que se preocupen verdaderamente por el bienestar psicológico del empleado.

De acuerdo con los resultados de la presente investigación el 71.7% de las encuestas aplicadas fue a trabajadores del sexo masculino, lo cual reflejó que los hombres muestran más compromiso organizacional en la empresa con respecto a las mujeres. Resultado que tuvo un comportamiento similar en la investigación realizada por Crespo (2016) titulada “Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.”, en la cual se obtuvo que los hombres con turno fijo y mayor nivel jerárquico los que presentan más compromiso. Para lo cual se infiere que el hombre siente en cualquier organización mayor identidad en las organizaciones.

#### **4.5. Conclusiones**

En base a los resultados obtenidos se desprende las siguientes conclusiones.

El nivel del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A, Surquillo, Lima 2018, se encuentra en el nivel moderado con un 80%, es decir, aún se debe identificar acciones a fin de conseguir un nivel de compromiso alto, de tal modo lograr un 100% de empleados comprometidos con la organización.

El nivel de compromiso organizacional, según la dimensión afectiva presenta la mayor identificación por parte de los colaboradores ubicándose en un 73.3%, debido a que los trabajadores sienten seguridad laboral, reconocimiento grupal e individual y mantienen buenas relaciones interpersonales.

El nivel de compromiso organizacional, según la dimensión continuidad se encuentra en un 65.0% a nivel moderado, es decir el mayor porcentaje demuestra su intención de permanecer en la organización, esto debido a los beneficios obtenidos.

El nivel de compromiso organizacional, según la dimensión normativa se ubica en 58.3% a nivel moderado, por tanto, los empleados sienten identificados con la organización y cumplen normas morales, ya que sienten la necesidad de ser recíprocos con esta.

#### **4.6. Recomendaciones**

La gerencia de Recursos Humanos en coordinación con el área de bienestar social, deben implementar un plan de intervención a fin de mejorar los lazos y compromiso laboral de los colaboradores hacia la organización y retener el talento humano.

Con relación a la dimensión afectiva el área de bienestar social debe proponer en su plan anual de trabajo, actividades que mantengan la integración entre empleado – organización, dirigiendo esfuerzo hacia eventos tanto para los trabajadores como a sus familiares directos.

Con relación a la dimensión continuidad se recomienda que la gerencia de Recursos, pueda elaborar una política de escala salarial, junto a las sub áreas de nóminas y bienestar social, asimismo planificar reuniones anuales con los trabajadores, dado que la gran mayoría manifiesta que no han recibido un aumento de sueldo desde su ingreso en la empresa, y según los datos recogidos el mayor porcentaje se encuentra en el rango de 1-5 años en la compañía, por tal motivo el incremento se debería dar de manera anual, con base al logro de los objetivos planteados por sus jefaturas.

Se recomienda que en cuanto a la dimensión normativa, todas las sub áreas de Recursos Humanos (selección, capacitación, SSO, bienestar social, nóminas) mejoren la implementación y aplicación de las políticas internas, donde destaquen no solo los beneficios corporativos, sino también la cultura y los valores organizacionales.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

Programa promocional para fortalecer el compromiso organizacional con los trabajadores/as de la empresa Euroshop S.A con enfoque de bienestar relacionado a la salud nutricional 2018.

#### **5.2. Justificación del programa**

El compromiso organizacional, es de relevancia en la consecución de los objetivos institucionales, tales como el clima laboral y la satisfacción, entre otros aspectos. Por ello, las organizaciones buscan diversas estrategias para lograr un buen nivel de compromiso con sus empleados.

Según la investigación desarrollada, en la empresa Euroshop S.A en el local de surquillo, se encuentra en un nivel moderado de compromiso organizacional, según lo referido por el 80.0 % de la población encuestada.

Por otro lado, el factor salud en el ámbito organizacional, hoy en día es uno de los pilares para una sinergia positiva entre el trabajo y la persona, que repercute en buenos resultados para las organizaciones; considerando que el recurso humano es el activo más importante en de una organización. Un colaborador saludable, aumenta sus sentidos de alerta, es más activo, más productivo, se adapta mejor a los cambios y sobre todo reduce el ausentismo laboral que genera pérdidas económicas sustanciales para las organizaciones. (Villaseñor, B. 2014)

El Trabajo social en las organizaciones entre otros varios roles profesionales, cumple un rol de mediación entre el empleado y el empleador, se interrelaciona con la problemática organizacional y pone en marcha diversas acciones estratégicas a fin de mejorar esta situación.

Según el trabajo desarrollado por Javier Carreón Guillén, profesor en la Escuela Nacional de Trabajo Social, en su investigación sobre el Compromiso laboral del Trabajo Social en el sector salud (México, 2014), concluyó que el compromiso laboral es un entramado de percepciones, creencias, actitudes, decisiones y acciones encaminadas a la interrelación. En cuanto a los profesionales de trabajo social en el sector salud, refiere, que estos ajustan sus objetivos a la estructura y política de la organización para la cual trabajan.

Por otro lado, tenemos las *“Reflexiones de la intervención en el área empresarial desde Trabajo Social”* realizado por un equipo de trabajadoras sociales, en base a las experiencias en tres organizaciones privadas. (Colombia 2011); quienes orientan sobre el quehacer profesional y cómo intervenir desde el trabajo social en las problemáticas organizacionales. Por ejemplo, lo primero a realizar es identificar insatisfacciones que generan desmotivaciones, ya sean a nivel personal y/o laboral, generar en los empleados y en el contexto, las condiciones laborales deseadas, proponer la creación de políticas cuyo fin sea la motivación de empleados, velar por el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, la equidad en las oportunidades, la promoción de principios éticos, reconocimiento de las horas de esparcimiento y capacitaciones brindadas por la organización.

También refieren lo importante que es, que, los empleados desarrollen en sí mismos una cultura de autocuidado en el ámbito empresarial, para lo cual la intervención del trabajador social estará enfocado a partir del concepto de que cada persona es un ser integral, cuya salud

es el resultado de los cuidados que uno se dispensa a sí mismo y a los demás, por ello la importancia de la capacidad de tomar decisiones y controlar la vida propia. El trabajador social también debe promover la participación activa de los trabajadores, en pro de concebir el autocuidado como una práctica cotidiana y no como recepción de información, promover estilos de vida saludable, concientizar al personal que la responsabilidad frente a la minimización de probabilidades de accidentes y/o enfermedades ocupacionales, no es solo es deber de la empresa, sino que implica un compromiso propio.

Por ello con la finalidad de afianzar el compromiso organizacional, mediante el bienestar enfocado en la salud nutricional, es que se ve la necesidad de llevar a cabo el siguiente programa, y aportar positivamente en los buenos hábitos alimenticios que repercutirán en la mejora de la salud de los colaboradores, de tal modo continuar con un nivel de compromiso moderado y contribuir a que este no se vea disminuido en la empresa Euroshop S.A.

### **5.3. Objetivos del programa**

#### **5.3.1. Objetivo general**

Fortalecer el compromiso organizacional con los trabajadores de la empresa Euroshop S.A mediante el desarrollo de acciones de bienestar enfocados en la salud nutricional.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- Promover un buen estado de salud para los colaboradores, disminuyendo el riesgo de adquirir enfermedades crónicas, mejorando la calidad de vida y la productividad.

- Mejorar el desempeño laboral y reducir el absentismo por Enfermedades crónicas no transmisibles.
- Evitar accidentes de trabajo por fatiga.
- Evitar accidentes cerebrovasculares que afecten tanto al colaborador como a sus familias.
- Ser una empresa que practica la RSE

#### 5.4. Sector al que se dirige

Colaboradores de la empresa Euroshop S.A con riesgo cardiovascular identificados en el último examen médico ocupacional (2017)

<b>Colaboradores según</b>	
<b>riesgo cardiovascular por</b>	<b>Cantidad</b>
<b>localidad</b>	
AUDI EL DERBY	2
AUDI ZENTRUM	1
CIPRESES	2
PW LA MARINA	6
PW SAN BORJA	4
PYP	3
SURQUILLO	2
VW BARRANCO	1
VW CAMACHO	3
VW SURQUILLO	7
<b>Total general</b>	<b>31</b>

## **5.5. Metodología de la intervención**

El programa a desarrollar, se realizará según uno de los modelos de trabajo social propuestos por Juan Jesús Viscarret Garro; la metodología “centrada en la tarea”, que consiste en las siguientes etapas:

### **5.5.1. Delimitación del problema:**

Colaboradores con riesgo cardiovascular modificables, ya que estos pueden desencadenar en accidentes laborales y accidentes cerebrovasculares, impactando sobre todo en el bienestar de las familias de estos colaboradores.

### **5.5.2. Limitación temporal:**

El programa se llevará a cabo durante 4 sesiones, en los meses de agosto, setiembre, octubre y noviembre 2018, (1 sesión por mes).

### **5.5.3. Las tareas**

Tanto colaboradores como la Trabajadora social, deberán asumir responsabilidades a fin de contribuir en la consecución de los objetivos planteados.

En esta etapa, se describe el programa según las diferentes fases o acciones que se desarrollarán son

- a) ***Difusión e inscripciones:*** Esta tarea consiste en llevar a cabo diversas acciones, con la finalidad de informar a los colaboradores sobre la importancia de los buenos hábitos alimenticios y sus beneficios para la salud.



Asimismo propiciar un espacio para la participación absolviendo dudas o consultas, que los colaboradores puedan presentar.

En esta fase o tarea se iniciará también con las inscripciones

*Difusión e inscripciones*

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TÉCNICA	PÚBLICO OBJETIVO
1) Campaña de Sensibilización: Elaboración y publicación de comunicado sobre los beneficios de buenos hábitos alimenticios	Trabajadora social	vía mailing y plataforma virtual corporativa del “vive euro” vía mailing y	100% de los colaboradores de la empresa Euroshop S.A
2) Elaboración y publicación del comunicado para inscripciones	Trabajadora social	plataforma virtual corporativa del “vive euro”	
3) Charla nutricional sobre los buenos hábitos alimenticios direccionado al personal con factores de riesgo	Trabajadora social / Nutricionista	Charla  Vía mailing y mediante el	31 colaboradores identificados con factores de riesgo
4) Cierre de inscripciones	Trabajadora social	registro con el formato de inscripción impreso	

**b) Evaluación:** Consiste en diferentes procesos a desarrollar, como por ejemplo exámenes de laboratorio para tener una línea base sobre cómo inician los colaboradores en el programa con respecto a la glucosa, colesterol, triglicéridos y hemoglobina.

Por otro lado también se tomarán medidas antropométricas para medir el peso, talla, IMC, y porcentaje de grasa.

Los resultados llegarán en sobre cerrado al área de Bienestar Social, y se entregarán a la nutricionista en la primera asesoría nutricional para la lectura de los mismos, según corresponda.

Todas estas acciones se coordinarán previamente con el aliado estratégico Pacífico EPS y la clínica Sanna Chacarilla

### *Evaluación*

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TÉCNICA	PÚBLICO OBJETIVO
<b>1) Control de medidas:</b>			
peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa, I/C laboratorio	Centro médico Sanna / T.S	Coordinaciones con la clínica vía mail	
<b>2) Visita de la especialista según el personal Inscrito</b>	Nutricionista / T.S	Lista de personal inscrito	colaboradores inscritos (20)
<b>3) Lectura de resultados</b>	Nutricionista / T.S	Resultados de laboratorio impresos	
<b>4) Asesoría nutricional</b>	Nutricionista	Asesoría	

c) **Control y seguimiento:** Esta tarea está enfocada a evaluar las mejoras en cuanto al peso, IMC y porcentaje de grasa corporal; para ello es indispensable el compromiso asumido por cada colaborador, para asumir el reto de “Autocuidado”

Asimismo se debe coordinar previamente con los jefes directos los permisos para los colaboradores según la programación.

En esta tarea se llevarán a cabo dos visitas de control y seguimiento.

### *Control y seguimiento*

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TÉCNICA	PÚBLICO OBJETIVO
1) Visita de la especialista según el personal Inscrito	T.S / Nutricionista	Coordinaciones vía mail y telefónica	
2) Control de medidas: peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa	Nutricionista	Control de medidas	colaboradores inscritos
3) Asesoría nutricional	Nutricionista	Asesoría	

**d) Evaluación final:** En esta etapa se deberán evaluar las mejoras según las asesorías brindadas.

Por otro lado también se tomarán exámenes de laboratorio para evaluar las mejoras en cuanto a glucosa, colesterol y triglicéridos

Después de esto la especialista en nutrición deberá emitir un informe final con los datos de los participantes y los tres colaboradores que obtuvieron mejoras significativas.

### *Evaluación final*

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TÉCNICA	PÚBLICO OBJETIVO
		Coordinaciones	
1) Visita de la especialista según el personal Inscrito	T.S / Nutricionista	vía mail y telefónica	
2) Control de medidas: peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa. Exámenes de laboratorio: Colesterol, triglicéridos, glucosa	Nutricionista	Control de medidas	colaboradores inscritos
3) Evaluación de mejorías, según cada caso	Nutricionista	Asesoría	

e) **Reconocimiento y Premiación.** En base al informe final emitido por la nutricionistas, se debe determinar el tipo de reconocimiento a otorgar a todos los colaboradores participantes, así como también se premiará a los tres colaboradores que hayan cumplido en su mayor porcentaje con las recomendaciones brindadas por la nutricionista.

**Reconocimiento y Premiación.**

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TÉCNICA	PÚBLICO OBJETIVO
1) Coordinación con la especialista los resultados, según los casos evaluados	T.S / Nutricionista	Coordinaciones  vía mail, telefónicamente	
2) Identificar los 03 colaboradores que obtuvieron mejoras significativas en su salud (Control y monitoreo de medidas)	Nutricionista	Control de medidas	Personal
3) Publicación de los nombres de los 03 primeros puestos	T.S	Vía mailing / plataforma vive euro	Inscrito
4) Reconocimiento, entrega de los premios, toma de fotos	T.S	Presencial	
5) Publicación de fotos de todo el proceso en la plataforma	T.S	Publicación plataforma vive euro	

#### **5.5.4. El contrato.**

Los colaboradores participantes deberán firmar una carta de compromiso de su permanencia en el programa, de tal modo garantizar las asistencias y puntualidad a cada sesión nutricional programada.

#### **5.6. Recursos**

##### **5.6.1. Humanos**

Los recursos humanos para el desarrollo del proyecto, lo conforman:

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>PROFESIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
Nutricionista	1
Trabajadora social	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

La entidad prestadora de salud EPS Pacífico, nos proporcionará el soporte con la nutricionista, por lo que no se gastará en los servicios de esta profesional.

##### **5.6.2. Materiales y financieros**

En cuanto a los recursos materiales necesarios para las reuniones y difusión de las actividades se necesita lo siguiente:

---

**RECURSOS MATERIALES**

---

<b>ARTÍCULO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Auditorio	1
Sillas	4
Mesas	1
Laptop	1
Proyector	1
Impresora	1
Conexiones y extensiones Eléctricas	varias

---

En cuanto al financiamiento para los materiales según cada consultoría

---

**MATERIALES PARA LAS CONSULTORÍAS**

---

<b>ARTÍCULO</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Manzanas verdes	Unidad	80	S/. 1.00	S/. 80.00
baja lenguas	Unidad	35	S/. 0.20	S/. 7.00
Tijeras	Unidad	1	S/. 1.50	S/. 1.50
Papel Bond	10 hojas	0.1	S/. 6.00	S/. 0.60
Goma	barra	1	S/. 3.00	S/. 3.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 92.10</b>

---

En lo que respecta a los artículos para la premiación, tenemos el siguiente presupuesto

---

<b>PRESUPUESTO PREMIACIÓN</b>	
1er lugar: TROTADORA	S/. 1,399.00
2do lugar: SPINING	S/. 849.00
3er lugar: MEMBRESÍA	S/. 629.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2,877.00</b>

---



TAREA	ACTIVIDADES	2018										
		Ago					Sep	Oct	No v	Dic		
		1	3	6 al 8	15	23	20	24	22	5	14	
I) Difusión e inscripciones	1) Campaña de Sensibilización: Elaboración y publicación de comunicado sobre los beneficios de buenos hábitos alimenticios											
	2) Elaboración y publicación del comunicado para inscripciones											
	3) Charla nutricional sobre los buenos hábitos alimenticios direccionado al personal con factores de riesgo											
	4) Cierre de inscripciones											
II) Evaluación	1) Control de medidas: peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa, I/C laboratorio											
	2) Visita de la especialista según el personal Inscrito											
	3) Lectura de resultados											
	4) Asesoría nutricional											
III) Control y seguimiento	1) Visita de la especialista según el personal Inscrito											
	2) Control de medidas: peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa											
	3) Asesoría nutricional											
VI) Evaluación final	1) Visita de la especialista según el personal Inscrito											
	2) Control de medidas: peso, talla, perímetro abdominal, % de grasa											
	3) Evaluación de mejorías, según cada caso											
VII) Reconocimiento y Premiación	1) Coordinación con la especialista los resultados, según los casos evaluados											
	2) Identificar los 02 colaboradores que obtuvieron mejoras significativas en su salud (Control y monitoreo de medidas)											
	3) Publicación de los nombres de los 03 primeros puestos											
	4) Reconocimiento, entrega de los premios, toma de fotos											
	5) Publicación de fotos de todo el proceso en la plataforma											

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, S. (Trujillo 2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arciniega, L. y González, L. (México 2012). Explorando los Flancos de la lealtad: Análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. Revista de Psicología Social. Recuperado de <https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126821/1/2012%20Arciniega%20y%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Amorós, E. (Chiclayo 2007). Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Economía, Perú.
- Ávila, S, Guerra R., y Mendoza K. (2017). La rotación laboral no deseada: Causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Burgos, M., Guerrero, G. y Navia, M. (Colombia 2010) Reflexiones de la intervención en el área empresarial desde trabajo social basado en las experiencias de Greif Colombia S.A., Promotora Hacienda las Flores S.A. y Extractora Maria la baja S.A. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000423.pdf>

Cabrera, E. y Mojalott N (Lima 2018), Marketing interno y compromiso organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión 2018 (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.

Chiang M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.

Chiavenato, I. (2007): Administración de Recursos humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Ed. McGraw-Hill, México.

Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud: Javier Carreón Guillén 2014.  
Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3-3-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3-3-1-PB%20(1).pdf)

Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.

Crespo, C. (México 2016). Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. Recuperado de <https://docplayer.es/82142278-Universidad-autonoma-de-san-luis-potosi-facultad-de-contaduria-y-administracion-division-de-estudios-de-posgrado-tesis.html>

Cruz, L. (2017) El compromiso organizacional. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>

Diario Gestión (2018). Más del 50% de la población laboral peruana será millennial en el 2021. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/50-poblacion-laboral-peruana-sera-millennial-2021-227036>

Figuroa, C. (2016) Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figuroa\\_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figuroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Florez, Y. (Venezuela 2014). Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios. Recuperado de <https://docplayer.es/23870322-Clima-laboral-y-compromiso-organizacional-en-docentes-universitarios-tesis-de-grado-para-obtener-el-titulo-de-licenciatura-en-psicologia.html>

Frías, C. (Chile 2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garro, J (2014) Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

- Hinestroza, M. (2010). Implementación de Buenas Prácticas de Promoción de Personal y su Relación con la Cultura y el Compromiso con la Organización. *Innovar*. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29122/34787>
- Huertas, Z. (Lima, 2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU. Lima – 2016 (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú.
- Juscamayta, L. (Lima, 2017) El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - año 2016 (tesis de posgrado). Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Loli Pineda, A. E. y Cuba Bernedo, E. I. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108.
- Loli A. (2006). Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Universidad Pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM – IIPSI*, Vol. 09, N° 01, pp. 37-67.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.

Mehech y Cordero (Chile 2016) Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Meyer, I. y Allen, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*.

Modelos de intervención en Trabajo Social - Modelos de intervención en Trabajo Social. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

Nieto, E. (Ecuador 2017), Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, J (2013) El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 – 86.

Villegas, D. y Vela J. (Lima 2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de lima metropolitana (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola.

Villaseñor, B (2014), Artículo sobre el Ausentismo laboral, costos y causas de las ausencias al trabajo. Recuperado de <https://www.uhmasalud.com/blog/ausentismo-laboral-costos-y-causas-de-las-ausencias-al-trabajo>

## ANEXOS

Matriz de Consistencia

Cuestionario de Compromiso organizacional

Carta de aceptación

Acta de compromiso de permanencia en el programa

Informe final del programa

Fotos del programa

Test Antiplagio



### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

**TITULO:** Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018.

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018?	- Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el distrito Surquillo, en Lima 2018.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>P1: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión afectiva, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión de continuación, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión normativa, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo en Lima 2018?</p>	<p>O1: Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión afectiva, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018.</p> <p>O2: Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión de continuación, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018.</p> <p>O3: Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión normativa, en los colaboradores de la empresa Euroshop S.A en el Distrito Surquillo, en Lima 2018.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformado por 142 trabajadores que laboran en el local de Surquillo de la empresa Euroshop S.A.</p> <p style="text-align: center;">N = 142 trabajadores</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple, y para mejor manejo de la cantidad de datos se aplicó la muestra de corrección por finitud resultando como tamaño muestral a 60 trabajadores que laboran en el local de Surquillo de la empresa Euroshop S.A. n = 60 trabajadores</p>

**ANEXO 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional**

**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**Instrucciones:**

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización en la que laboran. Por favor indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

**Sexo:** (M) (F)

**Años en la empresa:**

**Tipo de contrato:** (Estable) (Contratado)

**AFIRMACIONES**

Totalmente de Acuerdo	(TDA)	7
De Acuerdo	(DA)	6
Levemente de Acuerdo	(LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	(NA/ND)	4
Levemente en Desacuerdo	(LD)	3
En Desacuerdo	(ED)	2
Totalmente en Desacuerdo	(TED)	1

ÍTEM	(TED)	(ED)	(LD)	(NA/ND)	(LA)	(DA)	(TDA)
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

ANEXO 3: Carta de aceptación para aplicación de instrumento



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 19 de setiembre del 2018

Carta N° 2244-2018-DFPTS

Señor

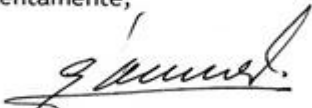

**GERARDO VELARDE SALAZAR**  
**GERENTE DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO**  
**EUROSHOP S.A.**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Lisbeth Johana GUERRERO PÉREZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 45-945387, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,

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

RGS/erb  
Id. 960225

Recibi conforme y se  
acepta que lo solicito.  
Lisbeth Guerrero  
Aplico el instrumento  
de investigación en nuestra  
empresa.

  
GERARDO VELARDE SALAZAR  
Gerente de Gestión y Desarrollo Humano

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo. 3304  
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

**ANEXO 4: Acta de compromiso de permanencia en el programa**

**PROGRAMA DE NUTRICIÓN**

**Acta de compromiso**

**Duración:** 01 asesoría mensual por 4 meses

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con DNI N° \_\_\_\_\_  
trabajador de la empresa \_\_\_\_\_ me inscribo en el programa  
nutricional que la empresa otorga como beneficio y me comprometo a  
participar puntualmente de las asesorías nutricionales y a seguir las  
indicaciones que el/la nutricionista me pueda brindar.

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador

## ANEXO 5: Informe final

N°	Nombres y Apellidos	PERFIL LIPÍDICO			KILOS PERDIDOS	PORCENTAJE DE GRASA PERDIDO
		GLUCOSA	COLESTEROL	TRIGLICERIDOS		
1	ARIAS PONCE VELASCO, MOISES LUIS	81	174	77	12	1.9
2	VILELA MORALES, VICTOR CAMILO	95	129	60	4.4	3.4
3	SUAREZ DELGADO ISORA MARIA	98	187	110	4.3	1.1
4	CAZAL ESPINOZA, CYNTHIA MILUSKA	96	124	95	3.7	1.5
5	SANCHEZ DUANY, ROBERTO LUCIANO	98	167	92	1.4	0.0
6	ARAGON PANDURO, EDGAR LUIS QUINTO	94	171	128	1.1	0.0
7	RENDON ARBULU, CARMEN VIRGINIA	80	152	127	0.1	0.1
8	ESTUPIÑAN BONILLA, ROXANA	99	192	111	-1.7	0.0

Conclusiones: De acuerdo a los datos recogidos en esta campaña, se observa una mejora a nivel general de los hábitos alimenticios del personal, y por ende los niveles de los perfiles lipídicos se encuentran en rangos normales.

En el sigue cuadro, podemos visualizar el consolidado de datos recogidos en estos meses; dando como ganadores a:

1. Puesto: ARIAS PONCE VELASCO, MOISES LUIS
2. Puesto: VILELA MORALES, VICTOR CAMILO
3. Puesto: SUAREZ DELGADO ISORA MARIA

  
LIC ISABEL LARA SILVA  
CNP 1462

**ANEXO 6: Fotos del programa**





# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 22%**

Date: jueves, diciembre 06, 2018

Statistics: 3482 words Plagiarized / 15537 Total words

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

---