

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores del área de abastecimiento de una  
empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja

Para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Ana Melissa Pacheco Álvarez

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos que siempre me brindaron su apoyo incondicional y motivaron a seguir creciendo profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme las fuerzas y energías para seguir cumpliendo mis metas.

A mis padres por su apoyo constante en esta etapa.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante ustedes la investigación titulada “Compromiso organizacional en trabajadores del área de Abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en San Borja” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para optar por el Título profesional de Licenciatura.

Por lo anterior, espero la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Ana Melissa Pacheco Álvarez

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPITULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	14
1.1.1. Internacional .....	14
1.1.2. Nacional .....	15
1.1.3. Local .....	17
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.3.1. Objetivo general .....	20
1.3.2. Objetivos específicos .....	20
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	20
CAPITULO II .....	22
MARCO TEORICO .....	22
2.1. Antecedentes de Investigación .....	22
2.1.1. Internacionales.....	22

2.1.2.	Nacionales .....	26
2.2.	Bases teóricas .....	29
2.2.1.	Compromiso organizacional .....	29
2.2.2.	Reseña histórica .....	30
2.2.3.	Características .....	32
2.2.3.1.	Características personales .....	32
2.2.3.2.	Características del trabajo .....	32
2.2.3.3.	Experiencias en el trabajo.....	32
2.2.4.	Importancia .....	32
2.2.5.	Componentes.....	34
2.2.5.1.	Componente afectivo.....	34
2.2.5.2.	Componente de continuación .....	35
2.2.5.3.	Componente normativo .....	35
2.2.6.	Tipos de compromiso organizacional .....	35
2.2.6.1.	Compromiso afectivo .....	35
2.2.6.2.	Compromiso de continuidad .....	36
2.2.6.3.	Compromiso normativo.....	36
2.2.7.	Dimensiones .....	36
2.2.8.	Teorías.....	36
2.2.9.	Modelos .....	38
2.2.9.1.	Modelo de tres factores de Meyer y Allen .....	38
2.2.9.2.	Orientación afectiva .....	38
2.2.9.3.	Costos asociados con el abandono de la organización.....	38
2.2.9.4.	Obligación moral de responsabilidad .....	39
2.2.9.5.	Modelo de Largomasino (2003) .....	39
2.2.9.6.	Modelo de Claude Rocha & Bórtz Peláez (2001) .....	40

2.2.10. Enfoques.....	40
2.2.10.1. Enfoque unidimensional .....	40
2.2.10.2. Enfoque multidimensional .....	41
2.2.10.3. Enfoque integrador.....	41
2.2.10.4. Enfoque conceptual.....	42
2.2.10.5. Enfoque conceptual multidimensional .....	42
2.3. Definiciones conceptuales .....	43
2.3.1. Compromiso organizacional .....	43
2.3.2. Compromiso afectivo.....	44
2.3.3. Compromiso de continuidad.....	45
2.3.4. Compromiso normativo .....	46
CAPITULO III .....	48
METODOLOGIA .....	48
3.1. Tipo y diseño utilizado .....	48
3.1.1. Tipo.....	48
3.1.2. Diseño.....	48
3.2. Población y muestra .....	49
3.2.1. Población .....	49
3.2.2. Muestra .....	49
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.....	49
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	50
3.4.1. Técnicas.....	50
3.4.2. Instrumento de evaluación .....	51
3.4.3. Adaptación .....	52
3.4.4. Validez .....	53
3.4.5. Confiabilidad .....	53

3.4.6. Baremación.....	54
CAPITULO IV.....	55
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....	55
4.1. Procesamiento de los resultados .....	55
4.2. Presentación de resultados: .....	55
4.3. Análisis y discusión de los resultados .....	65
4.4. Conclusiones .....	68
4.5. Recomendaciones .....	69
CAPITULO V .....	70
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN .....	70
5.1. Denominación del programa.....	70
5.1.1. Objetivo general .....	70
5.1.2. Objetivo específico .....	70
5.2. Justificación del problema.....	70
5.3. Establecimiento de objetivos .....	71
5.4. Sector al que se dirige .....	85
5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta .....	85
5.6. Metodología de la intervención .....	87
5.7. Instrumentos / material a utilizar .....	88
5.8. Cronograma.....	89
BIBLIOGRAFÍA .....	94
ANEXOS.....	99
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2. Carta de presentación .....	101
Anexo 3. Carta de aceptación .....	102
Anexo 4. Cuestionario de compromiso organizacional .....	103



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Tabla de dimensiones del compromiso organizacional.....</i>	<i>36</i>
Tabla 2.	<i>Operacionalización de variable compromiso organizacional .....</i>	<i>50</i>
Tabla 3.	<i>Tabla de baremos de compromiso organizacional .....</i>	<i>54</i>
Tabla 4.	<i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de compromiso organizacional.....</i>	<i>55</i>
Tabla 5.	<i>Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional.....</i>	<i>56</i>
Tabla 6.	<i>Resultados del nivel de compromiso organizacional .....</i>	<i>57</i>
Tabla 7.	<i>Resultados del nivel de compromiso afectivo.....</i>	<i>59</i>
Tabla 8.	<i>Resultados del nivel de compromiso normativo.....</i>	<i>61</i>
Tabla 9.	<i>Resultados del nivel de compromiso de continuidad .....</i>	<i>63</i>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del nivel de compromiso organizacional .....	58
Figura 2. Resultados del nivel de compromiso afectivo .....	60
Figura 3. Resultados del nivel de compromiso normativo.....	62
Figura 4. Resultados del nivel de compromiso de continuidad .....	64

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo y tiene como objetivo principal determinar el compromiso organizacional de los trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos ubicada en el distrito de San Borja. El instrumento que se utilizó fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), adoptada por Montoya (2014) el cual mide el compromiso organizacional en 3 dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad. La muestra estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores del área de abastecimiento cuyo número es de 30 colaboradores, por ello la muestra es censal. Se obtuvo como resultado que el “Favorable” de 80% en el compromiso organizacional global, indicando que trabajadores sienten un alto grado de compromiso con su empresa. Por otro lado, se obtiene un 10% con una categoría de “Desfavorable y Muy desfavorable”, indicando que los trabajadores pueden estar involucrando los aspectos personales, características del trabajo y medio ambiente laboral, así como los roles propios los cual los lleva a tener un bajo nivel de compromiso.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad, dimensiones del compromiso organizacional, investigación de tipo descriptivo.

## **ABSTRACT**

The present investigation is of a descriptive type and its main objective is to determine the organizational commitment of workers in the supply area of a hydrocarbon company located in the district of San Borja. The instrument that was used was Meyer and Allen's organizational commitment scale (1191), adopted by Montoya (2014), which measures the organizational commitment in 3 dimensions: affective, normative and continuity. The sample consisted of all the workers in the supply area whose number is 30 employees, so the sample is census. The result was the "Favorable" of 80% in the global organizational commitment, indicating that workers feel a high degree of commitment to their company. On the other hand, you get 10% with a category of "Unfavorable and Very Unfavorable", indicating that workers may be involved in personal aspects, characteristics of work and work environment, as well as their own roles which leads them to have a low level of commitment.

**Keywords:** Organizational commitment, affective commitment, normative commitment, commitment to continuity, dimensions of organizational commitment, descriptive research.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es de gran importancia que las organizaciones a través de sus líderes tengan conocimiento de la situación y expectativa de sus colaboradores en lo relacionado al compromiso organizacional. Algunos autores mencionan que es buen indicador para intervenir oportunamente en aquellos aspectos que son de vital importancia en las organizaciones: los recursos humanos.

Es así, que el compromiso organizacional nos puede servir para poder medir otros indicadores tales como satisfacción laboral, rendimiento, trabajo en equipo, entre otros.

La presente investigación se divide en 5 capítulos los cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

En primer capítulo, se presenta el planteamiento de la problemática, considerando investigaciones nacionales, internacionales y locales, asimismo, se realizó la formulación del problema principal y específico, los objetivos principales y específicos y la justificación de la investigación.

En segundo capítulo, se encuentra los antecedentes nacionales, internacionales y locales, enfoques, teorías y conceptos que nos ayudan a explicar mejor esta variable.

En el tercer capítulo, se describen los aspectos metodológicos, confiabilidad y validez del instrumento utilizado.

En el cuarto capítulo, se desarrolla los resultados obtenidos en la investigación detallando las conclusiones y recomendaciones propuestas.

Para finalizar, el quinto capítulo se detalla el programa de intervención que refuerza la variable.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Se entiende al compromiso organizacional como una visión psicológica de los miembros de una organización y su apego a su lugar de trabajo.

Es determinante compromiso en los trabajadores ya que nos permite conocer la permanencia de un trabajador en la organización y si podrá lograr los objetivos establecido dentro de un periodo determinado.

El conocer el compromiso organizacional nos ayuda a predecir la satisfacción en el trabajo, el compromiso de los integrantes de la organización, la distribución del liderazgo, el desempeño, entre otros factores determinantes para el adecuado funcionamiento y clima organizacional.

Es importante que lo anterior sea observado desde el punto de vista de los jefes de áreas para poder ser observado y evaluado en cuanto a la dedicación que se asigne a los colaboradores diariamente.

##### **1.1.1. Internacional**

Según UNIPSICO (2010), en un reporte sobre “Influencia del compromiso organizacional en la relación de conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo”, afirma que cuando se combinan los conflictos interpersonales y el compromiso organizacional los resultados difieren.

Esto quiero decir, en situaciones en que los individuos perciben bajos niveles de conflictos interpersonales son más comprometidos, tanto normativa como afectivamente.

Asimismo, hace referencia al fortalecimiento del compromiso organizacional debe ser paralelo a la mejora del entorno. Esto muchas veces puede implicar una inversión de presupuesto y es un compromiso

que debe asumir la alta dirección con el fin de que factores externos a la organización pueda intervenir efectivamente.

Según IBRF, Revista Internacional Administración & Finanzas (2017), en su artículo “Nivel de relación de compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo” refieren las múltiples definiciones que se tiene acerca del compromiso organizacional, las cuales conducen a que el trabajador comprometido compartirá los objetivos y valores de su institución de manera que deseará continuar su desempeño profesional en ella y esforzarse por su éxito.

Es así como afirma que el compromiso organizacional se caracteriza por tres factores: creencia y aceptación de los valores de la organización y deseo de seguir siendo miembro y formar parte de esta.

Según el grupo P&A (2015), en su artículo “El compromiso laboral: llave del éxito empresarial”, mencionan que sólo el 7% de los trabajadores se encuentran comprometidos con su empresa, según el estudio “Engagement and de Global Workplace”. Sin embargo, el compromiso laboral de los trabajadores es el pilar para disponer de un capital humano con alto rendimiento que permita llevar a la empresa a una mejor continua.

Es así, que la alta dirección de las organizaciones debe impulsar el compromiso laboral de los trabajadores para podrá estar a nivel de las demás organizaciones que generen competencia en su sector.

### **1.1.2. Nacional**

Según SUNEDU (2017), en su investigación “Compromiso Organizacional Docente de una Institución Educativa Pública del Distrito de Punchana de Maynas de la Región Loreto”, refieren que en la actualidad hay grandes cambios en la sociedad que influyen en la diversificación del sistema educativo.

Por lo anterior, las instituciones se han visto obligadas a identificar y desarrollar estrategias innovadoras para obtener ventajas competitivas en el mercado educativo. Es aquí donde entra a tallar el compromiso de los

docentes con la institución que representa generado una identidad con los valores de la escuela y formar parte de una comunidad, deseo de continuar y permanecer en el ámbito.

En tal sentido, observamos como al compromiso organizacional desde una perspectiva integradora que incluye aspectos como los compromisos: afectivo, normativo y de continuidad. Es así, que el compromiso organizacional en los docentes refuerza los estándares de calidad no solo en la institución sino también en los educandos; además de fortalecerse su arraigo y compromiso con su institución.

Según el Consejo Nacional de Ciencia Tecnológica e Innovación Tecnológica CONCYTEC (2015) en su investigación “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, Nuevo Chimbote”, luego de una evaluación a colaboradores administrativos mediante la escala elaborada por Egoavil de Liderazgo organizacional y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, obtuvieron resultados significativos en cuanto a estilos de liderazgo; entre los cuales hacen referencia al compromiso organizacional en un nivel promedio de 97.5% evidenciando la correlación con dos variables de estilos de liderazgo, el generativo punitivo y el emotivo dócil.

Según el Ministerio de Trabajo (2017) es su postulación premiar a las “empresas que tuvieran buenas prácticas” tuvo mucha aceptación entre el empresariado nacional como extranjero.

La intención de esta propuesta era premiar a aquella empresa que fuera modelo de respeto y promoción de los derechos fundamentales de sus trabajadores. Este énfasis en alinearse a las buenas prácticas.

Para conseguir este objetivo, las empresas tuvieron que trabajar además de en un conjunto de actividades administrativa, también; en la concientización de sus trabajadores en cuanto su compromiso con el trabajo y con la empresa.



Es así como las empresas podrán asegurar alcanzar los estándares esperados por los criterios propuestos por el Ministerio de Trabajo y a su vez mantener esos parámetros establecidos permanentemente en los colaboradores.

### **1.1.3. Local**

Según el Diario Gestión (2016), en su artículo “Tendencias Globales del compromiso en los empleados”, sostiene que en nuestro país es considerado como uno de los más comprometidos laboralmente en la región. El nivel de compromiso de los empleados con las empresas influencia positivamente en sus funciones permitiendo se fortalezcan sus niveles de productividad y cumplimiento de objetivos.

Es así, que se puede observar que en América Latina el índice de compromiso laboral ha aumentado y es el Perú quien aparece con mayor porcentaje de acuerdo con la evaluación realizada en el año 2016.

Actualmente, se tiene en agenda el conocer que tan comprometidos se sienten los empleados no solo con la organización sino con los retos del negocio. En época de crisis es preciso identificar el grado de involucramiento de los empleados, para ellos se toman en cuenta tres comportamientos del trabajador: que tanto habla y recomienda su lugar de trabajo, que tanto quiere permanecer en su puesto y se mide su nivel de contribución.

Asimismo, se hace referencia al tema relacionado con las remuneraciones, el cual no consiste en aumentarles el sueldo a todos los trabajadores, sino en explicar porque algunos empleados tienen una diferencia salarial en relación a otros. Esto aportará a disminuir la incertidumbre que este tema puede generar en los trabajadores.

Finalmente, el reto de las empresas es lograr conectar emocionalmente e intelectualmente a un empleado con la organización y esto podrán lograrlo cuando entiendan la importancia de los empleados en la organización.

Según el diario El Peruano (2018), en su artículo “Compromiso organizacional”, refiere que es materia de interés reconocer y mantener el compromiso laboral de los empleados si se desea conducir sostenidamente sus actividades de la mano con sus colaboradores. El compromiso organizacional tiene muchas implicancias, entre esas es que el empleado se encuentre disponible de asumir el rol encomendado y esté dispuesto a realizar esfuerzos para lograr el objetivo que tendrá finalmente implicancias positivas tanto para el como para su institución.

Tanto en las instituciones privadas como públicas, la imagen del compromiso laboral no tiene mucha diferencia. Para ambos sectores se requiere de profesionales altamente involucrados con los objetivos de la organización. Sin embargo, puede ocurrir que de acuerdo con la cultura organizacional y la instalación de valores corporativos se pueda dar un punto de quiebre puesto que se dan con mayor ahínco en las instituciones privadas.

Finalmente, un empleado comprometido los valores propios e implantados por la empresa para poder alinearse a su organización.

Según el Diario Gestión (2015), en su artículo “El compromiso de la organización”, manifiesta que la preocupación por la retención ha sido de constante estudio en muchos países. En particular, en el Perú, se observa que el 13% de los empleados están realmente comprometidos con su organización.

Existen empleados no comprometidos con su trabajo, mientras que existen otros, los activamente interesados que son los que transmiten su influencia en los grupos de la organización y generan un adecuado clima laboral.

Finalmente, el empleado afectivamente comprometido con su empresa es porque así lo elige e interviene su esfuerzo en ella porque no solo quiere permanecer sino también crecer profesionalmente en ella.

La empresa donde se realizará la presente investigación se dedica al rubro de la distribución y comercialización de gas natural. Es una empresa que tiene 10 años en el rubro y cuenta con oficinas administrativas en Lima y operacionales en las regiones de Ica, Pisco y Chincha. Todo ello gracias a la concesión otorgada por el estado peruano en 2009 y por un periodo de 30 años.

Actualmente cuenta con 170 empleados distribuidos en 7 gerencias y en todas las regiones antes mencionadas. Están comprometidos con la sostenibilidad a través del cuidado del medio ambiente, el desarrollo responsable de nuestras operaciones con altos estándares de clase mundial; y desarrollando prácticas laborales responsables.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja?

### **1.3. Objetivos**

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

- Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de compromiso afectivo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja.
- Determinar el nivel de compromiso normativo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja.
- Determinar el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

Según el libro de Rubén Edel Navarro y Arturo García Santillán “Clima y Compromiso Organizacional” (2007), mencionan que el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional. Se ha llegado a esta conclusión debido a que se ha comprobado que el compromiso con la organización suele predecir la rotación y fidelidad de los trabajadores.

Asimismo, se concibe al compromiso organizacional como una actitud hacia el trabajo y no solo como lealtad y logro de objetivos de una empresa.

Es así, que destacamos la importancia de la investigación del compromiso organizacional ya que este conjunto de vínculos mantiene a los trabajadores apegados a una empresa en particular y anticipa su desempeño a lo largo del tiempo.

Además, es importante mencionar que el grado de compromiso refleja el acuerdo entre el trabajador y la misión de la empresa lo cual conlleva esfuerzo y dedicación para el cumplimiento satisfactorio de éstas. Es un hecho que para alcanzar los objetivos globales se necesita de una adecuada dirección y establecimiento de pautas previas por parte del área administrativa, lo cual complementara toda la iniciativa y los logros de los colaboradores.

Es un reto de la alta dirección de las empresas y del área de recursos humanos brindar las herramientas necesarias para que los colaboradores puedan comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para que los logros y ventajas de estas puedan perdurar en el tiempo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de Investigación**

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

Según Chiang Vega, M. (2016), Chile, en su investigación “Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la provincia de Nuble”, tuvo como objetivo analizar los tipos de compromiso organizacional afectivo, normativo y de continuidad), basados en la teoría de Mayer y Allen, en trabajadores entre dos municipalidades de la provincia de Nuble para comprobar la relación d compromiso organizacional entre éstas. Fue un estudio descriptivo no experimental de carácter transversal aplicado en una población de 88 funcionarios considerando una muestra de 82 trabajadores, considerando 34 mujeres y 48 hombres con edades entre los 34 y 42 años. Se aplicó el cuestionario de Mayer y Allen de compromiso organizacional y los resultados fueron que un alto índice de los funcionarios públicos que trabajan en dicha entidad se sienten sinceramente comprometidos con su trabajo, logrando afecto con la institución y en cuanto al compromiso normativo existe un sentimiento de reciprocidad a lo que la institución le entrega, similar en los dos organismos, por lo que los funcionarios se sienten con el deber de corresponder a lo que la institución les entrega (bonificaciones, capacitaciones, etc.); este compromiso obtiene igualmente un alto índice en ambas instituciones, por lo que esto se traduce a que las dos entidades poseen una número suficiente de beneficios dirigidos a sus empleados, lo que hace que éstos se sientan agradecidos con la institución por las gratificaciones que reciben al pertenecer a dicha entidad y esto se traduzca finalmente en el compromiso de ellos hacia su lugar de trabajo. Respecto al compromiso de continuidad se entiende que existe una necesidad por parte del funcionario en seguir trabajando en su respectiva institución, ya que existen costos de dejarla y las pocas posibilidades reales de encontrar trabajo en otro lugar. En este caso los índices de compromiso de continuidad son altos, por lo que se

desprende que existe un gran número de empleados que poseen una antigüedad laboral importante en ambas instituciones. Este tipo de compromiso es incentivado por la institución, ya que en muchas oportunidades el compromiso se logra sólo por el factor de años de trabajo e inversión obtenida por parte de los funcionarios. No se presentan diferencias significativas entre ambas municipalidades, por tanto, se entiende que este tipo de compromiso no varía según municipio. Se podría concluir que una mayoría de trabajadores con un alto índice de años de permanencia implicaría la existencia de un alto nivel de compromiso de continuidad en la entidad debido a este factor, que es transversal a la institución.

Según Zurita Alcaraz, M. (2014), España, en su investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada”, tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando como hipótesis de partida una correlación positiva entre ambas variables, tal como se fueron demostrando en estudios previos. La investigación fue no experimental de tipo transaccional – correlacional. La población del estudio fue de 80 funcionarios públicos del juzgado de Granada, pertenecientes a las áreas de gestión y tramitación cuyas edades oscilan entre los 33 a 58 años y la muestra fue de un 31.3% de sexo masculino y un 68.8 de sexo femenino. Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron los cuestionarios de tipo Likert, por una parte el cuestionario de Mayer y Allen y por otra parte el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Debido a que la investigación fue de tipo correlacional, la inclusión de este proceder implicó dificultades a la hora de determinar la existencia de causalidad en relación de estas variables, así como también dificultó determinar la dirección de relación de las variables y control de terceras variables explicativas en la supuesta relación; entre ellas las dificultades que mostraron los trabajadores al momento de realizar la prueba ya que se encontraban en sus puestos de trabajo y no disponían de mucho tiempo para elaborarla a conciencia. Se tomó como lección o recomendaciones poder controlar la forma en que se aplican las pruebas

facilitando a los trabajadores la realización de estas y alejados de un contexto que no sea el laboral.

Según Nieto Hidalgo, E. (2017), Ecuador, en su investigación “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores del instituto tecnológico superior central técnico” tuvieron como objetivo brindar propuestas y herramientas que mejoren el nivel de satisfacción laboral, desempeño e índices de desvinculación. Esto luego de una encuesta previa donde los resultados fueron de baja motivación y desempeño de los colaboradores, lo cual provocaba bajo desempeño personal, falta de apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales, alto nivel de ausentismo, entre otros factores. La investigación fue transaccional correlación ya que evalúa el nivel de relación de ambas variables en un tiempo específico. La población en un inicio fue de 221 colaboradores siendo la muestra final 126 trabajadores de los cargos administrativos y docentes de la institución sin ninguna exclusión. Se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998). Concluye la investigación con la confirmación del objetivo de la misma que fue encontrar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional a través de la escala de correlación de Pearson, dando como resultado una relación moderada entre ambas variables.

Según Aldana Peña, J. (2013), Guatemala, en su investigación “Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en Guatemala, según el sexo”, se tuvo como objetivo es proporcionar resultados sobre el grado de compromiso de los empleados, así como si existe una diferencia entre significativa entre el compromiso laboral de hombres y mujeres por lo que le permitirá a la empresa conocer el tipo de trabajadores con los que cuenta y a quienes debe prestar mayor atención, también servirá como predictor de rotación, como un registro al momento de realizar una evaluación de desempeño, medidor de índices de ausentismo y como punto de partida para llevar un plan de mejora para que los empleados eleven su nivel de compromiso laboral. La investigación fue de tipo descriptiva – cuantitativa. Se utilizó el tipo de muestreo a juicio de los expertos, en donde los superiores de la



organización escogieron específicamente de la población 35 hombres y 35 mujeres consiguiendo una muestra significativa de 70 empleados. Se aplicó a los trabajadores un instrumento elaborado para diagnosticar el compromiso laboral con la empresa creado por Cabellos (2008) citado por Fernández (2012). Las conclusiones de la investigación no arrojaron diferencias significativas de compromiso laboral entre hombres y mujeres. El grado de compromiso laboral según el conocimiento y cumplimiento de la misión y visión de la institución, practica de valores institucionales, disposición a la adaptación a cambios, orgullo institucional y puestos de trabajo no difieren entre hombres y mujeres.

Según Toro Álvarez, F. (2014), Colombia, según su investigación “El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers”, tuvo como objetivo fue proponer estrategias y recomendaciones que apunten a la reducción de los altos índices de rotación y contribuyan a la mejora del bienestar y calidad de vida laboral de los trabajadores. Para el desarrollo de la investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, a través de la aplicación de instrumentos psicométricos. La población del estudio se centró en el área de atención al cliente la cual cuenta con siete mil trabajadores, la muestra fue aleatoria por lo cual se invitó a mil colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se aplicaron 3 encuestas que permitieron tener una medida confiable, las cuales fueron: encuesta de satisfacción laboral SAT III (Cinzel 2013), escala de evaluación personal del trabajo – compromiso organizacional (Cinzel 2013) e intención de permanencia (Littlewood 2009). El resultado obtenido es coherente con otros hallazgos que proponen que la satisfacción laboral correlaciona significativamente con el compromiso organizacional. Asimismo, el aumento del compromiso se asocia con la disminución de la búsqueda de empleo. Los resultados de la investigación aportan claridad sobre las condiciones psicosociales del trabajo que son antecedentes del alto número de renuncias voluntarias de los empleados, evidenciando cual debe ser el foco de atención cuando se requiere hacer una rotación efectiva del talento humano.

### **2.1.2. Nacionales**

Según Abanto Ancajima, S. (2017), Sullana, en su investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de su institución de salud pública de Sullana” tuvo como objetivo generar un conocimiento actualizado y confiable que permita establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, con el fin de establecer las características particulares de dicha relación en el comportamiento de los trabajadores de una institución pública en Sullana. La investigación fue sustantiva, con diseño descriptivo – correlacional. La población de la investigación fue de 247 trabajadores con unas edades entre los rangos entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con trabajos vigentes durante el año de investigación (2017); Se utilizó en la investigación un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual, cada uno de los elementos de la población tiene la misma probabilidad de constituir una muestra (Sheaffer y Mendelhall, 2017). Para determinar el número de la muestra se utilizó la fórmula de Cochran siendo la muestra con la que se realizaría la investigación por un total de 151 trabajadores. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional creado por Meyer y Allen (1997), la cual fue adaptada y validada en versión en español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006). La investigación concluye en que el grupo de estudio predomina un nivel bajo de compromiso organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Así mismo una correlación significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral (condiciones de trabajo, remuneraciones, beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puesto de trabajo) en los trabajadores de la institución pública de Sullana.

Según Sasteban Lavado, A. (2017), Trujillo, en su investigación “Propiedades Psicométricas de la escala de compromiso organizacional en policías del departamento de unidades de emergencia en la provincia de Trujillo”, el cual tuvo como objetivo fue brindar a los profesionales de

psicología una herramienta que cuente con validez y confiabilidad en la policía nacional de Trujillo, permitiendo obtener datos fiables del compromiso organizacional en efectivos policiales. Asimismo, generar un aporte en el campo de investigación psicométrica en el país, contribuyendo a nuevas investigaciones en el campo del compromiso organizacional. Al no haber diseño establecido se trabajó con el diseño de tipo instrumental, el cual abarca todos los estudios referentes al desarrollo de pruebas. La población de la investigación estuvo conformada por 451 policías del departamento de las unidades de emergencia de la policía nacional de Trujillo y la muestra fue de 358 efectivos policiales cuyas edades eran entre los 20 y 55 años. Los efectivos que no pudieron participar de la investigación se encontraban de vacaciones o cursos de rescate. El instrumento de medición fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptado y validado en versión en español por Luis Arciniega y Luis González (2006). Se obtuvo como conclusión mediante el análisis factorial que el modelo que presenta mejores índices de bondad de ajustes es el de 3 factores con 9 ítems, que obtuvo un índice de bondad con un valor de .962; con lo cual confirma el alto grado de compromiso organizacional en los efectivos policiales. Se recomienda continuar con las investigaciones para brindar mayores aportes ya que los resultados no son concluyentes y poder de esta manera obtener una validez y confiabilidad del instrumento.

Según Mejía Flores, V. (2017), Lima, en su investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la red 21 Ugel N°2 de los Olivos”, cuyo objetivo fue brindar evidencias a las instituciones educativas en las que los directivos podrán identificar la relación entre las variables relacionadas y resultados que permitan tomar medidas que ayuden a resolver problemas pudiendo estos mantener, suprimir o corregir sus actividades de gestión dentro de la institución educativa. El tipo de diseño de la investigación es no correlacional – transversal. La población y muestra de la investigación fue de tipo no probabilística o dirigida compuesta de 100 docentes entre varones y mujeres. Se utilizaron como herramientas el cuestionario de satisfacción

laboral de Sonia Palma (2006) y la ficha técnica de compromiso organizacional de Meyer y Allen; con lo que se concluyó que el 26% de los encuestados se encuentra satisfecho con su institución educativa, mientras el 67% se encuentra poco satisfecho y el 7% se encuentra insatisfecho. En consecuencia, se pudo afirmar que el nivel de satisfacción laboral es moderado y presenta una relación moderada con el compromiso organizacional. Asimismo, el 3% presenta un bajo nivel de compromiso afectivo, mientras el 59% tiene un nivel de compromiso moderado y el 38% un compromiso alto. En consecuencia, permite afirmar que se presenta una relación moderada de satisfacción laboral y compromiso afectivo.

Según Paredes Ramírez, A. (2018), Lima, en su investigación “Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Trade Marketing el distrito de San Borja”, tuvo como objetivo beneficiar a los investigadores e interesados en el tema, puesto que servirá como antecedente y conocimiento más profundo sobre el tema; así como también, dar inicio para la planificación de tácticas dirigidas a cooperar con los trabajadores de la empresa. El tipo de investigación es descriptivo y de diseño no experimental. La población de estudio está conformada por 70 trabajadores del área comercial entre los 19 a 45 años de edad, considerando una muestra del 100% de la población de la empresa Trade Marketing; utilizando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO). La investigación concluyó que el compromiso organizacional, compromiso afectivo y de compromiso organización son favorables y a nivel del compromiso normativo desfavorable recomendándose fortalecer los valores de la empresa, así como el trabajo en equipo no solo en el área comercial sino en toda la organización.

Según Espinoza Pérez, D. (2017), Lima, en su investigación “Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú en la ciudad de Lima”, tuvo como finalidad conocer el criterio analítico por el cual se relaciona a la motivación con el compromiso organizacional en los colaboradores de la institución antes mencionada; así como también para futuras investigaciones de interés por tanto por externos como miembros

de la institución. La investigación es de tipo correlacional -transaccional con un diseño no experimental. La población estaba conformada por 200 colaboradores del área de archivo, siendo la muestra luego de una ecuación estadística de 158 trabajadores del área administrativa entre los 20 y 39 años de edad. El instrumento utilizado fue la escala de motivación de Steers y Braunstein (1976) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993). Fue así que se demostró un Rho de 0.485 que determinó existe relación directa y moderada entre el logro de la variable motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores de la dirección de proyecto de archivo. Confirma la relación directa y moderada y se afirma: a mayor logro de la motivación, mayor compromiso organizacional de los colaboradores en la institución.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Compromiso organizacional**

Chiavenato (2006), nos dice que la empresa tiene un compromiso de toda la empresa y esto se refleja en un sentimiento y tiene presente lo que fue su pasado y lo que es su presente, también es consciente de los objetivos que quieren lograr los colaboradores de la compañía.

Según Robbins (2004), es un estado en el cual el colaborador se logra identificar con la compañía, específicamente con sus metas, se sienten parte de la empresa, se identifica con el trabajo que allí se desarrolla. Se siente tan identificado con su centro laboral que se siente parte de ella, de sus metas y objetivos se siente gustoso de las metas y objetivos que se le plantean, por lo tanto, cumplirá con agrado esas labores.

Según Arciniega (2002), manifiesta que hay una identificación de tipo psicológico de una persona con la empresa en la cual trabaja. El trabajador conserva la relación afectiva y emocional del trabajador con la empresa.

Según Hellriegel y Slocum (2004), nos dicen que el significado de compromiso empresarial es aquel que se nota en la intensidad de la relación del trabajador con su centro laboral. Del mismo modo, Cuando hay un fortalecido compromiso con la empresa se ven los siguientes elementos: los trabajadores apoyan y aceptan las metas, también los principios y valores organizacionales, están dispuestos a realizar un mayor esfuerzo y sacrificio por reflejado por: apoyo para el logro de metas comprometidos con el desarrollo de la empresa, están involucrados en el objetivo de ser parte de la organización.

Becker (1960) nos dice que es compromiso organizacional es cuando el individuo une sus intereses que son propios con los suyos para lograr un mismo objetivo.

Según Mooney (1947) nos dice que la empresa es mucho más que una simple estructura, es un grupo de funciones correlativas.

### **2.2.2. Reseña histórica**

Alrededor de los años 1960 fueron que aparecieron los primeros estudios sobre el compromiso en las organizaciones. Los estudios de Lodhal y Kejner (1965), aunque esto se afirmará en la década de los 70 cuando se hacen conocidos los estudios en el campo de Norteamérica y luego en otros países del occidente.

En relación con ello, uno de los primeros estudios que se hicieron fue desarrollado por Katz y Kahn, citados por Zamora 2009, en la década de los 70. Según nos dice el autor, los investigadores estaban ingresando a conocer más del tema del compromiso organizacional como la forma de interiorizarlo e identificarse con esos objetivos.

A lo largo del tiempo, el tema del compromiso hacia la organización ha ido generando diversas discusiones, las cuales guardan semejanza y son de valioso aporte para la literatura en el tema.

Steers (1977), el autor hace una de las primeras investigaciones, en la cual se puede ver reflejada la relación que existe entre el compromiso

organizacional y las variables que arrojan el ausentismo, la rotación de cargos, y desempeño laboral.

El referido estudio puede ser considerado como uno de los pioneros, tal vez es el llamado prototipo que ha logrado influir en las investigaciones realizadas con posterioridad Mowday en 1998.

La cantidad de trabajo que hay y que se realizan a raíz de las relaciones que surgen entre el compromiso empresarial y otras variables es muy amplio, se continúan abriendo nuevas vías para lograr investigar más y tratar de descubrir el contexto.

Recientemente, había la teoría del compromiso organizativo y estaba la investigación girando alrededor de él, el compromiso organizativo tomaba como centro a las consecuencias relevantes para los encargados de los Recursos humanos, con el paso de los años aumentaron las investigaciones que tenían como objetivo determinar las relaciones entre compromiso y repercusiones negativas para los trabajadores, por el estrés y el conflicto familia – trabajo.

Un punto de suma importancia es conocer el contexto laboral al cual pertenece el trabajador, esto va a influenciar positiva o negativamente en el compromiso que tenga. El compromiso empresarial no se debe entender como obsesión por cumplir con esas metas marcadas de manera inequívoca. En ese sentido Schermorhorn y otros (2004) nos dicen que cuando menciona el “compromiso sin límites” esto puede dañar a la empresa porque se insiste en que se cumplan las metas de manera irrefrenable. Estas situaciones exigen autodisciplina para aceptar los errores.

La investigación del compromiso con la organización ha determinado conocer cuál es el proceso de creación de variables que las causan, las que son variables cercanas y las consecuencias del compromiso del trabajador con la empresa.

En el día de hoy hay un pensamiento que nos dice que el compromiso con la empresa es hecho de forma multidimensional, existen

varios tipos de compromiso, estos son independientes entre sí, de esta manera la persona puede desarrollar alguno u otro compromiso con la compañía.

### **2.2.3. Características**

Según Steers (1977) mencionó que existen tres características relacionadas con el compromiso:

#### **2.2.3.1. Características personales**

La personalidad y los aspectos de demografía como la necesidad de logro, la autoestima, la necesidad de obtener poder, dominio, gozo por la vida.

#### **2.2.3.2. Características del trabajo**

El trabajador sentirá que lo que hace es un reto, afianza su identidad, logra hacer interacción con otros trabajadores, logra hacer la retroalimentación.

#### **2.2.3.3. Experiencias en el trabajo**

Aquí vemos las actitudes grupales, la percepción que el trabajador tiene con respecto a su empresa, la ve como importante o no, tiene expectativas, esto le genera confianza en la compañía.

### **2.2.4. Importancia**

Para que una empresa tenga éxito, esto va a depender fundamentalmente del compromiso que tengan los empleados con su centro laboral. Los directivos quieren que los empleados tengan mucho compromiso empresarial y lograr un alto desempeño, que estén dispuestos a trabajar en horas extras y estén conformes en un buen clima laboral.

También es responsabilidad de los directivos y jefes si el personal está disconforme, enojado y estresado por la compañía. Esto dañará el trabajo y a toda la empresa.



Hay diferencias entre lo que es la productividad y el desempeño laboral, debería existir la infraestructura adecuada para que los empleados logren un máximo de trabajo bien hecho y en buenas condiciones. Si están cómodos y conformes en su ámbito laboral, habrá más compromiso en estos trabajadores.

Es un compromiso de la compañía el hacer que haya una relación afectiva y productiva entre ella y el trabajador. Las metas de la empresa se verán logradas en la medida que haya más productividad y esto se hará realidad con el compromiso de trabajador y empresa.

Hubo una encuesta donde la compañía PayRoll demostró que hasta un 60% de los encuestados dijeron sentir un compromiso con la compañía, es decir, los trabajadores entendían que hay una responsabilidad personal de cada uno de ellos y no solamente el compromiso de la empresa.

El clima laboral de forma positiva va a lograr para lograr que los trabajadores tengan un buen concepto de su centro laboral y hablen bien de este. Debe dar lo mejor de sí para lograr un compromiso total, de esta forma se verá pronto cómo algunos empleados harán una carrera ascendente en la empresa.

Debe haber una real motivación de los empleados, que estén verdaderamente dispuestos a trabajar bien, a cumplir sus tareas, no solamente porque para eso les pagan y es su obligación, sino porque ven como un reto esa labor.

La empresa moderna necesita que los trabajadores tengan en primer lugar un compromiso laboral, afectivo con la empresa, este deberá ser un compromiso estrecho y honesto. Los empleados tienen la expectativa de recibir mucho de la empresa que los contrata. La empresa logra muchos más beneficios cuando entre sus trabajadores hay un compromiso de alto nivel.

- Se logra que haya un bajo nivel de rotación

- Hay menos ausentismo laboral, menor cantidad de accidentes laborales.
- Aparecerá una buena cantidad de empleados talento.
- El nivel de productividad aumenta para cada empleado.
- El objetivo busca obtener un alto nivel de satisfacción del empleado.
- El retorno económico y beneficios financieros. Aumentan y son más rápidos
- Gran sustentabilidad

Es sabido que cuando hay un empleado satisfecho y reconocido en su puesto laboral entonces pone un mayor esfuerzo para la realización de sus labores, esto será considerado como un impulso para el éxito corporativo.

El hecho que haya un compromiso con la empresa hará que esta relación de trabajador y empresa sea muy beneficioso para la empresa, el colaborador no solamente irá para trabajar sino para que la empresa pueda lograr el éxito deseado.

### **2.2.5. Componentes**

Meyer y Allen citados por Arias (2001), los investigadores nos dicen que el compromiso con la compañía se entiende en base a tres aspectos: el aspecto de tipo afectivo, el aspecto de continuidad y el aspecto normativo. El compromiso tendrá su base y origen en la necesidad y el deseo de sentirse uno con la compañía.

#### **2.2.5.1. Componente afectivo**

Existen vínculos de afecto, de tipo psicológico y emocional entre los colaboradores de la empresa, esto será evidente viendo el apego sentimental que hay, este apego dará un impulso de productividad a la empresa. Un trabajador que ve sus necesidades

satisfechas (más aún las afectivas) entonces verá su estancia en la empresa como un hecho positivo y de compromiso con la compañía.

#### **2.2.5.2. Componente de continuación**

El empleado ya no tendrá deseos de buscar rotar a otra empresa en otro puesto de trabajo, cuando un colaborador se siente reconocido el empleado genera un compromiso fuerte con la compañía. Existen factores emocionales, de tipo psicológico para que la persona se enlace con la empresa. No se debe considerar solamente la parte económica ni financiera, sino que hay que considerar el respeto y la consideración que merece. El trabajador se siente valorado cuando es reconocido en su esfuerzo en el crecimiento de la empresa.

#### **2.2.5.3. Componente normativo**

El sentido de trato con justicia a los empleados motiva a que aparezca un sentimiento de lealtad, el trato de aprecio, con valores morales causa un acercamiento afectivo o apego, el empleado quiere destacarse y para ello buscará aprender, estudiar y hacer un excelente trabajo. El compromiso debe ser recíproco.

### **2.2.6. Tipos de compromiso organizacional**

#### **2.2.6.1. Compromiso afectivo**

El empleado de la empresa quiere pertenecer y quedarse en la empresa.

El trabajador quiere formar parte de una organización que le impulsa a crecer y al éxito.

### 2.2.6.2. Compromiso de continuidad

Su permanencia en la empresa es porque “se le necesita” al trabajador y el trabajador entenderá que es más costoso para él abandonar a la empresa, le resultaría perjudicial.

### 2.2.6.3. Compromiso normativo

El colaborador estará muy motivado a permanecer en la empresa porque “se debe”.

El común de los empleados querrá establecerse en una empresa exitosa donde el clima laboral es motivador.

### 2.2.7. Dimensiones

El modelo de Meyer y Allen (1997) los autores manifiestan que hay tres dimensiones del compromiso de la empresa, estas dimensiones pueden ser variadas y difieren en sus causas y consecuencias. Ahora, veremos cada uno de los tipos de compromisos dentro de la empresa:

Tabla 1.

*Tabla de dimensiones del compromiso organizacional*

<b>Afectivo</b>	<b>Continuidad</b>	<b>Normativo</b>
Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse	Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo	Sienten la obligación moral de comprometerse

### 2.2.8. Teorías

Según Meyer y Allen (1991), nos dicen que el compromiso empresarial es un estado emocional y psicológico, estos autores son los que nos dan un amplio concepto de lo que es el compromiso organizacional, hacen un análisis completo de la empresa, consideran la

identificación del empleado con la empresa. El compromiso organizacional reconoce tres componentes: el afectivo, continuidad y el normativo.

La relación de trabajador y la compañía se hace muy fuerte pues el primero está consciente de las experiencias de trabajo genera comportamientos positivos y de compromiso con su puesto de trabajo.

Según Herscovitch y Meyer (2002), dicen, hablando del compromiso y su relación con el impulso empresarial, el centro de impulso del compromiso debe ser el mismo, sea cual sea el objetivo del compromiso buscado, es el compromiso el que genera una fuerza mental de cambio que se une al trabajador. Se estima necesario para la implementación exitosa de una iniciativa de cambio y teniendo en cuenta las propuestas de Meyer y Allen, argumentaron que esta fuerza o mentalidad, pueden tomar diferentes formas: deseo (compromiso afectivo), costo percibido (compromiso continuidad), o la obligación (compromiso normativo).

De acuerdo con esta teoría, la mentalidad de un trabajador puede reflejarse sobre el deseo de brindar apoyo para el cambio basado en la creencia de sus beneficios inherentes (compromiso afectivo a cambio), ven el reconocimiento que existe en la organización son costos asociados con la falta de apoyo para el cambio (compromiso de continuidad a cambio), y un sentido de obligación para servir de soporte al cambio (compromiso normativo a cambios). Es decir, los empleados pueden sentirse obligados a apoyar un cambio porque quieren, tienen que, y/o deberían.

Becker (1960) menciona que su teoría está basada en que el trabajador se identifica con su organización de manera voluntaria, lo que hace que haya mayor compromiso y dedicación con actividades para recibir sus beneficios sociales. De esta manera si el trabajador tiene actitudes que hacen que favorezca a la organización a esto lo llama compromiso.

## **2.2.9. Modelos**

### **2.2.9.1. Modelo de tres factores de Meyer y Allen**

A través de sus investigaciones, observaron las diversas definiciones encontradas en relación a la literatura académica sobre el compromiso y reflejan tres grandes temas: el compromiso ha sido visto como un reflejo de la orientación afectiva hacia la organización, el reconocimiento de los costos asociados con el abandono de la organización, y la obligación moral de permanecer con la organización.

### **2.2.9.2. Orientación afectiva**

Según Kanter (1968), la menciona como la unión de fondo de un trabajador de la afectividad y la emoción de grupo.

Según Sheldon (1971), es una actitud u orientación hacia la organización que se une a la identidad del trabajador de la organización.

Según Hall, Schneider y Nigrcn (1970), es el proceso por el cual los objetivos de la organización y los de los trabajadores se van integrando.

### **2.2.9.3. Costos asociados con el abandono de la organización**

Según Kanter (1968), es el resultado asociado con la continua participación y un “costo” asociado a salir.

Becker (1960), el compromiso surge cuando un trabajador al hacer una apuesta adicional y vincula sus intereses ajenos con una línea coherente con sus funciones dentro de la organización.

Según Hebriniak y Alutto (1972), es un fenómeno estructural que se produce como resultado de las transacciones individuales –

organizacionales y las alteraciones en apuestas laterales o inversiones a través del tiempo.

#### **2.2.9.4. Obligación moral de responsabilidad**

Según Wiener y Gechman (1977), los comportamientos de compromiso son socialmente aceptados como comportamientos que superan las expectativas formales y/o normativas pertenecientes al objeto del compromiso.

Según Wiener (1982), la totalidad de las presiones normativas internalizadas a actuar de una manera que cumpla con las metas e intereses de la organización.

Según Marsh y Mannari (1977), el trabajador comprometido considera que es moralmente su derecho permanecer en la organización, independientemente de cuanto mejora su estado o satisfacción de la organización durante el periodo en el que permanece en ella.

#### **2.2.9.5. Modelo de Largomasino (2003)**

Menciona tres variables del compromiso organizacional:

- **Compromiso Económico:** Consiste en aquellos trabajadores que están en una organización solo por las pretensiones económicas, y por la falta de trabajo en la vida laboral.
- **Compromiso de crecimiento:** consiste en la línea de carrera que ofrecen las organizaciones a sus empleados, además brindar alternativas de crecimiento que aportan en su desarrollo profesional.

- **Compromiso Moral:** consiste en la identificación que siente el trabajador con su organización, de cual hace suyo los valores de la empresa como personales. Lo cual se pondrá en práctica en la organización.

#### **2.2.9.6. Modelo de Claude Rocha & Bórtz Peláez (2001)**

Identifican 3 dimensiones del compromiso:

- **Identificación:** Tener las mismas metas y anhelos que la organización
- **Membresía:** Sentimiento de ser parte de la organización y sentir orgullo de ser parte de ella.
- **Lealtad:** Sentimiento de respeto y fidelidad a la organización, cuidando sus intereses.

### **2.2.10. Enfoques**

#### **2.2.10.1. Enfoque unidimensional**

Según Dunham, Grude y Castañeda (1994), mencionan que existen dos formas de entender el compromiso organizacional:

- **Actitudinal**

Los trabajadores reflexionan sobre su relación con la organización a la que pertenecen. Se encuentra una relación importante entre compromiso y variables determinantes como el ausentismo, productividad, rotación de personal, entre otros.



- **Conductual**

Se centra en el engranaje que tiene el trabajador con su identificación con su organización. Hace referencia a que la organización se enfoca en brindar todas las condiciones necesarias para el trabajador y de aquí nace el compromiso organizacional por parte de él.

#### **2.2.10.2. Enfoque multidimensional**

Según O'Reilly y Chatman (1986), mencionan que la conexión psicológica establece el origen del compromiso organizacional en tres dimensiones:

- Intervención de la herramienta con las retribuciones externas.
- Compromiso fundamentado en la incorporación.
- Relación entre los valores de manera individual y organizacional.

#### **2.2.10.3. Enfoque integrador**

Se basa en las siguientes perspectivas:

- **De intercambio:** Hace referencia al compromiso organizacional como la unión del trabajador con la organización en un tiempo determinado. De esta manera, el trabajador permanecerá en la empresa ya que el retirarse de ella implicaría mayores esfuerzos.
- **Psicológica:** Hace referencia al compromiso que tiene un trabajador con su organización, lo cual hace que exista un deseo por ser parte de ella, adoptando los valores y la misión de la empresa como suyos.

- **De atribución:** Se concibe cuando el trabajador pone todo de sí como su esfuerzo y dedicación para beneficiar a su a su organización y lo realiza con gusto y de forma voluntaria.

#### **2.2.10.4. Enfoque conceptual**

Según Reichers (1993), definen al compromiso organizacional denominándolo como “compromiso múltiple”. Lo cual hace referencia a la relación de compromisos múltiples que tiene el trabajador con otros grupos que pertenecen a la misma organización.

De esta manera definen al compromiso organizacional basados en tres teorías:

- A la organización como la unión de instituciones.
- Como una asociación de referencias
- Un espacio donde varios individuos se desempeñan en diferentes funciones.

#### **2.2.10.5. Enfoque conceptual multidimensional**

Según Verona (1993), existen tres perspectivas teóricas en relación al compromiso organizacional:

- **De intercambio:** Hacen referencia al compromiso organizacional como una retroalimentación de bonos y aportes entre organización y colaboradores. De esta manera el colaborador ve los incentivos que la organización le ofrece y lo hace mantenerse en ésta, además de contribuir en su productividad laboral.

- **Psicológica:** Es el grado de compromiso que tiene el trabajador con su organización y se ve a sí mismo como componente de los siguientes elementos:
  - Comparte como suyos los valores y metas de la organización.
  - Se ve como apoyo en el logro de objetivos y metas.
  - Anhela de sentirse más parte de la organización.
- **De atribución:** Es el aporte voluntario por parte del trabajador como parte de sus funciones dentro de la organización.

## 2.3. Definiciones conceptuales

### 2.3.1. Compromiso organizacional

Según Arias, (2001) Define el compromiso organizacional como la firmeza de involucramiento de un empleado con la organización.

Según Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974) Define el compromiso organizacional como la aceptación de metas de la organización y buscar el beneficio de la misma

Según Blanco y Castro (2011) definen el compromiso afectivo como la relación emocional que se dan entre el empleado y la organización, donde existe involucración de emociones, sentimientos y el empleado trabajará en base a ello, esto permitirá un compromiso con su organización

Según Rivera (2010) considera que el compromiso afectivo tiene como origen la familia y el afecto que hay entre los miembros de esta.

Según Weber (1922) Define a la organización como una agrupación corporativa en el cual existe una relación en el cual está delimitada por reglas y disposiciones.

Según Simón (1952) Define la organización como un conjunto de grupos con el mismo sentido hacia fines de un objetivo en común.

### **2.3.2. Compromiso afectivo**

Se define como un lazo emocional que los trabajadores realizan con la organización. Esto se refleja en mayor medida en el grado de afinidad emocional al percibir la satisfacción de necesidades (psicológicas) y expectativas, es propia de sus características disfrutar de su permanencia en la organización.

Los sujetos con esta particularidad de compromiso suelen sentirse muy orgullosos de pertenecer a la organización. Esto a su vez nos indica que el empleado se siente plenamente con los valores de la empresa, teniendo y sintiéndose orgullosos de formar parte de la organización.

Según Montoya (2014), el compromiso afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen. Esto puede estar relacionado con la motivación intrínseca, ya que el trabajador realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin recibir algún incentivo externo, sintiendo una sensación de placer, éxito y un fuerte deseo personal. Así mismo, esta concepción de compromiso afectivo es el que mayor aceptación ha recibido por parte de investigadores que se han dedicado a su meticulosa revisión.

Según Blanco y Castro (2011) indican que los trabajadores se identifican con la organización, reflejando su afecto exaltado al percibir la satisfacción de necesidades. Es el compromiso donde interviene los sentimientos por la organización, trabajando en función de un óptimo estado emocional; produciendo una alta motivación interna en el cumplimiento de sus actividades.

Según Arias (2001), menciona que son los lazos emocionales que los colaboradores conciben con la institución percibiendo la satisfacción de sus necesidades por medio de su vínculo e interacción con la institución.

Según Arciniega y González (2002), manifestó que, en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa, esta se refleja en la protección y en el entendimiento del colaborador con los problemas de su empresa, preocupándose cuando su empresa va mal demostrando una gran felicidad cuando va bien.

### **2.3.3. Compromiso de continuidad**

Según Santa Cruz (2014) es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador siente un vínculo muy grande con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de su empresa se ven reducida e incrementa su apego con la empresa.

Según Meyer y Allen (1991), el empleado con un alto compromiso de permanencia mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa.

Según Cárdenas (2015), esta concepción de compromiso ha tenido algunas observaciones, algunos autores han sugerido que el compromiso continuo debe estar subdividido en dos dimensiones: sacrificio personal, que hace referencia a dejar el trabajo y oportunidades limitadas que es asociado al encontrar otras oportunidades laborales. Así mismo, el compromiso continuo puede estar más relacionado con la motivación intrínseca, ya que lo que atrae al trabajador no es la actividad que realiza en sí, sino lo que recibe a cambio por la actividad realizada, ya sea dinero u otra forma de recompensa.

Según Acuña Inoñan (2016), mientras tanto, el compromiso continuo o de continuidad hace referencia a los costos, por ejemplo, los beneficios financieros; los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado debido a las pocas posibilidades de conseguir un nuevo empleo.

Según Betanzos y Paz (2007), concibieron en que es un proceso que implica al colaborador quien decide de manera intencional su orientación hacia la organización como un fin en sí mismo, asociándose de manera afectiva hacia su campo de trabajo y los sujetos que la integran, así como su percepción con respecto a su entorno laboral, permitiendo que los colaboradores resuelvan pertenecer a la organización en forma voluntaria ya que se sienten identificados con ella. Por las condiciones laborales en las que se desenvuelve el trabajador dentro de la organización decide deliberadamente permanecer en ella por libre y espontánea voluntad.

Según Arias (2001), refirió que es el reconocimiento de la persona, refiriéndose al aspecto financiero, físico, psicológico, donde observa la escasa oportunidad de hallar otro empleo, asimismo si decidiera renunciar a la organización, incrementándose su apego con la organización. (p. 91) Su adaptación y comodidad dentro de la organización contrastada con la carencia de oportunidades hace que el trabajador elija quedarse en la institución por la necesidad de sentirse seguro y respaldado.

#### **2.3.4. Compromiso normativo**

Es un compromiso por el cual hay una creencia en la lealtad de la organización, a manera de pago, tal vez por causa de la recepción de algunas prestaciones (el recibir una capacitación), esto va a crear un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se hace un sentimiento de permanecer en la institución, como consecuencia de vivir una sensación de deuda en favor a la organización por haberle ofrecido una oportunidad que fue de valor para empleado. Entonces, el compromiso se convierte en algo emocional pues el empleado se siente en

la obligación de no abandonar a la organización por sentirse “en deuda” con la misma.

Según Gasia (2015) dice que hay un compromiso normativo, esto es definido como el sentimiento de obligación que hay en trabajadores de para querer permanecer en la empresa, esto hace referencia a las normas sociales que se deben seguir y lograr que una organización marche bien. Asimismo, en este compromiso vemos que hay referencia a la creencia de un valor de lealtad en favor a la organización, esto es un sentido moral, ya que, al recibir algunas prestaciones, esto lleva a un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, están comprometidos con la organización hasta un determinado tiempo.

Según Böhrh (2014) dijo que un trabajador con un fuerte compromiso moral está vinculado a una empresa por causa de sentimientos de deber y obligación, esto tiene su origen en valores morales, por ejemplo: la lealtad el cual fue formado en familia y también en la propia organización, o por haber recibido algunos beneficios y oportunidades en el ámbito del trabajo.

Según Allen y Meyer (1990), consideran que esos sentimientos son los que motivan a los individuos a comportarse apropiadamente y a hacer lo que es correcto para la organización. Los empleados que permanecen en su trabajo principalmente debido a un compromiso de este tipo, ocasionalmente, resienten su sentido de deuda u obligación, y aunque este sentimiento no les evita llevar a cabo efectivamente sus deberes.

Según Betanzos y Paz (2006), mencionó que es aquel donde el empleado asume que tiene la obligación a ser leal, enmarcando un sentimiento de obligación moral por parte del trabajador para permanecer en la organización. Su actitud de nobleza frente a la institución le exige lealtad y permanencia.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

##### **3.1.1. Tipo**

El tipo de investigación para el presente trabajo es descriptivo. Según lo que afirma Arias, Fidias (1999), los estudios de tipo descriptivo son los que van a medir en forma independiente a las variables y aun si no se formulan hipótesis, esas variables aparecen enunciadas en los objetivos e investigación". De la misma manera refiere que "consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Según Dankhe (1986) los estudios de tipo descriptivo buscan las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

##### **3.1.2. Diseño**

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal porque no se han manipulado las variables ni expuesto a estímulos. Según Kerlinger (1979), la investigación fue no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que se ve que hay un imposible para manipular variables o definir en forma aleatoria a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay las situaciones o estímulos a los cuales se irán a exponer a las personas del estudio. Los individuos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Según Hernández (2003), es la investigación que se lleva a cabo sin manipular de manera deliberada las variables y en los que solo se observa los fenómenos en su propio ambiente natural para después proceder a analizarlos.



Kerlinger y Lee (2002) afirman que la investigación no experimental es el estar buscando de forma empírica y de forma sistematizada respetando las variables independientes.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población que fue objeto de nuestro estudio fue de 30 personas, 18 de los cuales son varones y 12 son mujeres, las edades en ambos casos eran de 25 a 40 años, y son trabajadores del área de abastecimiento de una Compañía de hidrocarburos en San Borja, Lima.

#### **3.2.2. Muestra**

El tipo de muestreo es censal, puesto que se realizó la investigación con el 100% de los trabajadores pertenecientes al área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja. La muestra está conformada por 30 personas.

Ramírez (1997), nos dice que la muestra censal es considerada la que en todas las unidades de investigación son consideradas al nivel de muestra. De allí, que la población que vamos a tomar por estudio se debe definir como censal porque pueden ser simultáneamente universo, población y también una muestra.

### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable a estudiar es compromiso organizacional que tiene como objetivo general determinar el factor de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de hidrocarburos del distrito de San Borja.

Tabla 2.

*Operacionalización de variable compromiso organizacional*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº de ítems	Escala
Compromiso Organizacional	Afectivo:				
	Se caracteriza por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la empresa.	1, 3, 7, 10, 11, 12, 15	35.01%	7	Muy favorable
	Continuidad:				
Estado psicológico	Se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos etc.	4, 8, 13, 16, 17	33.33%	5	Favorable
vincula al trabajador con la organización.	Normativa:				Desfavorable
	Se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma le ofrece.	2, 6, 5, 9, 14, 18	31.66%	6	Muy desfavorable

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

#### 3.4.1. Técnicas

Trespalacios, Vázquez y Bello., 2005 y Bernal, (2010) nos indican que las técnicas a emplearse en la investigación son:

- Técnicas de recolección de información indirecta: Se recopiló información de fuentes bibliográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes de origen, pudiendo ser libros, revistas, trabajos de investigaciones, etc.

- Técnicas de recolección de información directa. Se recopiló información mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población
- Técnica de observación. Nos permite conocer directamente el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

### **3.4.2. Instrumento de evaluación**

El cuestionario que se empleará nos ayudará a obtener datos necesarios en la investigación de acuerdo con la escala del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, la cual determina qué tipo de compromiso organizacional tiene los trabajadores de una determinada empresa en 3 dimensiones: Afectivo, continuidad y normativo. Contiene ítems tanto positivos (1,2,6,7,8,9,10,11,12,13,14,16,7 y 18) como negativos (3,4,5,13).

#### **Ficha Técnica**

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.
Estructura	: 03 componentes (18 ítems) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Componente afectivo = 6 ítems</li> <li>– Componente de continuidad = 6 ítems</li> <li>– Componente normativo: 6 ítems</li> </ul>
Adaptación	: Lima – Perú por Montoya (2014)

- Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Escala tipo : Likert de cinco rangos que van desde:
- (1) En total desacuerdo
  - (2) En desacuerdo
  - (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
  - (4) De acuerdo
  - (5) En total desacuerdo
- Administración : Individual o colectiva
- Edad : Desde los 17 años en adelante
- Duración : 15min aproximadamente

### **3.4.3. Adaptación**

El estudio hecho tuvo un carácter de tipo psicométrico y por esta razón es que tuvo el objetivo para poder validar la escala de compromiso de la empresa de Meyer y Allen esto desde una muestra representativa de 642 empleados en un contact center. La muestra referida es la que estuvo constituida por 66% de mujeres y un 34% de varones la edad promedio de ambos sexos estuvo alrededor de 27 años de edad. De la misma manera se hizo uso de una escala por la cual hay un compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), esta fue adaptada y validada en español por Arciniega y Gonzales (2006). Los resultados, encontrados según la validez de constructo, dijeron que hay un modelo de 2 factores y se obtiene un mejor ajuste. Este estudio tuvo como dimensiones el compromiso afectivo – normativo y el compromiso de continuidad.

#### **3.4.4. Validez**

Comprobamos que este instrumento es útil gracias a un grupo de expertos, se les hizo llegar una lista de preguntas que están dentro del cuestionario de Meyer y Allen (1991), y lograr que hay consenso para aplicarla en una empresa de venta y distribución mayorista. Los expertos analizaron el método Delphi, la puntuación que resultó fue superior a 60.

La prueba validada por Arciniega&Gonzalez (2006) citado por Montoya (2014) quienes reformularon los 18 ítems originales a positivo, para medir una validez del constructo se desarrolló el análisis factorial exploratorio con rotación de Oblimin donde se obtuvieron los siguientes resultados.

- 0.79 – Compromiso afectivo
- 0.77 – Compromiso continuo
- 0.72 – Compromiso normativo

#### **3.4.5. Confiabilidad**

Por medio de una prueba piloto se comprobó la consistencia interna y fiabilidad de las escalas. Con la utilización del programa SPSS versión 20.0 se obtuvo el coeficiente Alpha de Cronbach que resultó ser superior a 0,70, el que se considera aceptable para los propósitos del estudio.

### 3.4.6. Baremación

Tabla 3.

*Tabla de baremos de compromiso organizacional*

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

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez recolectada la información de los cuestionarios se procedió realizar lo siguiente:

- Se tabuló la información y se realizó una base de datos en el sistema computarizado Excel 2016 y se procesó la información con el programa de estadística IBM SPSS22.
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las técnicas estadísticas: Valor máximo y mínimo / Media aritmética.

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

#### 4.2. Presentación de resultados:

Tabla 4.

*Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de compromiso organizacional*

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		62.33
Mínimo		49
Máximo		98

El estudio realizado de 30 sujetos, sobre compromiso organizacional, se interpreta de la siguiente manera:

- Una media de 62.33 se categoriza como “Favorable”
- Un valor mínimo de 49 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un valor máximo de 98 que se categoriza como “Muy Favorable”

Tabla 5.

*Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional*

Estadísticos	Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso de continuidad
Media	20.97	19.23	22.13
Mínimo	15	13	18
Máximo	28	24	59

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

En la dimensión de compromiso afectivo se puede observar:

- Una media de 20,97 que se categoriza como “Favorable”
- Un valor mínimo de 15 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un valor máximo de 28 que se categoriza como “Muy Favorable”

En la dimensión de compromiso de continuidad se puede observar:

- Una media de 22,13 que se categoriza como “Favorable”
- Un valor mínimo de 18 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un valor máximo de 59 que se categoriza como “Muy Favorable”

En la dimensión de compromiso normativo se puede observar:

- Una media de 19,23 que se categoriza como “Favorable”



- Un valor mínimo de 13 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un valor máximo de 24 que se categoriza como “Favorable”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista de las tablas estadísticas para poder observar el índice de las dimensiones del compromiso organizacional:

Tabla 6.

*Resultados del nivel de compromiso organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	10.0
Favorable	24	80.0
Muy favorable	3	10.0
Total	30	100.0

**Comentario:**

El nivel de compromiso organizacional en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 80% se considera la categoría “Favorable”
- El 10% se considera la categoría “Desfavorable” y “Muy favorable”

■ DESFAVORABLE  
■ FAVORABLE  
■ MUY FAVORABLE

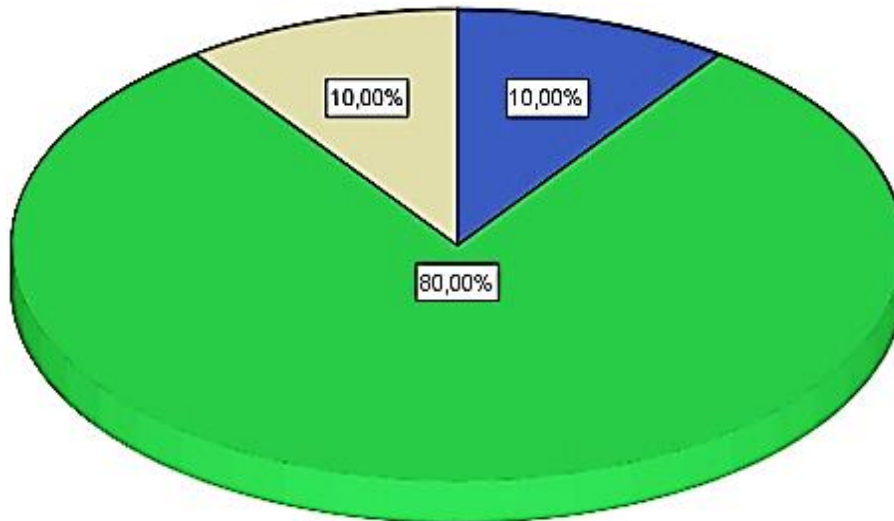


Figura 1. Resultados del nivel de compromiso organizacional

**Comentario:**

El nivel de compromiso organizacional en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 80% se considera la categoría “Favorable”
- El 10% se considera la categoría “Desfavorable” y “Muy favorable”

Tabla 7.

*Resultados del nivel de compromiso afectivo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	4	13.3
Favorable	23	76.7
Muy favorable	3	10.0
Total	30	100.0

**Comentario:**

El nivel de compromiso afectivo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 76.7% se considera la categoría “Favorable”
- El 13.3% se considera la categoría “Desfavorable”
- El 10% se considera la categoría “Muy favorable”

■ DESFAVORABLE  
■ FAVORABLE  
■ MUY FAVORABLE

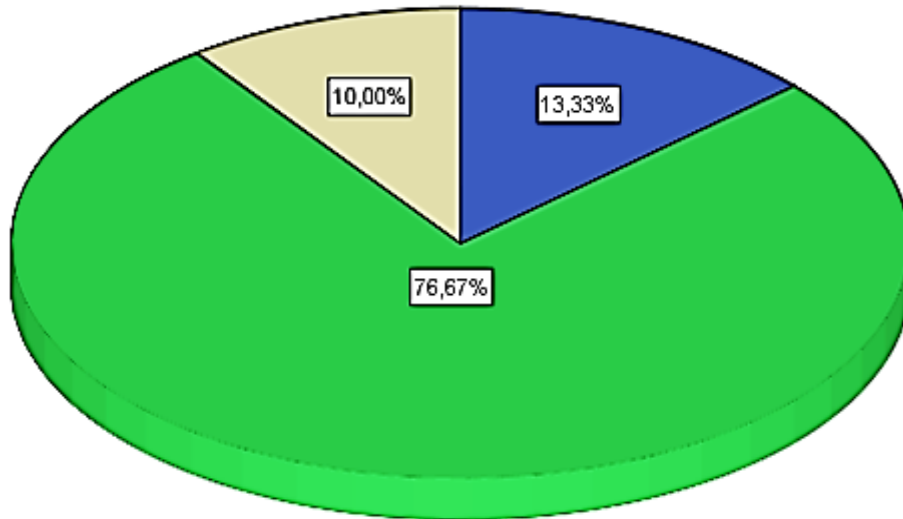


Figura 2. Resultados del nivel de compromiso afectivo

**Comentario:**

El nivel de compromiso afectivo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 76.7% se considera la categoría “Favorable”
- El 10% se considera la categoría “Muy favorable”

Tabla 8.

*Resultados del nivel de compromiso normativo*

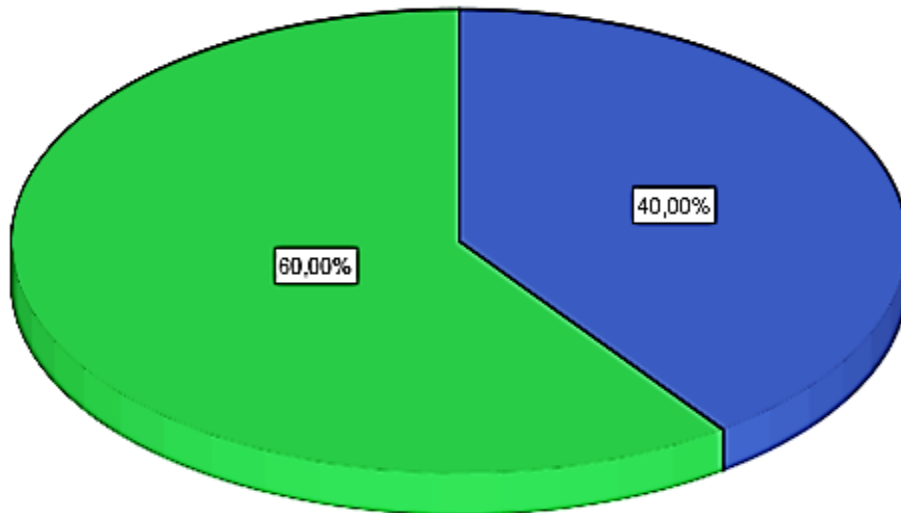
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	12	40.0
Favorable	18	60.0
Total	30	100.0

**Comentario:**

El nivel de compromiso normativo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran "Favorable", obteniendo los siguientes resultados:

- El 60% se considera la categoría "Favorable"
- El 40% se considera la categoría "Desfavorable"

■ DESFAVORABLE  
■ FAVORABLE



*Figura 3.* Resultados del nivel de compromiso normativo

**Comentario:**

El nivel de compromiso normativo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran "Favorable", obteniendo los siguientes resultados:

- El 60% se considera la categoría "Favorable"
- El 40% se considera la categoría "Desfavorable"

Tabla 9.

*Resultados del nivel de compromiso de continuidad*

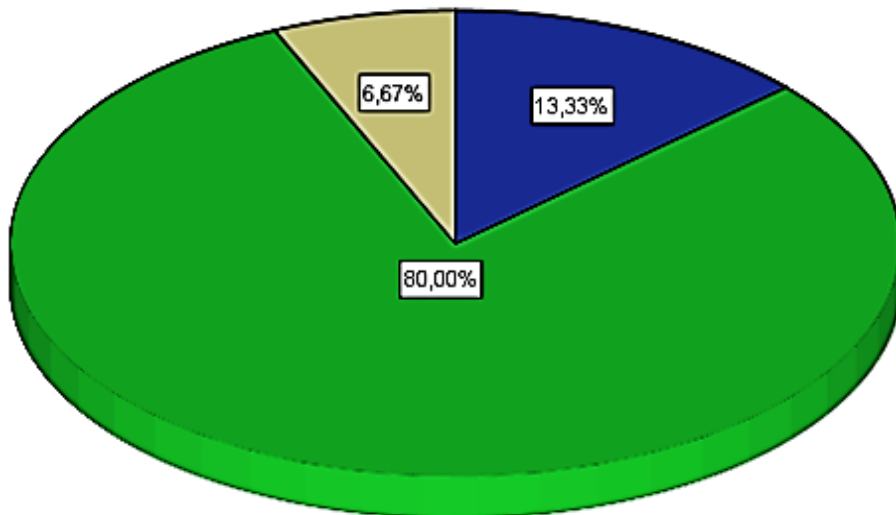
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	4	13.3
Favorable	24	80.0
Muy favorable	2	6.7
Total	30	100.0

**Comentario:**

El nivel de compromiso de continuidad en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 80% se considera la categoría “Favorable”
- El 13.3% se considera la categoría “Desfavorable”
- El 6,7% se considera la categoría “Muy favorable”

■ DESFAVORABLE  
■ FAVORABLE  
■ MUY FAVORABLE



*Figura 4.* Resultados del nivel de compromiso de continuidad

**Comentario:**

El nivel de compromiso de continuidad en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran "Favorable", obteniendo los siguientes resultados:

- El 80% se considera la categoría "Favorable"
- El 6,67% se considera la categoría "Muy Desfavorable"



### **4.3. Análisis y discusión de los resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo general el de determinar el nivel compromiso organizacional en 30 trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja. Para ello, se recolectó información a través del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), el cual fue adaptado y validado por Montoya (2014), obteniendo como resultado un nivel “Favorable” de 80% en el compromiso organizacional global, indicando que trabajadores sienten un alto grado de compromiso con su empresa. Por otro lado, se obtiene un 10% con una categoría de “Desfavorable y Muy desfavorable”, indicando que los trabajadores pueden estar involucrando los aspectos personales, características del trabajo y medio ambiente laboral, así como los roles propios los cual los lleva a tener un bajo nivel de compromiso.

Estos resultados fueron comparados con la investigación de Hernández Ríos, Brenda en Lima (2018), en su estudio realizado en “Trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María”, se obtuvo como resultado un nivel “Favorable” de 78,79% en el compromiso organizacional, lo cual indica que es bastante resaltante el compromiso de los trabajadores con su organización, sin embargo, nos muestra que el 9,09% de los trabajadores muestran un nivel “Desfavorable”, lo cual se entiende que hay un grupo mínimo que aún tiene alguna dificultad para comprometerse con la organización.

Según Meyer y Allen, sostienen que el nivel favorable en el compromiso organizacional contribuye a generar en los trabajadores un sentimiento de pertenencia o estar insertos dentro de grupos de personas altamente comprometidas

Comentario: De acuerdo a los resultados, se puede inferir que más de la mitad de los trabajadores presentan un nivel favorable de compromiso organizacional, lo cual da una perspectiva positiva en relación a la variable estudiada, sin embargo, hay un porcentaje que, aunque mínimo, es el grupo de interés con el que se debe trabajar para alinear los resultados en toda el área.

Según el primer objetivo específico, el cual hace referencia al compromiso afectivo en 30 trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se obtuvo un resultado “Favorable” de 76.7% lo cual indica que los trabajadores sienten un alto grado de vinculación emocional con su organización. Por otro lado, el 10% se encuentra en un nivel “Muy favorable” lo cual reafirma lo anterior y adicionalmente a ello se sienten a gusto de pertenecer a ella.

Estos resultados fueron comparados con la investigación de García Barboza, Katiuska (2018), en su investigación “Compromiso organizacional en una empresa que brinda servicios de seguridad integral en una universidad de Lima”, obtuvo como resultado que del total de agentes evaluados se obtuvo un nivel “Favorable” de compromiso afectivo, representada por el 76,2% del total de la muestra evaluada. Esto demostró que las condiciones son adecuadas y al mismo tiempo han desarrollado un nexo con la organización; por otro lado, no se debe descuidar el porcentaje del 31,9% que puntúa a un nivel Bajo y un 31,9% también puntúa Promedio, pues este indicador nos lleva a pensar que no se ha logrado una conexión adecuada y por ello no hay una identificación con la organización, lo cual debe ser tomado como dato a mejorar.

Arciniega (2002) Si un trabajador se compromete afectivamente buscará y velará siempre por los intereses de la organización.

Según Meyer y Allen, sostienen que el nivel favorable de compromiso afectivo genera una identificación y congruencia entre los valores propios y los de la empresa, lo cual lleva a los trabajadores a querer permanecer en la organización.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos, nos demuestra que los trabajadores se encuentran felices de realizar sus labores y de pertenecer a la organización.

Según el segundo objetivo específico, el cual hace referencia al compromiso normativo en 30 trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se obtuvo un resultado “Favorable” con un 60% lo cual demuestra que más de la mitad de los

encuestados consideran que es una obligación continuar en la organización por los beneficios que ésta le puede brindar. Por otro lado, un 40% de los encuestados sienten que los beneficios recibidos por la organización es el resultado del trabajo desempeñado a diario.

Estos resultados fueron comparados con la investigación de Hernández Ríos, Brenda en Lima (2018), en su estudio realizado en “Trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María”, se obtuvo como resultado que el 57,58% de trabajadores presentan un nivel “Favorable” donde más de la mitad de trabajadores que sienten una obligación de seguir en la empresa ya sea por los beneficios que esta les puede brindar, sin embargo el 15,15% se encuentran en un nivel “Desfavorable”, el cual lo podemos entender que una pequeña parte de los trabajadores no siente que le debe algo a la empresa por los beneficios que reciben, sino porque es su derecho por el trabajo que realizan.

Según Betanzos y Paz (2007), nos indica que el compromiso normativo se fracciona en dos partes de un lado, la obligación moral en el trabajador por haber recibido favores de la institución.

Según Meyer y Allen, sostienen que el nivel favorable del compromiso normativo produce un compromiso moral a contribuir con los fines de la organización.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos en el componente normativo, demuestra que los colaboradores sienten un deber moral con su organización por lo que ésta ha invertido en ellos.

Según el tercer objetivo específico, el cual hace referencia al compromiso de continuidad en 30 trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se obtuvo un resultado “Favorable” con un 80% lo cual demuestra que gran parte de los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y que consideran que no encontrarán las mismas oportunidades laborales en otras organizaciones. Por otra parte, el 6.67% han pensado alguna vez retirarse de ella debido a diferentes aspectos personales, familiares, económicos, entre otros.

Estos resultados fueron comparados con la investigación de Paredes A. (2017), en su investigación “Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017”, obtuvo como resultado en la dimensión de continuidad que un 44% de los evaluados se encuentran en el nivel Favorable y un 6% se encuentran en el nivel Desfavorable. Lo que quiere decir que estos colaboradores se encuentran comprometidos como consecuencia a que le generaría altos costos y los beneficios que perdería por abandonar su lugar en la institución.

McGee y Ford (1987), encontraron que la dimensión de continuidad se presenta en dos componentes: uno de “alto sacrificio personal” (relacionado con el costo de renunciar a la empresa actual) y el otro de “escasez de alternativas percibidas” (relacionado con la escasez de posibilidades de encontrar otro empleo).

Según Meyer y Allen, sostienen que el nivel favorable del compromiso de continuidad nos indica la necesidad de los colaboradores, con referencia a los costos estos pueden ser: económicos, físicos, emocionales y las pocas alternativas de encontrar otro trabajo, si tomara la decisión de abandonar la organización.

Comentario: Haciendo un análisis de los resultados demuestra que un porcentaje considerable de trabajadores se mantiene en la organización por el tiempo que pertenecen a la organización, por el vínculo que desarrollaron y por el futuro laboral que para ellos representa.

#### **4.4. Conclusiones**

- El nivel de compromiso organizacional en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”.
- El nivel de compromiso afectivo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”.

- El nivel de compromiso normativo en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”.
- El nivel de compromiso de continuidad en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, se consideran “Favorable”.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Implementar un programa de intervención al área de la presente investigación, independientemente de los resultados obtenidos.
- Capacitar a los colaboradores resaltando los beneficios otorgados por la organización, dando conocer que están enfocados en el bienestar de sus trabajadores.
- Realizar activaciones que contribuyan con la motivación por el trabajo y la importancia del trabajo y dedicación de cada uno de los colaboradores.
- Fomentar una adecuada comunicación y trabajo en equipo para el logro de objetivos a todo nivel.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

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

Taller: “Compromiso organizacional dirigido a trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos del distrito se San Borja”

##### **5.1.1. Objetivo general**

- Fortalecer el compromiso organizacional en los trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja”

##### **5.1.2. Objetivo específico**

- Enriquecer los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.
- Incrementar la motivación intrínseca de los trabajadores.
- Potenciar el vínculo afectivo trabajador – empresa.

#### **5.2. Justificación del problema**

Meyer y Allen (1991), refieren que existe más de un elemento que implica el compromiso organizacional por lo que postulan su modelo de los tres factores: afectivo, de continuidad y normativo los cuales al integrarse hacen un conjunto beneficioso para las organizaciones. De esta manera un limitado índice de compromiso afectivo genera un bajo sentimiento de pertenecía, en cuanto a un bajo compromiso de continuidad sólo se sentirá obligado a asistir a trabajar por el sueldo que percibe y si consideramos un bajo nivel del compromiso de normatividad tendremos un déficit de lealtad para con la empresa.

Por su parte, Gounaris (2006), menciona que las organizaciones buscan satisfacer las necesidades del cliente externo más que la de los clientes internos. De esta manera, vamos a tener trabajadores desmotivados y con sentimiento de bajo reconocimiento por las labores realizadas.

Hellriegel (1999), menciona que el compromiso se caracteriza por el dogma, aceptación de metas y valores de la empresa y su disposición de poner su empeño a beneficio de su organización. Según esta consideración, el déficit de creencias, compromiso con las metas y valores comunes con las organizaciones, generan incongruencias con los valores de los colaboradores y la identificación de estos con su organización.

Los trabajadores al sentirse identificados y sentir como suyos las creencias y objetivos de la empresa en la que trabajan, será considerado como factor de éxito y una ventaja competitiva ya que todo su potencial, exigencias y desafíos estarán orientados al logro de los objetivos establecidos.

En la actualidad, el bajo compromiso organizacional está relacionado con una alta rotación que puede darse por una inadecuada supervisión o un mal clima laboral. Asimismo el ausentismo del personal motivado por ausencia de estímulos, políticas inadecuadas o malas condiciones laborales.

### **5.3. Establecimiento de objetivos**

#### **Primera sesión**

##### **“¿Qué es el compromiso organizacional?”**

Objetivo:

- Fomentar el significado del compromiso organizacional en los trabajadores.

**Bienvenida:** La Subgerente de Gestión Humana dará la bienvenida a los colaboradores del área de abastecimiento de la empresa. Seguidamente el facilitador hará referencia al concepto de compromiso organizacional, que es el grado en que un empleado se identifica con su organización y las metas de ésta y su deseo de mantener una relación con ella. De la misma manera es que se hace un énfasis en los tres que son componentes del compromiso organizacional: El compromiso afectivo: la adhesión emocional del empleado con la empresa, el compromiso

de continuidad: y esto viene como una consecuencia de la inversión que hay en el tiempo y en el esfuerzo que el empleado va a tener por su permanencia en la organización y finalmente el campo normativo: deber moral o manifestado en gratitud que siente el trabajador pues siente que debe de responder de una forma en reciprocidad hacia la empresa.

- Actividad:** Se realizará un juego de intercambio de roles, donde los colaboradores podrán intercambiar sus funciones y comentar como actuarían ante determinadas situaciones midiendo de esta manera el compromiso organizacional de cada uno de ellos.
- Dinámica:** Se formarán 2 grupos de 5 personas, a los cuales se les pedirá escenificar situaciones cotidianas que demuestren el compromiso organizacional favorable o desfavorable que se pueden presentar durante la jornada laboral.
- Recursos humanos:** Subgerente GGHH, facilitador, asistente, participantes.
- Recursos materiales:** Sala de reuniones, proyector, mesas, sillas, cuadernos, lapiceros.
- Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, reflexión del tema: 10 min, evaluación: 10 min, despedida: 5min)
- Evaluación:** Se realizará una encuesta de satisfacción de la actividad y de comprensión del taller elaborado.
- Despedida:** Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.



## Segunda sesión

### “Lealtad con tu organización”

Objetivo:

- Enriquecer los valores de lealtad y fidelidad con la organización.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** Se presentará un video sobre fidelidad de los empleados en las organizaciones (<https://www.youtube.com/watch?v=4e39US26XGE>) el cual tiene una duración aproximada de 3min.

**Dinámica:** Se organizará a los participantes en 2 grupos de 5 personas, al primer grupo se le pedirá colocar en los posts it los motivos por lo que consideran uno es leal con su empresa. Al segundo grupo, por el contrario que coloquen los motivos por lo que consideran no lo sería. Finalmente, se les pedirá unirse con aquellas personas con las que sientan guardan relación de pensamiento o significancia de como ellos se sienten actualmente y como lo demuestran en sus labores cotidianas dentro de la empresa.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Proyector, laptop, parlantes, cuadernillo, lapiceros, post it, papelógrafos.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, reflexión del tema: 10 min, dinámica: 10 min, despedida: 5min).

Evaluación: Se les pedirá responder cuestionario de 5 preguntas relacionadas a la sesión.

Despedida: Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

## Tercera sesión

### “Nuestros valores organizacionales”

Objetivo:

- Sensibilizar y concientizar los valores organizacionales de manera que estén presentes en la realización de las tareas diarias.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** Se presentarán unas diapositivas con los valores organizacionales de la empresa y se enfatizará la importancia de estos.

**Dinámica:** El facilitador ubicará a los colaboradores frente a las pizarras y detallará la actividad. Los colaboradores tomarán las cartillas que están sobre la mesa que contienen distintos valores asociados a organizaciones y les pedirá colocar los que pertenecen a su organización en la pizarra. Los integrantes del equipo más acertado recibirán un tomatodo de la empresa.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Pizarra, cartillas, proyector, laptop, usb.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, reflexión del tema: 10 min, feedback: 10 min, despedida: 5min).

**Evaluación:** De acuerdo al desarrollo de la actividad se observará el entendimiento del tema propuesto.

Despedida: Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

## Cuarta sesión

### “Somos progreso”

Objetivo:

Reforzar la importancia de la gestión de los colaboradores en el logro de objetivos organizacionales.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** Mediante un video de 5 min aproximadamente, expuesto por el gerente general, se transmitirán los objetivos clave de la empresa. Asimismo, se enfatizará el compromiso esperado por los colaboradores.

**Dinámica:** Luego de emitido el video, se les entregará unas piezas de rompecabezas grandes las cuales se ubicarán a lo largo de la mesa para que puedan armar una pirámide de los objetivos, desde el objetivo base hasta el objetivo clave.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Laptop, proyector, usb, piezas de rompecabezas.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, desarrollo de la actividad: 20 min, despedida: 5 min).

**Evaluación:** Se tomará una evaluación para confirmar el entendimiento del objetivo de la actividad.

**Despedida:** Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

## Quinta sesión

### “Trabajo en equipo”

Objetivo:

- Conocer las ventajas de trabajar en equipo dentro de la organización.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** Se proyectará un video relacionado al trabajo en equipo <https://www.youtube.com/watch?v=ljB0j997euA> el cual tiene una duración de 3min aproximadamente.

**Dinámica:** Los colaboradores formarán 2 equipos de 5 personas, de los cuales 2 de ellos serán el soporte de una tabla con agujeros sobre la cual deslizarán una pelota con la finalidad de que ésta llegue hasta el otro extremo sin caer por alguno de los agujeros. Los 3 colaboradores restantes serán el apoyo en guiar adecuadamente para el logro del objetivo.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Proyector, laptop, usb, tablas con agujeros, pelotas.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, reflexión del tema: 10 min, desarrollo de la actividad: 10 min, despedida: 5min).

**Evaluación:** Se realizará una encuesta de satisfacción de la actividad y de comprensión del taller elaborado.

**Despedida:** Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

## Sexta sesión

### “Satisfacción laboral”

Objetivo:

- Fomentar el estado emocional positivo de los trabajadores relacionado a sus experiencias laborales.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa. El facilitador realizará una introducción sobre el tema haciendo referencia que la satisfacción laboral es proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y productividad.

**Actividad:** Recopilar la mayor cantidad de información de los participantes a fin de conocer su estado de satisfacción en el trabajo y determinar la manera en que esto impacta en los objetivos de la empresa.

**Dinámica:** Se realizará un conversatorio con los participantes, de manera que todos puedan participar comentando sus experiencias, motivaciones, expectativas y sugerencias.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Libretas para apuntes, lapiceros.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, reflexión del tema: 10 min, juego de roles: 10 min, despedida: 5min).

**Evaluación:** Al finalizar la sesión se realizará una encuesta anónima a fin de comprobar el entendimiento del taller elaborado.

Despedida: Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.



## **Séptima sesión**

### **“El orgullo del área”**

Objetivo:

- Incrementar el reconocimiento del desempeño de los colaboradores del área de abastecimiento.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** Premiar al colaborador modelo del área por su desempeño, compromiso y productividad, aquel colaborador que sea un ejemplo para sus demás compañeros del área y de la organización en general.

**Dinámica:** Realizar un juego de charada, donde cada uno de los participantes imite las conductas de aquella persona que consideren es el trabajador modelo. Mientras se realiza la actividad el asistente irá apuntando los nombres que vayan dando los participantes que acierten en sus respuestas. Luego de que todos pasen sus turnos, se premiará a aquella persona que haya obtenido mayor puntaje.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Mesas, sillas, hojas bond, lapiceros.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, actividad: 20 min, premiación: 10 min, despedida: 5min).

**Evaluación:** Se realizará una encuesta de satisfacción de la actividad y de comprensión del taller elaborado.

Despedida: Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

## Octava sesión

### “Integración”

Objetivo:

- Lograr que los trabajadores se sientan partícipes e integrados dentro del área.

**Bienvenida:** El facilitador encargado por la Subgerencia de Gestión Humana dará la bienvenida a los participantes de la empresa.

**Actividad:** En el mes de junio se realiza un full day en la empresa que busca la integración de las diferentes áreas. Aprovechando el evento, previo al inicio de las actividades, se reunirá al área al área de abastecimiento y se propondrá realizar pausas activas, las cuales deberán replicarse una vez a la semana durante el horario laboral habitual.

**Dinámica:** Se invocará a los trabajadores del área de abastecimiento donde el facilitador los organizará en grupos de 2 y será quien dirija la actividad con distintos ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral y prevenir el estrés. Las parejas deberán variar por sesión a lo largo de las jornadas programadas.

**Recursos humanos:** Facilitador, asistente y participantes.

**Recursos materiales:** Sogas, sillas, pelotas.

**Tiempo total:** 40 minutos (Bienvenida: 5 min, presentación: 10 min, pausas activas: 20 min, despedida: 5 min).

**Evaluación:** Se recopilará las listas de participación en las actividades.

Despedida: Se procederá a despedir a los participantes agradeciendo la asistencia y participación activa en el desarrollo del taller.

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

El presente taller está dirigido a 30 colaboradores, dividido en 2 grupos de 15 personas del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja.

#### **5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta**

##### **Conducta problema:**

Meyer y Allen (1997), mencionan que el compromiso organizacional ha sido estudiado por distintas disciplinas los cuales incluyen los comportamientos de rotación, rendimiento laboral, ausentismo y tardanzas. De acuerdo a lo expuesto, un déficit de compromiso organizacional por parte de los colaboradores nos dará como resultado bajo rendimiento laboral, tardanzas y alta rotación lo cual no es conveniente para las empresas ya que esto generaría nuevos procesos de reclutamiento y selección lo cual implicaría mayores costos para la empresa.

Ferreiro & Alcazar (2001), refieren que la personas se mueven de acuerdo con lo que le conviene a la empresa, porque piensan que de ese modo están satisfaciendo las necesidades reales de otras personas. De esta manera, el trabajador se ceñirá a actuar en automático y sólo cumplir por cumplir las tareas encomendadas, sin tener oportunidad de tener propuestas e iniciativas para el mejoramiento del trabajo del propio trabajador y beneficio para su empresa.

Cohen (2009), nos dice que hay que entender cómo son los valores de tipo individual y estos pueden afectar a la empresa y también pueden permitir crear un mayor ajuste en los valores del empleado y los de la empresa. Es así como, teniendo un bajo compromiso normativo en los colaboradores, no tendremos un adecuado alineamiento de los valores a nivel empresa-empleado lo cual genera que no estén encaminados a alcanzar objetivos comunes, tampoco que tengan un sentimiento de cariño hacia la empresa ni que desarrollen de manera eficiente su trabajo.

Hoy en día en las organizaciones encontramos a colaboradores desmotivados por lo cual los notamos cansados, con un carácter irritable y bajo rendimiento en sus labores diarias; o también encontramos altos índices de

ausentismo lo que nos lleva a concluir el bajo compromiso organizacional que poseen.

### **Conducta meta:**

Balarezo (2014), menciona que la comunicación, cultura y la identidad son aspectos que contribuyen en una organización. Esto demuestra que los tres pilares antes mencionados son de vital importancia en el compromiso normativo, ya que garantiza que el personal pueda cumplir cabalmente con sus actividades, ajustándose a las normas y reglamentos de la organización, otorgándole confianza al trabajador para que se sienta libre de realizar sus labores sin una constante supervisión de parte de sus jefes, lo cual le demuestra confianza en el desempeño del colaborador por parte del empleador.

Meyer y Allen (1997), refieren que el compromiso organizacional crea en los trabajadores un poder que los une a lograr los objetivos de la empresa y con ello, el éxito mutuo. Es así, que se puede contar con trabajadores más responsables, con comportamientos como cumplir con los horarios y metas establecidos, y voluntad para dar más de lo que esperan de ellos.

Mowday, Steers, y Porter (1974), mencionan al compromiso afectivo como el impulso del individuo por identificarse particularmente con su organización y ser partícipe de la misma. Esto genera en los trabajadores su iniciativa para proponer ideas innovadoras para el desarrollo de sus obligaciones habituales, que su participación en las reuniones de área, por ejemplo, sean más dinámicas y productivas y tengan el sentimiento de “ponerse la camiseta” y esto contagie de manera positiva a sus compañeros ya que verás los resultados positivos que pueda alcanzar este modelo de colaborador.

La meta es poder brindarles a los trabajadores las herramientas necesarias para poder cumplir sus labores de manera eficiente, que conozcan donde estamos y donde se quiere llegar contando con su compromiso y esfuerzo continuo.

Se tiene como objetivo llegar a un nivel muy favorable a nivel de compromiso organizacional y de esta manera incrementar su motivación y de esta

manera tengan más iniciativa en sus labores, además aumentar su productividad obteniendo mejores resultados en su trabajo y se sientan más comprometidos con la empresa.

Es así como se fortalecerá el vínculo afectivo trabajador-empresa de manera que se sientan identificados mutuamente, generando comunicación efectiva y logrando una calidad laboral saludable.

## **5.6. Metodología de la intervención**

Según Kisnerman, refiere al taller como la unión de producción de la información a partir de una realidad concreta. De esta manera, de acuerdo con los distintos temas que deseamos interiorizar y poner en práctica con los colaboradores, se podrán desarrollar los talleres de una forma más dinámica, entendible y participativa por parte de cada uno de los integrantes.

Según Aylwin y Gussi Bustos, mencionan que el taller es una manera pedagógica que pretende lograr la integración entre la teoría y la practicidad. Siendo así, podremos evidenciar de manera inmediata si los resultados esperados fueron alcanzados con éxito.

La técnica de taller es una forma de aprendizaje tanto conceptual como de acción, donde se realizan debates abiertos para ampliar los conocimientos de los temas propuestos. Además, permite facilitar el proceso de aprendizaje porque plantea interrogantes, abre cuestionarios y estimula la participación de todos los asistentes.

Un taller se va a caracterizar porque hay sesiones donde hay un entrenamiento o una guía durante varios días. Se hace un énfasis en lograr la solución de problemas y lograr la capacitación y de ser necesario el requerimiento de participación de los asistentes.

El objetivo que buscaba el taller es lograr proveer a los participantes las nociones que fueren básicas acerca de procesos en la comunicación y en las capacidades para poder reconocer, planificar y también el poder ejecutar las comunicaciones en una forma que sea eficiente en relación al cumplimiento de propósitos y objetivos.

Se desarrollará un taller teórico – práctico ajustado a las necesidades de la empresa, de esta manera se busca mejorar los niveles de compromiso organizacional a un nivel muy favorable.

El taller de compromiso organizacional se realizará con los 30 trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja, el cual se dividirá en dos grupos de 15 personas. Estará compuesto por 8 sesiones las cuales se desarrollarán de la siguiente manera: primera sesión: ¿Qué es el compromiso organizacional?, segunda sesión: Lealtad con tu organización, tercera sesión: Nuestros valores organizacionales, cuarta sesión: Somos progreso, quinta sesión: Trabajo en equipo, sexta sesión: Satisfacción laboral, Séptima sesión: el orgullo del área y finalmente, la octava sesión: Muévete con nosotros.

Cada sesión tendrá dinámicas y material audiovisual con el objetivo de hacer las sesiones más dinámicas y amigables a los trabajadores.

#### **5.7. Instrumentos / material a utilizar**

- Recursos humanos: Subgerente del área de Gestión Humana, facilitador, asistente, participantes.
- Recursos materiales: Pelotas, plumones, soga, cuadernos, lapiceros, post it, hojas bond, papelógrafos.
- Recursos tecnológicos: Laptop, proyector, USB.
- Infraestructura: Sala de reuniones, mesas, sillas.



## 5.8. Cronograma

Actividades	Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	1ra quincena	2da quincena	1ra quincena	2da quincena	1ra quincena	2da quincena	1ra quincena	2da quincena
	8am a 9am	9am a 10am	8am a 9am	9am a 10am	8am a 9am	9am a 10am	8am a 9am	9am a 10am
Sesión 1 ¿Qué es el compromiso organizacional?	x	x						
Sesión 2 Lealtad y fidelidad con tu organización	x	x						
Sesión 3 Nuestros valores organizacionales			x	x				
Sesión 4 Somos progreso			x	x				
Sesión 5 Trabajo en equipo					x	x		
Sesión 6 Satisfacción laboral					x	x		
Sesión 7 El orgullo del área							x	x
Sesión 8 Muévete con nosotros							x	x

## Cuadro resumen

N° de sesión	Nombre de la sesión	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
1	¿Qué es el compromiso organizacional?	Fomentar el significado del compromiso organizacional en los trabajadores.	Se realizará un juego de intercambio de roles, donde los colaboradores podrán intercambiar sus funciones y comentar como actuarían ante determinadas situaciones midiendo de esta manera el compromiso organizacional de cada uno de ellos. Dinámica: Se formarán 2 grupos de 5 personas, a los cuales se les pedirá escenificar situaciones cotidianas que demuestren el compromiso organizacional favorable o desfavorable que se pueden presentar durante la jornada laboral.	Recursos humanos: Subgerente GGHH, facilitador, asistente, participantes.  Recursos materiales: Sala de reuniones, proyector, mesas, sillas, cuadernos, lapiceros.	40min
2	Lealtad con tu organización	Enriquecer los valores de lealtad y fidelidad con la organización.	Se presentará un video sobre fidelidad de los empleados en las organizaciones ( <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4e39US26XGE">https://www.youtube.com/watch?v=4e39US26XGE</a> ) el cual tiene una duración aproximada de 3min. Dinámica: Se organizará a los participantes en 2 grupos de 5 personas, al primer grupo se le pedirá colocar en los post it los motivos por lo que consideran uno es leal con su empresa. Al segundo grupo, por el contrario que coloquen los motivos por lo que consideran no lo sería. Finalmente, se les pedirá unirse con aquellas personas con las que sientan guardan relación de pensamiento o significancia de como ellos se sienten actualmente y como lo demuestran en sus labores cotidianas dentro de la	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes. Recursos materiales: Proyector, laptop, parlantes, cuadernillo, lapiceros, post it, papelógrafos.	40min

			empresa.		
3	Nuestros valores organizacionales	Sensibilizar y concientizar los valores organizacionales de manera que estén presentes en la realización de las tareas diarias.	Se presentarán unas diapositivas con los valores organizacionales de la empresa y se enfatizará la importancia de estos. Dinámica: El facilitador ubicará a los colaboradores frente a las pizarras y detallará la actividad. Los colaboradores tomarán las cartillas que están sobre la mesa que contienen distintos valores asociados a organizaciones y les pedirá colocar los que pertenecen a su organización en la pizarra. Los integrantes del equipo más acertado recibirán un tomatodo de la empresa.	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes.  Recursos materiales: Pizarra, cartillas, proyector, laptop, usb.	40min
4	Somos progreso	Reforzar la importancia de la gestión de los colaboradores en el logro de objetivos organizacionales.	Mediante un video de 5 min aproximadamente, expuesto por el gerente general, se transmitirán los objetivos clave de la empresa. Asimismo, se enfatizará el compromiso esperado por los colaboradores. Dinámica: Luego de emitido el video, se les entregará unas piezas de rompecabezas grandes las cuales se ubicarán a lo largo de la mesa para que puedan armar una pirámide de los objetivos, desde el objetivo base hasta el objetivo clave.	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes.  Recursos materiales: Laptop, proyector, usb, piezas de rompecabezas.	40min
5	Trabajo en equipo	Conocer las ventajas de trabajar en equipo dentro de la organización.	Se proyectará un video relacionado al trabajo en equipo <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ljB0j997euA">https://www.youtube.com/watch?v=ljB0j997euA</a> el cual tiene una duración de 3min aproximadamente. Dinámica: Los colaboradores formarán 2 equipos de 5 personas, de los cuales 2 de ellos serán el soporte de una tabla con agujeros sobre la cual deslizarán una pelota con la finalidad de que ésta llegue hasta el otro extremo sin caer	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes.  Recursos materiales: Proyector, laptop, usb, tablas con	40min

			por alguno de los agujeros. Los 3 colaboradores restantes serán el apoyo en guiar adecuadamente para el logro del objetivo.	agujeros, pelotas.	
6	Satisfacción laboral	Fomentar el estado emocional positivo del trabajador relacionado a sus experiencias laborales.	Recopilar la mayor cantidad de información de los participantes a fin de conocer su estado de satisfacción en el trabajo y determinar la manera en que esto impacta en los objetivos de la empresa. Dinámica: Se realizará un conversatorio con los participantes, de manera que todos puedan participar comentando sus experiencias, motivaciones, expectativas y sugerencias.	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes. Recursos materiales: Libretas para apuntes, lapiceros.	40min
7	El orgullo del área	Incrementar el reconocimiento del desempeño de los colaboradores del área de abastecimiento.	Premiar al colaborador modelo del área por su desempeño, compromiso y productividad, aquel colaborador que sea un ejemplo para sus demás compañeros del área y de la organización en general. Dinámica: Realizar un juego de charada, donde cada uno de los participantes imite las conductas de aquella persona que consideren es el trabajador modelo. Mientras se realiza la actividad el asistente irá apuntando los nombres que vayan dando los participantes que acierten en sus respuestas. Luego de que todos pasen sus turnos, se premiará a aquella persona que haya obtenido mayor puntaje.	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes.  Recursos materiales: Mesas, sillas, hojas bond, lapiceros.	40min
8	Muévete con nosotros	Lograr que los trabajadores se sientan partícipes e integrados dentro del área.	En el mes de junio se realiza un full day en la empresa que busca la integración de las diferentes áreas. Aprovechando el evento, previo al inicio de las actividades, se reunirá al área de abastecimiento y se propondrá	Recursos humanos: Facilitador, asistente y participantes.	40min

			<p>realizar pausas activas, las cuales deberán replicarse una vez a la semana durante el horario laboral habitual.</p> <p>Dinámica: Se invocará a los trabajadores del área de abastecimiento donde el facilitador los organizará en grupos de 2 y será quien dirija la actividad con distintos ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral y prevenir el estrés. Las parejas deberán variar por sesión a lo largo de las jornadas programadas.</p>	<p>Recursos materiales: Sogas, sillas, pelotas.</p>	
--	--	--	---	---	--

## BIBLIOGRAFÍA

- Abanto, S. (2017), Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana (Tesis para el título profesional en Psicología) Recuperado en [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN\\_ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN_ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Academia.edu (2016), Informe Tipos de investigación. Obtenido de [http://www.academia.edu/18122652/TIPOS\\_DE\\_INVESTIGACION](http://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION)
- Araque D., Sánchez E. J., Uribe R. A, (2016), Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos, Colombia, Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-relacion-entre-marketing-interno-compromiso-S0123592317300049>
- Blog Grupo P&A. - El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial, obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Correa, R. (2012), El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar tus metas. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Córdova C. Compromiso Organizacional en Empleados Contratados por empresas de Trabajo Temporal, Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Chamorro J, (2012) Analisis comparativo organizacional de colaboradores de una empresa privada, Obtenido de <https://es.scribd.com/document/237354402/TESIS-COMPROMISO>  
file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/847-3235-1-PB.pdf
- Castro Otto D., Martínez Adriazola F., Robledo Candia D. & Sierra Palacios E. Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región, Revista de Psicología, Vol. 3 Núm. 6-2do semestre 2013, Obtenido

de [http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-93\\_detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region](http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-93_detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region)

Casas D. (2012) Compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de ambientes laborales de excelencia como generador de utilidades: estudio de casos en empresas del sector real en Bogotá región – Colombia, obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2302/CasasDunia2012.pdf?sequence=1>

Correa R. El compromiso Organizacional es indispensable para alcanzar las metas (2012) Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>

Chamorro J, (2012) Analisis comparativo organizacional de colaboradores de una empresa privada, Obtenido de <https://es.scribd.com/document/237354402/TESIS-COMPROMISO>  
file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/847-3235-1-PB.pdf

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>

De la Cruz López, E. (2017), Compromiso Organizacional, Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>

Edel Navarro Rubén, G. S (2007). Adizesca, Clima y Compromiso Organizacional. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/gclima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)

Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción de bienestar. Revista de Psicología, 32(2), pp.272-302. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>

- 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 Financiero (2015), Hay diferentes tipos de compromiso con la organización. Recuperado en <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/hay-diferentes-tipos-de-compromiso-con-la-organizacion/JAK527HZWRCIPNHTTFJ5Z4DPH4/story/>
- Figuroa, C. (2016). Propiedades Psicométricas del cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos de la Región de la Libertad (Tesis de pregrado). Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/263>
- Flores, O. (2013). Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico (Tesis de Maestría). Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3401/1/1080256659.pdf>
- Frías, P. (2014). “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y” (Tesis de Postgrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Fernández, A. (2017), El compromiso organizacional (Trabajo fin de grado). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Flores M. J. e Gómez V. I., (2018) Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de lima, Perú, Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207721612018000100001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207721612018000100001&script=sci_arttext)
- Hatum A. (2014) La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas, Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas>
- Hurtado, N. (2017), Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas



del sector retail en Piura. Recuperado en [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)

Los recursos humanos.com. (2018), La importancia del compromiso del empleado. Obtenido en <http://www.losrecursoshumanos.com/la-importancia-del-compromiso-del-empleado/>

López, H. (2016). Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil (Tesis de Grado). Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.pdf>

Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)

Vargas, K. (2017). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional 108 Docente "Las Mercedes", Chiclayo 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/823>

Rivera, O. (2010), Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas (Tesis para el título de Magister en Educación). Recuerdo en [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRASCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1)

Palomeras J. (2010), Importancia del compromiso en la organización, Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-compromiso-organizacion-inteligente/>

- Quintana J., (2018), 5nuevas tendencias en la gestión de Gestión Humana, Diario Gestión, obtenido de 98 <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-nuevas-tendencias-gestion-recursos-humanos-223759>
- Ríos T., (2016) Vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3469>
- Ruiz J. (2016) Déficit de compromiso y sus consecuencias, Obtenido de 99 <http://www.hacerlas cosasbienhechas.com/2016/02/falta-de-compromiso-y-sus-consecuencias.html>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Salas, A. (2012). Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del Estado Aragua (Tesis de Grado). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4030?show=full>
- Vivas S. (2016), Identificación organizacional: sus distintas denominaciones, enfoques y relaciones, Uruguay, Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/7921/1/Vivas%20C%20Santiago.pdf>
- Vargas, K. (2017). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional 108 Docente "Las Mercedes", Chiclayo 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/823>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo	Variables	Tipo de investigación	Instrumento de evaluación
<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo general</b>			
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja?	Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja.	Compromiso organizacional		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Dimensiones</b>	Método de investigación	Escala de compromiso organizacional (ECC) de Meyer y Allen (1991), adaptado por Montoya (2014) Lima, Perú.
¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja?	Determinar el nivel de compromiso afectivo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja.	Compromiso afectivo	investigación descriptiva	
¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja?	Determinar el nivel de compromiso normativo en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja.	Compromiso normativo	Tipo de investigación aplicada	
¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja?	Determinar el nivel de compromiso de continuidad en trabajadores en el área de abastecimiento de una empresa de distribución de gas natural del distrito de San Borja.	Compromiso de continuidad	Diseño no experimental	

## Anexo 2. Carta de presentación



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 18 de Diciembre del 2018

Carta N° 2885-2018-DFPTS

Señorita

**PATRICIA DÍAZ GAZZOLO**  
**GERENTE LEGAL Y DE RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**CONTUGAS SAC**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Ana Melissa PACHECO ALVAREZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 42-3590650, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada 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

R08806  
Id. 1003821

### Anexo 3. Carta de aceptación



Limá, 19 de diciembre del 2018

Señores,  
Inca Garcilaso de la Vega  
Av. Petit Thouars N° 248  
LIMA

Atención: Dr. Ramiro Gomez Salas  
Decano

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, lo saludamos cordialmente y a su vez en referencia a la carta N°2885-2018-DFPTS, confirmamos brindaremos las facilidades a la Srta. Melissa Pacheco Alvarez para que pueda realizar su trabajo de investigación para la obtención de su Título Profesional.

Sin otro particular, quedamos a su disposición.

Atentamente,

  
**Patricia Diaz Gozzolo**  
Gerente  
Gerencia Legal y de Relaciones  
Institucionales  
CONTUGAS S.A.C.



Limá: Calle Morel N° 150, Torre 2 Piso 8 - San Borja  
Teléfono: (51-1) - 631 0700  
[www.contugas.com.pe](http://www.contugas.com.pe)



## Anexo 4. Cuestionario de compromiso organizacional

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

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