

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una
empresa privada del distrito del Callao

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Grecia Lucila Huasasquiche Vega

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre, que es la persona más importante de mi vida, gracias por tu constante e incondicional apoyo.

Y por último a mi sobrino Mateo, a portas de cumplir un año de vida, te dedico uno de mis más recientes esfuerzos.

AGRADECIMIENTO

Mi total agradecimiento va para mi profesor y asesor de tesis, por una total dedicación con todos y cada uno de sus alumnos.

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado, ante ustedes presento el Trabajo de Suficiencia Profesional “Compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada en el distrito del Callao”, con la finalidad de medir el nivel de compromiso organizacional que tiene una empresa privada del sector marino mercante, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Psicología.

La Autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.1.1. A nivel Internacional.....	14
1.1.2. A nivel Nacional.....	17
1.1.3. A nivel Local.....	19
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema principal.....	20
1.2.2. Problemas secundarios.....	20
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación e importancia.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Internacionales.....	22
2.1.2. Nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	26

2.2.1.	Conceptualización	26
2.2.2.	Origen, Reseña Histórica y Evolución	28
2.2.3.	Importancia	29
2.2.4.	Características	29
2.2.5.	Teorías del compromiso organizacional	31
2.3.	Definiciones conceptuales.....	34
2.3.1.	Compromiso organizacional	34
2.3.2.	Compromiso afectivo: (deseo).....	35
2.3.3.	Compromiso de continuidad: (necesidad).....	35
2.3.4.	Compromiso normativo: (deber).....	35
CAPÍTULO III		36
METODOLOGÍA.....		36
3.1.	Tipo y diseño de investigación.....	36
3.1.1.	Tipo	36
3.1.2.	Diseño	36
3.2.	Población y muestra de estudio.....	36
3.2.1.	Población.....	36
3.2.2.	Muestra	37
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	37
3.3.1.	Variable de estudio.....	37
3.3.2.	Operacionalización de la variable	37
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	38
3.4.1.	Ficha Técnica	39
3.4.2.	Adaptación	40
3.4.3.	Validez y Confiabilidad	40
3.4.4.	Baremación	41
CAPÍTULO IV		42
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		42
4.1.	Procesamiento de los resultados.....	42
4.2.	Presentación de los resultados.....	43
4.2.1.	Análisis de la variable	43
4.2.	Análisis y discusión de los resultados	53
4.3.	Conclusiones	56

4.4. Recomendaciones.....	57
CAPÍTULO V.....	58
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	58
5.1. Denominación del programa.....	58
5.1.1. Objetivo general.....	58
5.1.2. Objetivos específicos	58
5.2. Justificación del problema.....	58
5.3. Establecimiento de objetivos.....	60
5.4. Sector al que se dirige	68
5.5. Establecimiento de conducta problema / conducta meta	68
5.5. Metodología de la intervención.....	71
5.6. Instrumentos/material a utilizar.....	72
5.7. Cronograma.....	74
5.8. Desarrollo de sesiones.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	94
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO 2. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	96
ANEXO 3. RESULTADO DEL ANTIPLAGIO	97
ANEXO 4. APROBACIÓN DE TESIS POR EL ASESOR.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional</i>	34
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable</i>	38
Tabla 3. <i>Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas</i>	41
Tabla 4. <i>Baremos para la Escala de Compromiso Organizacional</i>	41
Tabla 5. <i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de estudio – Compromiso Organizacional.</i>	43
Tabla 6. <i>Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la variable – Compromiso Organizacional.</i>	43
Tabla 7. <i>Resultados de Compromiso Organizacional</i>	45
Tabla 8. <i>Resultados de Compromiso Afectivo</i>	47
Tabla 9. <i>Resultados de Compromiso de continuidad</i>	49
Tabla 10. <i>Resultados de Compromiso normativo</i>	51

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Teoría de los Dos Factores	32
<i>Figura 2.</i> Resultados de Compromiso Organizacional	46
<i>Figura 3.</i> Resultados de Compromiso afectivo	48
<i>Figura 4.</i> Resultados de Compromiso de continuidad	50
<i>Figura 5.</i> Resultados de Compromiso normativo	52

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao. Tuvo como finalidad identificar el grado de compromiso organizacional y sus dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo. Para ello se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, que fue adaptado a nuestro país en el 2014 por Montoya, en una muestra de 36 sujetos de género masculino con edades entre los 22 y 45 años. Los resultados obtenidos en este estudio indican que un (38.9%) se encuentra en la categoría Muy Favorable de compromiso organizacional. Asimismo, en los factores: Compromiso Afectivo los resultados fueron Muy Favorable (44.4%), Compromiso de Continuidad fue Desfavorable (52.8%) y Compromiso Normativo fue Muy Favorable (36.1%). Estas cifras nos demuestran que existe un alto compromiso organizacional de los individuos evaluados, lo cual les permite desarrollar sus actividades de manera positiva con altos resultados en productividad y en cumplimiento de sus procesos. Sin embargo, los resultados obtenidos en la dimensión de compromiso de continuidad denotan que existe una cantidad de trabajadores quienes se mantienen trabajando por motivos asociados a necesidad y no aprecio por el trabajo.

Palabras claves: Compromiso organizacional, marina mercante, compromiso, Callao, Lima.

ABSTRACT

The objective of the research was to determinate the level of organizational commitment in the merchant marine operational personnel of a private company in the district of Callao. Its purpose was to identify the level of organizational commitment and its dimensions such as: affective, continuity and normative. The Organizational Commitment Questionnaire from the Meyer and Allen was used, which was adapted to our country in 2014 by Montoya, in a sample of 36 subjects aged between 22 and 45 years. The results obtained in this study indicate that (38.9%) is in the category Very Favorable of organizational commitment. Likewise, in the factors: Affective Commitment, the results were Very Favorable (44.4%), Commitment to Continuity was Unfavorable (52.8%) and Regulatory Commitment was Very Favorable (36.1%). These figures show us that there is a high organizational commitment of the individuals evaluated, which allows them to develop their activities in a positive way with high results in productivity and compliance with their processes. However, the results obtained in the continuity commitment denote that there are a number of workers who keep working for reasons associated with need and not appreciate work.

Key words: Organizational commitment, merchant navy, engagement, Callao, Lima.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo medir a través de la escala de Meyer y Allen, el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

Queda claro que la integración de los trabajadores a una organización, siempre será de vital importancia pues este engranaje depende en gran medida de los intereses, objetivos y necesidades de ambas partes para que lleguen a un nivel adecuado y de apropiada armonía, a fin de que la relación empleado – empresa perdure en el tiempo.

En lo que respecta a la psicología organizacional, se define al compromiso organizacional como el grado en el cual un trabajador se identifica con la entidad u organización a la que pertenece, y de igual forma, cual es el nivel de involucramiento e identificación con la empresa que lo emplea (Robbins – Judge, 2009).

Este tema ha generado mucho interés a lo largo de las últimas décadas a todos los investigadores del comportamiento humano en las organizaciones. Es de esta manera que Steers en 1977, define el compromiso organizacional como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”. Esta variable se define también como el nivel de identificación psicológica de una persona con la organización a la que pertenece (Díaz – Montalbán, 2002).

El compromiso es un concepto que tiene importantes resultados para las empresas. El compromiso organizacional fue definido por Kanter en 1968 como “el apego que tiene una persona al grupo mediante fuertes vínculos emocionales”, y por O’Reilly & Chatman en 1986, como el lazo psicológico que ata a los empleados con la organización. Luego de que diversas definiciones fueran revisadas, Meyer y Allen en 1991 determinaron que la obligación moral de permanecer en una organización como resultado de una condición psicológica, es lo que tenían en común. Por lo tanto, a diferencia de los empleados desleales, un empleado leal permanecerá si se encuentra comprometido con la organización a la que pertenece, cualesquiera sean las condiciones a las que se encuentre expuesto.

En lo que respecta al instrumento utilizado, el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen fue desarrollado en 1997 y traducido al idioma español

por Arciniega y Gonzáles en el 2006. Fue adaptada a Perú en el 2014 por Montoya, quien utilizó y validó el instrumento en la investigación que realizó a 642 trabajadores de una empresa de call center de Lima. El cuestionario tiene tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo, cuyo objetivo es conocer el tipo de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa u organización.

Esta investigación está dividida en 5 capítulos, los cuales cubren todos los aspectos requeridos desde la descripción de la realidad problemática, formulación del problema y planteamiento de objetivos en el capítulo uno, los antecedentes sobre los estudios realizados en lo que respecta al compromiso organizacional en el capítulo dos, la metodología de investigación, tipo y diseño en el capítulo tres, el procesamiento y discusión de los resultados objetivos en el capítulo cuarto y el desarrollo del quinto capítulo, en el cual presento un programa de intervención elaborado para las empresas, a fin de mejorar y mantener el compromiso organizacional en sus trabajadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. A nivel Internacional

Desde sus inicios, el estudio del compromiso organizacional se ha encontrado marcado por la multidisciplinariedad, siendo esta la característica principal de que haya sido definido, medido y estudiado de manera muy diversa.

Para todos los involucrados en recursos humanos, el compromiso organizacional es de vital importancia ya que tiene un impacto directo en lo que respecta a las actitudes y conducta de los trabajadores, ya que se encuentran orientados a la aceptación de metas y objetivos, o hacia la cultura de la organización, obteniendo de esta manera un menor ausentismo y baja rotación.

Pero en términos generales, ¿qué es el compromiso organizacional? Según Meyer y Allen (1997): “estado psicológico propio de la relación de los empleados con la organización, que tiene implicaciones directas a tiempo de considerar la decisión de continuar siendo o no miembro de la misma”.

A nivel histórico y mundial, la OMS (2010) establece mediante su informe “Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo”, que es imperativo crear un ambiente de trabajo que no haga daño a la salud física o mental, seguridad y bienestar de los trabajadores, a fin de avanzar con su compromiso hacia la sustentabilidad y ciudadanía corporativa.

Por ejemplo, en un estudio realizado en Brasil, entre los años 1996 y 2001, se mostró la importancia de enfatizar la necesidad de realizar estudios que integren y desarrollen el concepto de compromiso organizacional, a fin de que el tema sea de mayor comprensión para las empresas. Así mismo en España, de acuerdo a un artículo elaborado por la revista “Mi Mundo”, el 19% de trabajadores de una empresa privada no se siente a gusto a consecuencia de un mal ambiente laboral,

debido al inadecuado trato recibido, lo que trae como consecuencia un bajo nivel de compromiso y un desánimo en la realización de sus actividades.

En un estudio realizado por la AON Hewitt Corporation en el 2017, indica que las oportunidades de carrera son el mayor impulsor de compromiso que existe a nivel global; sin embargo, las percepciones positivas sobre este indicador han disminuido hacia un 44% entre 2013 y 2014. Las percepciones sobre las oportunidades de carrera son más positivas en la India, Canadá y en mercados de alto crecimiento en Latinoamérica, afectando así el impacto en el compromiso de los empleados.

Talenter, una de las principales consultoras de Recursos Humanos en España, cuyo método de desarrollo está orientado a la búsqueda de talento digital a través de una plataforma virtual, resaltó en el 2016 a través de su página web, la importancia de desarrollar y mantener buenas prácticas para el compromiso organizacional por el impacto que éste tiene en el cumplimiento de objetivos de la compañía. Indican también que se debe establecer un plan para evaluar el compromiso, adaptando al escenario donde se realice formas de medición continua para conocer el sentir del personal.

Adicionalmente, en un estudio realizado por Deloitte en el 2012, donde se analizan las tendencias globales en capital humano de 130 países, el 92% de los encuestados calificó como un tema de prioridad crítica el compromiso, la retención de personal, el reforzamiento del liderazgo y la construcción de una cultura significativa. Indican a su vez, que es un trabajo en conjunto, el mismo que debe construirse en torno a equipos calificados, nuevos modelos de administración y una generación de líderes con mayor visión global.

Según Hugo Urdaneta, Consultor en Diseño y Cambio Organizacional, en acuerdo con la Asociación Venezolana de Gestión Humana en el 2014, concuerdan que el gran reto de toda empresa hoy en día es mantener un entorno de alta competencia con un negocio rentable, y todo parte del diseño adecuado a estrategias efectivas, las mismas que permitirán tener el impacto adecuado en la realización de actividades por los trabajadores en todos los ámbitos y niveles de la empresa. Definen al compromiso como un término que genera impacto en todas las

variables más importantes de una compañía, tales como la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción e innovación.

En el 2012, Hay Group, que es una de las firmas de consultorías más importantes a nivel internacional, definió al compromiso como “un resultado alcanzado a través de la estimulación del entusiasmo de los empleados por su trabajo y dirigido hacia el éxito organizacional”. Esto fue corroborado en el estudio realizado el mismo año a nivel mundial, el cual tuvo como conclusión principal que un 30% a nivel global de los empleados se sienten incapaces de brindar algo adicional a su organización, lo que en el mundo de recursos humanos se denomina “milla extra”. De igual forma, se manifiesta una tendencia a la baja en los últimos cinco años de la lealtad hacia su compañía, mostrando una reducción del 57%.

De acuerdo a una encuesta realizada en el año 2010 por el Boston Consulting Group (BCG) y World Federation of People Management Association (WFPMA), indicó que dentro de la selección de 190 países evaluados para la encuesta, los tópicos más críticos para las compañías son: gestión del talento, desarrollo del liderazgo, planificación estratégica del recurso humano y el realce e incremento del compromiso organizacional.

Sobre el 2007, para el Diario El País de España, mencionan que el compromiso de los empleados es la llave maestra para la puesta en escena de la estrategia empresarial, esto de acuerdo al estudio realizado entre las 100 mejores empresas en donde trabajar de Fortune, con las 500 más grandes de Standard & Poor, cuyos resultados muestran que las empresas con trabajadores muy comprometidos tienen una media del 29% de mayor beneficio, un 50% más de clientes leales y un 44% más de posibilidades de dar la vuelta a unos resultados negativos que las empresas con trabajadores menos satisfechos.

En un estudio realizado en Ghana en el 2016, se muestra que una de las cuestiones más difíciles y poco examinadas en países en desarrollo, es si el establecimiento de códigos de ética en las organizaciones de servicio público, conducen al compromiso organizacional de los empleados. El estudio realizado investiga el vínculo entre los códigos de ética y el compromiso organizacional, así como sus tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad. La evidencia

mostró que los códigos de ética predijeron de manera significativa y positiva el compromiso organizacional de los empleados.

Por último, de acuerdo con The International Journal of Human Resource Management en el año 2007, en lo que corresponde a China, indica que a los empleados chinos les ha comenzado a interesar el concepto de compromiso organizacional. Estos resultados se encuentran divididos entre aquellos trabajadores de las empresas estatales, denominadas SOEs, con respecto a los empleados de empresas con inversión extranjera, denominadas FIEs. Los hallazgos clave de este estudio indica que los empleados de SOE tienen mayores niveles de compromiso que los empleados de las FIE. De estas diferencias se deduce que, las empresas establecen las medidas apropiadas para fomentar los niveles de compromiso de los empleados chinos, las mismas que variarán de acuerdo con la forma de propiedad económica.

1.1.2. A nivel Nacional

Actualmente, los directivos de las empresas se han mentalizado a un nivel en el que consideran el compromiso organizacional como fundamental, ya que les brinda los resultados que buscan, tales como mayor producción, identificación con la compañía y retención de empleados.

En el que respecta a Perú, según estudios realizados por la empresa consultora DELOITTE, al año 2015 se identificó que el 50% de los ejecutivos titulares confirmaban que la problemática sobre la falta de compromiso es un “muy importante” común denominador, habiéndose duplicado la cifra respecto del año 2014, en la mayoría de empresas del país. Sobre esta línea, el 60% de ellos confesaron no contar con un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa, y solo el 7% aseguró tener un nivel excelente al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización. (Gestión 2016).

La socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú afirma que todos los trabajadores, en especial nivel los llamados “Millenials”, están forzando a sus

empleadores a cambiar las expectativas y a buscar nuevas formas de trabajar, producir y consumir. Adicionalmente, que se debe apostar por formas innovadoras para gestionar a sus empleados.

Lo que se busca actualmente en el país es eliminar las otras brechas grandes que existen, como disminuir los niveles de estrés en el sitio de trabajo, simplificar los procesos empresariales y reducir los índices de complejidad.

Según Manpower Group para Perú en el 2015, quienes a nivel internacional son especialistas en los procesos de gestión humana, nos indican que son diversas las variables para lograr y mantener un adecuado nivel de compromiso organizacional en las empresas. Entre las principales podemos encontrar que mencionan como factor a la motivación del trabajador, el mismo que debe tenerse en cuenta para el desarrollo de estrategias que abarquen actividades, incentivos, entre otros. De igual forma tenemos como segundo factor a la gestión del bienestar social, ya que al desarrollar esta variable que implica un mejoramiento en la calidad de vida del trabajador, impacta en su nivel de compromiso con la compañía. También mencionan como puntos importantes la zona de trabajo y las estrategias de compromiso y fidelización. La primera de ellas especifica que, al tener a los trabajadores en un ambiente inadecuado, esto impacta gravemente en su motivación afectando a su vez, su nivel de compromiso. En lo que respecta a las estrategias previamente mencionadas, debe ser un foco para el área de Recursos Humanos, porque deben desarrollar las actividades correspondientes para promover la identificación del colaborador con la compañía a la que pertenece.

Una forma de darle importancia al desarrollo del compromiso organizacional en el país es a través de los CEO, según Hay Group Perú en el 2015, se le considera como una variable intangible cada vez más para el desarrollo del negocio, tomando en consideración que, como representantes de la compañía, se les debe dar el soporte y apoyo necesario para que las medidas que se tomen en referencia a su mantenimiento sean efectivas.

Sin embargo, una propuesta diferente es la que plantea APOYO Comunicaciones en el 2015, quienes indican que la responsabilidad de desarrollar y mantener un nivel de compromiso organizacional es de ambas partes, la compañía y

los trabajadores. Consideran a su vez, que quienes consideren que la responsabilidad total es de la empresa, mantienen una idea errónea, ya que son los trabajadores quienes deben elegir a la compañía para ver si cumplen o tienen las cualidades necesarias que las hagan atractivas a su punto de vista, para que una vez que ingresen, puedan desarrollarse en ella.

De igual forma, en el 2009 según el diario El Comercio, el 78% de los trabajadores manifiesta sufrir cuadros de ansiedad y estrés, causadas por las actividades que realizan, afectando así su desempeño laboral y compromiso para con la empresa. Según una investigación realizada por Gil et al., (2013), determinó que en la Municipalidad de Huaura el 54% de los trabajadores presentaban niveles bajos de compromiso organizacional, el 69% no participa en las diversas actividades que realiza la organización y el 21% no siente la misma motivación para realizar sus funciones; evidenciando una dificultad significativa dentro de la organización que afecta el cumplimiento y desempeño laboral.

Con el paso del tiempo, las distintas organizaciones de nuestro país se están involucrando en trabajar hacia la calidad en los servicios, la producción de bienes, y la gestión humana. El compromiso organizacional es visto como una forma de lograr efectividad y calidad, lo que a la larga las prepara y permite ser competitivas en el mercado.

1.1.3. A nivel Local

En el 2016, en un artículo de la revista Semana Económica, encontramos que el compromiso organizacional de un trabajador peruano es mayor al promedio global. Esta información es obtenida según el último Índice Global de Compromiso de los Empleados de Aon Hewitt, independiente de los resultados positivos para nuestra localidad, estamos a la mitad en comparación con los resultados obtenidos por Colombia, México, Guatemala y Panamá.

De igual forma, en el 2017, en una entrevista realizada a Lydia Arbaiza, Profesora de Gerencia Estratégica de ESAN Graduate School of Business sobre compromiso laboral por el Diario El Peruano, se indica: “Reconocer y mantener el compromiso laboral de los empleados es materia de interés para todas las

organizaciones que desean conducir sostenidamente sus actividades de la mano de su personal”.

La entidad donde se realizará a cabo la investigación es una empresa privada del sector marino mercante cuya ubicación se encuentra dividida entre su oficina administrativa en el distrito de Magdalena, y la ubicación física del personal operativo a ser evaluado, que son los remolcadores destacados para operación en el distrito del Callao. Actualmente cuenta con 51 trabajadores, 15 de los cuales son administrativos y 36 son personal operativo de perfil marino mercante. El personal operativo a ser evaluado se encuentra categorizado en 3 niveles: Capitanes, Ingenieros y Marineros, y la empresa hasta la fecha no cuenta con una investigación que corrobore o valide el nivel de compromiso organizacional de sus trabajadores, es por ello la realización de este estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de compromiso organizacional afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

Determinar el nivel de compromiso organizacional de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

Determinar el nivel de compromiso organizacional normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

1.4. Justificación e importancia

Con el presente estudio pretendo dar un aporte para que el instrumento de compromiso organizacional ayude al logro de los objetivos de las empresas. A su vez, el determinar el nivel de compromiso organizacional del personal operativo en este rubro tan poco evaluado, nos permitirá conocer y evaluar si las expectativas de estos trabajadores son similares a otros de diferente sector para futuras investigaciones.

Los resultados hallados aportarán datos descriptivos para un adecuado y bien orientado programa de intervención a fin de mejorar y mantener el compromiso organizacional dentro de la empresa.

Finalmente, el conocimiento de esta información será útil para la empresa, si lo estima pertinente, a fin de desarrollar y establecer políticas orientadas a mejorar la administración de sus recursos humanos para fomentar el compromiso organizacional e incrementar la satisfacción de sus empleados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Crespo (2016) en México realizó una investigación “Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosi, S.L.P”, cuyo objetivo fue: analizar la relación que existe entre clima y compromiso organizacional y de estos con las características personales. El método fue de enfoque cuantitativo no experimental de corte transeccional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de una mediana empresa manufacturera ubicada en la ciudad de San Luis de Potosí – México. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la entrevista semi-estructurada. Una de las conclusiones más importantes que tenemos: “existe una relación entre características personales con el compromiso y clima organizacional, como en el caso del género, se demuestra que los hombres perciben de mejor manera estas variables, con respecto a las mujeres”.

Frías (2014) en su estudio realizado en Chile “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, la misma que tuvo como objetivo identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Para el desarrollo de esta investigación, contaron con una población de 35 jóvenes profesionales nacidos entre 1981 y 1997, quienes fueron evaluados a través de un cuestionario diseñado usando como referencia la encuesta Gallup 12. La investigadora concluye “que, pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes, que los enorgullezca, donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización y donde el compromiso organizacional es alto, no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización”.

Fernández (2017), en España y para su investigación “El compromiso organizacional”, tuvo como objetivo principal el conocer los distintos tipos de

compromisos o dimensiones que se pueden dar dentro de las empresas, y a su vez, tratar de ver cómo afectan esas dimensiones a las organizaciones. La metodología empleada consistió en la recopilación de fuentes bibliográficas y artículos especializados para la elaboración de un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 35 profesionales en educación que forman parte de la Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de la Universidad de Valladolid. El autor de la investigación concluye: “en relación con la antigüedad en la organización, el mayor nivel de compromiso general lo tienen los trabajadores que llevan entre 3 y 5 años, seguidos por los de más de 11 años. Esto indica que la antigüedad parece no ser un determinante a la hora de tener un mayor o menor nivel de compromiso”.

Peña, Chávez y Alarcón (2016) en su investigación realizada en México llamada “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas”, tuvo como propósito identificar los componentes del compromiso organizacional y analizar su relación en pequeñas empresas de la industria metal – mecánica de Monclova, Coahuila. El método corresponde a una investigación en campo, transversal, cuantitativa y de tipo descriptivo. La población, por otro lado, estuvo formada por 120 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. A través de esta investigación se concluye principalmente que: “En base al análisis de los resultados obtenidos, se puede decir que los trabajadores están identificados con la empresa y existe un sentido de lealtad a la misma, sin importar si están satisfechos o insatisfechos. Y a su vez les resulta atractivo continuar en la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa; ya que en la región hay muy pocas oportunidades de encontrar un trabajo igual o mejor remunerado, esto se debe a la situación que está viviendo el país con respecto al precio del acero”.

Romo-Leroux (2016) en Ecuador realizó una investigación “Elementos claves que afectan el compromiso organizacional”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar los elementos que afectan al compromiso organizacional en una universidad privada de Guayaquil. El método empleado fue una encuesta consolidada con dos cuestionarios de Satisfacción con la comunicación de Downs y Hazen, y de comunicación interna y compromiso de la Universidad Tecnológica de Queensland. La metodología de la investigación que se aplicó en este estudio es cuantitativa con temporalidad transversal, y la población estuvo conformada por

103 colaboradores divididos entre las diferentes jerarquías de la institución. En lo que respecta a las conclusiones de la investigación, entre las más resaltantes podemos encontrar: “Los elementos analizados que están conectados e influyen de diferentes maneras para que los colaboradores se sientan comprometidos con los participantes de la investigación, fueron el apoyo percibido por el supervisor y la identificación organizacional. Los elementos que menos se perciben en los colaboradores de la universidad son comunicación interna y apoyo organizacional, pero no dejan de ser claves para el compromiso organizacional”.

2.1.2. Nacionales

Alvarado, Parodi, Ruiz (2016), realizaron una investigación denominada “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada”, cuyo objetivo fue identificar cual es el estilo de liderazgo que genera más compromiso organizacional, considerando que los líderes puedan exhibir ciertas conductas que generen engagement en sus colaboradores. La población considerada para esta investigación fue de 900 personas, tomando como muestra representativa de 196 personas. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta; la investigación es de tipo cuantitativo, explicativo predictivo no experimental. Una de las conclusiones más importantes que tenemos es: “que, de acuerdo a los estudios teóricos de los últimos años, los agentes de cambio en las organizaciones y los llamados a generar compromiso en los trabajadores, son los líderes. A su vez, que el incremento de compromiso en el personal impacta de manera directa en la productividad de la compañía”.

Lama y Estrada (2016), en su estudio “Engagement laboral y liderazgo de servicio: el rol mediador de los recursos laborales en una empresa de servicio”, el cual tuvo como objetivo determinar si el liderazgo de servicio predice significativamente el engagement, y si existe mediación por parte de los recursos laborales en la relación del liderazgo de servicio y el engagement, en una empresa de servicio. El estudio es de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. La conclusión principal indica “que existe una relación de predicción entre el liderazgo de servicio y el engagement, es decir, a mayor nivel de liderazgo de servicio habrá mayor nivel de engagement en los trabajadores; pero cuando se tiene la mediación de los recursos laborales (retroalimentación, apoyo social y

autonomía), la relación entre el liderazgo de servicio y engagement desaparece, y los recursos laborales incrementan el nivel de engagement en los trabajadores, por tanto, parece ser que el personal de la organización percibe que si se maximizan los recursos laborales a través de un estilo de liderazgo de servicio, experimentan mayores niveles de engagement”.

Chirinos y Vela (2017), en su investigación titulada “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo describir el compromiso laboral y la influencia que sobre el ejercen las variables: grado de instrucción, jornada laboral, tipo de contratación y tipo de empresas. El método empleado es descriptivo simple. La muestra participante fue de 209 colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales, de ambos sexos y distintas edades. Entre las conclusiones más importantes podemos encontrar que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad. Finalmente, los resultados muestran que las diferencias según variable sociodemográficas no son significativas, por el contrario, son pequeñas y posiblemente no tienen importancia para la interpretación y significancia estadística.

Baldoceda (2017), en su investigación “Clima y compromiso organizacional de la Gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú”, buscaba determinar la relación existente entre clima y compromiso organizacional. Este estudio fue no experimental, de diseño transversal y de alcance correlacional no causal, con un muestreo probabilístico de 105 personas. Fueron dos los instrumentos utilizados, el primero fue la Escala Clima Organizacional EDCO, y el segundo fue la Escala de Compromiso Organizacional. Los resultados de esta investigación muestran un alto grado de relación significativa entre el clima y el compromiso organizacional. Con respecto a las dimensiones, se presenta un alto grado de relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional; un grado moderado con el compromiso organizacional de las dimensiones de claridad y coherencia en la dirección, retribución, valores colectivos y disponibilidad de recursos; y un grado bajo de relación con el compromiso organizacional del estilo de dirección y la estabilidad.

Por último, se evidencia que no existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional.

Hernández (2018), en su investigación denominada “Compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María”, tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada en el distrito de Jesús María. La investigación fue de tipo descriptivo y el instrumento utilizado fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), teniendo como resultado un nivel favorable de compromiso organizacional.

Carbajal (2016), en su estudio denominado “Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa transporte operador logístico en el distrito de Surquillo”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores. La investigación fue descriptiva correlacional, y la muestra estuvo conformada por 139 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el CL-SPC y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se detalla entre las conclusiones que existe relación directa, significativa pero baja entre clima laboral y compromiso organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización

Desde un punto de vista estratégico, destaca la importancia de conocer e identificar, cuales son las relaciones que se establecen entre los trabajadores y la organización donde desarrollan sus actividades. A pesar que ha sido estudiado y planteado en diferentes conceptos, actualmente al analizar el nivel de lealtad y vinculación de los trabajadores con la empresa, el compromiso organizacional es la variable más aceptada de estudio y análisis.

Independiente de esto, con el paso de los años, la variable compromiso organizacional ha sido objeto de varias críticas porque no existe un consenso detallado para formular una definición exacta para este constructo multidimensional. Según Porter y Lawler (2007), se entiende el compromiso como

el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y de aceptar sus principales objetivos y valores.

Según Etzioni (1961), se define al compromiso como una implicación positiva del individuo en la institución. Esta definición es corroborada en Betanzos y Paz (2007), quienes fundamentan este concepto como el deseo de acatar las normas de la organización y de pertenecer a la misma.

Para Cotton (1993), el compromiso es un proceso participativo, resultado de combinar información, influencia e incentivos, en donde se usan las capacidades personales para estimular el apego de los empleados en conjunto hacia el éxito institucional.

Carpio (2003) señaló que “el compromiso organizacional es indispensable para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas que exigen cambios radicales en lo que se cree, acostumbra, y en relación de la conducta con su entorno”.

De manera más reciente encontramos a Alles (2010), quien lo define como “la capacidad para sentir como propios los objetos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales”. Esto significa que podemos identificar en un trabajador ciertos aspectos y comportamientos positivos, a través de los cuales se buscará aportar al crecimiento, trabajo en conjunto y superación de obstáculos presentes en la organización, para el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas, las cuales se sentirán como propias.

Para Eslami et. Al (2012), es un “estado psicológico que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción correcto, siempre y cuando los valores morales que parten de la cultura estén debidamente enraizados en las personas”.

Por otro lado, encontramos a Becker (citado en Calderón, 2016), para quien el compromiso organizacional es un estado psicológico independiente de la conducta. A través de su teoría, manifiesta que un trabajador puede comprometerse de manera voluntaria, y a manera de consecuencia, motivarse a realizar esfuerzos a

manera de inversión en la organización a la que pertenece, todo con el fin de obtener beneficios a consecuencia de esta disposición voluntaria.

2.2.2. Origen, Reseña Histórica y Evolución

Son muchos los autores que plantean las bases teóricas del compromiso organizacional en lo que respecta a teorías y/o modelos explicativos sobre el desarrollo del compromiso organizacional en las personas.

Steers (1997), como pionero en el tema, es quien realiza una de las primeras investigaciones en donde aparecen reflejadas las relaciones entre el compromiso y otras variables como absentismo, rotación y desempeño laboral. Su investigación ha sido prototipo de las realizadas con posterioridad.

Hasta 1983, el concepto era unidimensional y era sólo considerado como un compromiso afectivo de aplicación empírica por diversos autores, entre los cuales podemos mencionar a Lyman, Mowday, Angle Perry, entre otros.

Es en 1981 donde partimos con Meyer y Allen sobre un constructo con doble dimensión: Compromiso afectivo y continuo. Ellos construyeron una escala de medida para evaluar la dimensión de continuidad, ya que el individuo siempre manifestará un alto nivel de compromiso de continuidad, cuando el costo del abandono al trabajo sea percibido como alto, o cuando existan pocas posibilidades de encontrar otro empleo.

A partir de 1986, se inicia la multipluralidad del compromiso organizacional, dividiéndose en 3 dimensiones. Para Meyer y Allen: compromiso afectivo, continuo y normativo. En el caso del Modelo de O'Really y Chatman, el compromiso era detallado como de conformidad, identificación e internalización. Meyer y Allen (1991) indican que el factor común de esos tres enfoques del compromiso organizacional, es la opinión de que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar o interrumpir la permanencia en la misma. A su vez, los estados psicológicos a los que hacen referencia no son excluyentes entre ellos, permitiendo así que un empleado pueda experimentar en diferente grado las tres formas de compromiso.

Meyer y Allen (1997) también manifestaron que “las prácticas de recursos humanos influirían en el compromiso de continuidad y normativo”. Señalan a su vez que, “el hecho que los trabajadores que reciben beneficios de parte de la organización aumentan su compromiso afectivo (percepción de que la organización no sólo los apoya, sino que se preocupa por ellos), además su compromiso normativo (percepción de que se siente en deuda con la organización) y de continuidad (que representa la percepción de que perder el beneficio sería un costo importante).

En lo que corresponde directamente a la evolución de la teoría sobre compromiso organizacional, el volumen de trabajos que analizan las relaciones de esta variable con otras es extenso, y continúa siéndolo a través de nuevas vías de investigación a fin de dilucidar el constructo. Actualmente el objetivo está orientado en determinar el impacto que puede generarse sobre los trabajadores en sus relaciones trabajo –familia y estrés laboral.

2.2.3. Importancia

El compromiso organizacional es una de las variables más estudiadas en el terreno de la psicología organizacional. Este estrecho vínculo entre el colaborador y su empresa, ha sido materia de preocupación y estudio desde mediados de los años 80.

Según Arciniega (2002), todas las investigaciones 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 su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo. Esto, en relación a lo planteado por Davis y Newstrom (1999), quienes indican que el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de las empresas, y la disposición a entregar todo su esfuerzo al cumplimiento de las mismas.

2.2.4. Características

Sobre el modelo de los tres factores, se intenta explicar la existencia de tres dimensiones del compromiso organizacional: compromiso afectivo, normativo y de

continuidad (o calculado). De igual forma, Meyer y Allen (1991) consideran que los estados psicológicos que caracterizan las tres formas de compromiso no son mutuamente excluyentes; por esta razón, se refiere a componentes del compromiso organizacional y no tipos, ya que parece más razonable que un empleado pueda experimentar las tres formas de compromiso en grados variables. Una importante implicancia de ver el compromiso de esta manera es que podría esperarse que las diversas formas de compromiso interactúen para influenciar el comportamiento del trabajador.

a) Componente afectivo:

Mowday, Steers y Porter (1979) postulan que existen diferencias que generan dos tipos diferentes de compromisos afectivos, lo cual hace que los instrumentos de medición no los tome como iguales.

Todos aquellos trabajadores que desarrollen este tipo de compromiso, suelen sentirse orgullosos de pertenecer a la empresa a la que labora, y que la firmeza de este componente va a depender básicamente de lo que quiera, busque y desee el trabajador, ya que se debe crear un enlace o conexión emocional, el mismo que se verá reflejado a través de su grado de apego y nivel de satisfacción, para que, de esta manera, disfruten la permanencia en la empresa.

b) Componente normativo:

El compromiso normativo considera aspectos de lealtad, al igual que actitudinal (afectividad), postulado por Mowday, Steers y Porter (1979). Según Meyer y Allen (1990), este componente se manifiesta porque el trabajador siente que debe estar y hacer, enteramente asociado a un alto sentido de moralidad, para la obtención de beneficios, generando así una reciprocidad. Por plantearlo de otra forma, debido a los beneficios que experimenta el trabajador (ejemplo: capacitaciones, bonos, etc.), se genera una sensación de deuda con la compañía, alargándose así su permanencia en la institución.

c) Componente de continuidad:

El compromiso actitudinal postulado por Mowday, Steers y Porter (1979) menciona un aspecto de lealtad que expresa el deseo personal de permanecer y

seguir integrado a la empresa. Sin embargo, este deseo puede partir de la percepción de falta de alternativas, lo que vincularía el compromiso actitudinal con el componente de continuidad, del modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Este componente se refiere a la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización. Los trabajadores, cuyo enlace principal de la organización se basa en el compromiso de continuidad, permanecen en ella porque tienen que hacerlo.

2.2.5. Teorías del compromiso organizacional

A pesar que es difícil definir de manera unánime al compromiso organizacional, puede que la definición más popular y mejor aprobada sea la de Mowday, citado por Lagomarsino, 2003, quien la detalla como “la fuerza relativa de identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización”. Con el paso de los años, se han ido presentando otras teorías que detallaré a continuación.

a) Teoría de los Dos Factores

Esta teoría, formulada por Frederick Herzberg, busca explicar el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, planteando la existencia de dos factores que orientan el mismo: el motivador (satisfacción) y el higiénico (insatisfacción). Es así que plantea los factores motivadores desde un punto de vista más intrínseco, enfatizando los asociados al trabajo, ya sea mediante las posibilidades de ascenso, desarrollo y reconocimiento.

Si bien la teoría de Herzberg tuvo una rápida acogida y respaldo de otros especialistas en la materia, otros estudios concluyeron que la característica laboral que sirvió de base para su investigación, debilitaba la capacidad de la teoría de extrapolar sus hallazgos a otros grupos ocupacionales.

A manera de resumen, presento un cuadro detallado para brindar claridad al planteamiento de Herzberg:

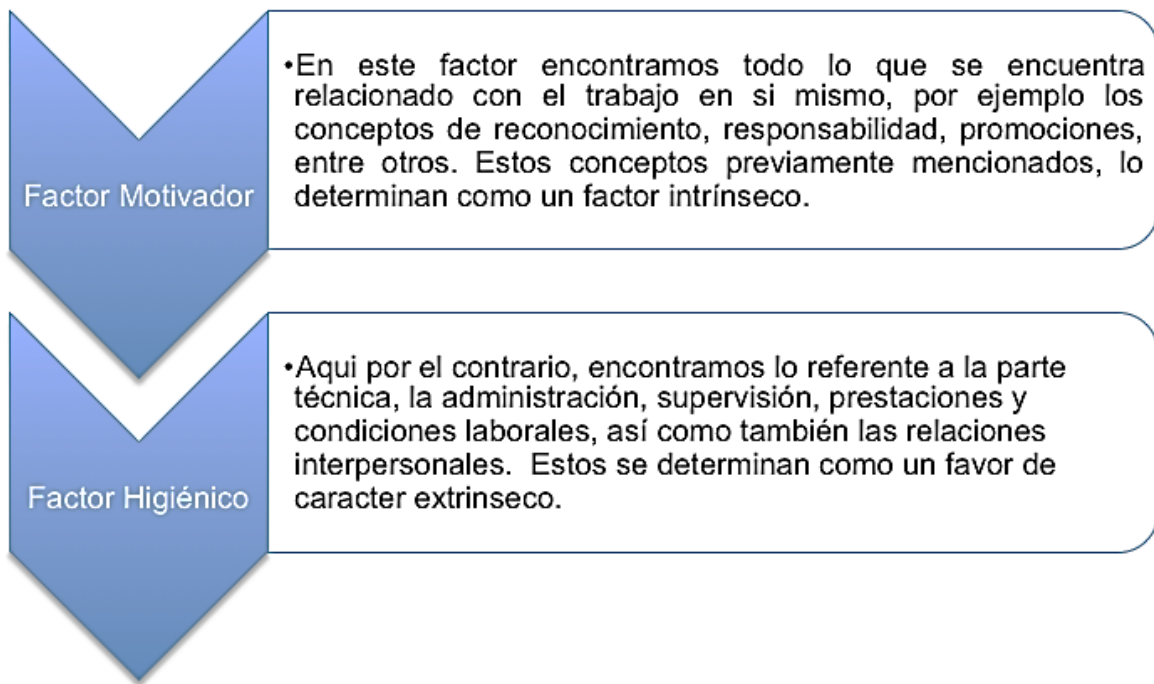


Figura 1. Teoría de los Dos Factores

Fuente: Adaptada de Robbin & Judge (2013).

b) Teoría de las necesidades de McClelland

“No podemos afirmar que el hombre es un ser terminado, que no le falta crecer pues significa que estaríamos plenamente satisfechos, que no sufrimos carencias, que no nos hacen falta cosas y que no tenemos necesidades”. (Ferreiro y Alcázar, 2001).

Para David McClelland, todos los individuos poseen 3 tipos de necesidad:

- Necesidad de logro: es aquella que te da el empuje o impulso para sobresalir y conseguir llegar al éxito.
- Necesidad de poder: aquella que busca influenciar en otros para que se comporten de la manera que se requiere, la cual no se lograría con ningún otro medio.
- Necesidad de afiliación: deseo y ansias de conseguir y mantener relaciones interpersonales amigables, cercanas y duraderas.

c) Teoría “X” & “Y” de McGregor

Esta teoría se relaciona con el ámbito de la gestión de los recursos humanos y las organizaciones empresariales, las cuales a su vez, están relacionadas con el comportamiento humano en estos sectores. Para Douglas McGregor, el pensamiento de los directivos de una institución puede tener dos formas.

En la primera, la Teoría X, los directivos y administradores de empresa consideran que los trabajadores sólo tienen un buen rendimiento bajo presión o amenazas, por tanto, es sólo de esta manera que se logra mejorar el crecimiento y la productividad. Adicionalmente se postula que, como el hombre ve el trabajo como una obligación, siempre buscará huir del cumplimiento de sus tareas, es por eso que requieren constantemente ser obligados, castigados o amenazados para la realización de sus funciones.

Entre sus principales características podemos encontrar:

- Disgusto innato por el ser humano del trabajo.
- Aversión a la realización de actividades solicitadas.
- Responsabilidad absoluta de la administración el manejo de los recursos.
- El empleado bajo esta teoría, es egocéntrico y sus objetivos personales son contrarios a los requeridos por la organización.

En la segunda propuesta, que es la Teoría Y, los directivos de empresa piensan que los funcionarios quieren y también necesitan trabajar. A diferencia de su predecesora, ésta se encuentra basada en la creatividad y el poder de la imaginación y pensamiento. Se buscan actividades motivadoras en los actos más simples del día a día. El objetivo no sólo es producir, sino que los trabajadores puedan complementar a la organización.

Entre sus principales características podemos encontrar:

- Posee una administración y dirección más participativa.
- Busca que los trabajadores se sientan parte del ambiente laboral.

- Se evita el trabajo bajo presión.
- Promueve la integración de los objetivos individuales con los corporativos.

d) Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

Para efectos de esta investigación, me centro en la teoría de compromiso organizacional propuesta por Jhon P. Meyer y Natalie J. Allen, quienes en 1991 proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Tabla 1.

Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

Componente afectivo	Componente de continuidad	Componente normativo
Orientación afectiva: Identificación e implicación con la organización. Vínculo emocional del empleado con la empresa.	Basa su orientación a costos y necesidades: Vínculo generado por las inversiones del tiempo.	Responsabilidad u obligación moral: Es desarrollada por el colaborador, mediante la retribución de beneficios por la organización.

Fuente: García (2017).

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Compromiso organizacional

Según Reichers (1985), el compromiso es una obligación que los individuos adquieren, a través del resultado de realizar ciertos actos de carácter voluntarios, explícitos e irrevocables.

Desde una perspectiva psicológica, destacan autores como Mathieu y Zajac (1990), quienes postulan que el compromiso depende del intercambio que mantiene el empleado con la organización a la que pertenece, ya que todo parte de aquellas recompensas psicológicas que se requieren.

De igual forma tenemos a Buchanan, quien en 1974 indica que el compromiso es una actitud que expresa un vínculo emocional o psicológico entre las partes.

Meyer y Allen, proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

2.3.2. Compromiso afectivo: (deseo)

Según Meyer y Allen, este concepto se refiere a los lazos emocionales que los individuos tienen con la organización, reflejando de esta manera el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, logrando que se disfrute el tiempo de permanencia en la organización. Es el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, siendo el responsable de que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en la organización.

2.3.3. Compromiso de continuidad: (necesidad)

Según Meyer y Allen, aquí encontramos el reconocimiento de la persona con respecto a los costos de tipo financieros, físicos, psicológicos, y el riesgo ante la posibilidad de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. A su vez, se encuentra más relacionado con la motivación extrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza, sino lo que recibe a cambio como beneficio por la actividad realizada.

2.3.4. Compromiso normativo: (deber)

Según Meyer y Allen, este concepto es aquel asociado a la lealtad a la organización, bajo un constructo moral. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que va a determinar y recolectar datos sobre las dimensiones que caracterizan a la variable en estudio de una manera tal como se presenta (Sánchez y Reyes, 2009). Según Cazau (2006) la investigación descriptiva es “un estudio descriptivo donde se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente de describirlas”.

A su vez, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva consiste en la descripción de situaciones y eventos, es decir cómo son y cómo se comportan determinados fenómenos. El diseño de la investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

3.1.2. Diseño

El diseño que presenta esta investigación es no experimental, puesto que se realizará sin manipular de forma deliberada ninguna variable. Según Santa Paella y Martins (2010), el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Los hechos serán observados tal como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población de esta investigación está conformada por 36 colaboradores operativos de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, de género masculino, entre los 22 y 45 años de edad.

3.2.2. Muestra

Según López (1998), toda muestra censal es aquella porción que representa toda la población. Por tanto, el tipo elegido de muestreo es censal, pues se seleccionó el 100% de la población, al considerar a toda la población que conforma los colaboradores operativos de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

Respecto a la muestra, el margen de error es de 5%, el nivel de confianza, 95% y la población total de 36 trabajadores.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

3.3.1. Variable de estudio

El compromiso organizacional es un vínculo establecido con la institución en la cual se labora, el cual estará determinado según las expectativas de la persona, y decidirá establecer un compromiso por afecto, por deber o por necesidad.

3.3.2. Operacionalización de la variable

La técnica que se pondrá en práctica y que ayudará a obtener los datos necesarios en la investigación será la escala de cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO), la cual determina qué tipo de compromiso organizacional tienen los trabajadores de una determinada empresa mediante sus tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo. Mediante este cuestionario, es que se realiza esta operacionalización de la variable “compromiso organizacional” como se puede apreciar en la Tabla 2.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	N°	Niveles
	Compromiso afectivo				
	Caracterizado por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la Empresa.	1, 3, 7, 10, 11, 12, 15	35.01%	7	
Compromiso organizacional	Compromiso de continuidad				
Estado psicológico que identifica y vincula al trabajador con la organización.	Caracterizado por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos, etc.	4, 8, 13, 16, 17	33.33%	5	Muy favorable Favorable Desfavorable Muy Desfavorable
	Compromiso normativo				
	Caracterizado por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma ofrece.	2, 6, 5, 9, 14, 18	31.66%	6	

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica que se pondrá en práctica y que ayudará a obtener los datos necesarios en la investigación será la escala de cuestionario de compromiso

organizacional de Meyer y Allen (CCO), la cual determina qué tipo de compromiso organizacional tienen los trabajadores de una determinada empresa mediante sus tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo.

3.4.1. Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autores:	Meyer y Allen
Adaptación española:	Arciniega y Gonzáles (2006)
Adaptación Perú:	Montoya (2014)
Método de evaluación:	Individual-Colectiva
Escala Tipo:	Likert
Dimensiones	3
Componente afectivo:	7 ítems
Componente de continuidad:	5 ítems
Componente normativo:	6 ítems
Número de ítems:	18
Objetivo:	Conocer el tipo de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa u organización.
Procedencia	Estados Unidos

Los ítems son de tipo escala Likert que se terminan con 05 alternativas:

- 1) En total desacuerdo
- 2) En desacuerdo

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

3.4.2. Adaptación

En nuestro país, Montoya (2014) adaptó y validó el instrumento en una investigación que realizó a 642 trabajadores de una empresa de call center de Lima. La escala como antes mencionado cuenta con tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo.

3.4.3. Validez y Confiabilidad

La prueba fue validada por Arciniega y González (2006), citado por Montoya en el 2014, quienes reformularon los 18 ítems originales a positivo; para medir la validez del constructo se desarrolló el análisis factorial exploratorio con rotación oblimin donde se obtuvieron 0.79 de compromiso afectivo, 0.77 de compromiso continuo y 0.72 de compromiso normativo. Por consiguiente, para poder elaborar la escala de compromiso organizacional, Montoya (2014), nos refiere que utilizó tres extracciones con distintos tipos de rotación: La Oblimin directa, la Varimax y Quartimax, por consiguiente, nos muestra que la mayoría de ítems se centran en el primer factor (afectivo), y que en el tercer factor no hay mayor incremento en la varianza. De acuerdo a esos resultados decide hacer un nuevo análisis tomando solo 2 factores, la cual obtiene como resultado que el ítem 2 (perteneciente al factor normativo) obtuvo una variabilidad menos a 30% por lo que decide eliminarlo. Concluyendo procede a realizar otro análisis con rotación Oblimin, en el cual tiene dos factores resultantes: “compromiso Afectivo-Normativo” y “Compromiso Continuidad”, de la cual se obtiene:

Tabla 3.

Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas

Alfa de Cornbrach	Alfa de Cornbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,918	,926	17
,928	,932	14
,779	,779	3

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

3.4.4. Baremación

Los baremos para la Escala de Compromiso Organizacional son los siguientes:

Tabla 4.

Baremos para la Escala de Compromiso Organizacional

Compromiso organizacional (general)	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
90-73 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable
72-55 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable
54-37 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable
36-19 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada haciendo uso de los programas IBM SPSS (versión 23) y MS Excel (versión 2011).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo.

Media aritmética:

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

4.2. Presentación de los resultados

4.2.1. Análisis de la variable

Tabla 5.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de estudio – Compromiso Organizacional.

N	Válido	36
	Perdidos	0
Media		62,33
Mínimo		30
Máximo		86

A partir de la Tabla 5 se interpreta que:

- Una media de 62.33 que se categoriza como “Favorable”.
- Un valor mínimo de 30 que se categoriza como “Muy desfavorable”.
- Un valor máximo de 86 que se categoriza como “Muy favorable”.

Tabla 6.

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a la variable – Compromiso Organizacional.

	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N	Válido	36	36
	Perdidos	0	0
Media	25.42	15.72	21.19
Mínimo	13	5	8
Máximo	35	23	30

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

- En la dimensión “Compromiso afectivo”:
 - Una media de 25.42 que se categoriza como “Muy Favorable”.
 - Un valor mínimo de 13 que se categoriza como “Desfavorable”.
 - Un valor máximo de 35 que se categoriza como “Muy Favorable”.
- En la dimensión “Compromiso de continuidad”:
 - Una media de 15.72 que se categoriza como “Desfavorable”.
 - Un valor mínimo de 5 que se categoriza como “Muy Desfavorable”.
 - Un valor máximo de 23 que se categoriza como “Favorable”.
- En la dimensión “Compromiso normativo”:
 - Una media de 21.19 que se categoriza como “Favorable”.
 - Un valor mínimo de 8 que se categoriza como “Muy Desfavorable”.
 - Un valor máximo de 30 que se categoriza como “Muy Favorable”.

En relación a los resultados previamente mencionados, pasaremos a continuación a dar vista a las tablas estadísticas, las mismas que refieren a la variable Compromiso Organizacional y sus respectivas dimensiones.

Tabla 7.

Resultados de Compromiso Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	4	11.1
Desfavorable	9	25.0
Favorable	9	25.0
Muy Favorable	14	38.9
Total	36	100.0

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional predominante en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 38.9%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 25.0%, se considera en la categoría “Favorable”.
- El 25.0%, se considera en la categoría “Desfavorable”.
- El 11.1%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

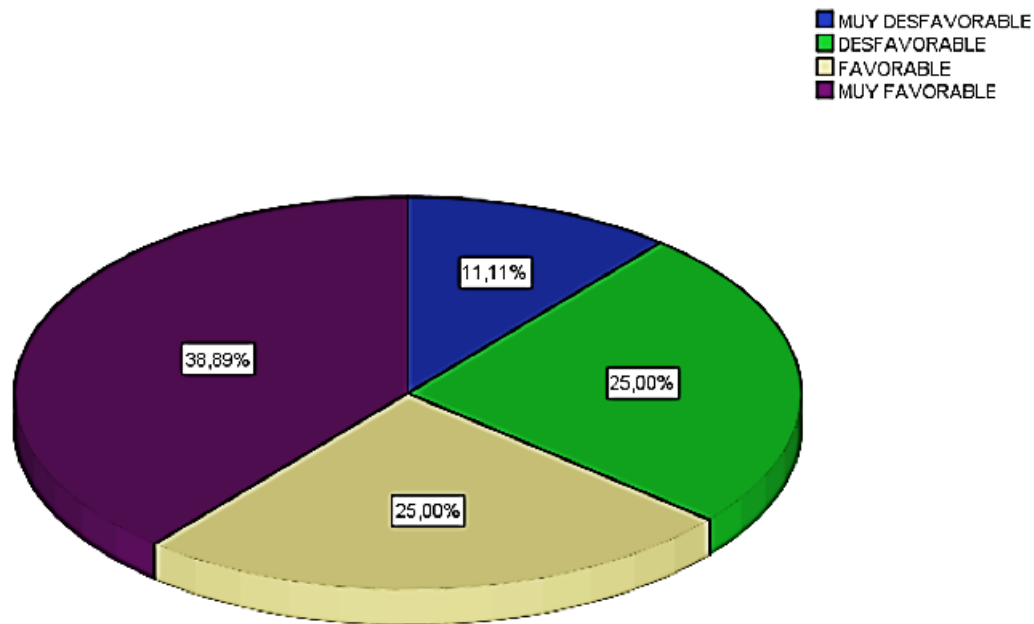


Figura 2. Resultados de Compromiso Organizacional

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 38.9%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 11.1%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

Tabla 8.

Resultados de Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	5	13.9
Favorable	15	41.7
Muy Favorable	16	44.4
Total	36	100.0

Comentario:

El nivel de compromiso afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44.4%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 41.7%, se considera en la categoría “Favorable”.
- El 13.9%, se considera en la categoría “Desfavorable”.

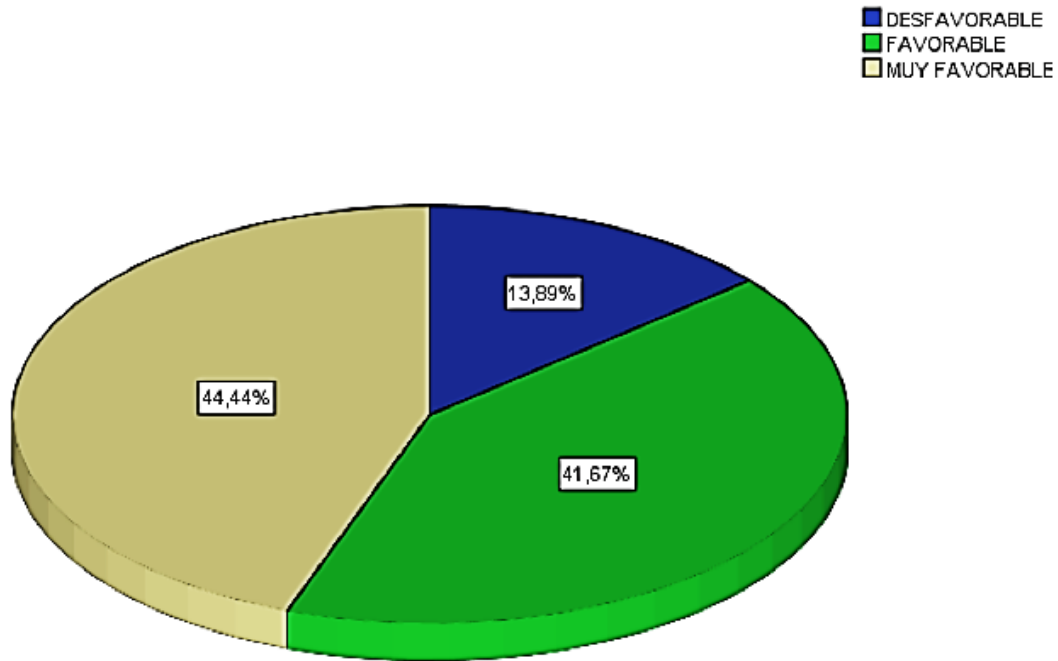


Figura 3. Resultados de Compromiso afectivo

Comentario:

El nivel de compromiso afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44.4%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 13.9%, se considera en la categoría “Desfavorable”.

Tabla 9.

Resultados de Compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	6	16.7
Desfavorable	19	52.8
Favorable	11	30.6
Total	36	100.0

Comentario:

El nivel de compromiso de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52.8%, se considera en la categoría “Desfavorable”.
- El 30.6%, se considera en la categoría “Favorable”.
- El 16.7%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

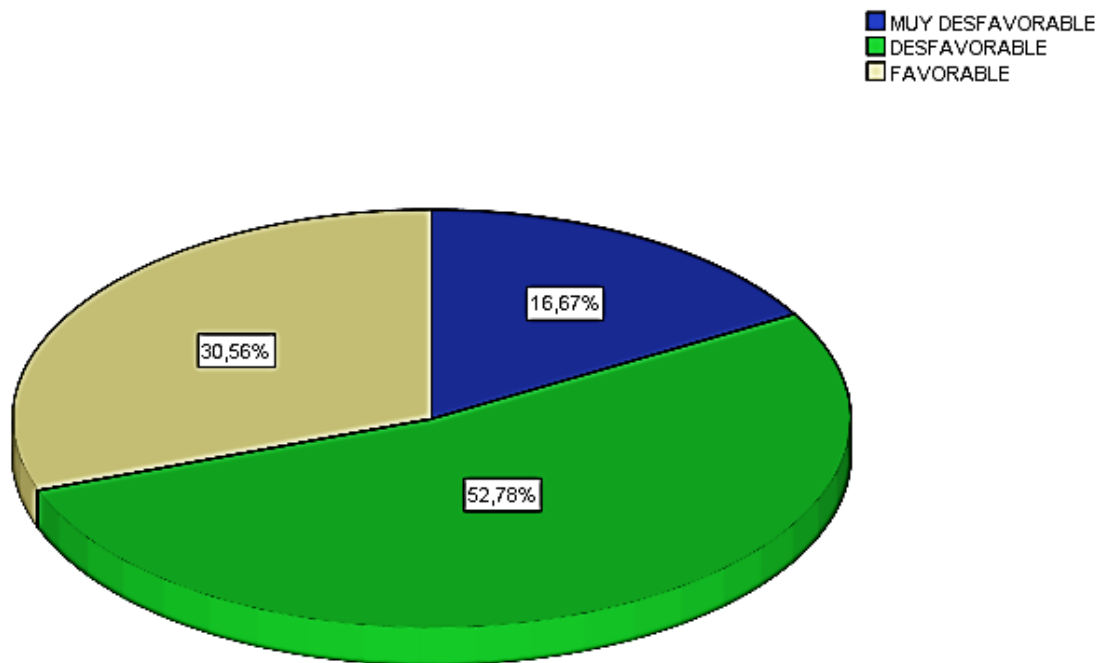


Figura 4. Resultados de Compromiso de continuidad

El nivel de compromiso de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52.8%, se considera en la categoría “Desfavorable”.
- El 16.7%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

Tabla 10.

Resultados de Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	4	11.1
Desfavorable	9	25.0
Favorable	10	27.8
Muy Favorable	13	36.1
Total	36	100.0

Comentario:

El nivel de compromiso normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 36.1%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 27.8%, se considera en la categoría “Favorable”.
- El 25.0%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

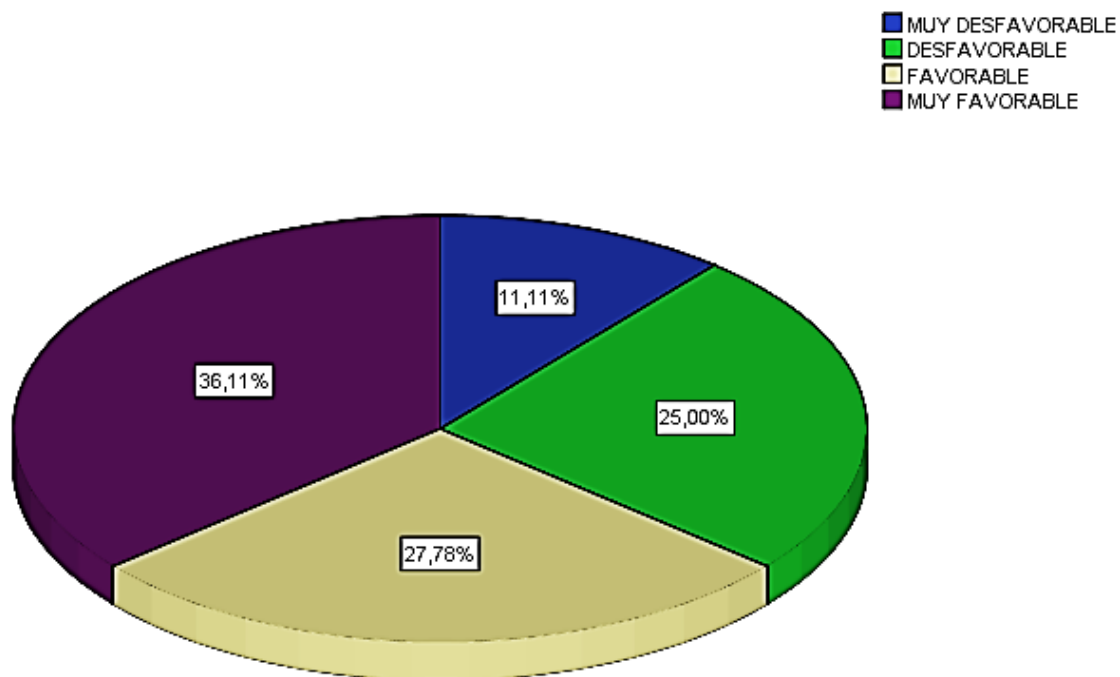


Figura 5. Resultados de Compromiso normativo

El nivel de compromiso normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se considera en “Muy favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 36.1%, se considera en la categoría “Muy Favorable”.
- El 25.0%, se considera en la categoría “Muy Desfavorable”.

4.2. Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo principal el determinar el nivel de compromiso organizacional que presenta el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, en el cual fueron evaluados 36 trabajadores a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptado al Perú por Montoya (2014), obteniendo como resultado un 38.9% “Muy Favorable”. Por otro lado, los niveles “Favorable” y “Muy Desfavorable” obtuvieron una puntuación de 25.0% y 11.1%, respectivamente.

Interpretación del autor de la prueba con respecto al resultado del objetivo general: Según la interpretación del autor, el compromiso organizacional se define como un “estado psicológico que caracteriza la relación entre el individuo y su centro de trabajo”, Meyer y Allen (1991). Esto se entiende de la manera en que un trabajador se identifica con su empresa, logrando así una permanencia y una vinculación mayor y constante.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, el nivel de compromiso organizacional demuestra que existe una alta identificación de los individuos evaluados en relación con la organización que los emplea, desarrollando de esta manera un vínculo que determina su decisión de continuar siendo parte de la compañía. De igual forma, cuando un trabajador presenta un alto grado de compromiso organizacional, este tiene como consecuencia un fuerte impulso a realizar sus actividades con mayor ahínco, considerando a su vez, una influencia positiva sobre la productividad, calidad y cumplimiento de procesos y procedimientos. Esta situación puede manifestarse en circunstancias favorables y desfavorables, ya que el alto compromiso organizacional registrado actúa como una base que adhiere al trabajador a la compañía a fin de alcanzar las metas y asumir los bienes y recursos de la empresa como suyos.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico: determinar el nivel de compromiso afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se observa que el 44.4% se ubica en la categoría “Muy Favorable”, lo cual indica que los trabajadores reflejan un alto apego emocional a la empresa, reforzando su implicación e identificación con la organización. También se observa que el 13.9% se encuentra en la categoría “Desfavorable”, lo cual nos demuestra que sólo existe un porcentaje menor de trabajadores los cuales no tienen desarrollado este

vínculo emocional con la empresa. Según los resultados de esta investigación, se encontraron similitudes en la investigación de Hernández en Lima – Perú (2018); en su estudio realizado en una empresa privada del distrito de Jesús María, se obtuvo como resultado en la dimensión afectiva la categoría “Muy Favorable” con un 69.70%, identificando principalmente los sentimientos de alegría, afecto y pertenencia que generan el vínculo emocional entre los trabajadores y la empresa.

Interpretación del autor de la prueba con respecto al resultado del objetivo general: Según la interpretación del autor, el compromiso afectivo se encuentra definido por las características personales, organizacionales y las experiencias a las que ha estado sujeto el trabajador durante su período de labores, Meyer y Allen (1997). Estas situaciones en conjunto son las que crean y fortalecen el vínculo entre ambas partes, desarrollando una relación más emocional a un nivel de pertenencia.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, se demuestra que el alto nivel de compromiso afectivo se manifiesta en los trabajadores mediante el resaltado orgullo de pertenencia que presentan hacia la empresa en la que trabajan y la emoción en sus manifestaciones de lenguaje cuando se expresa acerca de ella con sus compañeros y amigos. Se resalta una alta identificación y congruencia entre los valores de la organización y de los trabajadores, ya que quiere permanecer y continuar con una mayor satisfacción laboral, espíritu de cooperación, mayor iniciativa y aceptación a los cambios que podrían registrarse.

Sobre nuestro segundo objetivo específico: determinar el nivel de compromiso de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, obtenemos como resultado un 52.8% que se ubica en la categoría “Desfavorable”, lo cual indica que existe un razonable número de trabajadores que se sienten obligados de continuar básicamente porque son conscientes del coste personal que se puede generar ante el abandono de su trabajo. Según los resultados de esta investigación, se encontraron similitudes en la investigación de Hernández en Lima – Perú (2018); en su estudio realizado en una empresa privada del distrito de Jesús María, se obtuvo como resultado en la dimensión de continuidad un 60.61% en la categoría “Desfavorable”, resaltando una simple aceptación a los valores de la empresa asociado a actitudes de sometimiento sin ningún vínculo o compromiso real hacia la compañía a la que pertenecen.

Interpretación del autor de la prueba con respecto al resultado del objetivo general: Según la interpretación del autor, es el grado en el que los individuos pertenecientes a una empresa perciben y consideran que deben permanecer en ella, debido a los costos de tipo financieros, psicológicos y físicos en los cuales se podría incurrir en caso de retirarse, y a su vez, son conscientes de las inversiones de tiempo y esfuerzo que han sido realizados y de la incertidumbre psicológica asociada a encontrar y empezar en otro empleo.

Comentario: Sobre los resultados obtenidos en esta investigación, se demuestra que el alto nivel de compromiso de continuidad obtenido, nos indica que estos trabajadores continúan en su centro de labores por diversos motivos de necesidad, pero no porque se sientan felices de permanecer en ella. Su comportamiento principalmente se manifiesta con un bajo desempeño, alta rotación y absentismo laboral, ambos como una manifestación de su inconsciente intención de abandono.

Sobre nuestro tercer objetivo específico: determinar el nivel de compromiso normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, obtenemos como resultado un 36.1% en la categoría “Muy Favorable”, lo cual indica que existe un grupo de trabajadores que siente que debe permanecer en la compañía y continuar brindando sus servicios.

Interpretación del autor de la prueba con respecto al resultado del objetivo general: Según la interpretación del autor, el compromiso normativo genera un vínculo de lealtad y de deber moral, dado que los trabajadores se encuentran determinados a contribuir de manera firme con el desarrollo de la organización, contribuyendo así con la fidelización a un nivel racional.

Comentario: Sobre los resultados obtenidos en esta investigación, el compromiso normativo se manifiesta al interiorizarse la misión y los valores de la compañía, en conjunto con el compromiso moral que se produce por parte del trabajador, teniendo como resultado una contribución a los objetivos empresariales, el desarrollo y apoyo como fuente de cooperación entre áreas. Es en este deber, en el cual encontramos la creencia de lealtad a manera de retribución por los beneficios percibidos.

4.3. Conclusiones

- El nivel de Compromiso organizacional que predomina en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se encuentra en la categoría “MUY FAVORABLE” con un 38.9%, sin embargo, existe un porcentaje de 25.0% para la categoría “FAVORABLE” y un 25.0% en la categoría “DESFAVORABLE”.
- El nivel de compromiso afectivo que prevalece en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se encuentra en la categoría “MUY FAVORABLE” con un 44.4%, sin embargo, existe un porcentaje de 41.7% en la categoría “FAVORABLE” y un 13.9% en la categoría “DESFAVORABLE”.
- El nivel de compromiso de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, se encuentra en la categoría “DESFAVORABLE” con un 52.8%, sin embargo, vale precisar que un 30.6% se encuentra en la categoría “FAVORABLE” y un 16.7% en la categoría “MUY DESFAVORABLE”.
- El nivel de compromiso normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, tiene un 36.1% el cual se encuentra en la categoría “MUY FAVORABLE”, sin embargo, tenemos un 27.8% en la categoría “FAVORABLE” y un 25.0% en la categoría “MUY DESFAVORABLE”.

4.4. Recomendaciones

- Diseñar acorde a las necesidades identificadas, un programa de intervención orientado al perfil marino mercante, el cual les brindará las herramientas de trabajo necesarias para mantener e incrementar su nivel de compromiso organizacional con la empresa.
- Difundir los conocimientos hallados en esta investigación y concientizar a los representantes de la empresa sobre las acciones que puedan estar realizando, las cuales han colaborado a un alto nivel de compromiso de continuidad.
- Promover el desarrollo de actividades entre los trabajadores que fomenten los vínculos de lealtad y compromiso con la empresa.
- Enseñarle al personal operativo de la marina mercante a identificar cuáles son los comportamientos o situaciones que se puedan estar generando que afecten al compromiso organizacional, y cómo evitarlos.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Compromiso organizacional aplicado al personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.

5.1.1. Objetivo general

- Fortalecer el compromiso organizacional en los trabajadores.

5.1.2. Objetivos específicos

- Incrementar los vínculos de lealtad y fidelidad con la organización.
- Reforzar la comunicación efectiva.
- Fortalecer el sentido de pertenencia.

5.2. Justificación del problema

El compromiso organizacional es un vínculo emocional y/o relación de afecto, que le permite a una persona identificarse con la organización de la cual forma parte. Es denominado también como un vínculo de lealtad que tiene el trabajador lo cual lo motiva en el desarrollo de sus actividades y a su vez, el permanecer en la empresa.

Es un constructo que con el paso del tiempo ha adquirido mayor fuerza, teniendo principalmente las aportaciones de Meyer y Allen, que lo definen como un estado psicológico lo cual determina o soporta su decisión de continuar o dejar la empresa. Esta definición contempla a su vez, 3 distintos componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

La falta de compromiso organizacional impacta en la lealtad y fidelidad hacia la organización, afectando la productividad del personal operativo, desgastando relaciones interpersonales, disminuyendo la participación, estableciendo una comunicación ineficiente; repercutiendo a su vez en los estándares de calidad de servicio. Otra de las consecuencias de la falta de compromiso organizacional, es que las organizaciones ven

impactado el planeamiento estratégico, al no conseguir los resultados buscados o planteados desde un inicio, debido a que como no miden el nivel de compromiso organizacional de sus colaboradores, suelen otorgar estos resultados a la falta de procesos operativos, sistemas de gestión, entre otros, cuando la causa real es la falta de compromiso de los líderes a cargo o de todo el equipo humano.

La falta de compromiso organizacional puede ser evidenciada por una disminución de los niveles de lealtad y fidelidad. Cuando los trabajadores consideran abandonar la organización, evalúan la posibilidad de perder las inversiones realizadas por parte de ellos, durante su permanencia dentro de la organización. Esta incertidumbre, es una decisión guiada por el interés de no perder nada de lo que se ha obtenido, destacando así el compromiso de continuidad.

Otra de las deficiencias en el compromiso organizacional, es la inadecuada comunicación a nivel horizontal y vertical dentro de la organización, la cual se manifiesta a través de la claridad del mensaje, la transparencia con la que es realizado, y la humildad con la que es expresado por parte de los líderes de la organización. Es recomendable que, en la búsqueda de un adecuado nivel de compromiso organizacional, se enfoque también en el desarrollo y refuerzo de adecuadas políticas de comunicación, lo cual va a permitir, el logro de los objetivos y el establecimiento de retos para el personal, impactando en el nivel de interés de los trabajadores, el clima de respeto y relaciones interpersonales.

El compromiso organizacional siempre será considerado como la base para generar y mantener un equipo de capital humano de alto rendimiento, que impactará en la mejora continua de la compañía, a través de un bajo ausentismo y productividad: no se registrarán tardanzas ni inasistencias, ya que se tiene un impacto positivo en el cumplimiento de las metas y un aprovechamiento apropiado del tiempo en el cual los trabajadores se encuentren laborando.

El compromiso organizacional afecta a un nivel racional y emocional, a fin de que se mantenga un buen ambiente laboral y una apropiada y constante eficiencia en el desarrollo de sus actividades. Son los nuevos retos de los cuales son partícipes a través de su voz y voto como miembros de un área, los que les garantizan la oportunidad de ser parte de las recompensas que puedan generarse como miembros del mismo sistema, colaborando con en un alto compromiso organizacional.

Las organizaciones buscan que el compromiso organizacional sea alto, ya que consigue que sus trabajadores estén satisfechos, lo cual es clave en el desarrollo de cualquier empresa, colaborando con una mayor conexión, incremento de productividad, revirtiendo de manera positiva en beneficios de ambas partes.

5.3. Establecimiento de objetivos

PRIMERA SESIÓN

Título: “El compromiso organizacional”

Objetivo principal:

- Identificar comportamientos que no colaboren con el compromiso organizacional.

Actividad: El representante de RRHH realizará una bienvenida a los participantes. Posterior a esto, se presentará el taller y se informará a los colaboradores sobre los objetivos, cronograma de desarrollo y las normas de conducta durante las sesiones.

Al término de esta presentación, se realizará una dinámica con todos los participantes denominada “Mimicompañía”. Los participantes se dividirán por grupos de 3, considerando que, como mínimo, uno de los miembros del equipo deberá a través del uso de mímicas, ejemplificar un comportamiento, actitud, o situación, que no colabore con un alto compromiso organizacional. La representación puede darse a través de personas, situaciones u objetos, para que el resto de participantes pueda adivinar. Una vez que todos los grupos han realizado su interpretación, el representante de RRHH a cargo del taller, analiza y realiza un resumen de cuáles son las situaciones más negativas, y porque deben ser eliminadas.

Al término, se realiza el cierre de la sesión, indicando también cuales fueron las formas de interpretar y si existen posibles mejoras para expresarse. Posterior a esto, se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo de la sesión.

Evaluación: Al término de la sesión, todos los participantes recibirán un cuestionario, a fin de conocer sus opiniones y aprendizaje en acción.

SEGUNDA SESIÓN

Título: “Valores Personales y Grupales”

Objetivo principal:

- Tomar conciencia de cuáles son los valores que los definen como grupo de una manera constructiva y útil.

Actividad: Iniciaremos la sesión con el representante de RRHH, quien dividirá a los participantes en grupos de 9, y le da a cada grupo los marcadores y un papel para que puedan escribir.

El primer grupo va a detallar en el papel como ven al otro grupo en cuestión, y el segundo grupo tendrá la misma indicación con el primero. Hasta que ambos grupos no hayan culminado, la información descrita quedará en reserva.

En base a la información compartida, el representante de RRHH deberá establecer una media de qué características los definen como grupo.

A continuación, se va a proceder a comparar ambas evaluaciones y a manera de contraste, se les pedirá a los participantes hacer una reflexión sobre: ¿cómo nos vemos?, ¿cómo nos ven?, ¿qué diferencias tenemos en nuestras propias percepciones?, ¿cómo nos gustaría que nos valorarán desde nuestro propio entorno?

Evaluación: Culminando la sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada.

TERCERA SESIÓN

Título: “Fortaleciendo la lealtad y el vínculo con la compañía”.

Objetivo principal:

- Reforzar el orgullo que sienten los participantes al ser parte de la organización y fortalecer el vínculo con la compañía.

Actividad: Iniciaremos esta tercera sesión con el representante de RRHH consultándole a los participantes sobre la sesión previa, para validar el aprendizaje y atender cualquier duda que pueda registrarse.

La dinámica a desarrollar consta de que los participantes del taller se formen en dos grupos para trabajar. Iniciaremos la dinámica presentándoles una proyección en la cual podrán revisar una serie de preguntas por un tiempo aproximado de 5 minutos. Posterior a esta revisión, se ubicarán en los grupos formados y deliberarán cada pregunta, para llegar a una respuesta en común dentro del grupo que han formado.

Las preguntas a discutir son las siguientes:

- ¿Qué piensas de la organización a la que perteneces?
- ¿Que conoces de tu organización?
- ¿Cuál es la misión y visión de la organización?
- ¿Cuáles son los valores de la organización?
- ¿Te sientes a gusto en la organización?

Una vez que tengamos las respuestas concretas de los grupos, revisaremos entre todos los participantes y estableceremos una definición general. De igual forma, y a manera de complemento, compartiremos las políticas principales de la empresa para reforzar la información obtenida y brindada.

Evaluación: Culminando esta tercera sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada.

CUARTA SESIÓN

Título: “Trabajo en equipo”

Objetivo principal:

- Fomentar el trabajo y apoyo solidario entre todos los colaboradores de la organización.

Actividad: Esta sesión, al igual que las anteriores previamente mencionadas, inicia con la bienvenida a todos los participantes por parte del representante de RRHH, quien posteriormente preguntará de qué se trató la sesión anterior, y les consultará también cuáles son sus expectativas para esta sesión.

Se solicitará la participación de todos los asistentes al taller, para que se pongan en un círculo, para luego indicarles que la dinámica se va a desarrollar con 2 posiciones. La primera de ellas será que tengan los brazos estirados y sosteniendo sus manos con la del compañero que tienen al lado. Posteriormente se les enseñara la posición 2, donde deberán cruzar sus brazos alrededor de la cintura, y de esta manera sostengan la mano de su compañero del lado.

Iniciaremos la dinámica con la posición 2, y se les brindará la indicación que deberán retornar a la posición 1. Todos los asistentes tendrán unos minutos para evaluar la mejor forma de ubicarse nuevamente en la posición 1, en caso esto no sea logrado, le brindaremos algunos mensajes de apoyo y guía para que puedan conseguirlo, entre los cuales podemos mencionar:

- “Debemos considerar una alternativa de visión para conseguir nuevos resultados”.
- “Si trabajamos de la misma manera, los resultados siempre serán los mismos”
- “Solo hace falta una pequeña idea para grandes resultados”.

Una vez completado el reto, concluiremos la dinámica indicando la importancia del trabajo en equipo y el impacto que tiene en los resultados dentro de una organización.

Evaluación: Culminando la sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada y recomendaciones que puedan aportar por su participación.

QUINTA SESIÓN

Título: “Juego de roles”

Objetivo principal:

- Interactuar con los demás integrantes del taller y mediante diversos roles, representar a los líderes que colaboran con el compromiso organizacional.

Actividad: Iniciaremos esta quinta sesión con el representante de RRHH consultándole a los participantes sobre la sesión previa, para validar el aprendizaje y atender cualquier duda que pueda registrarse.

La dinámica de esta actividad se trata de que el representante de RRHH le brindará a los participantes un rol: experto, proactivo, colaborador, entre otros y le permitirá que interactúen con sus compañeros, representando a cada personaje.

Esta dinámica nos permitirá abordar una diversidad de escenarios, y tras la representación, con apoyo del representante de RRHH, se analizará cuáles han sido los fallos y aciertos que se han cometido durante la representación, y se establecerán cuáles son los roles que colaboran con un impacto positivo dentro de un grupo de trabajo.

Evaluación: Culminando la sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada.

SEXTA SESIÓN

Título: “Liderazgo”.

Objetivo principal:

- Descubriendo a líderes para el desarrollo e implementación de nuevas estrategias de trabajo.

Actividad: Iniciaremos esta sexta sesión con el representante de RRHH consultándole a los participantes sobre la sesión previa.

Para llevar a cabo la dinámica de esta sesión, se divide a los participantes en 2 grupos. El primer grupo designará un líder, y el resto de los miembros deberá vendarse los ojos. En el caso del segundo grupo, sólo uno de los miembros deberá vendarse los ojos, mientras que el resto no deberá tenerlos cubiertos.

Ambos grupos recibirán una tarea en específico, la cual será trasladar objetos de una ubicación a otra y llenar vasos de agua. Tras finalizar la prueba, el representante de RRHH convoca a los participantes para el análisis respectivo, en el que los asistentes comprenderán por qué les ha resultado más fácil alcanzar el objetivo cuando era una única persona la que estaba dando instrucciones, mientras que el que recibía órdenes del resto de su equipo cometía más errores.

Evaluación: Culminando la sexta sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada.

SÉPTIMA SESIÓN

Título: “Desarrollo de metas”

Objetivo principal:

- Establecer metas personales para colaborar al fortalecimiento del compromiso organizacional.

Actividad: Iniciaremos la séptima sesión con el representante de RRHH consultándole a los participantes sobre la sesión previa, para validar el aprendizaje y atender cualquier duda que pueda registrarse.

Todos los participantes de este taller recibirán unas tarjetas, en las cuales y por un lapso de tiempo comunicado y aprobado por todos, deberán escribir cuál es su meta personal en relación a las actividades que realizan en la organización y en la jerarquía en la que se encuentren, para lograr comprometerse con la organización, teniendo que establecer un plazo de desarrollo de la meta.

Estas metas deberán ser expuestas por los participantes del taller ante los demás asistentes, y el representante de RRHH complementará indicándoles la importancia del trabajo colaborativo y en equipo para conseguir resultados.

Evaluación: Al término de la sesión, todos los participantes recibirán un cuestionario, a fin de conocer sus opiniones.

OCTAVA SESIÓN

Título: “Identificando comportamientos adecuados e inadecuados del compromiso organizacional”.

Objetivo principal:

- Identificar y clasificar a través de una manera lúdica, diversos escenarios que aportan o perjudican al compromiso organizacional.

Actividad: Iniciaremos esta segunda sesión con el representante de RRHH consultándole a los participantes sobre la sesión anterior, a fin de levantar información y cubrir dudas que puedan tener.

Para esta sesión, los asistentes serán divididos en grupo de 6 y ante ellos el representante de RRHH, en apoyo con un asistente, les presentará un board dividido a la mitad (tablero de 2 espacios), por el lado derecho encontrarán el texto “AUMENTA EL COMPROMISO” y por el lado izquierdo encontrarán el texto “DISMINUYE EL COMPROMISO”. El representante de RRHH plantea inicialmente una situación/pregunta, la cual es aclarada a todos los participantes en caso de duda. Luego, recibirán una serie de tarjetas, en las cuales se detallan a través de ejemplos y diversos escenarios, situaciones a las cuales se han podido enfrentar como trabajadores. Luego de una revisión previa de cada tarjeta, los participantes tendrán que ubicarlos en una parte del board, ya sea si aumenta o disminuye el compromiso. Posteriormente y de manera individual, tendrán que explicar porque han ubicado la tarjeta y respaldar su respuesta.

La pregunta/situación a ser presentada por el representante de RRHH con los participantes es la siguiente:

“Hay alguien en el trabajo que alienta mi desarrollo y/o crecimiento”

Las tarjetas que recibirán los participantes, tendrán los siguientes escenarios para su debate y posterior elección:

- Cuando estamos atrapados haciendo lo mismo todos los días.
- Cuando el ascenso es la única forma de crecimiento.

- Cuando se enfocan en el desarrollo de algunas personas.
- Cuando sólo nos enfocamos en hacer nuestro trabajo cada día.
- Cuando competimos para ser mejores.
- Cuando nos alentamos mutuamente para hacer las cosas cada día mejor.

Los participantes tendrán la oportunidad de ubicar la tarjeta de su preferencia en el bloque que corresponda, para luego discutir y debatir si era la ubicación correcta.

De no serlo, con el apoyo del representante de RRHH mediante ejemplos y situaciones del día a día, se ubicará a las tarjetas según corresponda, y se culminará estableciendo que actitudes deben repetirse o eliminarse para lograr desarrollar y fortalecer el compromiso organizacional.

Evaluación: Culminando la sesión, se brindará un cuestionario a los asistentes, a fin de conocer sus opiniones sobre la dinámica realizada.

5.4. Sector al que se dirige

Este programa de intervención está dirigido a los 36 colaboradores operativos de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, de género masculino, entre los 22 y 45 años de edad. El grupo de trabajo estará dividido en 2 partes, de 18 colaboradores por cada sesión.

5.5. Establecimiento de conducta problema / conducta meta

CONDUCTA PROBLEMA

Porter (1974), define al compromiso organizacional como “un apego a la organización caracterizado por la intención de permanecer en ella a través de una alta motivación, una identificación con los valores de la organización y la voluntad de ejercer un esfuerzo extra en su nombre”. Teniendo esto en consideración, la falta de motivación de los trabajadores puede impactar en el compromiso organizacional y no difiere en el tamaño de la compañía, pudiendo ser pequeña, mediana o grande. La desmotivación afecta el rendimiento de los trabajadores y genera una situación riesgosa a nivel emocional. Entre las diversas situaciones que pueden darse podemos encontrar: una disminución en el

desarrollo de sus actividades, el cual puede manifestarse por un bajo rendimiento en sus funciones reguales o poco interés en nuevas actividades que les puedan ser asignadas como parte de su desarrollo profesional. Esto se asocia a su vez, con la creatividad, la cual impide que innoven e implementen nuevos procesos o funciones en sus labores diarias, afectando la calidad de las tareas asignadas y debido a la incomodidad que se registra, se pueden presentar cambios en sus actitudes y comportamientos a un nivel de relaciones personales, generando conflicto con sus superiores. Otra posible consecuencia, es la alta rotación, ya que cuando un trabajador no se encuentra motivado o comprometido con la empresa, busca con regular insistencia el cambiarse de centro de labores.

Adicionalmente, cuando los trabajadores no se comprometen con la organización, pueden llegar a sentirse utilizados o alejados de la estrategia corporativa, generando de esta manera una negatividad en su comportamiento y actitudes, la cual puede impactar y ser contagiosa entre los otros empleados de la organización, logrando que los trabajadores con un bajo nivel de compromiso organizacional sólo permanezcan por lo que pueden obtener, y no por lo que pueden dar y/o aportar a la organización.

Meyer y Allen (1997), resaltan la importancia de implementar políticas, estrategias y prácticas de recursos humanos para que se gestione correctamente el compromiso organizacional, debido a que cuando los trabajadores no tienen una imagen clara y exacta de lo que requieren por parte de la organización, esto contribuye a la falta de compromiso. Específicamente en el caso de los trabajadores más jóvenes, para quienes si es importante encontrar una concordancia entre lo que desean para su desarrollo, con los lineamientos de la empresa a la que pertenecen.

CONDUCTA META

Las conductas meta de un apropiado compromiso organizacional pueden ser denominadas como la clave del éxito para cualquier compañía, por los diversos impactos que tiene en el desarrollo de la misma.

Entre los principales podemos identificar la baja rotación, ya que la relación que tiene con el compromiso organizacional es una de las más importantes en el sentido que, al encontrarse un trabajador comprometido, son menores las posibilidades de que este renuncie.

Según Randall (1990), el compromiso organizacional es un resultado importante asociado con el trabajo a nivel individual que puede tener un impacto en otros relacionados tales como la rotación, el ausentismo, el esfuerzo laboral, el rol y el desempeño laboral. Queda establecido entonces que presenta un impacto altamente positivo con los trabajadores en relación a la disminución del ausentismo, al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, un adecuado desarrollo y promoción de la creatividad en sus actividades, mayor productividad, satisfacción laboral, eliminación de la desmotivación e incremento de la lealtad.

Klein en 1987 indica: “el ambiente de trabajo también se identifica como otro factor que afecta el compromiso de la organización. Puede afectar positivamente, ya que les da a los empleados un sentido de importancia y se sienten parte del proceso de toma de decisiones”. El sentido de pertenencia, el cual se consigue valorando la autonomía y toma de decisiones por parte de los trabajadores, colabora con el compromiso organizacional al incluirlos a su vez, en nuevos desafíos que les brinden la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, respaldando una actitud proactiva y un reforzamiento del vínculo emocional con la compañía.

Para Baron and Greenberg (1990), otros factores del trabajo que podrían tener un impacto en el compromiso organizacional, son el nivel de responsabilidad y autonomía. Los trabajadores con un alto nivel de compromiso organizacional realizan de manera contenta sus actividades diarias, ya que recibe constantes confirmaciones de su adecuado desempeño por lo que se llega a sentir motivado y reconocido, impactando en su productividad y el valor agregado que presenta a la organización. A su vez, con los trabajadores adecuados, se crean equipos fortalecidos y estables, lo que genera una diferencia positiva y brinda una ventaja competitiva para destacar frente a otras entidades.

Cohen (2003) afirma que "las organizaciones cuyos miembros tienen niveles más altos de compromiso, muestran un mayor rendimiento y productividad y, niveles más bajos de ausentismo y tardanzas". Esto implica que los empleados con un alto nivel de compromiso tienden a esforzarse más para realizar e invertir sus recursos en la organización a la que pertenecen.

5.5. Metodología de la intervención

Siendo el taller el método elegido de intervención, se define como como una junta de trabajo, a través de la cual se reúnen participantes en pequeños equipos para aprender de manera práctica, basados en las metas que se proponen, pudiendo darse en exteriores o interiores (Mirabent, 1990).

Otra definición que podemos encontrar es la de Ezequiel, 1986: “Medio que fomenta y facilita una educación íntegra incluyendo simultáneamente en el proceso de aprendizaje el Aprender, el Hacer y el Ser”.

El taller como método de intervención permite desarrollar un acercamiento mediante la contrastación y una cooperación entre el saber científico y el saber popular. Este permite a su vez, generar situaciones que involucren a los participantes en la creación de soluciones, y una promoción de espacios de comunicación, participación y autogestión.

Según Kisnerman (1997), el taller es un medio que posibilita la formación profesional, al ser de formulación racional a través de actividades específicas y sistemáticas, permite cumplir los objetivos establecidos. Se define a su vez, como una forma pedagógica que busca unificar la teoría y práctica a través de una propuesta que les permita a los participantes establecer su campo de acción y realidad objetiva, ya que a lo largo del proceso de participación, se desafían problemas específicos.

El taller se concibe como un equipo de trabajo formado por un coordinador/facilitador y un grupo de personas donde cada uno de los integrantes brinda un aporte en particular. Es responsabilidad del coordinador/facilitador, el dirigir a las personas, brindar aporte a través de su aporte profesional para el desarrollo de actividades, y a su vez, adquirir también la experiencia de sus respectivas realidades y también en la cual se realiza el taller.

Según Ander-Egg, E. (1999) “el taller se organiza con un enfoque interdisciplinario y globalizador, donde el profesor ya no enseña en el sentido tradicional; sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender. Los alumnos aprenden haciendo y sus respuestas o soluciones podrían ser en algunos casos, más válidas que las del mismo profesor”. Los talleres pueden organizarse a través del trabajo individualizado de los participantes, o

pueden formarse pequeños grupos o parejas, teniendo como único objetivo que el aprendizaje se realice de manera integral, cubriendo como parte del desarrollo la práctica.

El presente taller constará de 8 sesiones, aplicadas a dos grupos de 18 trabajadores operativos, realizándose 2 sesiones por mes con una duración de 45 minutos aproximadamente cada una.

Buscaremos que cada una de las sesiones sea interactiva, entretenida, práctica y sencilla para el personal operativo, buscando siempre la confrontación de ideas en complemento con el apoyo y respaldo del representante de RRHH. Se plantearán dinámicas, juegos y dramatizaciones de los temas a tratar para conocer la forma de actuar o interactuar ante situaciones específicas, con el firme objetivo de identificar y fortalecer los escenarios positivos que fortalecen el compromiso organizacional.

5.6. Instrumentos/material a utilizar

Recursos Humanos:

- Un (01) Facilitador
- Un (01) Personal de Apoyo como asistencia

Recursos Materiales

- Tarjetas de trabajo
- Etiquetas
- Lapiceros de diversos colores
- Papeles de diversos colores
- Lápices
- Hojas Bond A4
- Vasos
- Agua

- Vendas
- Alfileres
- Tijeras

Recursos Tecnológicos

- Proyector multimedia
- Laptop

Infraestructura

- Sala de capacitación – Oficina Sede Lima
- SSHH
- Mesas y sillas ubicadas de acuerdo a requerido en cada sesión.

5.7. Cronograma

	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta	1era	2da	3era	4ta
“El compromiso organizacional” - Grupo 1	X															
“El compromiso organizacional” - Grupo 2		X														
“Valores Personales y Grupales” - Grupo 1			X													
“Valores Personales y Grupales” - Grupo 2				X												
“Fortaleciendo la lealtad y el vínculo con la compañía” - Grupo 1					X											
“Fortaleciendo la lealtad y el vínculo con la compañía” - Grupo 2						X										
“Trabajo en equipo” - Grupo 1							X									
“Trabajo en equipo” - Grupo 2								X								
“Juego de roles” - Grupo 1									X							
“Juego de roles” - Grupo 2										X						
“Liderazgo”. - Grupo 1											X					
“Liderazgo”. - Grupo 2												X				
“Desarrollo de metas” - Grupo 1													X			
“Desarrollo de metas” - Grupo 2														X		
“Identificando comportamientos adecuados e inadecuados del compromiso organizacional” - Grupo 1															X	
“Identificando comportamientos adecuados e inadecuados del compromiso organizacional” - Grupo 2																X

5.8. Desarrollo de sesiones

Sesión 1: “El compromiso organizacional”

Objetivo específico: Identificar comportamientos que no colaboren con el compromiso organizacional.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación Información y desarrollo	Representante de RRHH	5’
Mimicompañía	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 2: “Valores Personales y Grupales”

Objetivo específico: Tomar conciencia de cuáles son los valores que los definen como grupo de una manera constructiva y útil.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Dinámica de cierre	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos Papeles Marcadores	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 3: “Fortaleciendo la lealtad y el vínculo con la compañía”

Objetivo específico: Reforzar el orgullo que sienten los participantes al ser parte de la organización y fortalecer el vínculo con la compañía.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Dinámica	Representante de RRHH Sala de capacitación Proyector multimedia Laptop Participantes divididos en grupos	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 4: “Trabajo en equipo”

Objetivo específico: Fomentar el trabajo y apoyo solidario entre todos los colaboradores de la organización, para un trabajo en conjunto.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Trabajo en equipo	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 5: “Juego de roles”

Objetivo específico: Interactuar con los demás integrantes del taller y mediante diversos roles, representar a los líderes que colaboran y no colaboran con el compromiso organizacional.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Dinámica Juego de roles	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 6: “Liderazgo”

Objetivo específico: Incentivar la participación y compromiso por parte de los asistentes mediante el desarrollo e implementación de nuevas estrategias.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Dinámica de Liderazgo	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos Vendas Vasos Agua	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 7: “Desarrollo de metas”.

Objetivo específico: Establecer metas personales para colaborar al fortalecimiento del compromiso organizacional.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5’
Dinamica de Fortalecimiento	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos Tarjetas Lapiceros	20’
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15’
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5’

Sesión 8: “Identificando comportamientos adecuados e inadecuados del compromiso organizacional”

Objetivo específico: Identificar y clasificar a través de una manera lúdica, diversos escenarios que aportan o perjudican al compromiso organizacional.

Actividades	Recursos	Tiempo
Bienvenida Presentación	Representante de RRHH	5'
Board (Aumenta / Disminuye el compromiso)	Representante de RRHH Sala de capacitación Participantes divididos en grupos Tablero Tarjetas	20'
Explicación teórica / Análisis	Representante de RRHH	15'
Reflexión / Cierre	Representante de RRHH Cuestionario – Hoja impresa	5'

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional: ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? Cuadernos de Estudios Empresariales, 18, 73–88. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083648&orden=227493&info=link%5Cn>
- Alles, M. (2010) Desarrollo del talento humano basado en competencias. Recuperado de: http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf
- Alvarado, K., Parodi, G., Ruiz, M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada (Tesis de Postgrado). Universidad del Pacífico. Recuperado de: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1
- Ander-Egg, E. (1999). “El taller: una alternativa de renovación pedagógica”. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Antilla, E. (2014). Components of organizational commitment: A case study consisting line managers from Finnish industrial company. Recuperado de: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96724/GRADU1424344150.pdf;sequence=1>
- AON Hewitt Corporation (2017). Tendencias globales de compromiso de empleados. Recuperado de: http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf
- APOYO Comunicaciones (2015). Engagement: Más allá del compromiso del colaborador. Recuperado de: <http://www.apoyo.com/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>
- Arciniega, L., y Gonzales, L. (2000) Development and validation of the work values scale EVAT 30. Revista de Psicología Social, 15, 281-296.

- Baldoceda, M. (2017). Clima y compromiso organizacional de la Gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú. (Tesis de Postgrado). Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1136>
- Baron, S. Greenberg, J. (1990). "Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow", *Journal of Management*, 16, pp. 399–432.
- Barraza, A., & Acosta Chavez, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20–35. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179420818003>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Betanzos, N. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>
- Blanco, M. (2011). Comparative analysis of organizational commitment expressed by mothers and childless women, 215-233, ISSN 2077-2161.
- Boston Consulting Group (BCG) & World Federation of People Management Association (WFPMA) 2010. Realizing the value of People Management. Recuperado de: <https://www.bcg.com/publications/2012/people-management-human-resources-leadership-from-capability-to-profitability.aspx>
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment. The socialization of managers in work organizations, *Administrative Science*, 19, pp. 533-46
- Carbajal, J. (2016). Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa transporte operador logístico en el distrito de Surquillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://181.224.246.201/handle/UCV/1120>
- Carpio, J. (2003). El talento humano en las organizaciones. *Revista Técnica San José de Costa Rica, INA*. V3, n.11, p. 24-28

- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. & Sierra, E. (2013). Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología UVM*, 3(6),36-37. Recuperado de: <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revistadetalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubrominero-de-la-iv-region>
- Cazau, P. (2006). El contexto de difusión en la ciencia y la psicología de la Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Chirinos, D. y Vela, N. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Cohen, A. (2009). "A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employees in Israel." *International Journal of Intercultural Relations*, vol.33, pp. 332-345.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Cotton, J. (1993). *Employee Envolvement*. Recuperado de: <http://Dialnet-CompromisoOrganizativoYOrigenDeLaAutoridadDelDirec-187744.pdf>
- Crespo, C. (2016) *Clima y compromiso organizacional una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosi, S.L.P.* (Tesis de Postgrado) Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3742/1/MAD1CYC01601.pdf>
- Davis, K. Y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

- De Frutos, B., Ruiz, M.A., & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345–366. Recuperado de: <http://doi.org/10.1157/13057542>
- Deloitte (2012). Deloitte Global Report. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/za/en/pages/about-deloitte/articles/global-report-2012.html>
- Deloitte (2015). Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/humancapital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Diario El Comercio (2009). Artículo “El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral”. Recuperado de: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- Diario El País de España (2007). El compromiso laboral. Recuperado de: https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html
- Diario El Peruano (2017). Artículo “Compromiso laboral”. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Diario Gestión (2016). Artículo “Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?”. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Díaz, F. Y Montalbán, M. (2004). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC. pp. 125-166.
- McGregor, D. (1960). Commitment in the Workplace: Toward a General Model - *Human Resource Management Review*, 11, pp. 299-326.
- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Recuperado de: <http://eumed.net/libros/2007c/>

- Eslami, J., y Gharakhani, D. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction – Journal of Science and Technology Vol 2., Nro. 2. Recuperado de: http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf
- Etzioni, A. (1961). A comparative analysis of complex organizations. Recuperado de: <http://Dialnet-CompromisoOrganizativoYOrigenDeLaAutoridadDelDirec-187744.pdf>
- Fernández, A. (2017). El compromiso organizacional. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Ferreiro, B. y Alcázar, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19, 345–366. Recuperado de: <http://doi.org/10.1157/13057542>
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de Postgrado). Universidad de Chile. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/306371387_Compromiso_y_satisfaccion_laboral_como_factores_de_permanencia_de_la_generacion_Y
- Gil, et al. (2013). Cultura organizacional y recursos humanos en la Municipalidad de Huara (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1564/GIL-Cultura%20Organizacional%20y%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., y González, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias Del Comportamiento*, 4(1), 59–76.
- Hay Group (2012). Proposal of an Instrument for the Organizational Environment Study. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>
- Hernández, G. (2018). Compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3389/TRAB.SUF.PR_OF_Brenda%20Gabriela%20Hernandez%20Rios.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. McGraw-Hill:Mexico

Herzberg, F. (2005). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012_AD_003.pdf?sequence=1

Hurtado M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura. (Tesis de Pregrado). Universidad de Piura. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1

Info Capital Humano (2018). El compromiso laboral genera empleados conectados emocional y profesionalmente. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-compromiso-laboral-genera-empleados-conectados-emocional-y-profesionalmente-con-la-organizacion/>

Journal of Managerial Psychology (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction, Vol. 16 Issue: 8, pp.594-613

Kanter, R. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. American Sociological Review, 33(4), 499-517.

Katz, D y Khahn, R (1977). Historia del compromiso organizacional. Ed. New York

Kisnerman, N. (1997). Los Talleres y ambientes de Formación Profesional. Editorial Humanitas: GRAO

Klein, H. (1987). Industrial Relations: A Journal of Economy and Society. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-232X.1987.tb00711.x>

Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional, Revista de Antiguos Alumnos, Año 6, No. 12, p: 79-83

- Lama, L., Estrada, L. (2016). Engagement laboral y liderazgo de servicio: el rol mediador de los recursos laborales en una empresa de servicio. (Tesis de Postgrado). Universidad del Pacífico. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1556>
- Lavado, R. (2017). Info Capital Humano. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/bienestarcorporativo/elcompromiso-de-los-empleados-no-genera-mayor-productividad-que-dice-laciencia/>
- López Mas, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25–36.
- López, J. (1998). Proceso de investigación. Caracas. Editorial Panapo. Magnusson. Teoría de los test. México: Trillas
- Manpower Group Perú (2015). Escasez de Talento. Recuperado de: <https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/31669795432090759.pdf>
- Marín, M. (2003). Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment *psychological bulletin*, 108, 101-194.
- McClelland, D. (1978). Descripción de la Teoría de las Necesidades de David McClelland. Recuperado de: https://www.12manage.com/methods_mcclelland_theory_of_needs_es.html
- Meyer, J. y Allen, N. (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*. pp. 1-18.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. California: Sage-Publications.

- Meyer, J. y Allen, N. (2004). TCM employee commitment survey academic users guide 2004. London, Ontario, Canada: The University of Western Ontario, Department of Psychology.
- Meyer, J., Stanley, J., Herscovitch, L., Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A metaanalysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Mirabent, G. (1990). *Revista Pedagógica Cubana*. Año II Abril - Junio No. 6 La Habana
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadoras de un contact center. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Noraazian, y Khalip (2016). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 16-23.
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Organización Mundial de la Salud (2010). OMS 2010 Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte.
- Peña, M., Chávez, A. y Alarcón, M. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 109-119.

- Porter L, Steers R, Mowday R. y Boulian P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59(5): 603-9.
- Porter, L. y Lawler, N. (1965). "Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior." *Psychological Bulletin*, 64, 23-51.
- Prozeauski, E. (1986). El pequeño libro rojo. Recuperado de: <http://200.23.113.51/pdf/26961.pdf>
- Randall, D. (1990). The consequences of organizational commitment: Methodological investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 361-378.
- Reichers, A. (1986). Conflict and organizational commitment *Journal of Applied psychology*, 71, 508-514.
- Revista Mi Mundo (2016). Editorial Ambiente Laboral. Recuperado de: https://www.elmundo.es/opinion/editorial.html?intcmp=MENUDES22301&s_kw=editorial
- Revista Semana Económica (2016). El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global. Recuperado de: <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/194227-el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global/>
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas. Lima. Recuperado de: <http://m.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>
- Robbins, S. Y Judge, T. (2009). *Organizational Behaviour*. Recuperado de: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Romo-Leroux, A. (2016). Elementos claves que afectan el compromiso organizacional (Tesis de Licenciatura). Universidad Casa Grande. Recuperado de:

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1059/1/Tesis1226ROMe.pdf>

Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/>

Ruiz de Alba, J. (2013). Organizational commitment: A Personal and business value in the internal marketing. Páginas 67-86

Sánchez, H. y Reyes, R.(2005). Temas de Psicopedagogía I para educadores y psicólogos escolares. Lima, Perú: Editorial visión universitaria.

Santa Cruz, F., López, T., y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. Intangible Capital, 10(1), 189–211. Recuperado de: <http://doi.org/10.3926/ic.489>

Santa Paella, S., Martins, F. (2010). Metodología De La Investigación Cuantitativa. Recuperado de: <https://es.calameo.com/books/000628576f51732890350>

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez V. y Bakker, A. (2002a). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.

Sorenson, S. (2013). Engaging Employees after the Honeymoon Period. Recuperado de: http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engaging-employeeshoneymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication

Talentier (2016). 8 Acciones Efectivas para lograr más compromiso y motivación en la empresa. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/376608643/Talentier-8-Acciones-Efectivas-Para-Lograr-Ms-Compromiso-y-Motivacin-en-La-Empresa>

Tejeda, J., y Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. Enseñanza e Investigación en Psicología, 10(2),

295–309. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Fernando_AriasGalicia/publication/26483512_Practicas_organizacionales_y_el_compromiso_de_los_trabajadores_hacia_la_organizacion/links/02e7e5150f3ef824f6000000.pdf

The Academy of Management (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment Review Vol. 10, No. 3, pp. 465-476

The International Journal of Human Resource Management (2007). Organizational commitment of Chinese employees in foreign-invested firms. Recuperado de:
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585190801993893>

University of Ghana Business School (2016). Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry. Recuperado de: Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27630792>

Urdanet, H., Asociación Venezolana de Gestión Humana (2014) Gestión Humana: la estrategia es la gente. Recuperado de:
http://www.avgh.org.ve/revista/revista_avgh_agosto.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Compromiso organizacional en personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>1. PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?</p>	<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.</p>	<p>1. POBLACIÓN</p> <p>La población de esta investigación esta conformada por 36 colaboradores operativos de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao, de género masculino, entre los 22 y 45 años de edad.</p>
<p>2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>– ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?</p> <p>– ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?</p> <p>– ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao?</p>	<p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>– Determinar el nivel de compromiso organizacional afectivo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.</p> <p>– Determinar el nivel de compromiso organizacional de continuidad en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.</p> <p>– Determinar el nivel de compromiso organizacional normativo en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao.</p>	<p>2. MUESTRA:</p> <p>– 36 trabajadores operativos.</p> <p>3. TÉCNICA DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA:</p> <p>Se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado en nuestro país en el 2014.</p> <p>4. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</p> <p>Es una investigación de tipo descriptiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cuanto al diseño es no experimental. <p>5. VARIABLE DE ESTUDIO:</p> <p>Compromiso Organizacional.</p>

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad : _____ **Sexo:** _____ **Grado Instrucción:** _____

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

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

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

ANEXO 3. RESULTADO DEL ANTIPLAGIO



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 19%

Date: lunes, Febrero 18, 2019

Statistics: 3444 words Plagiarized / 18205 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autora: Bachiller Grecia Lucila Huasasquiche Vega Lima - Perú 2019 DEDICATORIA A mi madre, que es la persona más importante de mi vida, gracias por tu constante e incondicional apoyo.

Y por último a mi sobrino Mateo, a portas de cumplir un año de vida, te dedico uno de mis más recientes esfuerzos. AGRADECIMIENTO Mi total agradecimiento va para mi profesor y asesor de tesis, por una total dedicación con todos y cada uno de sus alumnos. PRESENTACIÓN Señores del Jurado, ante ustedes presento la tesis titulada "Compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada en el distrito del Callao", con la finalidad de medir el nivel de compromiso organizacional que tiene una empresa privada del sector marino mercante, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Psicología.

La Autora.ÍNDICE DEDICATORIA ii AGRADECIMIENTO iii PRESENTACIÓN iv ÍNDICE v ÍNDICE DE TABLAS viii ÍNDICE DE FIGURAS ix RESUMEN x ABSTRACT xi INTRODUCCIÓN xii CAPÍTULO I 14 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14 1.1. Descripción de la realidad problemática 14 1.1.1. A nivel Internacional 14

ANEXO 4. APROBACIÓN DE TESIS POR EL ASESOR

ntana Ayuda 2 ↔ 📶 🕒 🔊 52% 🔋 Mar 10:28 **Grecia Hu...iche Vega** 🔍 ☰

Entrada — Gmail (9811 mensajes) 🔍 Buscar

FERNANDO RAMOS RAMOS 🚩 📧 ayer, 19:36 FR


Para: Grecia Huasasquiche Vega
Re: GRUPO 170 TRAB. SUF. PROF. - VFINAL COMPROMISO ORGANIZACIONAL GRECIA HUASASQUICHE VEGA

Buenas noches


SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

[Ver más de Grecia Huasasquiche Vega](#)




TESIS FINAL Grecia
Huasaquich...2019.docx

Grecia Huasasquiche Vega 📧 ayer, 17:48 Enviado - Gmail 📁 

Para: framos1813@gmail.com
GRUPO 170 TRAB. SUF. PROF. - VFINAL COMPROMISO ORGANIZACIONAL GRECIA HUASASQUICHE VEGA

Buenas tardes Profesor Ramos,
Le adjunto mi trabajo de suficiencia profesional versión final con formato APA y el antiplagio.
Muchas gracias,

Grecia Huasasquiche Vega (Grupo 170)



TRAB. SUF. PROF.
COMPROM...SQUICHE
