

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios
Generales del distrito de San Luis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Diana Hilary Briceño Flores

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con mucha gratitud a mi familia, en especial a mi padre y a mi madre en el cielo, quienes han sido parte fundamental para el logro de mis objetivos personales y académicos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia y a quienes contribuyeron a la realización de la presente investigación, pues su apoyo desinteresado y honesto me motivó a dar lo mejor de mí en este trabajo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.º 003-FPs y TS-2017 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS GENERALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS”, con la finalidad de determinar el nivel de compromiso laboral en los trabajadores.

Ante lo expuesto, señores miembros del Jurado, deseo que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Diana Hilary Briceño Flores

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
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación e importancia.....	21
CAPÍTULO II.....	23
Marco teórico conceptual	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2.1 Conceptualización de compromiso organizacional	27

2.2.2	Antecedentes	28
2.2.3	Evolución del compromiso.....	31
2.2.4	Características	33
2.2.5	Dimensiones	35
2.2.5	Enfoque.....	39
2.3	Definiciones conceptuales	40
CAPÍTULO III		43
Metodología de investigación		43
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	43
3.1.1	Tipo	43
3.1.2	Diseño	43
3.2	Población y muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Identificación de la variable y su operacionalización.....	44
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	45
3.4.1	Técnicas.....	45
3.4.2	Instrumento de evaluación	45
CAPÍTULO IV.....		49
Procesamiento, presentación y análisis de los resultados.....		49
4.1	Procesamiento de los resultados	49
4.2	Presentación de los resultados.....	49
4.3	Análisis y discusión de los resultados.....	59
4.4	Conclusiones.....	63
4.5	Recomendaciones.....	63
CAPÍTULO V.....		64

Programa de intervención	64
5.1 Denominación del programa.....	64
5.2 Justificación del programa	64
5.3 Establecimiento de objetivos:	65
PRIMERA SESIÓN:.....	65
SEGUNDA SESIÓN:	66
CUARTA SESIÓN:	69
5.4 Sector al que se dirige	75
5.5 Establecimiento de conductas problemas / meta	75
5.6 Metodología de la intervención	76
5.7 Materiales / instrumentos a utilizar	77
Humanos:	77
5.8 Cronograma	79
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	93
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	94
ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD	96
ANEXO 3. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN, ADAPTADO POR MONTOYA (2014)	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Teoría X y Teoría Y</i>	29
Tabla 2. <i>Definiciones del compromiso</i>	38
Tabla 3. <i>Operacionalización de variable Compromiso organizacional</i>	44
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas</i>	47
Tabla 5. <i>Baremos para el cuestionario de compromiso organizacional</i>	48
Tabla 6. <i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de compromiso organizacional</i>	49
Tabla 7. <i>Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a compromiso organizacional</i>	50
Tabla 8. <i>Resultados del Nivel total de Compromiso organizacional</i>	51
Tabla 9. <i>Resultados del Nivel de Compromiso afectivo de las dimensiones de Compromiso organizacional</i>	53
Tabla 10. <i>Resultados del Nivel de Compromiso de continuidad de las dimensiones de Compromiso organizacional</i>	55
Tabla 11. <i>Nivel de Compromiso normativo</i>	57

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados de Compromiso organizacional	52
<i>Figura 2.</i> Resultados de Compromiso afectivo	54
<i>Figura 3.</i> Resultados de Compromiso de continuidad	56
<i>Figura 4.</i> Resultados de Compromiso normativo.....	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del compromiso laboral en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis. La investigación es de tipo descriptiva y estuvo conformada por una muestra de 50 trabajadores. Se aplicó el instrumento: Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptado en Lima – Perú por Montoya (2014), la cual mide las dimensiones del compromiso organizacional; evidenciándose que los trabajadores de la empresa privada de Servicios Generales presentaron un nivel de compromiso general “Favorable”, lo que determina que los trabajadores poseen un vínculo positivo con la empresa. En cuanto al compromiso afectivo se observa que el 70% de los trabajadores se ubica en un nivel “Muy favorable”, con respecto al compromiso de continuidad se evidencia que el 56% de colaboradores se encuentra en un nivel “Desfavorable”, y con respecto al compromiso normativo se obtiene que un 58% de los trabajadores se encuentra en categoría “Favorable”.

Palabras Clave: Compromiso organizacional, afectivo, normativo, continuidad, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of labor commitment in workers of a private General Services company in the district of San Luis. The research is descriptive and consisted of a sample of 50 workers. The instrument was applied: Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire, adapted in Lima - Peru by Montoya (2014), which measures the dimensions of the organizational commitment, evidencing that the employees of the private company of General Services presented a level of commitment general "Favorable", which determines that workers have a positive link with the company. Regarding the affective commitment, it is observed that 70% of the workers are located at a "Very favorable" level, with respect to the continuity commitment, it is evident that 56% of the employees are at an "Unfavorable" level, and with respect to the normative commitment it is obtained that a 58% of the workers is in category "Favorable".

Keywords: Organizational commitment, affective, normative, continuity, workers.

INTRODUCCIÓN

El actual mercado empresarial de intensa competencia, el dinamismo de las organizaciones y el mundo globalizado exigen a las empresas, y sobre todo al área encargada de la gestión del recurso humano, crear e implementar estrategias que conduzcan al logro de los objetivos organizacionales con un capital humano capacitado y comprometido con la empresa, pues es el Talento quien cobra mayor protagonismo en la compañía, siendo un factor clave para el desarrollo de una organización en un mundo competitivo. Por ello, es importante reconocer la labor del colaborador y brindarle las herramientas necesarias para su crecimiento, tanto personal como profesional.

Se ha comprobado que los trabajadores que se sienten valorados y reconocidos como seres humanos con metas personales y por la labor que realizan llegan a desempeñarse de manera más óptima y por ende logran efectivamente los objetivos de la organización.

En la medida en que el empleador se preocupa por el bienestar del colaborador, este retribuirá con su compromiso y cumplimiento con los objetivos. Es así, que se convierte como principal desafío para el área de recursos humanos elaborar mecanismos que promuevan el compromiso en los trabajadores con la organización y sus objetivos, lo que conllevará a la consolidación de una empresa en constante crecimiento.

Ante lo expuesto, se busca identificar el nivel de compromiso que poseen los trabajadores y los motivos que llevan al colaborador a seguir permaneciendo en la empresa, a la vez implementar un plan de intervención que refuerce o fomente el compromiso del mismo con la compañía.

En ese sentido, es importante saber con más precisión sobre la conexión psicológica que tiene el colaborador con la empresa, pues sirve también como buen indicador para encontrar causas sobre el índice de absentismo, rotación de personal, medición desempeño, entre otros.

La presente investigación se divide en cinco capítulos, desarrollándose de la siguiente manera: en el primer capítulo se plantea la situación problemática, describiéndose la realidad problemática, además, se identifica y formula el problema, presentándose los objetivos, y la justificación e importancia del problema. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico conceptual que servirá como guía para fundamentar la variable estudiada, presentando investigaciones internacionales y nacionales, además de teorías, enfoques y toda información que explique la variable. Continuando con el tercer capítulo, se encuentra todo lo referente a la metodología de la investigación, la descripción de la población estudiada, así como la operacionalización de la variable y técnicas e instrumentos a utilizar. En el cuarto capítulo, se describen los resultados de la investigación, su análisis y discusión, así también, se encuentran las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, en el quinto capítulo se desarrolla el programa de intervención en respuesta a los resultados obtenidos y como medio de refuerzo del compromiso del personal para el logro de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La competitividad de las empresas a nivel mundial implica que el principal capital de la organización esté necesariamente preparado para llegar a la efectividad de resultados esperados y al logro de los objetivos; siendo este capital, el factor humano, implica pues la manifestación de conductas que evidencien un comportamiento en base a un compromiso con la empresa en el que se desarrolla para el beneficio de la organización y el mismo colaborador.

A nivel internacional:

Según Gallup (2013), revela en su investigación que aproximadamente uno de cada ocho trabajadores (aproximadamente 180 millones de trabajadores en los países estudiados) está psicológicamente comprometido con su trabajo y es probable que haga contribuciones positivas en la organización en la que labora.

De acuerdo a su estudio, afirma que, un 63% “no está comprometido”, quiere decir que esa población activamente laboral carece de motivación y posee menor probabilidad que invierta esfuerzos en cumplir con los objetivos de la organización. Asimismo, el 24% está “activamente desconectado”, lo que indica que son infelices e improductivos en el trabajo y propensos a transmitir negatividad a los compañeros de la organización. Traduciéndose, en cifras aproximadas, en 900 millones de empleados no comprometidos y 340 millones de trabajadores activamente desconectados en todo el mundo.

Recalca además que, los niveles de compromiso entre los empleados varían según las diferentes regiones del mundo y entre los países dentro de esas regiones. A nivel regional, América del Norte (refiriéndose a EEUU y Canadá) tiene la mayor cantidad de trabajadores comprometidos con un 29%, mientras que en segundo lugar está Australia y Nueva Zelanda con un 24%. Aunque no todas las regiones económicamente desarrolladas se muestran tan favorables: en 19 países de Europa Occidental el 14% de los trabajadores están comprometidos, mientras que un 20% de empleados están activamente desconectados. Aunque, los porcentajes

más altos de trabajadores activamente desconectados se encuentran en las regiones de Medio Oriente y el Norte de África con un 35%.

La investigación detalla también diferencias entre los trabajadores con diferentes tipos de trabajo y en diferentes niveles de educación de los países de estudio. Es así que reconocer estas diferencias ayuda a los líderes de las organizaciones a comprender cómo los factores sociales pueden afectar las características del desempeño del colaborador y los ayuda también a identificar los obstáculos específicos que deben superar para reforzar la fuerza de trabajo en base al compromiso, y de esta manera aprender cómo aumentar y mantener la productividad en base a la fuerza laboral de entornos sociales, culturales y económicos diversos, pues la calidad de la experiencia laboral del trabajador se ve reflejado necesariamente en la calidad de su vida, ya que pasa una parte importante de su tiempo trabajando.

Según el periódico ABC ECONOMÍA (2015), menciona que la dificultad a nivel económico en las compañías influye en el compromiso de los trabajadores. Es por ello que plantea cinco recomendaciones para incrementar el compromiso en los colaboradores, siendo la primera el compartir los valores de la empresa, pues es importante que todo el equipo se identifique con los mismos y su comportamiento se dirija en base a ellos; así también, plantea el mantener motivado al equipo y trabajar su satisfacción laboral, a través de la propuesta de nuevos retos, planteando una línea de carrera e incluyendo beneficios que permitan la mejora de la situación laboral del empleado. Además, recomienda la existencia de la confianza y la comunicación constante que permita un conocimiento de las expectativas de los colaboradores para poder llegar a cumplirlas para generar el compromiso en los antes mencionados; del mismo modo, involucrar al trabajador en el equipo para concientizar sobre la influencia que tiene en los demás para el logro de objetivos. Y, por último, recomienda felicitar los logros de los trabajadores y hacerlos conocedores con los demás integrantes, otorgándoles un premio que haga merecedor del esfuerzo realizado.

Todo ello, propicia la felicidad en el empleado y, por ende, se genera un buen clima laboral, dando como resultado, además, el compromiso del colaborador con la empresa.

Según el diario La Prensa (2015) la falta de compromiso por parte de los colaboradores sigue siendo el principal problema de los directivos y RRHH en su gestión; esto se debe a la demanda de talento que permite a los trabajadores ser más autónomos y móviles, dando como resultado a personas más difíciles de comprometer y gestionar.

Menciona además que, un entorno competitivo exige a las personas potencializar sus habilidades y a trabajar con un propósito, por ende, exige también a las empresas potencializar sus competencias y habilidad para diseñar, implementar y gestionar estrategias de talento que permitan atraer, desarrollar y retener a ese talento. Ello requiere de un diseño que permita un análisis de talento para comprender qué factores motiva a los colaboradores para quedarse o irse de la organización.

Según la revista Forbe México (2018) menciona que resulta complejo elaborar estrategias que generen compromiso en los colaboradores para con la empresa, pues en este mundo laboral multigeneracional existen diversos factores motivadores que les permiten conectarse con los objetivos de la compañía, y encontrarlos, requiere de estudiar, analizar y comprender su entorno. Detalla además que, según estudio realizado, cerca del 70% de las empresas encuestadas en Latinoamérica mencionaron ser conscientes sobre la relevancia de que el colaborador se identifique con los objetivos y visión de la empresa, sin embargo, apenas el 36% manifestó que está implementando una estrategia real para abordar el tema.

Asimismo, recalca sobre la importancia de un esfuerzo planificado y constante por parte de los líderes de la organización para generar un verdadero compromiso laboral en el personal, siendo este último el principal recurso de la empresa, que con su esfuerzo y dedicación llegan a realizar una óptima labor que se convierte en una ventaja competitiva para la compañía, pues se llegan a obtener resultados excepcionales de beneficio mutuo.

Menciona además que, una forma de obtener resultados reales para satisfacer las necesidades de los colaboradores es a través de las encuestas de clima laboral, sin embargo, este estudio no es lo necesariamente profundo como para saber el nivel de compromiso en situaciones laborales críticas.

Recalca también, sobre la vinculación estrecha que tiene el compromiso laboral del trabajador con la felicidad, pues al ser esta última variable una sensación de satisfacción con las propias vivencias de la persona, la organización debe preocuparse por originar situaciones que le generan al colaborador felicidad, que no será más que el inicio de un compromiso a largo plazo con la compañía; compromiso que trae múltiples beneficios tanto para los líderes de la organización como para los colaboradores, pues mejora la calidad del servicio y con ello aumenta la satisfacción del cliente, se incrementa la productividad, se fortalece la cultura organizacional y mejora el clima laboral, además de consolidarse la imagen de la compañía. Trasladándose estos beneficios en términos cuantitativos, el estudio revela que el generar el compromiso laboral contribuye a disminuir hasta en 41% los errores de calidad, en 48% los incidentes laborales, en 65% la rotación de personal en empresas de baja rotación y en 25% en empresas de alta rotación, así también, contribuye a la reducción del ausentismo hasta en un 37%

Por último, enfatiza en la responsabilidad de los líderes por interesarse y conocer realmente la situación de su organización para poder establecer estrategias en factores de principal interés del colaborador y así lograr conectar con sus emociones y pensamientos a través de una clara comunicación.

A nivel nacional:

Según Info Capital Humano (2015) el objetivo al que apuntan las empresas peruanas es contar con un capital humano que no se limite a cumplir solo lo que se le solicita, sino que demuestre dedicación y pasión por su labor, que se involucre de manera que su esfuerzo sea percibido claramente, esto quiere decir de la total concentración del colaborador en su trabajo para lograr el objetivo.

Afirma además que lograr el compromiso en el colaborador da como resultado una mejor actitud por parte del mismo, actitud que contagia a los demás y mejorando sin ser necesariamente consciente, el desempeño de todo el equipo, pues se genera una energía que les permite estar focalizados en lograr resultados direccionados hacia el logro de los objetivos.

Menciona también, que un colaborador comprometido se identifica con los valores de la organización, convirtiéndose en un embajador de la marca de la

empresa, pues se identifica con la misma, posee un sentido de pertenencia y se siente orgulloso de pertenecer en la organización.

Refiere que, es importante también considerar el propósito personal del colaborador y el propósito organizacional (si es que el empleado está de acuerdo con lo que la compañía ofrece) para certificar si hay una relación compatible entre estos dos factores, y así garantizar el inicio de un compromiso por parte del colaborador.

Según el periódico Gestión (2015) menciona que las organizaciones no están reaccionando con prontitud ante las nuevas formas de trabajar de la actual generación activa laboral, siendo menester implementar una estrategia innovadora que permita una buena gestión de los colaboradores.

De acuerdo al estudio, en Perú el problema más grande reside en el nivel de importancia que les dan las compañías a los factores de cultura y compromiso organizacional, siendo el 50% de los ejecutivos que mencionan que la dificultad de la cultura y la falta de compromiso es de vital importancia, denotando así mayor interés por el asunto y duplicando la cifra del año anterior.

Según el periódico Gestión (2016) el nivel de compromiso de los trabajadores con las empresas influye de manera positiva en el desempeño de sus funciones, dando como resultado el incremento de los niveles de productividad, por ende, la rentabilidad también se incrementa.

Informa que Perú posee 74% de índice de compromiso laboral, resultado debido a las oportunidades de capacitación y desarrollo, el liderazgo de las gerencias, la remuneración y el reconocimiento que reciben, siendo estos los principales factores que permitieron dicho resultado. Y esto debido a que las empresas peruanas están generando acciones en las dimensiones que impulsan el compromiso del colaborador. Sin embargo, el factor remunerativo requiere de fortalecimiento, en el sentido de especificar porqué unos trabajadores ganan más que otros, evitando así la incertidumbre en los empleados.

A nivel local:

Según el periódico Gestión (2014) un colaborador realmente comprometido genera valor a la empresa en la que se desempeña, para ello, es importante fomentar el nivel de compromiso para evitar un mal clima laboral, rotación de personal y niveles bajos de productividad.

Afirma que elaborar un instrumento que mida el nivel de compromiso de los colaboradores para evitar lo antes mencionado resulta complejo, pues es difícil llegar a ser realmente objetivo, ya que las respuestas de los colaboradores no son muy ciertas al pensar que si responden de forma negativa pueden ser despedidos, es por ello, que se recomienda tercerizar la búsqueda del nivel de compromiso del personal con empresas especializadas en gestión de recursos humanos.

Menciona, además, que es importante que primero se definan los objetivos estratégicos de la organización y que cada colaborador sea consciente de qué rol asume para que puedan saber cómo pueden contribuir con los objetivos de la empresa, y esto puede darse a través de retos propuestos por los líderes. Así también, la comunicación interna resulta primordial como una manera de contribución por parte de los directivos para con los colaboradores, impartiendo información que involucre a los mismos.

Según el diario El Peruano (2017) resulta de gran interés para las organizaciones generar un compromiso constante en los colaboradores, pues el bajo compromiso laboral es un factor que los empleados evidencian.

Menciona que el compromiso organizacional implica en el empleado disponibilidad para asumir sus funciones y esfuerzo para alcanzar los objetivos de la organización. Para ello, es importante identificar qué conductas específicas de los colaboradores denotan compromiso organizacional, pudiendo ser descritas a través de la implicación, la dedicación, el entusiasmo, y el involucramiento en las funciones que desempeñan, con indicadores además como la rentabilidad, la productividad, la valoración del cliente, la rotación, el porcentaje de accidentes, el absentismo, la calidad del producto.

Enfatiza, además, en que el compromiso laboral no se diferencia en gran medida entre las empresas públicas y privadas, pues en ambas se necesita que el

colaborador esté implicado en los objetivos de la empresa. Sin embargo, si hay alguna diferente entre estos dos sectores es en la cultura organizacional y la práctica de valores corporativos, los cuales, en el sector privado son tratados con mayor abordaje, ya que los objetivos de la organización son más amplios en la organización pública, por ende, la concentración de desarrollo en esta última, está netamente en la productividad.

Según el diario La República (2018) la competitividad en el actual mercado laboral genera que el capital humano tenga un mayor papel protagónico, siendo un factor clave para el crecimiento de las organizaciones.

Menciona que las empresas en Lima ya consideran algunas recomendaciones importantes y básicas para motivar y fidelizar al talento de la organización, siendo estas: la comunicación efectiva, para poder tener un clima armonioso que fomente la unión y confianza entre los colaboradores y los líderes de la organización, así como el reconocimiento, ya que motiva e incentiva al colaborador a seguir trabajando en pos de lograr los objetivos dados; también se considera la opción de capacitación y desarrollo, incluyendo a los talentos en el “Succession Planning” (Programas de Entrenamiento, Desarrollo y Sucesión), que permite captar talentos con alto potencial y ejecutar programas que incrementen sus habilidades y sigan desarrollándose profesionalmente en la empresa; además de un óptimo ambiente de trabajo, pues generar espacios y tiempos para que el colaborador libere tensiones propias de su labor es imprescindible para mejorar el clima laboral y elevar la productividad; y por último, realizar actividades fuera de la oficina, con el propósito de fomentar fuertes vínculos entre los integrantes que generen una conexión emocional y racional con la empresa.

En ese sentido, se considera relevante indagar el tipo de compromiso de los trabajadores de la empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.

Dicha empresa, se encuentra ubicada en calle La Malagueña, San Luis; cuenta con un edificio de 4 pisos: una sala de recepción y más de 10 oficinas para 50 colaboradores que ocupan puestos administrativos.

La muestra está conformada por 50 colaboradores de la empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.

1.3.2 Objetivos específicos

Especificar el nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.

Determinar el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.

Establecer el nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.

1.4 Justificación e importancia

Generar un compromiso en los colaboradores aporta evidentemente al crecimiento de la empresa, pues ello implica una conexión e involucramiento con los objetivos de la misma, por ende, la participación para la realización de funciones

será mayor y óptima, logrando así un posicionamiento destacado de la empresa en un mercado laboral competitivo que se mueve en base a esa fuerza laboral dinámica que se capacita, desarrolla y pone a manifiesto constantemente sus habilidades en la medida que este talento humano perciba que los líderes se interesan por sus anhelos y necesidades.

Debido a ello es que el presente trabajo de investigación busca determinar la relevancia del compromiso en los colaboradores para con la empresa, a través de la proporción de datos reales que permitirán evidenciar la causa de permanencia o renuncia del colaborador, el nivel de productividad y el índice de ausentismo, siendo estos principales indicadores de compromiso organizacional.

Considerando también el aporte práctico que contribuirá al presentar un programa de intervención para el fortalecimiento y/o el inicio de un compromiso en los colaboradores, ofreciendo a la institución un plan estructurado en base a una investigación minuciosa que permite crear y plantear estrategias de soluciones para enfrentar y afrontar dificultades vinculadas con las dimensiones y el nivel de compromiso laboral.

Dando por expuestas las razones que acreditan la necesidad de hacer foco al compromiso organizacional para el incremento de productividad y fidelización al colaborador, considerado a este último un ser humano con capacidades y competencias, con aptitudes y actitudes, pero también con necesidades de desarrollo y expectativas, con sueños y objetivos, es que se enfatiza en los beneficios del conocimiento de los resultados de la investigación para las organizaciones interesadas en obtener un crecimiento sostenido y con un valor agregado.

CAPÍTULO II

Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Aldana Jennifer (2013), Guatemala, realizó una investigación sobre **“Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo”**, cuya finalidad fue “determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria”. Dicha encuesta es descriptiva – cuantitativa, teniendo como muestra a un grupo de trabajadores de una institución bancaria compuesta por 35 hombres y 35 mujeres, haciendo un total de 70 trabajadores. El instrumento utilizado fue un cuestionario llamado “Compromiso laboral para con la empresa”, teniendo como resultado que la muestra posee un alto compromiso organizacional, sin la existencia de una diferencia significativa entre el compromiso que poseen los hombres y mujeres. Asimismo, tampoco existe una diferencia entre hombres y mujeres en el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, tampoco hay diferencia relevante con respecto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales entre hombres y mujeres, ni diferencia notable entre hombres y mujeres en el grado de compromiso organizacional según la disposición que tienen a la adopción y generación de cambios dados por la alta gerencia en beneficio para los colaboradores.

Crespo Carolina (2016), México, realizó una investigación sobre **“Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis de Potosí, S.L.P.”**, teniendo como objetivo principal determinar la relevancia de las dos variables y su relación, realizado con un enfoque cuantitativo no experimental; siendo la población todos los trabajadores de la empresa, con una cantidad de 80 personas, a través de dos cuestionarios: para clima organizacional el de Araujo et al. (2011), y para

compromiso organizacional el de Meyer y Allen (1991). Dicha investigación dio como resultados que sí existe una relación entre clima y compromiso organizacional, considerando además las características como género, el nivel de puesto, la pertenencia o no al sindicato, el tipo de turno y la existencia de línea de carrera.

Romero Paulina (2017), Quito - Ecuador, realizó un estudio sobre **“Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”**, cuya finalidad fue “determinar si las modalidades de contrato Ocasional y Nombramiento influyen en el compromiso organizacional de los Servidores Públicos del Ministerio del Trabajo”. Se utilizó el método exploratorio y/o descriptivo para dicha investigación, teniendo como objeto de estudio una muestra que estuvo conformada por 372 funcionarios contratados bajo las modalidades de Contratos Ocasionales y Nombramientos en sus distintos tipos, utilizando como instrumento la encuesta de Meyer & Allen incluidas con ítems de las dimensiones de compromiso Político y Personificado. Los resultados de dicha investigación rechazan la hipótesis planteada, pues el compromiso organizacional de los servidores públicos no tiene relación con la modalidad Contractual de la muestra, ya que el compromiso que se genera hacia la organización está determinado por ciertos factores que le llevan al servidor público a experimentar distintos niveles de los diferentes compromisos planteados: Personificado, Afectivo e Instrumental; además, el compromiso normativo no posee presencia significativa en dicho grupo de estudio.

Pérez Claudia (2013), Monterrey – México, ejecutó una investigación denominada **“Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público”**, teniendo como propósito identificar la relación entre estos dos factores; realizado a través del tipo de estudio transversal de correlación, cuasi experimental descriptivo, siendo también el diseño cuasi experimental. Los participantes para la muestra fueron 72 trabajadores del hospital, conformado por 40 enfermeras, 30 médicos, una supervisora de enfermería y el subdirector del hospital. Se utilizaron 3 cuestionarios: el Cuestionario de

compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991), y dos escalas de evaluación del desempeño, cada uno para el personal médico y para el personal de enfermería respectivamente. La conclusión de dicha investigación se basa en que existe una “relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras”.

Fernández Ángela (2017), España, realizó una investigación sobre “**Compromiso organizacional**”. Con el objetivo de medir el tipo y el nivel de compromiso que se da en los trabajadores de una determinada organización, siendo esta la facultad de ciencias empresariales y del trabajo. Se realizó a través de una investigación de tipo descriptiva transversal, con una muestra de 22 profesores de dicha facultad de la universidad de Valladolid a través de una encuesta de escala Likert de Meyer y Allen. La conclusión de la investigación en mención fue que el compromiso organizacional es fundamental para el logro de los objetivos de la organización y que la organización se verá afectada según el tipo de compromiso que tengan los colaboradores, considerando que el tipo de compromiso afectivo es el más propicio para el beneficio de toda la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Paredes Angie (2018), Lima, realizó un estudio sobre “**Compromiso organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017**”, con el objetivo de determinar el compromiso organizacional en los colaboradores de dicha entidad. El tipo de investigación fue descriptiva y el diseño de la misma fue no experimental, contando con una muestra de 70 colaboradores a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991, adaptada en Lima Metropolitana por Montoya, 2014), evidenciando que un 56% de los colaboradores está comprometido y un 4% no está comprometido con la organización, además, un 54% está comprometido afectivamente en un nivel favorable y un 3% se encuentra en un nivel desfavorable; un 44% posee compromiso de continuidad en categoría

favorable y el 6% está en una categoría muy favorable, así también, un 58% posee un compromiso normativo desfavorable y un 12% se encuentra en la categoría “Muy desfavorable” de dicha dimensión.

Pérez Raquel (2014), Lima, investigó acerca de la **“Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”**, con el objetivo de precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional. A través de una muestra de 226 personas de una universidad pública y otra privada, utilizando como instrumentos la escala de Motivación en el trabajo (MAWS) y la escala de Compromiso Organizacional (ECS). Los resultados indicaron que existe una asociación positiva y de mediana intensidad entre las variables de Motivación Autónoma y Compromiso Afectivo.

García Katuska (2017), Lima, realizó una investigación sobre **“Compromiso organizacional en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una Universidad privada de Lima, 2017”**, con el objetivo de determinar la existencia de un nivel de compromiso organizacional en la organización de investigación. El estudio es de tipo aplicada y el diseño es no experimental. La muestra fue de 141 agentes encuestados, a través del Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Los resultados indicaron que el 38,3% de los colaboradores posee un nivel alto de compromiso con la organización.

Lévano Kateryn (2018), Lima, ejecutó un estudio sobre **“Compromiso organizacional en los trabajadores del área de ventas de la empresa Atento en el distrito de Ate, 2018”**, teniendo como objetivo determinar el compromiso organizacional en los trabajadores del área de ventas de la empresa mencionada. Realizando la investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental, a través de una muestra de 46 colaboradores a quienes se les aplicó como instrumento de evaluación la Escala de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Los resultados evidenciaron que el 39,13% se encuentra ubicado en la categoría “Promedio”, y un 34,8% se encuentra en la categoría “Bajo”. Asimismo, en la dimensión Compromiso afectivo un 23,91% se ubica en la categoría “Alta” y

el 39,13% de trabajadores se ubica en la categoría “Bajo”; en la dimensión de continuidad el 32,61% de colaboradores se ubica en la categoría “Alta” y un 34,78% se ubica en la categoría “Bajo”; además, en la dimensión Compromiso Normativo el 34,78% de trabajadores se ubica la categoría “Alta” y el 32,61% se ubica en la categoría “Bajo”.

Noceda Dayann (2018), Lima, realizó un estudio sobre “**Compromiso Organizacional en Policías de la División de Operaciones Especiales – Escuadrón Verde Lima**”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de compromiso organizacional que presentan los policías de dicha institución. El estudio es no experimental, con un enfoque cuantitativo de tipo transversal a nivel descriptivo; con una muestra de 200 trabajadores, a quienes se le aplicaron como instrumento de medición el Cuestionario de Compromiso Organizacional de los autores Meyer y Allen. Como resultado se obtuvo que, el 38% de los trabajadores presentan un nivel promedio de compromiso organizacional, y un 26% posee un nivel alto de compromiso con la compañía.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Conceptualización de compromiso organizacional

Becker (1960) refiere que el compromiso en la organización se manifiesta cuando la persona es constante en su actuar, por realizar inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses.

Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que identifica la relación del trabajador con la organización e influye en la decisión del empleado de continuar siendo miembro de dicha organización en la que se desempeña.

Robbins y Judge (2009) define el compromiso organizacional como una de las principales actitudes hacia el trabajo y se refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización en la que labora y las metas de la misma, deseando mantener su relación laboral con dicha empresa.

Castro Solano (2010) manifiesta que el compromiso laboral es un estado psicológico que se distingue por el vínculo entre el trabajador y la organización, y que influye en las decisiones del empleado de mantener o no su condición de miembro en la organización.

Eric H. Kessler (2013) refiere que el compromiso organizacional es el sentido que vincula al trabajador con la empresa con la que está asociado. El colaborador posee un sentido de lealtad cuando percibe que existe una congruencia entre sus objetivos y los de la compañía, por ello es capaz de esforzarse en nombre de la organización y de seguir conectado con la misma. Siendo el compromiso organizacional un antecedente clave para otras actitudes importantes en la compañía, como es la rotación y el desempeño.

2.2.2 Antecedentes

Las variables o determinantes que se consideran como una de las principales influencias en el desarrollo del compromiso laboral en el empleado, se relacionan con la teoría X y la teoría Y propuesta por Douglas McGregor, ya que su teoría de la motivación interfiere en el establecimiento de la magnitud del vínculo psicológico que puede tener el colaborador con la empresa en la que labora.

McGregor (1994) propuso dos perspectivas diferentes de las personas, como un modelo ciertamente exagerado que se daban en las organizaciones: uno en esencia negativo y otro positivo, denominado teoría X y teoría Y, respectivamente. El investigador concluyó, luego de estudiar la manera en la que los directivos y gerencia se relacionaban con los trabajadores, que los puntos de vista que gerencia tenía de la naturaleza de las personas se basaba en ciertas suposiciones y tendían a moldear su comportamiento hacia los trabajadores de acuerdo con sus agrupaciones de suposiciones.

Es por ello que, de acuerdo con la teoría X, los gerentes consideran que a los trabajadores les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que es necesario que sean dirigidos, incluso forzarlos a trabajar. Opuesto a esta

teoría sobre la naturaleza de los seres humanos, la teoría Y refiere que los gerentes suponen que los empleados consideran el trabajo como algo natural, tan igual como el descanso o el juego, por lo que el empleado aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad. Ante esta última teoría, McGregor planteó que sus supuestos eran más válidos que su teoría X, por lo tanto, refirió propuestas como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables que impulsaran retos y buenas relaciones grupales, acciones que maximizarían la motivación de un colaborador en su trabajo, y por ende, esté más comprometido.

Tabla 1.

Teoría X y Teoría Y

Teoría X	Teoría Y
A las personas por lo general les disgusta trabajar y si pueden, lo evitan.	Las personas son activas, tienen metas y disfrutan de sus empeños.
Trabajan para obtener recompensas y por status	En el trabajo buscan satisfacción, sensación de contribución, orgullo, etc.
Los trabajadores permanecen en su puesto por temor a ser despedidos.	La supervisión y la coacción no son la única forma de conseguir que los trabajadores se esfuercen. Estos se esfuerzan para lograr los objetivos a los que se han comprometido.
Los empleados prefieren ser dirigidos en vez de ser ellos quienes dirijan sus vidas.	La gente busca tener responsabilidades.
Los trabajadores necesitan ser adiestrados en el contenido de su trabajo.	Las personas maduras aspiran a la autorrealización y la autonomía.
Necesitan supervisores que les supervisen de cerca para que el trabajo salga bien.	Las personas cercanas a una situación ven y aprecian lo que se necesita y pueden solucionarlo por sí mismos.
La gente solo se preocupa por sus intereses dejando de lado los intereses del resto.	Las personas que se interesan por su trabajo pueden desarrollar métodos para su mejor desarrollo.
Las personas se resisten al cambio por lo que prefieren seguir como están.	La gente se cansa de lo rutinario, por lo que prefiere explorar nuevas experiencias. Son creativos.
Necesitan directrices concretas sobre cómo hacer el trabajo.	La imaginación y la creatividad para solucionar problemas en la organización es una capacidad muy desarrollada entre las personas.

Fuente: Ángela Fernández (2017)

La teoría X refiere a las actitudes negativas de un empleado, pues se caracteriza por no querer trabajar, no tiene ningún tipo de motivación y tiene

que exigírsele para que lleve a cabo su trabajo. Considerando que las motivaciones que se deben utilizar para que el empleado realice su trabajo tienen que ser extrínsecas, basándose en las creencias de los directivos de organizaciones burocráticas, teniendo como principal premisa que los empleados tienen que hacer su trabajo para que la empresa sea exitosa.

Con la teoría Y se pretende que las organizaciones constituyan un sistema de cooperación, partiendo de que los trabajadores son conscientes de sus capacidades y su potencial. Así, los trabajadores cumplirán sus objetivos personales al cumplir con los objetivos de la empresa; por ello la organización considera al trabajador e impulsa su autonomía en lugar de emplear el control y supervisión constante por parte de los mandos altos, creando una relación de confianza entre subordinados y jefes.

McGregor expuso con estas teorías que si las organizaciones desean conseguir que los trabajadores laboren voluntariamente debe haber un cambio de actitud hacia ellos, teniendo como consecuencia un trato más humano y una labor más eficiente. Aunque refiere también que cuando no es posible establecer un compromiso entre los colaboradores y los directivos, se convierte en apropiado el método basado en el autoritarismo (control y autoridad).

La teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964) refiere una de las teorías de la motivación más aceptadas. Esta teoría sustenta que la fuerza para que una persona actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo interesante que resulte éste para la persona. Por ende, a los trabajadores les motivará emplear cierto nivel de esfuerzo cuando perciban que eso les llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño, y que ésta conducirá a premios que la organización le dará como un aumento de remuneración, un bono o un ascenso; y que estos premios o incentivos satisfarán las metas personales de los trabajadores. Es así que la teoría se centra en tres relaciones:

- a. Relación esfuerzo – desempeño. La probabilidad que ve el individuo de que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá a un buen desempeño.
- b. Relación desempeño – recompensa. Grado en que la persona cree que el desempeño a un nivel sobresaliente llevará a la obtención del resultado que desea.
- c. Relación recompensas – metas personales. Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las necesidades o metas personales del trabajador, y de lo atractivo que resultan ser esas recompensas potenciales para el individuo.

Esta teoría permite explicar el por qué muchos empleados no están motivados en su centro de labores y solo hacen un esfuerzo mínimo para mantener su trabajo, ya que el incumplimiento de esta relación propuesta por Vroom ya sea por parte del trabajador o del empleador, llevará a una ineficiencia de resultados y al escaso disfrute de recompensas, y por ende, al incumplimiento de los objetivos organizacionales.

Aunque este modelo aplica a organizaciones que estén dispuestas a dar incentivos que vayan de acuerdo al desempeño de los trabajadores, quizá los incentivos no satisfagan las metas de los empleados. Además, es necesario que el esfuerzo que se emplee en el trabajo deba ir acorde a resultados efectivos que la empresa pueda evidenciar. He ahí la importancia de que las recompensas se adecúen a las necesidades individuales del trabajador y sean equitativas a su desempeño.

Esta teoría puede explicar por qué gran parte del capital humano desarrolla pocos esfuerzos para cumplir con sus responsabilidades de trabajo y estar comprometido con la empresa.

2.2.3 Evolución del compromiso

Según Meyer y Allen (1997) el interés por el compromiso organizacional nació de la creencia de que estaba relacionado con la rotación del personal, debido a ello se encontró que, considerando los costos relacionados a la rotación, se puede evitar pérdidas al aumentar el

compromiso de los trabajadores. Sin embargo, los autores postularon que, la organización no debe centrarse especialmente en el volumen de negocios como consecuencia del compromiso, sino más bien, en otros factores, como los comportamientos relevantes para el trabajo: el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y el ausentismo.

Para Eric H. Kessler (2013) las investigaciones realizadas acerca del compromiso organizacional han crecido en popularidad en los últimos años en la literatura de los campos de Administración y Psicología Industrial-organizacional. Es así que, el compromiso organizacional está entre lo más estudiado de todas las características que han sido de interés por parte de los académicos organizacionales. Y es que este interés debe al hecho de que el compromiso organizacional parece predecir ciertos aspectos vinculados con la compañía, como el desempeño y la rotación de personal, mejor que otras actitudes laborales, como la satisfacción laboral. Debido a ello, desde la década de 1960 se comenzó a conceptualizar esta variable, y es a través de tres enfoques principales que permiten definir y medir el compromiso en el trabajo, los cuales son:

El enfoque calculador:

Este enfoque se basa en la teoría de Howard Becker que introdujo el término de la “apuesta paralela” en la década de 1960 (referido a la apuesta que se hace en los juegos de azar, como la apuesta que está separada de la apuesta principal), para referirse a todas las inversiones valoradas por el colaborador que se perderían si éste abandonara la compañía, como el estatus, la antigüedad y las amistades, convirtiéndose ello en una amenaza si dejara la empresa, junto con la percepción de la falta de oportunidades para sustituirlas o compensarlas, es pues, lo que compromete al colaborador con la organización.

El enfoque actitudinal:

Este enfoque es llamado “el comportamiento organizacional”, “enfoque psicológico” o “compromiso de valor”, pues se direcciona como un compromiso afectivo. De acuerdo a este enfoque, los colaboradores están

comprometidos con la organización debido a que se identifican con los valores y objetivos de la compañía, bajo estas tres dimensiones (según Eric H. Kessler, 2013): “(a) un deseo de mantener la afiliación a la organización, (b) la creencia y aceptación de los valores y objetivos, y (c) la voluntad de esforzarse en nombre de la organización”.

El enfoque multidimensional:

De acuerdo a la propuesta bidimensional de Meyer y Allen en 1984, se menciona que existen dos dimensiones del compromiso organizacional: el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad, muy vinculadas con las propuestas anteriores, como lo es el enfoque actitudinal y el enfoque calculador de Becker, respectivamente. La primera dimensión, el compromiso afectivo, se refiere a los sentimientos positivos y de apego que permiten al colaborador sentirse identificado con la organización y participar en ella. La segunda dimensión, compromiso de continuidad, se refiere a la medida en la que el trabajador se siente comprometido con la organización en base a los costos que se vinculan si éste deja la empresa, pudiendo subdividirse en dos dimensiones, la primera representa los sacrificios realizados por el trabajador para permanecer en la empresa, denominado “compromiso de continuidad de alto sacrificio”, y la segunda representa las alternativas de empleo disponibles (“compromiso de continuidad de bajas alternativas”). Por ello, algunos investigadores sostienen que el constructo debe ser estudiado como un modelo que contiene cuatro componentes.

2.2.4 Características

Según Meyer y Allen (1997) un trabajador comprometido es alguien que está en “las buenas y en las malas” con la organización, quien asiste al trabajo de manera constante, alguien que se esfuerza todos durante toda su jornada laboral, es quien protege los bienes de la empresa, quien comparte los objetivos y valores de la compañía. De acuerdo a ello, se podría decir que contar con un trabajador comprometido constituiría una ventaja competitiva para la organización, aunque es importante identificar que este compromiso no sea un compromiso “ciego”, que conlleva a la aceptación del

colaborador de seguir laborando en una empresa a pesar de que ésta haya perdido su capacidad de innovar y esté en declive.

Por parte del empleador, se menciona que generar compromiso en sus colaboradores podría obligarlos a tener que ser recíprocos con la actitud que los trabajadores adoptan, y ello no les sería conveniente, pues implicaría un egreso económico elevado y no planificado. Sin embargo, es importante considerar que el colaborador desarrolla su compromiso con la empresa en base a la satisfacción de la necesidad económica y de aprendizaje que tiene como expectativa, así como los beneficios que la compañía le ofrece, como el desarrollar una labor desafiante que potencialice todas las habilidades del colaborador, relacionarse con gente de su interés, desarrollarse como persona, etc; todo ello constituye en las ventajas del empleado por llegar a comprometerse.

Aunque, estar comprometido con la organización genera también una inversión de tiempo y un gasto de energía, privando al colaborador de pasar tiempo con su familia o dedicarse a otros ámbitos de su agrado, además, podría disminuir su interés por actualizarse en conocimientos que el mercado laboral competitivo actual requiere y que generarían su empleabilidad en caso la organización dejase de existir.

De acuerdo a ello, las características de compromiso según el empleado y el empleador pueden tener dos perspectivas. Siendo importante saber qué tan sólida es la relación o conexión del colaborador con la organización, para poder determinar si es que están comprometidos porque poseen beneficios o porque la organización los ha direccionado o conquistado para que lleguen a comprometerse, discerniendo en base a ello, los beneficios que se obtienen al tener un empleado comprometido en la empresa, considerando también la comprensión de las distintas formas que el colaborador puede asumir el compromiso y las condiciones que conducen a su desarrollo.

2.2.5 Dimensiones

Meyer y Allen (1991) propusieron un modelo de compromiso de tres componentes y los describieron según la percepción del empleado: afectivo, de continuidad y normativo. Pues los autores notaron que el compromiso refleja una orientación afectiva por parte del colaborador hacia la organización, una consideración de los costos asociados con el abandono de la organización por parte del mismo y una obligación moral de permanecer en la compañía.

2.2.5.1 Compromiso afectivo

Se refiere a la vinculación emocional, la identificación y participación del colaborador en la organización. Por ende, el trabajador que ha desarrollado este compromiso, continúa laborando porque principalmente, quiere hacerlo.

Se manifiesta además que, la manera en la que se comunica una política de la empresa se relaciona con el compromiso afectivo, pues en la medida en que el empleado acepte las nuevas políticas que se implementan aumentará también su compromiso afectivo.

Se considera también, las características de las personas a través de dos variables: demográficas (como el género y la edad), y las variables disposicionales (como la personalidad y los valores). Aunque la relación con la variable demográfica y el compromiso afectivo no es sólida, sino más bien, está ligado a las características laborales y experiencias que poseen los trabajadores, así, es posible que ellos necesiten adquirir cierta cantidad de experiencia en la organización para que puedan estar fuertemente vinculados a ella, considerando que estas experiencias deben ser consideradas como gratificantes o satisfactorias, y ésta será mayor en la medida que los trabajadores perciban también que hay una preocupación hacia ellos por parte de la organización.

2.2.5.2 Compromiso de continuidad:

Dicha dimensión se refiere a la conciencia del trabajador sobre los costos que se generarían si éste abandona la organización. Los trabajadores que poseen este compromiso permanecen en la compañía porque consideran que tienen que hacerlo, pues este compromiso se desarrolla en el empleado como resultado ante la idea de todo lo que perdería (tiempo, dinero y esfuerzo) si dejase la organización, ya que percibe que ha hecho una inversión de algo valioso, y al dejar la compañía, perdería dicha inversión. Por ende, los trabajadores con este compromiso permanecen debido a una necesidad de hacerlo.

Asimismo, este compromiso se desarrolla dependiendo de las alternativas de empleo que percibe el trabajador, pues si piensa que posee diversas alternativas viables para encontrar trabajo tendrá un compromiso de continuidad menor que aquel que piensa que sus alternativas son mínimas. En conclusión, la percepción sobre la disponibilidad de alternativas de empleo tendrá una correlación negativa con el compromiso de continuidad.

2.2.5.3 Compromiso normativo:

Se refiere a los sentimientos de obligación que posee un trabajador de permanecer en la organización en la que se desempeña. Por ello, los trabajadores con un compromiso normativo permanecerán en una organización debido a su creencia sobre lo que es correcto hacer por una actitud moral y de lealtad.

Este compromiso tiene como base de desarrollo en el empleado el conjunto de presiones que éste ha tenido por parte de la familia y la cultura durante su proceso de socialización temprana y durante su proceso de socialización cuando recién llega la organización, pues estas experiencias llevan un mensaje que el empleado interioriza debido al aprendizaje que obtiene sobre lo que es valorado y lo que los demás esperan de él.

Este compromiso se desarrolla también por la inversión que hace la organización en el trabajador y que para él es difícil de corresponder, como pagos de capacitaciones o beneficios que involucran también a su familia. Por ende, se convierte en una norma de reciprocidad, que resulta ser incómodo para el empleado, y es por eso que prefiere sesgar este desequilibrio a un sentimiento de obligación moral. Asimismo, este compromiso puede desarrollarse en base a un “contrato psicológico” entre el trabajador y la organización, que consiste en la creencia de las dos partes que existe una relación de intercambio con respecto a las obligaciones que cada uno posee y se relacionan entre ambas partes.

Cabe señalar que las tres dimensiones dadas se dan de manera conjunta, y no necesariamente aisladas, aunque se describen sus procesos por separado, pues la relación entre el empleado y la organización no resulta netamente del desarrollo de un solo componente del compromiso. Así, para entender el compromiso del colaborador con la organización, se debe saber que el compromiso puede adoptar múltiples formas y que cada una de ellas puede relacionarse con varias entidades o áreas, como con el grupo de trabajo, con la alta gerencia y el sindicato. Es por ello que para lograr una mejor comprensión de la relación del trabajador con la organización se consideran las tres formas distintas de compromiso de manera holística, en vez de clasificarlas como “de un tipo en particular” (Meyer y Allen, 1997).

Tabla 2.

Definiciones del compromiso

Orientación afectiva
El apego de un fondo individual de afectividad y emoción al grupo (Kanter, 1968, p. 507)
Una actitud o una orientación hacia la organización que vincula o adjunta la identidad de la persona a la organización (Sheldon, 1971, p.143)
El proceso mediante el cual los objetivos de la organización y los del individuo se integran o se vuelven cada vez más congruentes. (Hall, Schneider y Nygren, 1970, pp. 176 - 177)
Un apego partidista y afectivo a los objetivos y valores de la organización, al rol de uno en relación con los objetivos y valores, y a la organización por su propio bien, parte de su valor puramente instrumental. (Buchanan, 1974, p. 533)
La fuerza relativa de la identificación de un individuo y su participación en una organización particular. (Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 27)

Basado en el costo
Beneficio asociado con la participación continua y un "costo" asociado con el abandono. (Kanter, 1968, p. 504)
El compromiso llega a ser cuando una persona, al hacer una apuesta lateral, vincula intereses extraños con una línea de actividad consistente. (Becker, 1960. p.32)
Un fenómeno estructural que se produce como resultado de transacciones organizativas individuales y alteraciones en apuestas paralelas o inversiones a lo largo del tiempo. (Hrebiniak & Iurto, 1972, p. 556)

Obligación o responsabilidad moral
Los comportamientos de compromiso son comportamientos socialmente aceptados que superan las expectativas formales y / o normativas relevantes para el objeto del compromiso. (Wiener & Gechman, 1977, p. 48)
La totalidad de las presiones normativas internalizadas para actuar de una manera que cumpla con los objetivos e intereses de la organización (Wiener, 1982, p. 421)
El empleado comprometido considera que es moralmente correcto permanecer en la empresa, independientemente de cuánta mejora de estado o satisfacción le dé la compañía a lo largo de los años. (Marsh & Mannari, 1977, p. 59)

Fuente: Citado por Meyer y Allen (1997) pág. 12

2.2.5 Enfoque

Con respecto a la literatura acerca del comportamiento organizacional, el compromiso, que forma parte de ello, se ha enfocado en la relación directa que posee con la organización. Es decir, que sea un constructo específico con sus propios antecedentes y características.

Este enfoque ha planteado dos grandes paradigmas. Primero, según Morrow 1983 (citado por Meyer y Allen, 1997), menciona que el compromiso organizacional como constructo, era muy similar (y hasta redundante) con otros constructos, como la participación laboral, la ética laboral y el compromiso profesional. Pues, se evidenció que los antecedentes y las consecuencias de compromiso organizacional no eran distintas a los antecedentes y consecuencias de estas otras variables (participación laboral, la ética laboral y el compromiso profesional). Ante ello, se sostuvo que, para garantizar a esta variable digna de ser estudiada específicamente, debe demostrarse que este constructo se distingue de los otros constructos antes mencionados que se relacionan, y que contribuye de manera particular a la comprensión de las variables de resultados relevantes, como la rotación y el desempeño laboral.

Favorablemente, las investigaciones posteriores proporcionan evidencias sólidas para el estudio de la estructura del compromiso organizacional como constructo, permitiendo distinguirse de la satisfacción laboral, la participación laboral, la relevancia profesional, la vinculación de grupos de trabajo y la ética laboral. Se ha demostrado también que el compromiso con la compañía sí contribuye de manera única a la predicción de significativas variables de resultados.

El segundo paradigma, según Reichers 1985 (citado por Meyer y Allen, 1997), refiere que, a pesar que la organización es concebida como entidad monolítica e integral que provoca en los colaboradores en general una identificación y vínculo, las organizaciones también comprenden diversos grupos (áreas) que poseen sus propias metas y valores en particular que pueden ser o no concordantes con las metas y valores de la propia organización. Por ende, el compromiso organizacional puede

entenderse como una colección de compromisos múltiples. Esta posibilidad infiere que el colaborador puede tener distintos perfiles de compromiso y que puede haber un conflicto entre estos compromisos. Ello lo corroboró a través de la evaluación del compromiso organizacional en general, con el Cuestionario de Compromiso Organizativo y con cuatro constituyentes de relevancia a una muestra de 124 profesionales de la salud mental. Encontrando como resultados que el compromiso con la organización tenía una correlación significativa solo con el compromiso con los objetivos y valores de la alta gerencia, de modo que, no es extraño que estos profesionales de la salud mental tuvieran un menor compromiso con la organización cuando creían que su propio patrón de compromisos con las diferentes áreas difería del de la alta gerencia.

2.3 Definiciones conceptuales

Referirse a la definición de compromiso organizacional es considerar a diversos autores que coinciden en plantear como esencia que el compromiso en el colaborador es la relación positiva que tiene con la empresa en la que se desempeña.

Para Mowday et. Al el compromiso es “la fuerza relativa de la identificación de un individuo con implicación, en una determinada organización”. Así también, Cohen y Kirchmeney (1995) establecen el compromiso como “la dedicación y lealtad de un individuo hacia la organización” (Cit. en Gallardo y Triadó 2007).

O`Reilly y Chatman (1986) definen el compromiso como un vínculo psicológico de una persona hacia una organización, que permite establecer el grado de interiorización de la persona sobre las características o particularidades de la organización.

Según Robbins y Judge (2009) el compromiso organizacional es una de las principales actitudes hacia el trabajo y refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización en la que labora y las metas de la misma, deseando mantener su relación laboral con dicha empresa. Por lo tanto, el compromiso organizacional es “la identificación del individuo con la organización que lo emplea” (p.79). Asimismo, los autores refieren que el compromiso ocupacional tiene tres

componentes diferentes: como es el compromiso afectivo, que es el vínculo emocional hacia la empresa y la creencia de los valores que ésta posee; así también el compromiso para continuar, refiriéndose al valor económico como punto principal de comparación para decidir permanecer o dejar la organización, y por último, el compromiso normativo, que es el sentimiento de obligación de permanecer en la compañía por razones netamente morales o éticas.

Para Meyer y Allen (1997), el compromiso es un estado psicológico que identifica la relación del trabajador con la organización e influye en la decisión del empleado de continuar siendo miembro de dicha organización en la que se desempeña.

Asimismo, considerando la propuesta de Meyer y Allen (1997), según Robbins y Judge (2009), el compromiso afectivo es la “dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores” (pág. 79), así como el compromiso de continuidad es el “valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla” (pág. 81), y el compromiso normativo es la “obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas” (pág. 81).

Compromiso afectivo

Se refiere a la vinculación emocional que establece el colaborador con la organización, la identificación y participación en la misma. Quiere decir que el colaborador continúa laborando porque realmente quiere hacerlo. Se manifiesta además que, la manera en la que se comunica una política de la empresa se relaciona con el compromiso afectivo, pues en la medida en que el empleado acepte las nuevas políticas que se implementan aumentará también su compromiso afectivo.

Compromiso de continuidad

Refiere a la conciencia del trabajador sobre los costos que se generarían si éste abandona la organización. Los trabajadores que poseen este compromiso permanecen en la compañía porque consideran que tienen que hacerlo, pues este compromiso se desarrolla en el trabajador como resultado ante la idea de todo lo que perdería (tiempo, dinero y esfuerzo) si dejase la organización, ya que percibe

que ha hecho una inversión de algo valioso, por ende, al dejar la compañía, perdería dicha inversión.

Compromiso normativo

Alude a los sentimientos de obligación que posee un trabajador de permanecer en la organización en la que se desempeña. Por ello, los trabajadores con un compromiso normativo permanecerán en una organización debido a su creencia sobre lo que es correcto hacer por una actitud moral y de lealtad.

Este compromiso se desarrolla también por la inversión que hace la organización en el trabajador, y que para este último es difícil de corresponder, como pagos de capacitaciones o beneficios que involucran también a su familia.

CAPÍTULO III

Metodología de investigación

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo. Con respecto a la misma, Hyman (1955) menciona que, consta netamente de describir un fenómeno con el objetivo de hacer una medición precisa de una o más variables dependientes, en una población específica o en una muestra de aquella población. Asimismo, Arias Fidias (1999) menciona que, cada variable se analiza de forma autónoma o independiente, por ende, en esta investigación no se formulan hipótesis, pero sí se enuncian en los objetivos.

3.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental. Considerando a Kerlinger (1979), sostiene que, la investigación denominada también *expost-facto*, es aquella en la que no se manipulan las variables, pues no hay condiciones ni estímulos a los cuales se exponga la población o muestra de estudio, ya que solo son observados en su realidad y el investigador no construye una situación. Así también, Hernández, Fernández y Baptista (2003) mencionan que, este diseño no se realiza al azar, pues implica solo la observación de los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de la presente investigación está conformada por 50 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a una empresa privada de servicios generales.

La empresa ubicada en el distrito de San Luis está conformada por 50 colaboradores, cuenta con 2 dueños y 5 gerentes que lideran las 5 áreas

respectivamente: Área de Recursos Humanos, Área de Administración y Finanzas, Área de Operaciones, Área de Logística y Área comercial.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es censal, ya que se seleccionó al 100% de la población, al considerar a todos los colaboradores de una empresa privada de servicios generales.

El tamaño de la muestra es de 50 colaboradores. Considerando a López (1998), quien refiere que la muestra censal es esa cantidad que representa a toda la población.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es el Compromiso organizacional, que tiene como objetivo determinar el tipo de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de servicios generales.

Tabla 3.

Operacionalización de variable Compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Peso	Nº de ítems	Indicadores	Niveles
Compromiso Organizacional	Afectivo: Se caracteriza por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la empresa.	35.01%	7	1; 3; 7; 10; 11; 12; 15	En total desacuerdo
	Continuidad: Se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos etc.	33.33%	5	4; 8; 13; 16; 17	En desacuerdo Ni en desacuerdo ni en acuerdo
	Normativa: Se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma le ofrece.	31.66%	6	2; 5; 6; 9; 14; 18	De acuerdo En total de acuerdo

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

Méndez (1999, p.143) refiere que las fuentes y técnicas para la recolección de la información son los medios empleados, hechos o documentos a los que acude el investigador para obtener información. Sostiene además que existen fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias corresponden a la información oral o escrita que es recolectada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los involucrados en un suceso o acontecimiento en específico; por otro lado, las fuentes secundarias refieren a la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido dicha información a través de otras fuentes ya sean escritas o por un participante en un acontecimiento.

3.4.2 Instrumento de evaluación

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario de Compromiso organizacional, que fue elaborado por Meyer y Allen (1997), adaptado por Montoya (2014).

Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen

Nombre de la Prueba	: Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autor	: Meyer y Allen
Procedencia	: Estados Unidos
Objetivo	: Conocer el tipo de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa u organización.
Estructura	: 03 componentes (consta de 18 ítems)
Componente afectivo	: 7 ítems

Componente de continuidad	: 5 ítems
Componente normativo	: 6 ítems
Adaptación	: Lima – Perú por Montoya (2014)
Escala tipo	: Likert
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 15 minutos aproximadamente

La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), fue traducida al idioma español por Arciniega y González (2006), quienes formularon 18 ítems en positivo. En Perú, Montoya (2014) adaptó y validó el instrumento en una investigación que realizó a 642 trabajadores de una empresa de call center en Lima. La escala, como antes mencionado, cuenta con tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. 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

Validez y Confiabilidad

La prueba fue validada por (Arciniega & González, 2006 citado por Montoya, 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 ende, 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 Oblímin, en el cual tiene dos factores resultantes: “compromiso Afectivo-Normativo” y “Compromiso Continuidad”, de la cual se obtiene:

Tabla 4.

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

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach 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.

Tabla 5.

Baremos para el cuestionario de compromiso organizacional

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

CAPÍTULO IV

Procesamiento, presentación y análisis de los resultados

4.1 Procesamiento de los resultados

Luego de reunir la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada (MS Excel 2013 y BMM SPSS Statistics versión 22).
- 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 valor mínimo
- Media aritmética

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

4.2 Presentación de los resultados

Tabla 6.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de compromiso organizacional

N	Válido	50
	Perdidos	0
Media		63,48
Mínimo		47
Máximo		87

El estudio realizado es de 50 sujetos sobre el compromiso organizacional, tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 63,48 que se categoriza como “Favorable”

Un valor mínimo de 47 que se categoriza como “Desfavorable”

Un valor máximo de 87 que se categoriza como “Muy favorable”

Tabla 7.

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes a compromiso organizacional

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N	Válidos	50	50	50
	Perdidos	0	0	0
Media		26,50	14,60	22,38
Mínimo		18	7	15
Máximo		35	23	30

En las dimensiones que abarcan la variable compromiso organizacional se pueden observar los siguientes resultados:

En la dimensión “Compromiso afectivo” se puede observar:

- Una media de 26,50 que se categoriza como “Muy favorable”
- Un mínimo de 18 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un máximo de 35 que se categoriza como “Muy favorable”

En la dimensión “Compromiso de continuidad” se puede observar:

- Una media de 14,60 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un mínimo de 7 que se categoriza como “Muy desfavorable”

- Un máximo de 23 que se categoriza como “Favorable”

En la dimensión “Compromiso normativo” se puede observar:

- Una media de 22,38 que se categoriza como “Favorable”
- Un mínimo de 15 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un máximo de 30 que se categoriza como “Muy favorable”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, se observarán las tablas estadísticas para identificar el alto índice, referente a las dimensiones de compromiso organizacional.

Tabla 8.

Resultados del Nivel total de Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	12	24,0	24,0	24,0
Favorable	28	56,0	56,0	80,0
Muy favorable	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 56% se considera categoría “Favorable”
- El 24% se considera categoría “Desfavorable”
- El 20% se considera categoría “Muy favorable”

■ DESFAVORABLE
■ FAVORABLE
■ MUY FAVORABLE

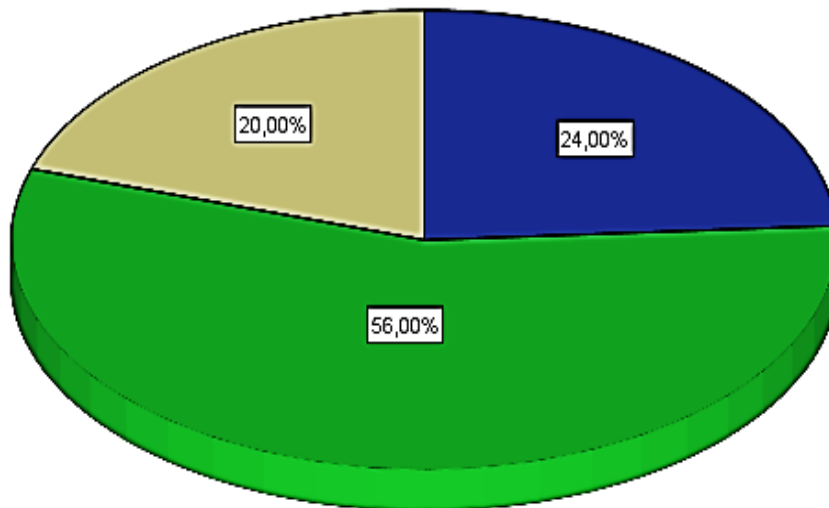


Figura 1. Resultados de Compromiso organizacional

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 56% se considera categoría “Favorable”
- El 20% se considera categoría “Muy favorable”

Tabla 9.

Resultados del Nivel de Compromiso afectivo de las dimensiones de Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	1	2,0	2,0	2,0
Favorable	14	28,0	28,0	30,0
Muy Favorable	35	70,0	70,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría "Favorable", obteniendo los resultados siguientes:

- El 70% se considera categoría "Muy favorable"
- El 28% se considera categoría "Favorable"
- El 2% se considera categoría "Desfavorable"

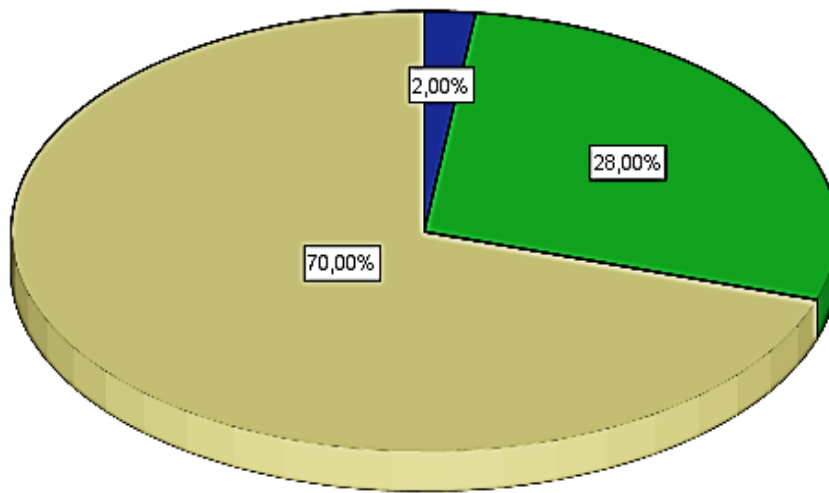
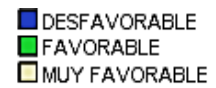


Figura 2. Resultados de Compromiso afectivo

Comentario:

El nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 70% se considera categoría “Muy favorable”
- El 2% se considera categoría “Desfavorable”

Tabla 10.

Resultados del Nivel de Compromiso de continuidad de las dimensiones de Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	14	28,0	28,0	28,0
Desfavorable	28	56,0	56,0	84,0
Favorable	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 56% se considera categoría “Desfavorable”
- El 28% se considera categoría “Muy desfavorable”
- El 16% se considera categoría “Favorable”

MUY DESFAVORABLE
DESFAVORABLE
FAVORABLE

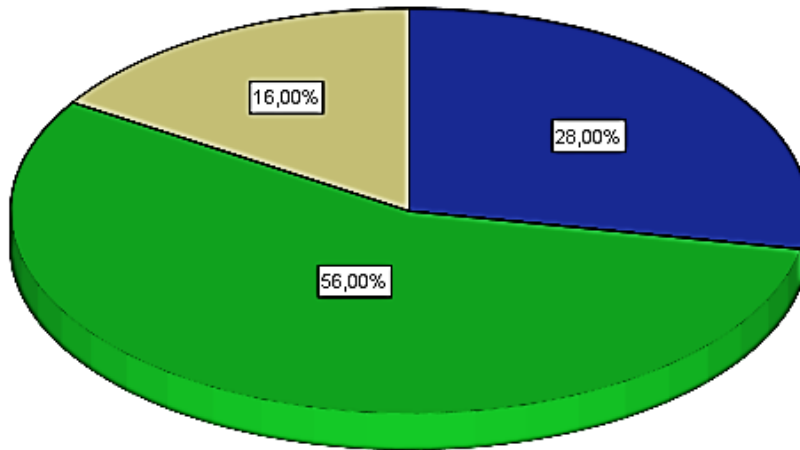


Figura 3. Resultados de Compromiso de continuidad

Comentario:

El nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría "Favorable", obteniendo los resultados siguientes:

- El 56% se considera categoría "Desfavorable"
- El 16% se considera categoría "Favorable"

Tabla 11.

Nivel de Compromiso normativo

Resultados del Nivel de Compromiso normativo de las dimensiones de Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	1	2,0	2,0	2,0
Desfavorable	7	14,0	14,0	16,0
Favorable	29	58,0	58,0	74,0
Muy favorable	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Comentario:

El nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 58% se considera categoría “Favorable”
- El 26% se considera categoría “Muy favorable”
- El 16% se considera categoría “Desfavorable”
- El 2% se considera categoría “Muy desfavorable”

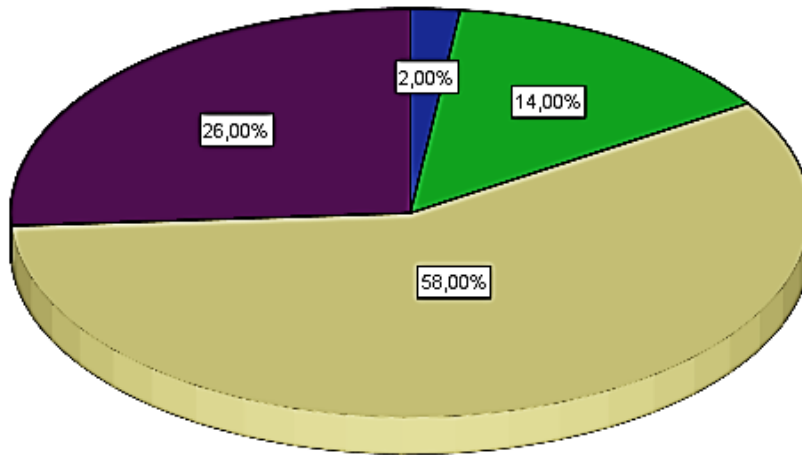
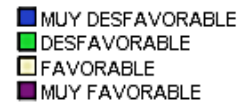


Figura 4. Resultados de Compromiso normativo

Comentario:

El nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis se considera categoría “Favorable”, obteniendo los resultados siguientes:

- El 58% se considera categoría “Favorable”
- El 2% se considera categoría “Muy desfavorable”

4.3 Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, a través de 50 colaboradores a quienes se le aplicaron el cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), y adaptado por Montoya (2014), para la respectiva recolección de información. Obteniendo como resultado total un nivel "Favorable" de 56% en el Compromiso organizacional, lo que determina que los trabajadores poseen un vínculo positivo con la empresa. Asimismo, se obtiene un 20% en la categoría de "Muy favorable", indicando que existe una alta identificación con los objetivos y valores de la organización, y un deseo de permanencia en la misma.

Estos resultados se asemejan con el trabajo de investigación de Paredes Angie (2018) en una empresa de trade marketing en Lima, a una muestra de 70 colaboradores, obteniendo como resultado que un 56% está comprometido con la organización.

Asimismo, García Katuska realiza su investigación en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una universidad privada de Lima en Perú (2017), evidenciando que un 38,3% de los trabajadores posee un nivel alto de compromiso con la organización.

Así también, de acuerdo al estudio de Lévano Kateryn (2018), realizado en el área de ventas de la empresa Atento de Lima en Perú obteniendo como resultado que, un 39,13% se encuentra ubicado en la categoría "Promedio" de compromiso con la empresa.

Según Robbins y Judge (2009) el compromiso organizacional es una de las principales actitudes hacia el trabajo y refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización en la que labora y las metas de la misma, deseando mantener su relación laboral con dicha empresa.

Asimismo, según Meyer y Allen (1991), el compromiso es un estado psicológico que identifica la relación del trabajador con la organización e influye en la decisión del empleado de continuar siendo miembro dicha organización en la que se desempeña.

Comentario: El compromiso organizacional es un indicador importante y un buen precedente para el alcance de las metas y visión de la empresa. En esta área, se observa que la mayoría de los trabajadores del presente estudio ha alcanzado un nivel “Favorable” debido a que muchos se sienten vinculados con los valores y objetivos de la organización.

En cuanto al primer objetivo específico, referido a especificar el nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis. Se observa que el 70% de trabajadores se ubica en el nivel “Muy favorable”, lo que indica que el motivo de permanencia de los colaboradores se debe a un deseo de seguir desempeñándose en ella, sin la percepción de condiciones que la aten obligatoriamente a la misma, sin embargo, el 2% de colaboradores están ubicados en el nivel “Desfavorable”, lo cual refleja que solo un pequeño porcentaje de colaboradores no se encuentra en la organización por un deseo natural de seguir laborando en ella.

Resultados semejantes se encontraron en la investigación de Paredes (2018) quien realizó su estudio sobre “Compromiso organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja”, en donde obtuvo que un 54% de los colaboradores está comprometido a un nivel “Favorable”, lo que indica que, en su mayoría, los trabajadores permanecen en la organización por un vínculo emocional con la misma. Mientras que un 3% se encuentra en un nivel “Desfavorable”, lo que denota que hay una mínima cantidad de empleados que no se identifica con la organización y, por ende, su permanencia no se debe a una conexión de afecto con la empresa.

Según Meyer y Allen (1991) sostienen que el compromiso afectivo se desarrolla por una vinculación emocional, la identificación y participación del colaborador en la organización. En consecuencia, el trabajador que ha desarrollado este compromiso, continúa laborando porque principalmente, quiere hacerlo.

Comentario: El compromiso afectivo se convierte en una de las principales dimensiones por la cual el empleador debe interesarse por desarrollar en su equipo, pues tener a colaboradores que permanezcan en la compañía por una voluntad no

condicionada garantiza un desempeño óptimo en el colaborador y, por lo tanto, el logro de las metas organizacionales.

Conforme al segundo objetivo específico, que fue determinar el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se evidencia que el 56% de colaboradores se encuentra en un nivel “Desfavorable”, refiriendo que los empleados no consideran que su permanencia en la organización se deba a una valoración de la inversión realizada en tiempo, dinero y esfuerzo. Contrario a ello, el 16% de los colaboradores se considera en la categoría “Favorable”, infiriéndose que sí existe una parte de la población que sigue laborando en la empresa porque considera que no puede echar a perder toda la inversión realizada, además de percibir que las oportunidades laborales externas son limitadas.

Semejanza en los resultados de esta dimensión se encuentran en la investigación de Lévano (2018) quien hizo su estudio basado en “Compromiso de los trabajadores del área de ventas de la empresa Atento en el distrito de Ate”, infiriendo que un 34,78% se encuentra en la categoría “Bajo”, refiriendo que un gran porcentaje de la población no ha desarrollado un compromiso que genera conciencia de valoración de todo el tiempo, dinero, esfuerzo y amistades generados a lo largo de su labor. Contrario a ello, el 32,13% se ubica en la categoría “Alta”, lo cual indica que sí hay colaboradores que laboran bajo la percepción de que no podrían dejar la organización porque perderían la inversión realizada en todo el tiempo de su permanencia.

Según Meyer y Allen (1991) refiere que el compromiso de continuidad es la conciencia del trabajador sobre los costos que se generarían si éste abandona la organización. Así, los trabajadores que poseen este compromiso, permanecen en la compañía porque consideran que tienen que hacerlo, pues este compromiso se desarrolla en el empleado como resultado ante la idea de todo lo que perdería (tiempo, dinero y esfuerzo) si dejase la organización, ya que percibe que ha hecho una inversión de algo valioso, y al dejar la compañía, perdería dicha inversión.

Comentario: Tener a colaboradores con un bajo desarrollo de esta dimensión puede denotar que no hay una adecuada valoración de sus potencialidades ni del esfuerzo que dan, aunque también puede indicar que siguen en la organización no

porque se vean condicionados a que van a perder algo ni que consideren que si dejan la organización no encontrarían otro puesto similar o mejor, sino que su vínculo con la empresa es voluntario e incondicional.

De acuerdo al tercer objetivo específico, referido a establecer el nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se obtiene que un 58% de los trabajadores se encuentra en categoría “Favorable”, lo que indica que los trabajadores permanecen en la organización en virtud de una postura de lealtad moral con dicha empresa como retribución a lo otorgado, aunque el 2% se ubica en categoría “Muy desfavorable”, denotando que un pequeño porcentaje del equipo percibe que su permanencia no se debe a una responsabilidad ética y moral con la empresa.

Conforme al presente resultado, la investigación de Lévano (2018) se asemeja con la misma por su estudio realizado en un área de ventas en la ciudad de Lima, obteniendo como resultados que el 34,78% de los trabajadores se encuentran en categoría “Alta”, lo cual indica que una cantidad considerable de colaboradores ha desarrollado una actitud de lealtad hacia la organización como motivo principal de su permanencia en la compañía. Contrario a ello, un 32,61% se ubica en un nivel “Bajo”, lo cual muestra que también una cantidad importante de colaboradores no basan su compromiso con la organización en virtud a una lealtad como actitud recíproca a lo que la empresa le ha dado (como capacitaciones de habilidades técnicas y oportunidades de línea de carrera).

De acuerdo a Meyer y Allen (1991) mencionan que el colaborador que permanece en la compañía por un compromiso normativo es porque poseen un sentimiento de obligación de permanecer en la organización en la que se desempeña. Por ello, los trabajadores con un compromiso normativo permanecerán en una organización debido a su creencia sobre lo que es correcto hacer por una actitud moral y de lealtad, es así que ellos sienten que tienen el deber de permanecer en la organización.

Comentario: La actitud de lealtad que pueden desarrollar los trabajadores puede ser un índice de que la empresa está capacitando e invirtiendo en su equipo, y posee un interés por su capital humano, pues como retribución por parte de los empleados será estar comprometidos con la organización bajo esta dimensión

normativa, aunque puede manifestarse que en la percepción del colaborador sea más importante tener que permanecer en una organización por un deber u obligación que hacer lo que él realmente desea hacer.

4.4 Conclusiones

- El nivel de compromiso organizacional que predomina en los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se encuentra en la categoría “Favorable”.
- El nivel de compromiso afectivo como dimensión del compromiso organizacional que prevalece en los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se encuentra en la categoría “Muy favorable”.
- El nivel de compromiso de continuidad como dimensión del compromiso organizacional que resalta en los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se encuentra en la categoría “Desfavorable”.
- El nivel de compromiso normativo como dimensión del compromiso organizacional que predomina en los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis, se encuentra en la categoría “Favorable”.

4.5 Recomendaciones

- Implementar un programa de intervención enfocado en el reforzamiento del compromiso en los colaboradores a través de las costumbres y políticas que posee la organización.
- Aplicar talleres que fomenten la identificación y participación de los colaboradores con la organización a través de la interiorización de los valores, la misión y visión de la empresa.
- Generar vínculos positivos entre los integrantes de la organización que fomenten el trabajo en equipo, así como una consciencia de valoración de sus competencias y de la labor que realizan.
- Fortalecer la motivación de los colaboradores para el logro de los objetivos.

CAPÍTULO V

Programa de intervención

5.1 Denominación del programa

Taller reforzamiento: Compromiso organizacional a los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales.

Objetivo general:

- Reforzar el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales.

Objetivos específicos:

- Potenciar la motivación de los colaboradores
- Fortalecer el vínculo entre los equipos de trabajo
- Fomentar la participación de los colaboradores en la organización

5.2 Justificación del programa

A través del tiempo, las organizaciones han adoptado un enfoque distinto para gestionar el capital humano, la valoración hacia el mismo y lo que se espera de él; siendo el compromiso laboral un factor importante de desarrollo en el recurso humano para el logro de los objetivos organizacionales, pues se convierte en un predictor del absentismo laboral, el nivel desempeño, la satisfacción laboral, el índice de rotación, la motivación, etc. Siendo menester contar con un programa para el fortalecimiento de la cultura y el vínculo entre el colaborador y el empleador, instalando en el personal habilidades que contribuyan a su desarrollo y aprendizaje y, por ende, el colaborador, esté fidelizado con la compañía. Pues la falta de compromiso laboral conlleva, principalmente, al aumento de rotación y disminución de retención del talento humano, así como la poca productividad y escasa motivación.

Considerando la propuesta de Meyer y Allen (1997), un colaborador comprometido demuestra su vínculo con la organización asistiendo a la misma de manera constante y siendo productivo en toda su jornada laboral. Asimismo,

Robbins y Judge (2009) manifiestan que el compromiso refiere al grado en el que un empleado se identifica con la empresa en la que se desempeña y los objetivos de la misma. Eric H. Kessler (2013) menciona que un colaborador comprometido posee un sentido de lealtad con la organización en la medida que perciba que sus objetivos son congruentes con los de la compañía. Por ello, este constructo se convierte en un antecedente clave para otras actitudes relevantes en la empresa, como es la rotación, el ausentismo, el trabajo en equipo, la cooperación y la permanencia voluntaria.

5.3 Establecimiento de objetivos

PRIMERA SESIÓN:

- Nombre: “Compromiso en la empresa”
- Objetivo: Comprender la importancia del compromiso en la organización.
- Bienvenida: el gerente de Recursos Humanos dará la bienvenida a los colaboradores que se dividirán en dos grupos (veinticinco cada uno), destacando la importancia del taller para el logro de los objetivos de todo el equipo.
- Actividad:

El grupo de veinticinco personas se divide en tres y se ponen en círculo uno al lado del otro, para que se realice, posteriormente, la presentación de cada colaborador del grupo y diga el mayor logro personal alcanzado en su área.

Una vez terminada la presentación de los participantes se expone acerca de la importancia de estar comprometidos con los valores, los objetivos, la misión y la visión de la empresa, pues ello encamina su labor y fortalece el trabajo en equipo, ya que todos tendrán metas en común y trabajarán en conjunto para alcanzarlas.

Una vez terminada la explicación, se presenta un video de corta duración para explicar las consecuencias de estar comprometidos y las acciones que ello implica tener.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=GTFmEtYe6z8> (Eres huevo o jamón – Sobre el compromiso)

Luego el facilitador dará cartulinas y plumones a cada grupo para que expongan en las mismas los motivos personales que los hacen permanecer en la empresa. Posteriormente, el facilitador hará que cada grupo salga adelante a exponer en resumen lo escrito y al culminar la exposición de estos tres grupos se dará una explicación de la importancia de reconocer los motivos por el que siguen laborando en la compañía y el vínculo estrecho que existe entre sus metas personales y los objetivos de la empresa.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: proyector, laptop, pizarra blanca, cartulinas y plumones

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 50 minutos

Dinámica de presentación: 10 minutos

Explicación del compromiso: 10 minutos

Presentación de video motivacional: 5 minutos

Exposición de grupos: 15 minutos

Evaluación: 10 minutos

– Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

SEGUNDA SESIÓN:

– Nombre: “Misión y visión”

– Objetivo: Fortalecer en los colaboradores la misión y visión de la empresa para fortalecer el vínculo de los mismos con la compañía.

– Actividad:

Se inicia dando una hoja pequeña a todos los integrantes y un lapicero para que respondan a las siguientes preguntas: ¿Qué quieres lograr de acá a 4 años? ¿Por qué quieres lograrlo?, y por último ¿Qué estás haciendo ahora para lograrlo?

Una vez hayan respondido, se pide al azar a 3 personas que lean lo escrito en sus hojas.

Luego de hacer las preguntas, se menciona que las interrogantes conducen a la visión y misión que cada persona tiene, dando una explicación breve a todos los integrantes sobre el significado de la visión y misión en la empresa, tomando como ejemplo la misión y visión de la compañía en la que se encuentran.

Luego, se realizará un trabajo en equipo dividiendo al grupo en tres y se pide que describan en la mitad de un papelote las acciones que realizan y conducen al logro de la misión y visión de la empresa, y en la otra mitad aquellas acciones que consideran deben reforzar o implementar para lograr desarrollar exitosamente la misión y visión de la empresa.

Para finalizar con la sesión, cada grupo sale al frente a exponer lo que han realizado y una vez que hayan salido los 3 grupos se refuerza brevemente sobre la importancia de identificarse con la visión y misión de la compañía y las acciones que se deben realizar para crecer todos como equipo.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: hojas de colores, papelógrafos, lapiceros y plumones

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 50 minutos

Preguntas por responder: 10 minutos

Explicación de la misión y visión: 10 minutos

Actividad en equipos: 15 minutos

Exposición de los equipos: 10 minutos

Evaluación: 5 minutos

– Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

TERCERA SESIÓN:

- Nombre: “Los valores de la organización”
- Objetivo: Incentivar los valores de la organización para generar un sentido de pertenencia.
- Actividad:

Se inicia la sesión con una dinámica denominada “Construir un valor”, en donde se les pide a los participantes que se sienten formando una ronda y el primer integrante que tenga la pelota dirá un valor y la acción que evidencia que practica el mismo, luego pasa la pelota a su compañero de al lado para que éste repita lo que dijo el integrante que lo antecedió y agregue otra acción que evidencie la práctica del valor, y así sucesivamente. Por lo tanto, el participante que tiene el turno debe repetir, recordando, toda la frase dicha por sus compañeros y agregar otra acción. Quien no recuerde todas las acciones mencionadas o no diga la frase rápidamente, pierde.

Luego de terminada la dinámica se da una breve explicación acerca del porqué existen valores establecidos en una empresa, tomando como ejemplo los valores de la organización. Se pide aleatoriamente a 5 colaboradores que mencionen con qué valor organizacional se identifican más y por qué, luego se pregunta: ¿cómo demuestro que estoy identificado con los valores de la empresa?

Para culminar con la explicación se proyecta un video sobre la importancia de vincularse y conectarse con los valores que tiene la compañía, pues ello será la base para laborar con honestidad y responsabilidad, siendo un buen indicador de éxito y reconocimiento.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=oH5T5GKH6aY> (liderazgo basado en valores – ser ejemplo)

Por último, se pide a todo el grupo que se divida en dos, entregándoles una cartulina donde plasmarán tres frases motivadoras cada grupo referidas a los valores de la empresa, para que pueda ser parte del diseño del merchandising que elabora la compañía. Por ejemplo: “Servicio innovador con los valores de siempre”, “Equipo comprometido y honesto a tu servicio”.

- Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: proyector, laptop, pizarra blanca, pelota de plástico, cartulinas, hojas de colores, colores y plumones

Infraestructura: salón con mesas y sillas

- Tiempo: 50 minutos

Dinámica “Construir un valor”: 10 minutos

Explicación y proyección de video: 20 minutos

Desarrollo de actividad creativa: 15 minutos

Evaluación: 5 minutos

- Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

CUARTA SESIÓN:

- Nombre: “La importancia de trabajar en equipo”

- Objetivo: Reconocer las fortalezas y debilidades que poseen los equipos.

- Actividad:

Se empieza proyectando un video de reflexión sobre el trabajo en equipo, para dar explicación sobre el papel que debe de jugar cada integrante que forma parte de un equipo, pues la actitud que cada uno adopte influenciará en el resultado de la labor que realicen. Se pregunta luego aleatoriamente a 3 participantes sobre qué papel considera que tienen en la compañía según los ejemplos presentados en el video.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=-2OHKaT3MNU> (La Carreta Trabajo en Equipo)

Posteriormente, se le otorga a cada integrante dos tarjetas, una de color verde y otra de color amarilla, para que en la tarjeta de color verde escriban tres fortalezas individuales más importantes, y en la tarjeta de color amarillo tres

características que deben tener las personas para trabajar con motivación en equipo. Luego, se unen todas las tarjetas, agrupando las amarillas por un lado y las verde por otro, de manera que se estudia el 'equipo ideal' (tarjetas de color amarillo) frente al 'equipo real' (tarjetas de color verde). Con esta información obtenida, se reconocen las fortalezas y debilidades del equipo, dando explicación de la importancia de mejorar y potenciar las habilidades para llegar a ser el 'el equipo ideal'.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: proyector, laptop, pizarra blanca, hojas de colores y lapiceros

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 45 minutos

Presentación de video y explicación: 15 minutos

Desarrollo de actividad y explicación: 20 minutos

Evaluación: 10 minutos

– Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

QUINTA SESIÓN:

– Nombre: "La comunicación asertiva"

– Objetivo: Evidenciar la relevancia de una comunicación clara, directa y genuina entre todos los integrantes para lograr los objetivos en común.

– Actividad:

Se agruparán a los integrantes en cuatro y de cada grupo elegirán a un miembro al que se le dará una imagen y tendrán que dar indicaciones a los demás integrantes de su equipo para que dibujen una imagen que solo él ha visto. Una vez terminado el dibujo se compara la imagen real con la imagen dibujada por los integrantes de los grupos. Si las diferencias son muy grandes habrá que reflexionar sobre la interpretación de cada uno y la manera de expresarse y transmitir las

instrucciones para lograr un mismo objetivo. La actividad se realiza dos veces eligiendo a distintas personas para que dé las indicaciones, por ende, se otorgarán dos imágenes por grupo.

Por último, se da la explicación sobre los beneficios de comunicarse de manera clara y directa con todos los integrantes de la organización, además de ser empático y asertivo al momento de expresar nuestras ideas y sentimientos, pues una mala comunicación impide lograr los objetivos en común y deteriora las relaciones entre todos.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: cartulinas con imágenes, hojas bond, lápices y borradores.

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 45 minutos

Desarrollo de actividad: 20 minutos

Explicación: 15 minutos

Evaluación: 10 minutos

– Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

SEXTA SESIÓN:

– Nombre: “La motivación laboral”

– Objetivo: Incrementar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores para el desarrollo de una labor óptima.

– Actividad:

El facilitador empezará explicando acerca de la motivación: cómo se desarrolla y cuáles son sus consecuencias. Se entrega luego una hoja a cada integrante para que describa aquellas funciones que más disfruta hacer en el

trabajo y el porqué. Una vez terminada la actividad se pide a cinco integrantes que lean en voz alta lo escrito.

Luego, se dividen todos los participantes en dos grupos, en donde el primer grupo realizará una escena de trabajadores no motivados y el otro grupo escenificará una escena sobre cómo actúan los trabajadores y jefes motivados en la empresa. Habiendo culminado las escenas se dará una breve explicación acerca de la importancia de encontrar una motivación personal que les sirva de motor para seguir realizando una labor óptima en el trabajo, lo que les llevará a cumplir sus objetivos personales y profesionales.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: hojas bond y lapiceros

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 50 minutos

Explicación y actividad: 15 minutos

Escenificación de grupos: 20 minutos

Explicación: 10 minutos

Evaluación: 5 minutos

– Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

SÉPTIMA SESIÓN:

– Nombre: “Clima laboral”

– Objetivo: Fomentar un buen clima laboral, sensibilizar y concientizar a los colaboradores sobre la importancia y el aporte que genera cada uno para tener un buen clima en la compañía.

– Actividad:

Se agrupa a los integrantes en dos y se les entregarán ocho tarjetas a cada grupo, a un grupo se les entregará tarjetas con actitudes positivas y al otro grupo se les dará tarjetas con actitudes negativas para realizar la dinámica titulada “Mi ciudad ideal”, en donde elegirá cada grupo de esas ocho tarjetas solo cinco para definir aquellas cualidades que deseen tener para crear su ciudad ideal (en el caso de tener tarjetas con actitudes positivas) y cinco actitudes que no deseen que exista en su ciudad ideal (en el caso de tener tarjetas con actitudes negativas). Para el grupo que posee actitudes positivas tendrán tarjetas que digan, por ejemplo, respeto, compañerismo, solidaridad, etc., y en el caso del grupo con actitudes negativas tendrán tarjetas que digan, por ejemplo, pereza, egoísmo, envidia, impuntualidad, etc. Una vez elegidas las actitudes según cada grupo, el facilitador pide a un integrante de cada grupo que salga a exponer los motivos de haber elegido esas cinco tarjetas y en qué grado se asemejan con las actitudes que tienen todos los integrantes en la empresa. Luego de responder a la pregunta se realiza una reflexión acerca de las actitudes que adopta cada uno en la compañía y cómo influye o contribuye en el clima laboral.

Por último, se le otorga a cada integrante una hoja en el que está escrito un cargo de la empresa, el participante tendrá que poner el nombre o los nombres de las personas que ocupan el puesto y darle 3 características positivas que la(s) distinguen y que considera aportan al buen clima en la compañía. Exponiéndolo frente a la(s) persona(s) a quien le(s) ha escrito.

– Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: hojas de colores, hojas bond y lapiceros

Infraestructura: salón con mesas y sillas

– Tiempo: 50 minutos

Primera dinámica: 20 minutos

Segunda dinámica: 20 minutos

Evaluación: 10 minutos

- Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

OCTAVA SESIÓN:

- Nombre: “La integración de todos para llegar a la meta”
- Objetivo: Promover la integración y participación de todos los integrantes para llegar a la meta.
- Actividad:

Se dividen a los integrantes en grupos de tres y se les entregan veinte fideos, cinta de embalaje e hilos a cada grupo, solicitándoles que armen una casa sobre la mesa en un tiempo limitado. Antes de que culmine el tiempo se solicita a algunos integrantes de cada grupo que roten de equipo (se realiza el cambio en dos ocasiones con diferentes personas) y sigan ayudando a armar la casa en el grupo en el que se encuentren. Una vez culminado el tiempo, el facilitador resalta la ayuda y el aporte de todos para crear las diferentes casas de fideo, concluyendo sobre lo importante que es dar siempre lo mejor en cualquier grupo que se esté o en cualquier puesto que se encuentre, pues el objetivo es el mismo y todos lo comparten.

Para culminar la sesión se proyecta un video para reflexionar acerca de la importancia de tomar acción para dar solución a las dificultades que se pueden presentar en el trabajo diario, así como de ser un ente participativo que genera el cambio y apoya a los demás para lograr el objetivo en común.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=Huz8wIP3BKY> (buenas vibraciones – proyecto de responsabilidad)

- Recursos:

Humanos: trabajadores de la empresa privada de Servicios generales

Materiales: proyector, laptop, pizarra blanca, fideos, cintas de embalaje e hilos.

Infraestructura: salón con mesas y sillas

- Tiempo: 45 minutos

Primera actividad: 20 minutos

Video y explicación: 15 minutos

Evaluación: 10 minutos

- Evaluación: Se aplicará un cuestionario sobre lo desarrollado en la sesión.

5.4 Sector al que se dirige

El presente programa está dirigido a los 50 trabajadores de una empresa privada de Servicios generales del distrito de San Luis.

5.5 Establecimiento de conductas problemas / meta

Conducta problema:

La falta de compromiso laboral en los trabajadores se convierte en uno de los factores importantes que predice el éxito o no de la organización, pues ello se evidencia a través de conductas negativas en el colaborador, como el llegar constantemente tarde a la empresa, utilizar las horas laborales para dedicarse a hacer otras actividades que no contribuyen al logro de los objetivos de la compañía, no tener una razón que lo motive a seguir asistiendo a la organización, y en consecuencia, renunciar; lo que impide el constante logro de los objetivos organizacionales.

Ante ello, Meyer y Allen (1997) mencionan que el compromiso es un estado psicológico que identifica la relación del trabajador con la organización e influye en la decisión del empleado de continuar o no siendo miembro de dicha organización en la que se desempeña, por lo tanto, la inexistencia del compromiso organizacional influenciará en el aumento de rotación de personal y el deterioro de la imagen de la organización, pues los colaboradores no comprometidos se retiran con la percepción de que la compañía no es la idónea para desarrollar en ellos sus capacidades, además de tener políticas que no satisfacen las expectativas del personal.

Conducta meta:

El compromiso organizacional se manifiesta por la armonía entre los objetivos de la empresa y los objetivos personales de los trabajadores, lo que conlleva a la compañía a un índice alto de productividad y rentabilidad, pues los trabajadores comprometidos contribuyen al trabajo en equipo, tienen un buen desempeño y cumplen las normas de la empresa, porque son conscientes de que una labor efectiva tiene como consecuencia el éxito de todos los que están en la organización.

Ante lo expuesto, Eric H. Kessler (2013) sustenta que un colaborador comprometido posee la voluntad de esforzarse en nombre de la organización, y acepta los valores y objetivos de las mismas. Por lo tanto, el compromiso en los colaboradores se manifiesta en la disminución del absentismo, la retención del talento, la formación de equipos sólidos, los trabajadores con apertura para innovar y crear, la generación de un buen clima y un desempeño satisfactorio.

5.6 Metodología de la intervención

El taller es una actividad que integra, es compleja, reflexiva, y es en donde se unen la teoría y la práctica para lograr un objetivo.

Se puede definir el taller como una estrategia metodológica didáctica que permite crear solución a un problema existente.

Según Chambers (1997) el taller implica tener herramientas participativas para que la persona acceda al conocimiento de los productores sobre temas relacionados a las actividades productivas de la persona, su organización social, sus medios de vida, entre otros temas.

Según Black, Max (1946) el taller hace posible que haya una interacción entre las habilidades del participante que permiten desarrollar su pensamiento crítico como resultado de sus esfuerzos al interpretar la realidad en la que se desenvuelve dentro de un contexto participativo.

Los objetivos generales del taller son:

- Facilitar que los participantes sean productores de su propio proceso de aprendizaje.
- Integrar en el proceso de aprendizaje el aprender a aprender, el hacer y el ser.
- Promover espacios de comunicación abierta y la posibilidad de desarrollar actitudes reflexivas.
- Generar comportamientos deseados de un grupo.

Esta intervención se realiza a través de un taller conformado por ocho sesiones que tienen como objetivo reforzar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa privada de Servicios Generales. Denominándose cada una: “Compromiso en la empresa”, “Misión y visión”, “Los valores de la organización”, “Trabajo en equipo”, “La comunicación asertiva”, “La motivación laboral”, “Clima laboral”, y “La integración de todos para llegar a la meta”.

5.7 Materiales / instrumentos a utilizar

Humanos:

- Jefe del área de RRHH de la empresa
- Gerente de RRHH de la empresa

Tecnológicos:

- Laptop e impresora
- Proyector

Materiales:

- Materiales de escritorio: Hojas bond, lápices, lapiceros, tijeras, goma borrador, colores y plumones.
- Papelógrafos
- Equipo de sonido
- Bolsa de globos

- Cinta de embalaje
- Fideos
- Hilos
- Pizarra blanca

Infraestructura:

- Salón con mesas y sillas.

5.8 Cronograma

MES		Abril				Mayo			
SEMANAS		1era semana	2da semana	3ra semana	4ta semana	1era semana	2da semana	3ra semana	4ta semana
SESIONES		1ra sesión	2da sesión	3ra sesión	4ta sesión	5ta sesión	6ta sesión	7ma sesión	8va sesión
1er grupo	Inicio de la sesión	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am
	Culminación de la sesión	09:00 am	09:00 am	09:00 am	09:00 am	09:00 am	09:00 am	09:00 am	09:00 am
2do grupo	Inicio de la sesión	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am
	Culminación de la sesión	11:00 am	11:00 am	11:00 am	11:00 am	11:00 am	11:00 am	11:00 am	11:00 am

Programa de Intervención

Taller reforzamiento: “Compromiso organizacional a los trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales”

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Primera sesión	“Compromiso en la empresa”	Comprender la importancia del compromiso en la organización.	Se realiza la presentación de cada colaborador y mencionan el logro alcanzado.	Proyector, pizarra blanca, cartulinas y plumones.	10 min
			El facilitador expone acerca de la importancia del compromiso con la empresa.		10 min
			Se presenta un video acerca del compromiso.		5 min
			Cada grupo expone sobre los motivos personales que los hacen permanecer en la empresa.		15 min
			Evaluación		10 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Segunda sesión	"Misión y visión"	Fortalecer en los colaboradores la misión y visión de la empresa para fortalecer el vínculo de los mismos con la compañía.	Se entrega una hoja a cada integrante para que respondan a las preguntas que plantea el facilitador y los integrantes elegidos leen en voz alta su respuesta.	Hojas de colores, papelógrafos, lapiceros y plumones.	10 min
			El facilitador explica acerca de la misión y visión de la empresa.		10 min
			Los grupos escriben acciones que realizan y aquellas que deben reforzar para el logro de la misión y visión.		15 min
			Cada grupo expone la actividad anteriormente realizada.		10 min
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Tercera sesión	"Los valores de la organización"	Incentivar los valores de la organización para generar un sentido de pertenencia	Se realiza la primera dinámica: "Construir un valor".	Proyector, laptop, pizarra blanca, pelota de plástico, cartulinas, hojas de colores, colores y plumones.	10 min
			El facilitador hace partícipe a los integrantes sobre la mención de las acciones que realizan y los identifican con los valores de la empresa, culminando la actividad con la proyección de un video y dando una breve explicación sobre el tema.		20 min
			Se entrega una cartulina a cada grupo para que plasmen tres frases motivadoras referidas a los valores de la empresa		15 min
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Cuarta sesión	"La importancia de trabajar en equipo"	Reconocer las fortalezas y debilidades que poseen los equipos.	Se proyecta un video sobre el trabajo en equipo, se da una breve explicación y se realizan preguntas a los integrantes sobre lo visto.	Proyector, laptop, pizarra blanca, hojas de colores y lapiceros.	20 min
			Se entrega a cada integrante una tarjeta de color amarilla y otra de color verde, donde tendrán que escribir tres características que deben tener las personas para trabajar en equipo y tres fortalezas individuales más importantes, respectivamente.		15 min
			Evaluación		10 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Quinta sesión	“La comunicación asertiva”	Evidenciar la relevancia de una comunicación clara, directa y genuina entre todos los integrantes para lograr los objetivos en común.	Se agrupan a los integrantes en cuatro y se eligen dos participantes de cada equipo quienes tendrán que dar instrucciones de dibujo a los integrantes de su grupo sobre una imagen que solo ellos han visto.	Cartulinas con imágenes, hojas bond, lápices y borradores.	20 min
			Se da una breve explicación sobre los beneficios de una comunicación asertiva y las consecuencias de una mala comunicación en el trabajo.		15 min
			Evaluación		10 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Sexta sesión	"La motivación laboral"	Incrementar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores para el desarrollo de una labor óptima.	Se entrega a cada integrante una hoja para que describa las acciones que más disfruta hacer en el trabajo. Terminada la actividad salen al frente algunos participantes a leer lo escrito.	Proyector, pizarra blanca, cartulinas y plumones.	15 min
			Se realiza la escenificación entre dos grupos sobre cómo actúan los trabajadores motivados y las personas desmotivadas en el trabajo.		20 min
			Se da una breve explicación sobre la importancia de encontrar una motivación que les impulse a esforzarse en el trabajo		10 min
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Séptima sesión	"Clima laboral"	Fomentar un buen clima laboral, sensibilizar y concientizar a los colaboradores sobre la importancia y el aporte que genera cada uno para tener un buen clima en la compañía.	Se realiza la dinámica "Mi ciudad ideal" con la finalidad de comparar las actitudes negativas y positivas elegidas con las que consideran tienen en el trabajo. Luego el facilitador explica cómo influye cada actitud que se adopta en el clima laboral.	Proyector, pizarra, cartulinas y plumones. laptop, blanca, y	20 min
			Se entrega una hoja a cada participante en el que está escrito un puesto de la empresa, debiendo distinguir 3 características de las personas que ocupan el cargo		20 min
			Evaluación		10 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Octava sesión	“La integración de todos para llegar a la meta”	Promover la integración y participación de todos los integrantes para llegar a la meta.	Se dividen a los integrantes en grupos de tres, procediendo a armar una casa sobre la mesa con fideos en un tiempo limitado, indicando el facilitador la rotación de algunos integrantes de cada equipo con la finalidad de resaltar el esfuerzo y la ayuda que se debe dar en cualquier equipo que se esté o cargo que se desempeñe.	Proyector, pizarra blanca, cartulinas y plumones.	20 min
			Se proyecta un video para reflexionar sobre la importancia de tomar acción para dar solución a las dificultades que se presenten en el equipo de trabajo.		15 min
			Evaluación		10 min

BIBLIOGRAFÍA

- ABC Economía. (2015). El compromiso, valor clave de los equipos de trabajo. Obtenido de <https://www.abc.es/economia/20151022/abci-compromiso-equipo-trabajo-201510211920.html>
- Angulo Eleazar. (2012). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso (Tesis Doctoral)*. Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html
- Aldana Jennifer. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo (Tesis de Licenciatura)*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Bravo Nestor. *El concepto del taller*. Obtenido de http://acreditacion.unillanos.edu.co/CapDocentes/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto_taller.pdf
- Cazau Pablo. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales (Tercera edición)*. Buenos Aires. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Crespo Carolina. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P (Tesis de Maestría)*. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3742/1/MAD1CYC01601.pdf>
- Diario LA PRENSA. (2015). Falta de compromiso, un problema en las organizaciones. Obtenido de <https://www.laprensa.hn/economia/823490-410/falta-de-compromiso-un-problema-en-las-organizaciones>
- Diario GESTIÓN. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Obtenido de

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Diario GESTIÓN. (2016) ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>

Diario El Peruano. (2017). Conocimiento y habilidad: Compromiso laboral. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>

Diario GESTIÓN. (2014). Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-empresa-75156>

Diario La República. (2018). Fideliza a tus trabajadores y promueve su compromiso con la empresa. Obtenido de <https://larepublica.pe/empresa/1297929-fideliza-trabajadores-promueve-compromiso-empresa>

Edel y Garcia (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Importancia%20del%20compromiso%20organizacional%20en%20las%20IES%20de%20Mexico.htm>

Editorial Universitas. Capítulo III. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf

Fernández Ángela. (2017). *Compromiso organizacional (Tesis de Licenciatura)*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>

FORBES MEXICO. (2018). Compromiso laboral y 'felicidad' del colaborador. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>

- GALLUP. (2013). En todo el mundo, el 13% de los empleados están comprometidos en el trabajo. Obtenido de <https://news.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx>
- Garcia e Ibarra. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la universidad de Guanajuato*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Garcia Katuska. (2017). *Compromiso Organizacional en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una Universidad privada de Lima (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1390/TRAB.SUFIC.PROF.%20GARC%C3%8DA%20BARBOZA%2c%20KATIUSKA%20NAY%C3%9A.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gutiérrez. (2009). *El taller como estrategia didáctica*. Monterrey, México. Razón y Palabra.
- Info Capital Humano. (2015). Engagement: Más allá del compromiso del colaborador. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>
- Kessler Eric. (2013). *Encyclopedia of the management theory*. London, EEUU. SAGE Publications, Inc.
- Lévano Kateryn. (2018). *Compromiso organizacional en los trabajadores del área de ventas de la empresa Atento en el distrito de Ate (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3295/TRAB.SUF.PROF_Kateryn%20Ingrid%20L%C3%A9vano%20Liz%C3%A1rraga.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Meyer y Allen. (1997). *Commitment in the workplace*. California, EEUU. Sage Publications.
- Noceda Dayann. (2018). *Compromiso Organizacional en Policías de la División de Operaciones Especiales - Escuadrón Verde (Tesis de Licenciatura)*. Lima:

Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2909/TRAB.SUF.PROF_Dayann%20Sherlay%20Noceda%20Dextre.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Paredes Angie. (2018). *Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Peralta, Santofimio y Segura. (2007). *El compromiso laboral: discursos en la organización (Tesis de Maestría)*. Cundinamarca: Universidad de La Sabana. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>

Pérez Raquel. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1

Vance Robert. (2006). *Employee, engagement and commitment*. Virginia, EEUU. SHRM Foundation.

Romero Paulina. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales (Tesis de Maestría)*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf>

SCRIBD. (2010). Investigación descriptiva. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/33936895/Investigacion-Descriptiva>

SCRIBD. (2018). Muestra censal. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/377877363/Muestra-Censal>

Richers, Harvey, Casanoves, DeClerk, Benjamin. (2011) *¿Cómo hacer talleres participativos con respuestas individuales?* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283491266_Como_hacer_talleres_participativos_con_respuestas_individuales

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva simple	Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptado a Lima – Perú por Montoya (2014)
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis	Compromiso organizacional		
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada	
¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios	Especificar el nivel de compromiso afectivo en trabajadores de una empresa privada de Servicios	Compromiso afectivo		

Generales del distrito de San Luis?	Generales del distrito de San Luis.			
¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?	Determinar el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.	Compromiso de continuidad	DISEÑO: No experimental de corte transversal	
¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis?	Establecer el nivel de compromiso normativo en trabajadores de una empresa privada de Servicios Generales del distrito de San Luis.	Compromiso normativo		

ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACION DE LA UNIVERSIDAD



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos, Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social



Lima, 07 de Marzo del 2018

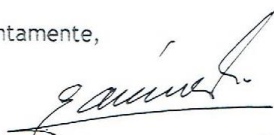

Carta N° 456-2018-DFPTS

Señor
KURT HERBERT TÁVARA CURAY
DIRECTOR
I.E. 5082 SARITA COLONIA
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Cristhian Hernán Alex VILLAVICENCIO BARRANTES**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 05-013065-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,


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

RGS/crh
Id. 830908

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

ANEXO 3. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN, ADAPTADO POR MONTOYA (2014)

Instrumento

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 continúo 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 abandonaría 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.					