

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa  
privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Juan Eyne Alfonso Falcón Rivas

Lima-Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el esfuerzo de darme una excelente educación, permitiéndome seguir creciendo profesional y personalmente. A mi pareja por apoyarme en los malos y buenos momentos, ellos son mi motor y motivo para seguir adelante.

Gracias a mi asesor de tesis por su dedicación

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a mis padres, por su sacrificio y esfuerzo, por brindarme su comprensión y su amor, han sido muy importantes en este camino de formación.

A mi asesor, Mg. Fernando Ramos por la asesoría, gracias a esta pude culminar satisfactoriamente mi investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros de jurado, presento la tesis titulada “Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, 2018” tiene como objetivo determinar el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa que brinda servicios aeroportuarios en Callao, en ejecución del reglamento de grados y títulos de la universidad Inca Garcilaso de la vega para obtener el título profesional de licenciado en psicología.

Atentamente,

Juan Eyne Alfonso Falcón Rivas

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....                                     | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                                 | III  |
| PRESENTACIÓN.....                                    | IV   |
| RESUMEN.....   | XII  |
| ABSTRACT .....                                       | XIII |
| INTRODUCCIÓN .....                                   | XIV  |
| CAPITULO I.....                                      | 16   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                     | 16   |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática.....     | 16   |
| 1.1.1 Internacional:.....                            | 16   |
| 1.1.2 Nacional:.....                                 | 17   |
| 1.1.3 Local:.....                                    | 18   |
| 1.2 Formulación del problema.....                    | 20   |
| 1.2.1 Problema principal:.....                       | 20   |
| 1.2.2 Problemas secundarios:.....                    | 20   |
| 1.3 Objetivos generales y objetivos específicos..... | 20   |
| 1.3.1 Objetivo General.....                          | 20   |

|                               |   |           |
|-------------------------------|---|-----------|
| 1.3.2                         | Objetivos específicos.....                            | 21        |
| 1.4                           | Justificación o importancia de la investigación ..... | 21        |
| CAPITULO II .....             |   | 22        |
| MARCO TEORICO CONCEPTUAL..... |   | 22        |
| 2.1                           | Antecedentes.....                                     | 22        |
| 2.1.1                         | Internacionales.....                                  | 22        |
| 2.1.2                         | Nacionales .....                                      | 24        |
| 2.2                           | Bases Teóricas .....                                  | 27        |
| 2.2.1                         | Compromiso Organizacional: .....                      | 27        |
| 2.2.2                         | Dimensiones .....                                     | 27        |
| 2.2.3                         | Importancia del compromiso organizacional.....        | 28        |
| 2.2.4                         | Teorías del compromiso organizacional.....            | 29        |
| 2.2.5                         | Modelos del compromiso organizacional.....            | 29        |
| 2.2.6                         | Enfoques del compromiso organizacional.....           | 30        |
| 2.3                           | Definiciones conceptuales.....                        | <b>33</b> |
| 2.3.1                         | Compromiso organizacional.....                        | 33        |
| 2.3.2.1                       | El compromiso afectivo.....                           | 34        |
| 2.3.2.2                       | El compromiso de continuidad .....                    | 35        |
| 2.3.2.3                       | El compromiso normativo .....                         | 36        |

|  |           |
|--|-----------|
| CAPITULO III .....   | <b>37</b> |
| METODOLOGÍA.....   | <b>37</b> |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....                       | <b>37</b> |
| 3.1.1 Tipo.....  | 37        |
| 3.1.2 Diseño.....  | 38        |
| 3.2 Población y Muestra.....                                   | <b>38</b> |
| 3.2.1 Población.....   | 38        |
| 3.2.2 Muestra.....   | 38        |
| 3.3 Identificación de la variable y su operacionalización..... | <b>38</b> |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnostico .....  | <b>42</b> |
| 3.4.1 Técnicas.....  | <b>42</b> |
| 3.4.2 Instrumento de evaluación .....                          | <b>42</b> |
| 3.5 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ .....                              | 46        |
| CAPITULO IV .....  | 48        |
| PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS.....      | <b>48</b> |
| 4.1 Procesamiento de los resultados.....                       | <b>48</b> |
| 4.2 Presentación de Resultados.....                            | <b>49</b> |
| 4.3 Análisis y discusión de los resultados.....                | <b>59</b> |
| 4.4 Conclusiones.....  | <b>63</b> |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 4.5 Recomendaciones.....        | 63 |
| CAPITULO V.....                 | 64 |
| PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....   | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 87 |
| ANEXOS.....                     | 93 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 1 Dimensiones del compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991).....  | 39 |
| Tabla N° 2 Operacionalización de la variable “compromiso organizacional” mediante el instrumento: Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen (adaptado por Montoya 2014) ..... | 40 |
| Tabla N° 3 Cargas factoriales del análisis de componentes principales, de dos componentes de la escala de compromiso organizacional .....   | 45 |
| Tabla N° 4 Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sub escalas de compromiso afectivo – normativo y de continuidad .....                               | 46 |
| Tabla N° 5 Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación compromiso organizacional .....  | 49 |
| Tabla N° 6 Nivel de compromiso organizacional .....   | 51 |
| Tabla N° 7 Nivel de compromiso afectivo .....   | 53 |
| Tabla N° 8 Nivel de compromiso normativo .....  | 55 |
| Tabla N° 9 Nivel de compromiso de continuidad .....   | 57 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura: 1</i> Modelo de Largomasino (2003) .....                                  | 30 |
| <i>Figura: 2:</i> Tres tipos de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen 1991) ..... | 37 |
| <i>Figura: 3:</i> Resultado del compromiso organizacional.....                       | 52 |
| <i>Figura: 4:</i> Resultado del compromiso afectivo .....                            | 54 |
| <i>Figura: 5:</i> Resultado del compromiso normativo .....                           | 56 |
| <i>Figura: 6:</i> Resultado del compromiso de continuidad .....                      | 58 |

## INDICE DE ANEXOS

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| Anexo 1: Matriz de consistencia.....            | 94                                    |
| Anexo 2: Carta de Presentación .....            | 95                                    |
| Anexo 3: Instrumento .....                      | 96                                    |
| Anexo 4: Resultado del Antiplagio .....         | <b>¡Error! Marcador no definido.</b>  |
| Anexo 5: Aprobación del Asesor de la Tesis .... | <b>¡Error! Marcador no definido.8</b> |

## RESUMEN

La presente investigación es de diseño cuantitativo no experimental, de tipo transversal descriptivo. El objetivo general es determinar el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao. La muestra para el estudio fue conformada por 52 colaboradores varones. El instrumento usado para el estudio fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, previamente adaptado en Lima (Montoya, 2014). Se procesaron los resultados usando el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultado que un 65,4% de los colaboradores se muestran comprometidos con la organización, mientras que un 1,9% no se muestran comprometidos. En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, se obtuvo que el 65,4% de los colaboradores se encuentran comprometidos afectivamente y un 5,8% no se encuentran comprometidos afectivamente. El 59,6% de los colaboradores no se encuentran comprometidos normativamente con la organización y un 17,3% que totalmente no se encuentran comprometidos normativamente. Por último, se obtuvo que el 51,9% de los colaboradores muestran compromiso de continuidad y un 3,8% no lo muestra.

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

## ABSTRACT

The present investigation is of non-experimental quantitative design, of descriptive transversal type. The general objective is to determine the organizational commitment in collaborators of a private airport services company in the district of Callao. The sample for the study was composed of 52 male collaborators. The instrument used for the study was the organizational commitment questionnaire of Meyer and Allen, previously adapted in Lima (Montoya, 2014). The results were processed using the statistical program SPSS, obtaining as a result that 65.4% of the employees are committed to the organization while 1.9% do not show commitment. Regarding the dimensions of organizational commitment, it was found that 65.4% of employees are emotionally involved and 5.8% are not emotionally committed. 59.6% of the employees are not normatively committed to the organization and 17.3% that are not totally committed normatively. Finally, it was found that 51.9% of the collaborators show continuity commitment and 3.8% do not show it.

**Keywords:** airport services, organizational commitment, affective commitment, normative commitment, commitment to continuity.

## INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional hace referencia al compromiso que muestran los colaboradores con la organización, identificándose con los objetivos e ideales de esta. Por lo antes mencionado, es importante conocer cuál es el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Al contar con colaboradores comprometidos e identificados con la organización, esta reducirá costos ya que disminuirá la rotación del personal, evitará ausentismo en las operaciones y aumentará la productividad.

Meyer y Allen (1991) hacen referencia que las dimensiones del compromiso organizacional son de suma importancia, para poder saber por qué un colaborador se muestra más comprometido y toma decisiones con el fin de que los colaboradores se muestren más comprometidos con la organización. Estas dimensiones fueron el compromiso afectivo, el cual hace referencia al deseo; el compromiso de continuidad, el cual hace referencia a la necesidad y por último el compromiso normativo, el cual hace referencia a la obligación. Esto permitió plantear la necesidad de conocer el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.

Esta investigación se dividió de la siguiente manera: El capítulo I. En donde se observa la realidad problemática tanto en nivel internacional, nacional y local, comprendiendo la situación en la que se encuentran las organizaciones en la actualidad. Reconociendo los factores que influyen en la pérdida del compromiso organizacional, tales como un mal clima laboral, mal nivel de comunicación, no recibir reconocimientos, no contar con beneficios sociales, etc. Se planteó la formulación del problema a investigar, se determinó el objetivo principal de la investigación y también los objetivos específicos. Por último, la importante del estudio, en donde se podrá conocer la importancia del compromiso organizacional por parte de los colaboradores en las organizaciones.

El capítulo II. En el cual se presentan como antecedentes, investigaciones internacionales y nacionales, para poder conocer distintas realidades. Posterior a esto se presentan las bases teóricas, en donde se muestra la teoría del compromiso organizacional y por último se muestran definiciones del compromiso organizacional.

El capítulo III. Podemos observar la metodología de la investigación, el tipo y qué diseño se usó para el estudio. También la población en la que se aplicó y la importancia del procesamiento de los datos obtenidos por el instrumento utilizado.

El capítulo IV. Se muestran los resultados, después de haber aplicado el instrumento para medir el nivel de compromiso en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios en Callao. También se mostrará el análisis de resultados y luego se comparará con distintas investigaciones tanto nacionales como internacionales.

En el Capítulo V. Se presentará un programa de intervención, con el que busca mejorar el problema de nuestro estudio.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente la preocupación más grande de las organizaciones, es la búsqueda de métodos y herramientas que ayuden a generar un compromiso por parte de sus colaboradores hacia la empresa, como señala Hellriegel y Slocum (2009) el compromiso organizacional es considerado como una variable que interviene en si un colaborador permanece en su puesto de trabajo o no. Asimismo, Meyer y Allen (1997) lo señalan como indicador que favorece en la rotación del personal, en el absentismo y el buen rendimiento de los colaboradores.

##### 1.1.1 Internacional:

Según la noticia de la Agencia de Información Laboral; Vásquez (2013), Colombia muestra la organización del mercado laboral en la que solo el 32% de su población tiene condiciones laborales formales, en los términos en que la OIT lo percibe; lo que refiere que gran parte del pueblo colombiano, no tiene estabilidad laboral, protección social o contrato regular, ya que forma parte de la economía informal, con el porcentaje de 60% para todo Colombia y 51% en las 13 áreas metropolitanas. En otras palabras, las personas que no tienen un trabajo formal y al no contar con los beneficios ya mencionados, no logran identificarse con la compañía en donde se encuentran laborando, ya que su contrato se trata de un simple pacto verbal, lo cual genera inseguridad al saber que en cualquier momento puede terminar su vínculo laboral, generando así en estas personas pésimo compromiso hacia la compañía y un alto nivel de rotación.

El compromiso por parte de los colaboradores es importante, ya que esto influye en los indicadores de alta rotación y baja productividad. Para el colaborador en esta inestabilidad laboral se presentan distintos problemas como: problemas de economía, de cultura, emocionales, etc.; los cuales son muy importantes para su



permanencia en la organización. Según Valdés (2013) contar con un contrato de trabajo, beneficios sociales, jubilación, materiales, obtención de reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, además de estatus social, benefician a las familias de los colaboradores y también la economía del país.

Según la organización, Sociedad Chilena de Gestión de Personas (2014), el 75% de los colaboradores busca una nueva oportunidad de trabajo y de éstos, un 43% buscan una remuneración mayor, un 32% se muestra descontento con su actual empleador. Teniendo estos resultados, se llega a la conclusión que las organizaciones deben tener un mayor grado de preocupación por brindar un buen ambiente de trabajo, ya que la rotación de personal y absentismo tienen un costo elevado; por eso deben desarrollar e implementar prácticas de calidad de vida para retener a sus colaboradores, tales como la conciliación entre la vida personal y laboral, actividades recreativas, entre otras.

El diario La nación (2004), realizó un artículo, el cual afirma que empresas norteamericanas al tener colaboradores activamente no comprometidos, generaban 300.000 millones de dólares al año en pérdidas de productividad. Lo que quiere decir es que los colaboradores activamente no comprometidos, se encuentran descontentos con su trabajo, generando pérdidas de productividad por montos considerables.

Asimismo, hacen mención que los colaboradores comprometidos son responsables, apasionados, entusiastas y activos. Usan el talento que poseen para marcar la diferencia en su centro de labores, buscando el éxito dentro de la empresa. Los trabajadores no comprometidos, generan un bajo nivel de producción y crecimiento. Otro dato importante es que los empleados no comprometidos son mayormente jóvenes, ya que no tienen una idea clara acerca del compromiso.

### **1.1.2 Nacional:**

Según el diario Gestión (2015), menciona que la encuestadora Deloitte Perú, desarrolló un informe sobre “Tendencias globales de capítulo humano: Liderando

en el nuevo mundo del trabajo”. La cual destaca la preocupación que presentan los jefes de recursos humanos, frente al compromiso que presentan sus colaboradores. Teniendo como resultado que el 87% de los jefes de recursos humanos, consideran como principal problema de las organizaciones la falta de compromiso que tienen los colaboradores, de esta manera, examinando que el 60% de ellos no cuentan con una estrategia para medir y perfeccionar el compromiso organizacional de los colaboradores.

Según el diario Gestión (2016), el nivel de compromiso de los colaboradores es importante, ya que este ayuda a que el colaborador tenga un buen desempeño de sus funciones, incrementando la productividad de la organización y así mejorando su rentabilidad. Por lo que Manzanera (2016) hace mención que el sentirse comprometido no necesariamente significa estar satisfecho. Por lo que las organizaciones buscan trabajadores satisfechos y comprometidos que le brinden estabilidad a la empresa a largo plazo. Comenta también que las empresas actualmente tienen el reto de conectar emocional e intelectualmente al colaborador con la organización, por lo que esta debe empezar a conocer qué es importante para nuestros colaboradores.

### **1.1.3 Local:**

Según el diario el comercio (2009), concluye que el 78% de los colaboradores menciona sufrir estrés y ansiedad por las funciones que desempeñan en su centro de trabajo, lo cual hace que estas personas no se muestren comprometidos con la organización en la cual se encuentran laborando. Asimismo, diferentes investigaciones plantean que las organizaciones con colaboradores comprometidos tienen un 29% de mayor beneficio, 50% más de lealtad por parte de sus clientes y un 44% más de posibilidad de modificar resultados negativos, a comparación de las organizaciones con trabajadores menos involucrados.

Por otro lado, el diario El Peruano (2017) publicó la declaración de Lydia Arbaiza. En donde se comenta que todas las organizaciones se encuentran

interesadas en reconocer y mantener el compromiso organizacional de los empleados, ya que desean perseverar sostenidamente sus actividades dentro de la organización. El compromiso organizacional demanda que el colaborador se encuentre preparado para realizar esfuerzos enfocados en alcanzar el objetivo en común con la empresa. Es vital reconocer que conductas de los colaboradores se relacionan con el compromiso organizacional, ya que estas conductas deben ser reforzadas constantemente.

Según el diario la república (2018), la gerente de Gestión Humana del Corporativo Overall, Marisol Noguera, recomienda motivar y fidelizar a nuestros colaboradores a través de 5 recomendaciones; mantener una comunicación efectiva y buen clima laboral, brindar reconocimiento a los colaboradores por una buena labor, brindar capacitaciones constantemente para potenciar nuestros talentos y ofrecer una línea de carrera, brindar un óptimo ambiente laboral y realizar actividad fuera de la oficina con todo el equipo de colaboradores. Hace mención también que los talentos son una fuerza protagónica para que una empresa pueda desarrollarse.

La organización en donde realizaremos la investigación es una empresa que brinda servicios aeroportuarios, rápidos, seguros y eficientes. Con el pasar del tiempo se convirtió en la empresa líder en servicios aeroportuarios con más de 4460 colaboradores, actualmente cuenta con 26 años y está ubicada en el distrito del Callao.

El estudio de compromiso organizacional se llevará a cabo en el almacén de Carga Nacional, conformado por un grupo de 80 personas. Ya que se puede notar un bajo nivel de compromiso organizacional, por muchos de los colaboradores que tienen faltas injustificadas, tardanzas, amonestaciones, suspensiones y en el peor de los casos realizan abandono laboral. De continuar con este problema, perdemos horas de trabajo, dinero y no podemos alcanzar nuestras metas según lo planeado. Por lo que se busca conocer el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa que brinda servicios aeroportuarios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal:**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?

### **1.2.2 Problemas secundarios:**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?

## **1.3 Objetivos generales y objetivos específicos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.

Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.

Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.

### **1.4 Justificación o importancia de la investigación**

En la actualidad, el compromiso organizacional por parte de los colaboradores es sumamente importante para el desarrollo de la organización, se considera vital que los empleados presenten disposición de identificarse con su organización y que realicen satisfactoriamente su labor. Por lo tanto, es importante comprender que complicaciones podría generar, un colaborador que no muestre compromiso con por su organización. Para las organizaciones es conveniente que los colaboradores muestren compromiso y para estos es conveniente ser retribuido de distintas maneras por ello. Generalmente un trabajador que mantiene un buen nivel de compromiso con la empresa, muestra buena disposición a cambios, se muestran dispuestos a trabajar y a esforzarse por cumplir los objetivos en el menor tiempo posible. Una gran diferencia que podemos encontrar entre colaboradores comprometidos y los que no lo están, es que el no comprometido realiza su trabajo por obligación, en cuanto al colaborador comprometido, trabaja de manera satisfactoria, sintiéndose parte importante del éxito de la empresa.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

Böhrt, R. et all (2014) investigaron en Bolivia acerca de la: **“Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad”**, teniendo como antecedente que existe relación entre el compromiso organizacional y el contrato psicológico. Teniendo como propósito ahondar en la investigación de tesis de grado que realizó Solares en 2012, relacionando las variables edad y antigüedad en esta relación. El método empleado fue de tipo descriptivo-correlacional. La población fue conformada por 85 colaboradores de distintas compañías de seguros y reaseguros, de los cuales 60 eran de una compañía y 25 de otra. Esta población tuvo personal administrativo, comercial, supervisores y gerentes. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, el cuestionario de Escala de Contrato Psicológico (PCS), publicada por Millward y Hopkins (1988) y el otro fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional, desarrollado por Meyer y Allen (1997). Las conclusiones a las que llegaron fueron que el compromiso organizacional, incrementa regular y sostenidamente con la edad. En relación con la antigüedad, se obtiene que el compromiso organizacional tienda a disminuir por etapas, las cuales se recuperan con el paso del tiempo, posiblemente de manera quinquenal. En cuanto al contrato psicológico, se deteriora y pierde significado con la antigüedad. Los nuevos colaboradores presenten un buen nivel de contrato psicológico, con el pasar del tiempo este vínculo, pierde importancia y se deteriora.

Peña, M. et all (2016) investigaron en México: **“El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas”**, el objetivo de dicha investigación fue conocer los componentes del compromiso organizacional y relacionarlas en pequeñas empresas del rubro de metal mecánica. El tipo de

investigación que usaron fue descriptivo y de diseño cuantitativo. La muestra fue conformada por 120 colaboradores. El instrumento utilizado fue de Meyer y Allen (1991), el cual les permitió estudiar los factores del compromiso organizacional. Llegaron a la conclusión que el compromiso organizacional debe crecer a través del clima organizacional, ya que en las organizaciones exitosas la principal fortaleza es el capital humano. Se puede decir que los colaboradores se encuentran identificados con su organización sin importar su satisfacción, ya que les favorece continuar en ella, porque en su región son escasas las posibilidades de conseguir trabajo.

Loza, S. (2016) en Ecuador publicó la investigación: **“Clima laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A”**, cuyo objetivo primordial fue identificar si el compromiso de los colaboradores es influenciado por el clima laboral de la empresa. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La población de esta investigación fue todo el personal administrativo de Aymesa, los cuales son treinta. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Clima Laboral, realizado por Brown y Leigh en 1996. La conclusión a la que llegó Loza fue que los colaboradores de Aymesa S.A. están satisfechos con el clima laboral y el compromiso que sobresale en ellos es el afectivo, demostrando apego emocional hacia dicha organización y esto se debe a que disfrutan de la permanencia en esta, lo que genera efectividad y productividad. Podemos decir que entre estas variables hay una relación directa.

Chiang, M. et all (2010) realizaron la siguiente investigación: **“Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima Organizacional: Un análisis de género y edad”**, teniendo como objetivo conocer el compromiso de los colaboradores hacia su organización, el clima organizacional y qué relación tienen estos, comparándolos según el género y edad. Para esta investigación se realizó un estudio de tipo empírico transversal. La población de esta investigación fue de 62 colaboradores de dos organizaciones, teniendo mujeres y hombres con una edad promedio de 41 y 37 años respectivamente. Para esta investigación se usaron el cuestionario de clima organizacional, adaptado por Chiang, Salazar y Núñez; y el cuestionario del compromiso del trabajador con la organización creada

por Meyer y Allen. Los resultados de la investigación hicieron que lleguen a la conclusión que los no existen diferencias significativas entre géneros, ya que tanto los trabajadores hombres y mujeres tienen niveles parecidos de compromiso con su organización y clima organizacional. Sin embargo, las personas mayores de 40 años tienen un mayor nivel de compromiso con la organización.

Rios, M. et all (2010) realizaron en México una investigación sobre: **“El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes”**, el objetivo de esta investigación fue conocer qué nivel de influencia tiene el empowerment en los colaboradores para tener un mayor grado de compromiso hacia su organización. Esta investigación es no experimental, ya que se realiza el estudio de una situación que ya existe en las organizaciones, donde no hay control ni influencia para relacionar las variables. La población fue de 147 colaboradores de seis Pymes ubicadas en el municipio de Celaya, Guanajuato, México. Estas empresas son de sectores de servicios, comercio y producción. Los instrumentos que usaron fueron la Escala de Empowerment psicológico de Spreitzer (1995) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Como conclusión se dio a conocer que el empowerment nos permite predecir el compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Los autores nos mencionan que se necesita promover el compromiso de los trabajadores con la organización, para lo que es indispensable crear grupos de trabajos, realizar actividades extralaborales, dinámicas grupales, para poder lograr unión y un mejor clima entre colaboradores, logrando así aumentar su compromiso e incrementando el empowerment.

### **2.1.2 Nacionales**

Farfán, B. (2017) investigó en Ayacucho sobre: **“Clima laboral y compromiso organizacional de los profesores en la institución educativa Mariscal Cáceres”**, el objetivo de esta investigación fue de establecer qué relación hay entre clima laboral y compromiso organizacional en los profesores de la institución educativa “Mariscal Cáceres” de la provincia de Ayacucho. El diseño empleado para esta investigación fue descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. La población fue conformada por 152 profesores de la institución



educativa, la muestra fue de 80 profesores seleccionados no probabilísticamente. El instrumento utilizado fue el cuestionario sobre compromiso organizacional publicado por Oscar Martín Rivera Carrascal. Se llegó a la conclusión que existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los profesores de la institución educativa “Mariscal Cáceres” de la provincia de Ayacucho, dicho resultado fue validado con la prueba estadística de Tau b de Kendall.

Fernández, S. et all (2018) publicaron una investigación sobre: **“Los tipos de compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018”**, cuyo objetivo principal de investigación fue definir de qué manera se vinculan los tipos de compromiso organización con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Jaguar SAC. Para esta investigación se usó un diseño de tipo correlacional. La población estuvo conformada 35 colaboradores, 30 colaboradores operativos y 5 administrativos. El instrumento utilizado para realizar el estudio fue un cuestionario de 20 preguntas con 5 alternativas en escala de Likert, tomado como fuente de la tesis: “Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes DECO S.C.R.L., Callao – 2017” de Betancourt. En conclusión, el resultado obtenido fue que existe un vínculo significativo entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzado Jaguar SAC.

Torres, Y. (2017) en Lima publicó la investigación: **“Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant en Lima Metropolitana, 2017”**, el objetivo de este estudio fue de demostrar qué relación existe entre el empoderamiento y el compromiso de mujeres colaboradores de una cadena de restaurant. Para esta investigación se usó el diseño no experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada por 100 colaboradoras de una cadena de restaurant, sus edades van entre los 21 y 63 años, la gran mayoría son el sustente para su hogar. Uno de los instrumentos utilizados fue la escala de empoderamiento psicológico en el trabajo, publicado por Spreitzer en 1995, adaptado por Albar, M, García, López, A y R, Garrido en 2012 y el cuestionario de compromiso organizacional publicado por Meyer y Allen en 1991,

adaptado por Argomedo en 2013. Como resultado de esta investigación, se llegó a la conclusión que hay un vínculo significativo entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en colaboradoras mujeres de una cadena de restaurant. El nivel de empoderamiento de las mujeres es de un 53,0% considerándose este como alto y en cuanto al nivel de compromiso organizacional es de un 52,0% también considerado como alto.

Paredes, A. (2017) realizó el siguiente estudio en Lima: “**Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Trade Marketing del distrito de San Borja, 2017**”, esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el compromiso organizacional en los trabajos de una empresa de trade marketing. Para este estudio se usó el diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal descriptivo. Se usó una muestra de 70 trabajadores, 32 mujeres y 38 hombres de una empresa de Trade Marketing. El instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen publicado en 1991, adaptada en Lima por Montoya en 2014. El autor llegó a la conclusión que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de Trade Marketing es favorable. Ya que las dimensiones del compromiso organizacional, tales como el nivel de compromiso afectivo y compromiso de continuidad se estimaron como favorables, mientras que el nivel de compromiso normativo se estimó como desfavorable. Asimismo, se obtuvo como resultado que un 56% de los colaboradores se encuentran comprometidos y 4% no están comprometidos.

Betancur, M. (2017) investigó en Callao sobre: “**Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017**”, esta tesis tuvo como principal objetivo determinar qué relación tiene el compromiso organizacional y el desempeño laboral en una empresa de transportes del Callao. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño descriptivo-correlacional. La población está conformada por 35 colaboradores de género masculino y femenino, de edades entre 20 y 55 años de la empresa de transportes Deco SCRL, en Callao. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 preguntas. La conclusión de este trabajo de investigación fue

que hay una relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con el desempeño laboral en la empresa de transportes Deco SCRL.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Compromiso Organizacional:**

- Robbins (1998) Explica que el compromiso organizacional es cuando un colaborador se compromete con su organización, con la misión y visión de la misma. Permitiendo este la permanencia del colaborador en la organización. La responsabilidad con el trabajo demuestra un alto nivel de compromiso organizacional.

- Arias (2001) Explica que el compromiso organizacional es la solidez de involucramiento de un colaborador con la organización.

- Hellriegel, C. & Colbs, R. (1999) Explica el compromiso organizacional como la energía del involucramiento de un colaborado con la organización. Estos colaboradores suelen aceptar la misión y visión de la organización.

### **2.2.2 Dimensiones**

Meyer y Allen (1991) refieren que existen tres dimensiones del compromiso organizacional:

1. Compromiso Afectivo.
2. Compromiso Normativo.
3. Compromiso de Continuidad.

Claude Rocha & Bórtz Peláez (2001) identifican tres dimensiones del compromiso organizacional:

1. Identificación: El colaborador tiene el mismo objetivo y propósito de la organización.
2. Membresía : El colaborador se siente identificado con la organización.
3. Lealtad : El colaborador muestra respeto y lealtad por la organización, cuidando los intereses de ambos.

### **2.2.3 Importancia del compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1997) estiman que el compromiso organizacional tiene tres factores fundamentales.

1. La organización como un organismo económico, que interviene brindando distintas oportunidades laborales. En la actualidad, las organizaciones buscan tener un grupo importante de colaboradores comprometidos con la empresa, ya que las labores son rigurosas y demandantes.
2. Los directivos de las organizaciones que requieren servicios de terceros, tienen en cuenta que estos colaboradores se sienten más identificados que sus propios trabajadores. Este tipo de compromiso se da temporalmente, a diferencia de un trabajador de la misma organización.
3. El compromiso se tiene que dar de manera bilateral (colaborador-organización)

Bayona & Goñi (2007) hace mención que lo más importante en una organización es la calidad de colaboradores que tiene y su capacidad para alcanzar los objetivos principales. Ya que, si el colaborador se muestra comprometido con la organización, habrá un incremento de productividad que beneficiará a ambos, tanto al colaborador como a la organización, ya que se generan más ganancias y por lo tanto se tendrá más presupuesto para poder realizar capacitaciones, incrementos salariales, entre otros beneficios.

## **2.2.4 Teorías del compromiso organizacional**

### **- Teoría de Becker y su relación con el compromiso organizacional**

El autor hace mención que el colaborador se identifica con su organización voluntariamente, esto genera un mayor compromiso y dedicación con su labor por lo que logra así recibir sus beneficios sociales. El colaborador tiene actitudes dentro de la organización que la favorecen, esto se denomina compromiso (Becker 1960).

## **2.2.5 Modelos del compromiso organizacional**

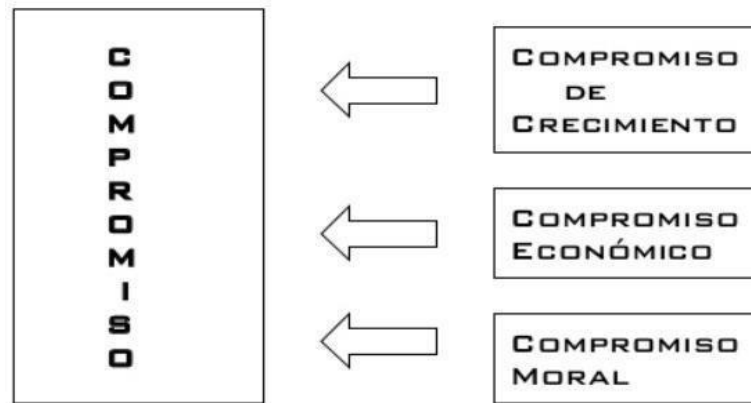
### **Modelo de Largomasino R. (2003)**

Este modelo tiene tres variables de compromiso organizacional:

1. Compromiso Económico: Se muestra en aquellos colaboradores que trabajan en una organización solo por el factor económico y la escasez de trabajo en el mercado laboral.

2. Compromiso de crecimiento: Se basa en la línea de carrera que ofrece la organización a sus colaboradores, las oportunidades de crecimiento y de desarrollo profesional.

3. Compromiso Moral: Se refiere al grado de identificación que posee el colaborador por la organización. Estos colaboradores toman como personal los valores de la organización.



**Figura: 1 Modelo de Largomasino (2003)**

- **Modelo de Tres Factores de Meyer y Allen**

Meyer y Allen (1991), corroboraron en investigaciones, que el compromiso organizacional se manifestó en tres temas, ya que el compromiso se evidenció en la organización, debido a esto se comenzó a reconocer a los trabajadores en el abandono y obligación moral para seguir perteneciendo a la organización.

**2.2.6 Enfoques del compromiso organizacional**

**Enfoque Integrador de Betanzos & Paz.**

El enfoque integrador está compuesto por las siguientes perspectivas:

1. Perspectivas de intercambio social: (Becker 1960, citado en Betanzos & Paz, 2008), argumenta que el compromiso organizacional es la conexión del colaborador y la organización, gracias a lo aportado durante su permanencia. El colaborador sigue en la organización, ya que de cambiar su posición estaría desperdiciando todo lo aportado y tendría que iniciar nuevamente.

2. Perspectiva psicológica: Refiere que el compromiso organizacional se muestra en colaboradores que se sienten comprometidos con la organización, sus valores y su misión haciéndolo como de ellos mismos.

3. Perspectiva de atribución: Se refiere al compromiso organizacional que tiene un colaborador que brinda todo de sí, su esfuerzo, su tiempo y su dedicación para beneficio de la organización, realizándolo con gusto y voluntariamente.

4. Perspectiva Actitudinal: (Peiró & Prieto 1996 citado en Betanzos & Paz, 2007) refiere que el compromiso organizacional es cuando un colaborador mantiene una conexión emocional con la organización, teniendo distintos tipos de conductas hacia el trabajo. De esta manera, alcanzando la mejoría de ambos.

Betanzos & Paz (2007), refieren que el compromiso organizacional consta de tres dimensiones:

1. Compromiso afectivo: Es el afecto que tiene el colaborador por la organización, haciéndole sentir orgulloso de formar parte de esta.

2. Compromiso de implicación: Se refiere al reconocimiento psicológico que tiene el colaborador con la organización.

3. Compromiso de continuidad: El colaborador permanece en la organización a cambio de beneficios.

### **Enfoque conceptual de compromisos múltiples**

(Reichers 1985, citado en Varona 1993) planteó la conceptualización de compromiso organizacional, denominándolo compromisos múltiples. Lo que hace alusión a la relación de compromisos que presenta el colaborador con distintos grupos de la misma organización.

Este enfoque se justifica en tres teorías:

1. Identifican a la organización con la unión de distintas instituciones.

2. Como una unión de referencias.
3. Lugar en donde muchas personas tienen distintas funciones.

### **Enfoque conceptual-multidimensional**

En este enfoque se expusieron tres circunstancias teóricas para la conceptualización del compromiso organizacional (Varona, 1993):

1. Perspectiva de intercambio: Se refiere a que el compromiso del colaborador con la organización, es debido a los bonos que el recibe por sus aportes, de esta forma al percibir incentivos, permanecerá en la organización y contribuirá, lo cual generará mayor productividad en la organización.

2. Perspectiva psicológica: Es el nivel de compromiso que presenta el colaborador con su organización, se muestra de la siguiente manera:

- Deseo de integrarse con su organización.
- Soporte de la organización para lograr sus objetivos.
- Identificación con los valores y metas de la organización.

3. Perspectiva de atribución: Se refiere a la contribución voluntaria del colaborador, destacando su compromiso por la organización.

### **Enfoque Unidimensional**

Dunham, Grube y Castañeda (1994) explican que hay dos maneras de comprender el concepto de compromiso organizacional:

- Actitudinal: En esta se da mayor importancia a las conductas por las



cuales los colaboradores piensan acerca de la relación que tienen con la organización. (Monday, Porter y Steers, 1982) refieren que hay una conexión fundamental entre el compromiso organizacional y el ausentismo, rotación de personal, productividad, entre otras (Meyer, J y Allen, N. 1997 y Córdoba, 2005).

- **Conductual:** Esta se centra en la importancia que posee el acoplamiento del colaborador para su afinidad con la organización (Monday, Porter y Steers 1982). En esta manera podemos afirmar que la organización se empeña en ofrecer las mejores condiciones para el colaborador y que estas mejoren su compromiso por la organización.

#### - **Enfoque Multidimensional**

O' Reilly y Chatman (1986) estiman que la aprobación psicológica da como inicio el compromiso organizacional en tres dimensiones (citado en Meyer y Allen, 1991):

1. Participación del material con retribución externa.
2. Compromiso basado en la incorporación.
3. Compromiso exhibido en la relación que hay entre los valores individuales y organizacionales.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Compromiso organizacional**

- **Díaz y Montalbán (2004)** determinan que el compromiso organizacional es el reconocimiento psicológico que tiene un colaborador con la organización.

- **Mathieu y Zaiac (1990)** definen que el compromiso organizacional es la prima que hay entre el colaborador y la organización. Ya que el colaborador espera recibir reconocimientos, incentivos, entre otros que lo hagan sentir bien dentro de la organización.

- **Buchanan (1974)** detalla que el compromiso organizacional es una conexión emocional entre el colaborador y la organización.

El compromiso organizacional es el grado en el que un colaborador se identifica con las metas, valores de la su organización y la relación que mantiene con esta. Influye cuanto se involucre el colaborador con las actividades de su organización, lo que ayudará en su motivación generando un alto nivel de compromiso organizacional. Entonces el compromiso organizacional es un estado psicológico que explica el vínculo entre una persona y la organización, esto apoya en la decisión de seguir o dejar la organización (Meyer y Allen 1991). Meyer y Allen identifican tres tipos de compromiso organizacional: Compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso de continuidad. Se detallan los tres compromisos:

### **2.3.2.1 El compromiso afectivo**

Es la unión emocional que hay entre los colaboradores y su organización, esto se caracteriza por la conexión a la misma, así su deseo de mantenerse en esta. Los colaboradores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos y cómodos al formar parte de la organización. Dentro de la organización, la cultura y el clima sirven como elementos que refuerzan este tipo de compromiso. Los autores señalan que para formar vínculos emocionales es vital que el colaborador se sienta valorado dentro de su organización, dándole incentivos por su buena labor, teniendo beneficios sociales, entre otros. Si se logra que el colaborador se sienta valorado, los objetivos trazados por la organización serán parte de su día a día, permitiendo así una permanencia duradera en la misma.

Mowday, Porter y Steers (1982), llegaron a la conclusión que el compromiso afectivo está compuesto por cuatro categorías (citado en Meyer y Allen, 1991):

- Las características personales: Son las características únicas, que hace diferente a las personas de los demás, un claro ejemplo es el sexo, edad, que en otros estudios se ven implicados con el compromiso organizacional.
- Las características estructurales: Son las características relacionadas a la conexión que hay entre el colaborador y sus superiores, el cargo que tiene, la importancia que tiene el colaborador en la organización.
- Las características relativas al trabajo: Son el valor que tienen los colaboradores para tomar decisiones importantes. Estas características hacen alusión a la colaboración que puedan tener dentro de ellos.
- Las experiencias profesionales: Hace mención de la influencia que existe en las experiencias con el compromiso afectivo.

En conclusión, el compromiso afectivo contiene sentimientos, emociones, entre otros. Es muy importante que en la organización que sepan valorar estas características, para así poder crear un equilibrio en la salud del colaborador, generando vínculos emocionales que le permitan al colaborador mostrar compromiso por la organización.

### **2.3.2.2 El compromiso de continuidad**

Explica que el colaborador toma conciencia sobre los gastos que genera si abandona la organización en donde se encuentra laborando.

El compromiso organizacional se basa en un análisis de costo y beneficio. Esto hace que el colaborador reflexione para poder tomar una decisión, evaluando los gastos que tendría con su familia, la posibilidad de incorporarse en otra organización, la situación en la que se encuentra el mercado, todos estos factores hacen que el colaborador continúe en la organización por necesidad y no por voluntad propia.

El compromiso de continuidad está ligado a la motivación extrínseca, ya que el colaborador trabaja con la condición de recibir un incentivo económico, más no por compromiso con su organización. El incentivo económico promoverá que los colaboradores permanezcan en su actual organización, pero esto hará que se muestren comprometidos con esta. Frecuentemente cuando los colaboradores toman la decisión de abandonar la organización, se genera ansiedad y pone en alerta a estas, ya que genera sobrecostos y una baja productividad. En conclusión, los colaboradores sienten una necesidad de seguir laborando en la organización porque brindan a esta su esfuerzo, dinero y tiempo. Lo cual genera incertidumbre en el colaborador, ya que es de su conocimiento que conseguir un trabajo estable en la actualidad es complicado, haciendo referencia a la inversión que se hizo entre tiempo y antigüedad, el colaborador espera que se le recompense dicha inversión.

### **2.3.2.3 El compromiso normativo**

Hace referencia a la obligación que el colaborador siente de continuar laborando en la organización, ya que siente la necesidad, una norma o un deber, ya que lo relacionan con el recibir beneficios satisfactorios para ellos deben seguir en la organización a manera de retribución. Analizaron que el compromiso normativo influye en el comportamiento de los trabajadores, siguiendo las normas y haciendo lo correcto por la organización. Los autores refieren que la familia juega un papel muy importante ya que ellos son los que promueven este sentimiento de obligación en los colaboradores, a esto se le llama compromiso normativo.

Asimismo, esta presión normativa origina que el colaborador forme sentimientos de agradecimiento, que se puede interpretar en la obligación y el deber de seguir formando parte de la organización. El vínculo que genera el colaborador no es conveniencia, si no es más relacionado con el sentimiento de obligación y deber.

Meyer y Allen (1991) llegaron a la conclusión que existen tres maneras en que los colaboradores se comprometen con la organización, porque generan un

vínculo emocional, porque lo necesitan y sienten la obligación de pertenecer a esta o porque mantienen un sentimiento de obligación moral.

| <b>Compromiso afectivo</b>  | <b>Compromiso de continuidad</b>  | <b>Compromiso normativo</b>   |
|---|---|---|
| Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta. | Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla. | Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad. |
| Se está en la organización porque <i>se quiere</i> .  | Se está en la organización porque <i>se necesita</i> .  | Se está en la organización porque <i>se debe</i> .  |

**Figura: 2: Tres tipos de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen 1991)**

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo

Esta investigación es de tipo descriptivo, lo que involucra percibir y especificar la actitud de un individuo sin influir en el de alguna manera posible. Busca determinar los detalles más importantes de la sociedad, grupos o cualquier fenómeno en el que se realizará la investigación (Dankhe, 1976).

### **3.1.2 Diseño**

El diseño de esta investigación es no experimental. Hernández, Fernández y Bautista (2003) mencionan que este tipo de estudio, se da sin manipulación, solo se observan los fenómenos tal cual se encuentran en su alrededor, para luego poder ser analizados.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

La población fue conformada por 53 colaboradores, estos pertenecen al área del almacén de carga nacional, que fluctúan en edades de x a y años de una empresa que brinda servicios aeroportuarios en Callao.

### **3.2.2 Muestra**

El muestreo de esta investigación es censal, que según López (1999) define este como un fragmento que simboliza a toda la población, lo que refiere que la muestra escogida es el total de la población a investigar. Se escogió al 100% de la población que constituye el área del almacén de carga nacional. Vale la aclaración que en esta investigación no se utilizó ninguna fórmula para obtener la muestra.

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

La variable que investigamos es el compromiso organizacional, lo que refiere identificar colaboradores con las metas, misión y visión de la organización y la relación que tienen con esta.

**Tabla N° 1**

***Dimensiones del compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991)***

---

| COMPROMISO ORGANIZACIONAL |                         |                              |
|---------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Compromiso<br>afectivo    | Compromiso<br>normativo | Compromiso de<br>continuidad |

---

***Fuente: Elaboración propia***

Tabla N° 2  
Operacionalización de la variable “compromiso organizacional” mediante el instrumento: Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen (adaptado por Montoya 2014)

| VARIABLE  | DIMENSIONES   | PESO   | N° ITEMS | INDICADORES  | N° NIVELES  |
|---|---|--------|----------|--|---|
| <p><b>Compromiso Organizacional: Se define entonces como un estado psicológico que define la vinculación entre una persona y la organización, lo cual apoya en la determinación de seguro dejar la organización (Meyer y Allen 1991). Los autores señalan que existen tres tipos de compromiso organizacional. El normativo, el afectivo y el de continuidad. A continuación, se detalla cada tipo de compromiso:</b></p> | <p><b>Compromiso Afectivo:</b> Es el lazo emocional que existe entre los trabajadores y su organización, lo cual está caracterizada por la afinidad a la misma, así su anhelo de mantenerse en ella. Esto fomentara que los trabajadores se sientan cómodos en su organización.</p> <p>Los empleados con este tipo de compromiso ya mencionado anteriormente se sienten orgullosos de ser parte de esta organización.</p> | 35.01% | 7        | <p><b>Compromiso Afectivo</b><br/>1,2,3,4,5,6,7</p> <p>-</p> <p>3 ítems inverso</p> <p>3,4,5</p> | <p><b>En total acuerdo / De acuerdo</b></p> <p><b>/ Ni en desacuerdo ni acuerdo / En desacuerdo</b></p> <p><b>/ En total desacuerdo</b></p> |



**Compromiso de Continuidad:** Se refiere a que el empleado se pone en conciencia a los costos y gastos que se daría si decide dejar la organización donde pertenece.

33.33%

6

**Compromiso de continuidad**  
8,9,10,11,12,13

En total acuerdo / De acuerdo

/ Ni en desacuerdo ni acuerdo / En desacuerdo

/ En total desacuerdo

**Compromiso Normativo:** Lo que hace referencia a la obligación que siente el

trabajador de continuar en la organización, porque sienten como una necesidad, una norma o un deber, porque lo relacionan al recibir beneficios que son satisfactorios los trabajadores deberían seguir fieles a la organización

Como una retribución

31.66%

5

**Compromiso Normativo**  
14,15,16,17,18

En total acuerdo / De acuerdo/

Ni en desacuerdo ni acuerdo / En desacuerdo

/ En total desacuerdo

100.00%

**Fuente:** Elaboración propia

### **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:

- a) 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.
- b) Técnicas de recolección de información directa. Se recopiló información mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población
- c) 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**

Para la presente investigación se usó la técnica de recolección de datos, la escala de cuestionario organizacional de Meyer y Allen (CCO) que tiene como principal propósito demostrar que tipo de compromiso organizacional tienen los colaboradores en la organización. Este cuestionario puede ser administrado de manera individual o grupal. El tiempo de aplicación es de 15 minutos. Cuenta con 18 ítems, compuestos en 3 áreas: Compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

## FICHA TÉCNICA

Nombre del test: Cuestionario de compromiso organizacional

Nombre/Autores: Meyer y Allen

Procedencia: Estados Unidos

Particularidad: Instrumento de información psicológico

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización

Estructuración: 3 componentes (consta de 18 ítems)

- Componente afectivo = 6 ítems
- Componente de continuidad = 6 ítems
- Componente normativo = 6 ítems

Escala tipo: Likert

Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: Aproximadamente 15 minutos

Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

Edad: 17 en adelante

La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen tercera versión (1997) fue traducida al español por Arciniega y Gonzáles en 2002, formularon 18 ítems en positivo. En Perú, Montoya (2014) adaptó el cuestionario en una muestra de 642 colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana. El cuestionario cuenta con tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Los ítems en su totalidad son de tipo Likert, cuentan con cinco alternativas: (1) En total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo, (4) De acuerdo, (5) En total de acuerdo. Mientras mayor puntuación, mayor apreciación del factor. Para validar el constructo del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, Montoya (2014) realizó tres extracciones con distintos tipos de rotación: la Oblimin directa, la Varimax y la Quartimax. Montoya observó que algunos de los ítems se concentran en el primer factor, mientras que el tercer factor no tiene mayor importancia en la acumulación de varianza de las variables, por ello descartó el modelo de tres factores. Obteniendo estos resultados, decidió realizar nuevamente un análisis con dos factores, obteniendo como resultado que la variable representada en la pregunta dos (Pregunta 2: “Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella”), mantiene un porcentaje de variabilidad menor al 30%, lo que la lleva a la decisión de eliminarlo del análisis, debido a que no colabora con el modelo factorial. Procedió a realizar otro análisis con rotación Oblimin, eliminando la pregunta dos.

Tabla N° 3

Cargas factoriales del análisis de componentes principales, de dos componentes de la escala de compromiso organizacional

| Ítems   | Componente |       |
|---|------------|-------|
|   | 1          | 2     |
| P1: Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.  | ,597       |       |
| P3: Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.  | ,800       |       |
| P7: Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.  | ,866       | -,114 |
| P10: Me siento como parte de una familia en esta empresa.   | ,877       |       |
| P11: Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.   | ,729       |       |
| P12: Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.   | ,822       |       |
| P15: Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.   | ,776       |       |
| P4: Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | ,196       | ,610  |
| P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                             |            | ,895  |
| P13: 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.  |            | ,890  |
| P16: Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.  | ,587       | ,250  |
| P17: Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.   | ,445       | ,321  |
| P5: Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.  | ,664       | ,107  |
| P6: Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.  | ,644       | ,198  |
| P9: Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.   | ,470       | ,291  |
| P14: La empresa donde trabajo merece mi lealtad.  | ,846       | -,113 |
| P18: Creo que le debo mucho a esta empresa.   | ,759       |       |
| Método de extracción: Análisis de componentes principales.  |            |       |
| Metodo de rotación: Normalización Oblimin con Kaiser.   |            |       |
| a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.  |            |       |

Fuente: *Elaboración propia*

Con este análisis, se obtuvo que sólo los dos factores son resultantes: “Compromiso afectivo – normativo” y “Compromiso continuidad”. Sobre estos dos factores se realizó un análisis de fiabilidad, alfa de Cronbach, para poder corroborar que los factores tienen una consistencia interna en el cuestionario.

Tabla N° 4

Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sub escalas de compromiso afectivo – normativo y de continuidad

**Fuente: Elaboración propia**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,918             | ,926   | 17             |
| ,928             | ,932   | 14             |
| ,779             | ,779   | 3              |

### 3.5 Confiabilidad y Validez

Se observa que el nivel de compromiso general y la fiabilidad es buena con un alfa de Cronbach de 0.926, de la misma forma, las sub escalas son representadas con una fiabilidad apropiada. La sub escala del compromiso afectivo – normativo obtuvo un alfa de Cronbach de 0.932, mientras que la sub escala de continuidad, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.779. Montoya no corroboró la réplica de la teoría de teoría de los tres factores con 18 ítems, a pesar de esto puedo demostrar que se acomodaba con la teoría de dos factores con 18 ítems, la cual se utilizará en la investigación.

### Baremos del cuestionario de compromiso organizacional

#### Compromiso Afectivo

30 – 25 Muy favorable

24 – 19 Favorable

18 – 13 Desfavorable

12 – 07 o menos Muy desfavorable

### **Compromiso de Continuidad**

30 – 25 Muy favorable

24 – 19 Favorable

18 – 13 Desfavorable

12 – 07 o menos Muy desfavorable

### **Compromiso Normativo**

30 – 25 Muy favorable

24 – 19 Favorable

18 – 13 Desfavorable

12 – 07 o menos Muy desfavorable

### **Compromiso Organizacional (general)**

90 – 73 Muy favorable

72 – 55 Favorable

54 – 37 Desfavorable

36 – 19 o menos Muy desfavorable

## CAPITULO IV

### PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Luego de juntar la información, se realizó lo siguiente:

- Digitalar la información, codificarla y transcribirla a una base de datos computariza (MS Excel y IBM SPSS Statistics).
- Se calculó la distribución de frecuencias e incidencias participativas (porcentajes) del instrumento que se usó para esta investigación.

- Se usaron las siguientes técnicas de estadística:

Valor máximo

Valor mínimo

Media Aritmética

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



## 4.2 Presentación de Resultados

Tabla N° 5

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

| PUNTAJE TOTAL |          |       |
|---------------|----------|-------|
| N             | Válido   | 52    |
|               | Perdidos | 0     |
| Media         |          | 61,96 |
| Mínimo        |          | 34    |
| Máximo        |          | 80    |

El estudio que fue realizado en 52 sujetos, sobre el compromiso organizacional tiene como interpretación los datos mencionados a continuación

Una media de 61,96, clasificada como “Favorable”

Un valor mínimo de 34, clasificado como “Muy desfavorable”

Un valor máximo de 80, clasificado como “Muy Favorable”

## Estadísticos

|   |          | Compromiso Afectivo | Compromiso de Continuidad | Compromiso Normativo |
|---|----------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| N | Válido   | 52                  | 52                        | 52                   |
|   | Perdidos | 0                   | 0                         | 0                    |
|   | Media    | 25,71               | 15,67                     | 20,58                |
|   | Mínimo   | 14                  | 6                         | 10                   |
|   | Máximo   | 35                  | 23                        | 29                   |

A continuación, se presentan los resultados de las dimensiones que componen al compromiso organizacional:

- En la dimensión Compromiso afectivo se puede observar:  
Una media de 25,71; la cual será clasificada como “Muy favorable”  
Un mínimo de 14; el cual será clasificado como “Desfavorable”  
Un máximo de 35; el cual será clasificado como “Muy favorable”
- En la dimensión Compromiso normativo se puede observar:  
Una media de 15,67; la cual será clasificada como “Desfavorable”  
Un mínimo de 6; el cual será clasificado como “Muy desfavorable”  
Un máximo de 23; el cual será clasificado como “Favorable”
- En la dimensión Compromiso de continuidad se puede observar:  
Una media de 20,58; la cual será clasificada como “Favorable”  
Un mínimo de 10; el cual será clasificado como “Muy desfavorable”  
Un máximo de 29; el cual será clasificado como “Muy favorable”

En base a los resultados mencionados, se mostrarán tablas estadísticas en donde se observará el alto índice de las dimensiones de compromiso organizacional.

Tabla N° 6

Nivel de compromiso organizacional

|        |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MUY DESFAVORABLE | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|        | DESFAVORABLE     | 8          | 15,4       | 15,4              | 17,3                 |
|        | FAVORABLE        | 34         | 65,4       | 65,4              | 82,7                 |
|        | MUY FAVORABLE    | 9          | 17,3       | 17,3              | 100,0                |
|        | Total            | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Comentario:

El nivel del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 65,4%, se considera en la categoría “Favorable”
- El 17,3%, se considera en la categoría “Muy favorable”
- El 15,4%, se considera en la categoría “Desfavorable”
- El 1,9%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”



**Figura: 3: Resultado del compromiso organizacional.**

### Comentario:

El nivel del compromiso organizacional de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 65,4%, se considera en la categoría “Favorable”
- El 1,9%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”

Tabla N° 7

Nivel de compromiso afectivo

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | DESFAVORABLE  | 3          | 5,8        | 5,8               | 5,8                  |
|        | FAVORABLE     | 15         | 28,8       | 28,8              | 34,6                 |
|        | MUY FAVORABLE | 34         | 65,4       | 65,4              | 100,0                |
|        | Total         | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |

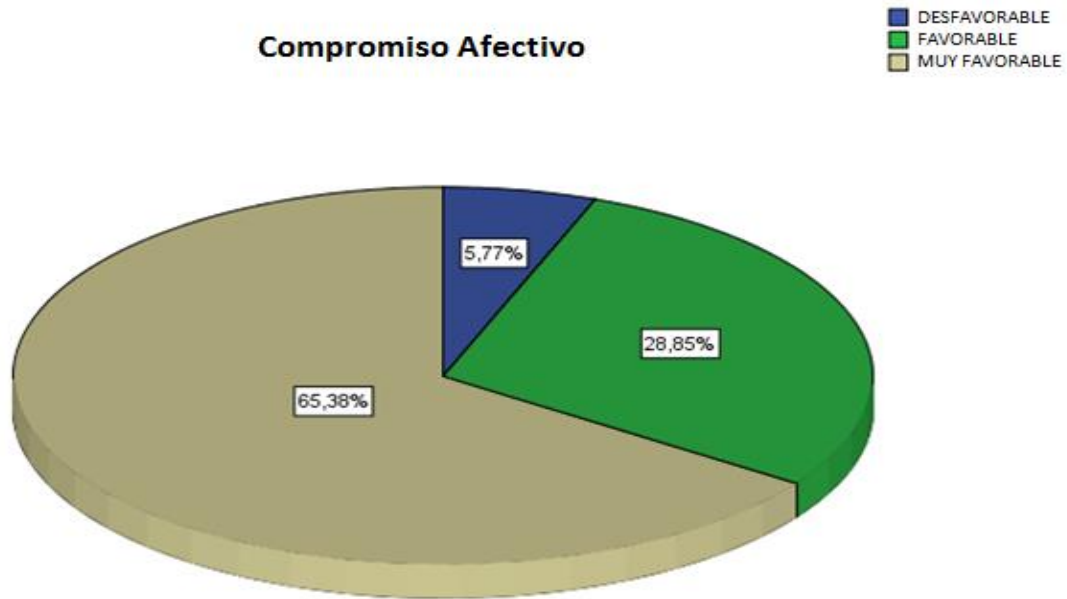
***Fuente: Elaboración propia***

**Comentario:**

El nivel del compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Muy favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 65,4%, se considera en la categoría “Muy favorable”
- El 28,8%, se considera en la categoría “Favorable”

- El 5,8%, se considera en la categoría “Desfavorable”



**Figura: 4: Resultado del compromiso afectivo**

**Comentario:**

El nivel del compromiso afectivo de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Muy favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 65,4%, se considera en la categoría “Muy favorable”
- El 5,8%, se considera en la categoría “Desfavorable”

Tabla N° 8

Nivel de compromiso normativo

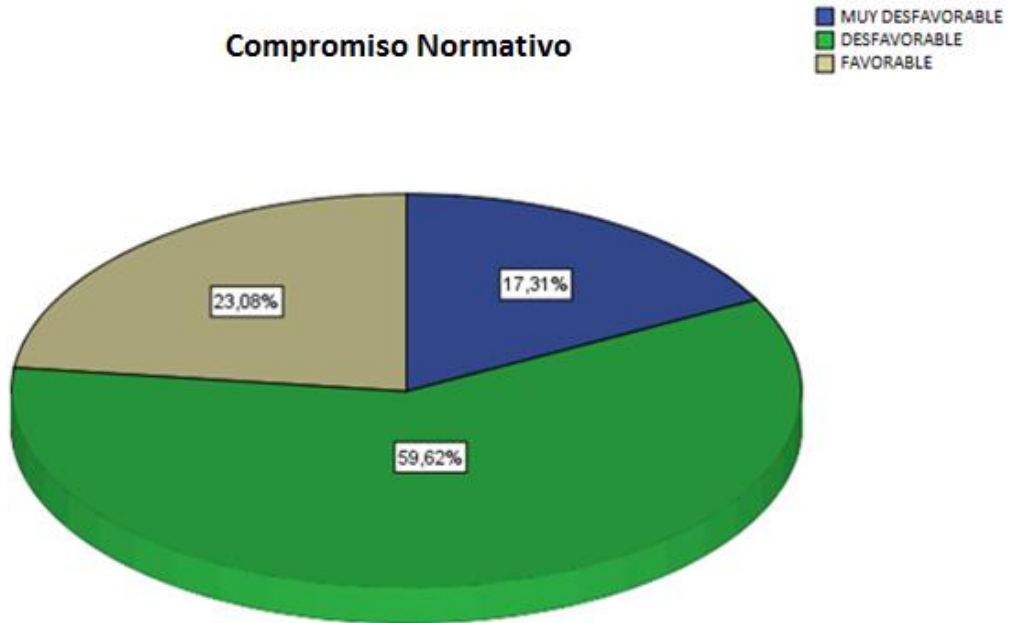
|        |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MUY DESFAVORABLE | 9          | 17,3       | 17,3              | 17,3                 |
|        | DESFAVORABLE     | 31         | 59,6       | 59,6              | 76,9                 |
|        | FAVORABLE        | 12         | 23,1       | 23,1              | 100,0                |
|        | Total            | 52         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente: Elaboración propia**

**Comentario:**

El nivel del compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 59,6%, se considera en la categoría “Desfavorable”
- El 23,1%, se considera en la categoría “Favorable”
- El 17,3%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”



**Figura: 5: Resultado del compromiso normativo**

**Comentario:**

El nivel del compromiso normativo de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Muy Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 59,6%, se considera en la categoría “Desfavorable”
- El 17,3%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”



Tabla N° 9

*Nivel de compromiso de continuidad*

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | MUY<br>DESFAVORABLE | 2          | 3,8        | 3,8                  | 3,8                     |
|        | DESFAVORABLE        | 13         | 25,0       | 25,0                 | 28,8                    |
|        | FAVORABLE           | 27         | 51,9       | 51,9                 | 80,8                    |
|        | MUY FAVORABLE       | 10         | 19,2       | 19,2                 | 100,0                   |
|        | Total               | 52         | 100,0      | 100,0                |                         |

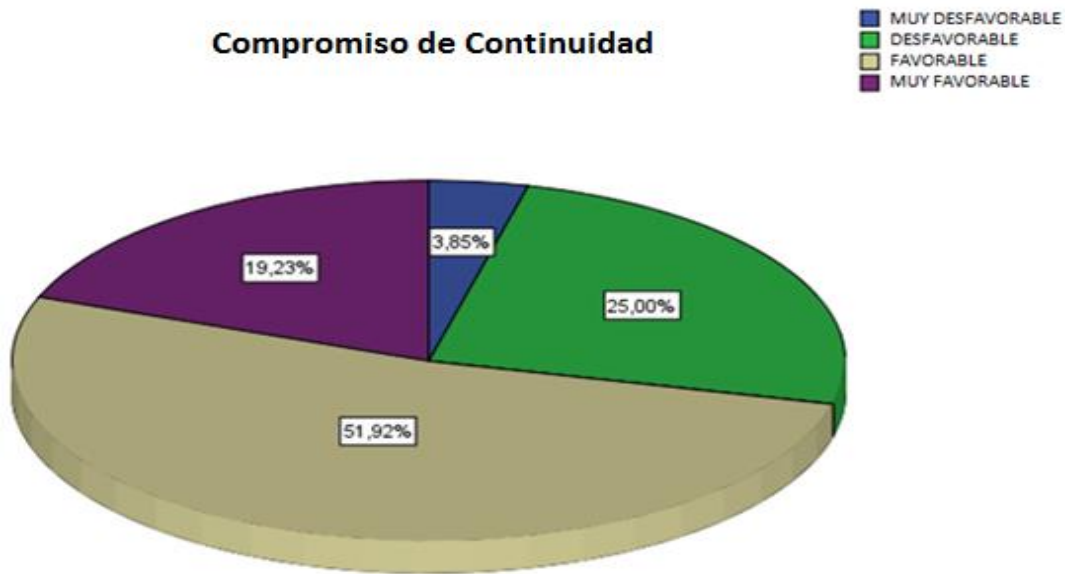
**Comentario:**

El nivel del compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera

“Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 51,9%, se considera en la categoría “Favorable”
- El 25,0%, se considera en la categoría “Desfavorable”
- El 19,2%, se considera en la categoría “Muy favorable”

- El 3,8%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”



**Figura: 6: Resultado del compromiso de continuidad**

**Fuente: Elaboración propia**

**Comentario:**

El nivel del compromiso de continuidad de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se considera “Muy Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 51,9%, se considera en la categoría “Favorable”
- El 3,8%, se considera en la categoría “Muy desfavorable”

### 4.3 Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tiene como objetivo general el determinar el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito el Callao, teniendo 52 colaboradores para la evaluación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), estandarizada por Montoya (Perú, 2014). Obteniendo como resultado un Nivel “Favorable” de 65,4% en el compromiso organizacional, indicando que los colaboradores se muestran comprometidos con los objetivos de la organización. Asimismo, se obtuvo un 1.9% ubicándolo en la categoría “Muy desfavorable”.

Se procedió comparando los resultados con el trabajo de investigación de Angie Paredes Ramírez (2018) en la ciudad de Lima en Perú, en el estudio realizado en una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, se obtuvieron como resultados un nivel de categoría “Favorable” con un 56% en el compromiso organizacional y un nivel de categoría “Muy desfavorable” con un 4%. Por otro lado, en una investigación que realizaron en Brasil Marcela Peña et al (2017): “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas”, obtuvieron como resultado que un 49% de las personas en estudio, se muestran comprometidos con su organización y sienten lealtad con su empresa, sintiendo el deber de seguir en esta.

Según Meyer y Allen (2004), mencionan que los colaboradores comprometidos favorablemente con la organización, son aquellos que se muestran empeñosos y dedicación a sus tareas diarias, se esfuerzan por alcanzar los ideales de la organización.

Comentario: El compromiso organizacional es fundamental en los colaboradores, ya que se identifican con los objetivos, valores y metas de la organización. Esto les permite tener un buen desempeño en sus labores diarias, aumentando así la productividad de la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico, el de determinar el nivel de compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito el Callao. Se puede observar que el 65% de los colaboradores demuestran compromiso afectivo con la organización, ubicados en la categoría “Muy Favorable” y el 5,8% no demuestra compromiso afectivo, ubicándose en una categoría “Desfavorable”. Esto nos demuestra que los colaboradores tienen un lazo emocional con la organización.

Se procedió a comparar el resultado con los obtenidos por Angie Paredes Ramírez (2018) en la ciudad de Lima en Perú, en el estudio realizado en una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, se obtuvieron como resultados que el 54% de los trabajadores estudiados se encuentra en la categoría “Favorable”, demostrando que los trabajadores sienten compromiso afectivo por su organización.

Meyer y Allen (1996) hacen mención que, si el nivel de compromiso afectivo en colaboradores es favorable, estos tendrán los ideales de la organización en donde laboran y harán de estos ideales como si fueron suyos, haciéndolos parte de su vida.

Comentario: Más de la mitad de los colaboradores estudiados, se muestran comprometidos afectivamente con la organización, manteniendo un lazo emocional con esta, debido a que ellos tienen la certeza que satisfacen sus necesidades brindándoles estabilidad a ellos y a sus familias. Es sumamente importante que los colaboradores tengan compromiso afectivo ya que este ayudará en la productividad, lo cual será de mucha ayuda en esta empresa que brinda servicios aeroportuarios.

Con respecto a nuestro segundo objetivo específico, sobre determinar el nivel de compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, se obtuvo como resultado que un 59,6% de los colaboradores están ubicados en la categoría “Desfavorable” un 17,3% de los colaboradores ubicados en la categoría “Muy desfavorable”, esto

determina que mucho de los colaboradores no sienten obligación de permanecer en la organización por los beneficios que reciben por parte de esta.

Se procedió a comparar el resultado con los obtenidos por Angie Paredes Ramírez (2018) en la ciudad de Lima en Perú, en el estudio realizado en una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, se obtuvieron como resultados que el 58% de los colaboradores se encuentran ubicados en el nivel “Desfavorable”, esto demuestra que los colaboradores no se muestran compromiso normativo con la organización, no tienen obligación alguna de pertenecer a esta por lo que le puedan ofrecer.

Meyer y Allen (1991) mencionan que se presentan distintos caminos para que un colaborador muestre sentimiento de obligación en el compromiso por esta.

Comentario: Se observa que los colaboradores evaluados, no se muestran comprometidos normativamente con la organización, no sienten obligación alguna de pertenecer a la organización, estos podrían terminar su vínculo laboral debido a que otras empresas brindan el mismo o mayores beneficios. Es por esto que las organizaciones deben tener en cuenta distintos factores que influyan directamente en el compromiso que ellos puedan tener con la organización, como un buen nivel de comunicación, buen clima laboral, remuneración acorde al mercado y que puedan disfrutar de sus beneficios sociales.

Por último tenemos al tercer objetivo específico, que busca determinar el nivel de compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, obteniendo como resultado que un 51,9% de los colaboradores se ubican en la categoría “Favorable” mientras que un 3,8% se de los colaboradores fueron ubicados en la categoría “Muy desfavorable”, esto nos permite interpretar que los colaboradores están comprometidos con la organización por el tiempo que tienen en esta y no terminarían este vínculo por lo que perderían.

Se procedió a comparar el resultado con los obtenidos por Angie Paredes Ramírez (2018) en la ciudad de Lima en Perú, en el estudio realizado en una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, se obtuvieron como resultados que el 44% de los colaboradores evaluados se encuentran en la categoría “Favorable”, demostrando que los colaboradores se muestran comprometidos por lo que los beneficios que perderían al desvincularse de la organización.

Meyer y Allen (1991) mencionan que el compromiso de continuidad está relacionado a la conveniencia que tienen los colaboradores para seguir laborando en la organización por los costos que generaría y los beneficios que podría perder.

Comentario: Según los resultados obtenidos, los colaboradores permanecen en la organización por los costos que generarían su desvinculación y las necesidades que poseen actualmente, no necesariamente porque se sientan bien con su actual puesto de trabajo, laboran por sus necesidades y la de sus familiares.

#### **4.4 Conclusiones**

- El nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, es ubicado en la categoría “Favorable” con un 65,4% y un 17,3% es ubicado en la categoría “Desfavorable”
- El nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, es ubicado en la categoría “Muy Favorable” con un 65,4%
- El nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, es ubicado en la categoría “Desfavorable” con un 59,6%
- El nivel de compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao, es ubicado en la categoría “Favorable” con un 51,9% y un 25,0% es ubicado en la categoría “Desfavorable”

#### **4.5 Recomendaciones**

- Fortalecer el clima laboral, promoviendo mejor relación entre colaboradores.
- Desarrollar un taller para mejorar el compromiso normativo.
- Reforzar el nivel de comunicación para mantener un adecuado ambiente laboral.
- Potenciar la motivación intrínseca y extrínseca de colaborador, para el logro de objetivos.

## CAPITULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### 1. Denominación del programa

Taller: Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa que brinda servicios aeroportuarios.

##### Objetivo General

Fortalecer el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa que brinda servicios aeroportuarios.

##### Objetivos específicos

- Fomentar un adecuado clima laboral.
- Reforzar el nivel de comunicación entre jefes y colaboradores.
- Incentivar la motivación.
- Reforzar el trabajo en equipo.

#### 2. Justificación del problema

Los principales problemas que se generan por no presentar compromiso organizacional en una empresa, se ve reflejado directamente en la satisfacción, el rendimiento, la productividad, la responsabilidad, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Antón y González (2000) manifiestan que tener compromiso organizacional garantiza resultados positivos y de gran importancia para las empresas en su productividad. Hellriegel (1999) nos indica que el compromiso organizacional se caracteriza por la aceptación que tiene el colaborador de las metas de la organización, valores, identidad, la disposición que tiene para realizar sus tareas



mostrando un buen desempeño y demostrando estar orgulloso por ser parte de esta.

Las principales preocupaciones que tienen las organizaciones es reforzar y/o aumentar el compromiso en los colaboradores, para lo que se necesita intervenir en la actitud, participación y la identificación que tienen los colaboradores con su organización, de tal manera que se muestre un alto grado de responsabilidad, compromiso y productividad.

Meyer y Allen (1991) mencionan que el compromiso organizacional es la obligación, agradecimiento o sentimiento de lealtad que el colaborador siente al formar parte de una organización, por los beneficios que le brindan, tales como los beneficios sociales, capacitaciones, entre otros. Asimismo, mencionan que la lealtad del colaborador incrementa cuando este siente que le debe mucho a la organización por la oportunidad que le brinda.

Un colaborador comprometido se muestra motivado, busca el bienestar de la empresa, muestra un buen rendimiento en el trabajo, satisfacción laboral y tienen deseo de permanecer en la organización.

González (2000) manifiesta que tener compromiso organizacional garantiza resultados positivos y de gran importancia para las empresas en su productividad. Además, se verá perjudicada la ventaja competitiva, la cual va a generar que la empresa no resalte en el mercado y que baje su productividad, afectando su ingreso económico, pérdida progresiva de sus clientes internos y externos, igualmente merma en sus proveedores. Espinosa (2017) menciona que una ventaja competitiva, se entiende como una capacidad única sobre sus rivales, permitiéndole obtener mejores resultados, reconocimientos y una postura competitiva.

La presencia de compromiso organizacional va a generar distintas ventajas en la empresa englobando la satisfacción, la vinculación, la implicación y orgullo de permanencia, la cual va a permitir el desarrollo óptimo de la empresa y también se verá reflejado en el rendimiento de sus colaboradores,

logrando que sea continuo, progresivo e incremente para el bienestar de ambas partes.

### **3. Establecimiento de objetivos**

#### **Sesión 1**

Nombre: Descubriendo sobre compromiso organizacional

Objetivo: Comprender la importancia del compromiso organizacional.

Introducción:

El gerente de Recursos Humanos de Operaciones, Jefe de Operaciones Carga Nacional y el asistente de Recursos Humanos darán la bienvenida a los colaboradores al taller de compromiso organizacional.

El facilitador y el asistente pedirán a los colaboradores que formen grupos de 5 de manera aleatoria, se les entregará un papel craft y plumones de colores, siguiendo la dinámica, se les pedirá que realicen una “lluvia de ideas” donde expliquen que significa el compromiso organizacional para ellos, se les dará 15 minutos, al finalizar ellos escogerán un representante de cada equipo para exponer las ideas ante sus compañeros. Por último, los facilitadores expondrán con mayor énfasis el tema. Al finalizar el facilitador hará preguntas para comprobar el tema aprendido.

Recursos Humanos:

Gerente de Recursos Humanos de operaciones

Jefe de operaciones de carga nacional

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos Materiales:

Plumones, imágenes de animales.

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 minutos

Bienvenida: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 30 min

Evaluación: 5 min

Evaluación:

Al finalizar la sesión n°1 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

## **Sesión 2**

Nombre: “Trabajo en equipo”

Objetivo:

Incrementar la importancia del trabajo en equipo en los colaboradores para así aumentar el compromiso hacia sus labores y el área de trabajo.

Actividad:

El facilitador les pedirá a los participantes que se separen en dos grupos y hagan un círculo, a continuación, tendrá que unirse al otro dándose la mano hasta cerrar el círculo, el facilitador con ayuda de un asistente le dará a cada grupo una cinta, el reto será pasar la cinta por todos sin soltarse la mano, y para aumentar la dificultad se les pedirá guardar silencio, ganará el grupo que lo haga más rápido. Terminada la dinámica se les pedirá a los participantes de cada grupo que escriban en una hoja bond cuál fue la mayor dificultad que tuvieron al realizar la dinámica, una vez culminado el facilitador enfatizará sobre la importancia del trabajo en equipo. Esta dinámica ayudará

a que los colaboradores trabajen en equipo, ya que tienen un objetivo en común, el cual es lograr pasar la cinta en un corto tiempo para poder ganar.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos Materiales:

2 Cinta de colores

Hojas Bond

Lapiceros

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 30 min

Evaluación: 5 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°2 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

### **Sesión 3**

Nombre: "Conociendo y valorando mi empresa"

Objetivo: Afianzar la misión, visión y valores de la organización, logrando obtener la sensibilización de los colaboradores para mejorar su desempeño y compromiso con la empresa.

Actividad:

El facilitador guiara a los participantes para que formen una línea, ya sea de pie o sentados y el primer participante en línea debe susurrar una frase al oído de la siguiente persona en la línea. Cada participante repetirá la información recibida hasta que el último pueda recibir el mensaje. El aspecto interesante de esta dinámica está en lo diferente que la historia puede haber terminado en comparación a como se comenzó. Se forma 3 equipos de todos los participantes, se les entregara un papelote y luego se les brindara 5 interrogantes. Se les dará 5 minutos en pensar la respuesta y después deberán ponerlas en el papelote en común dentro de su equipo. Las preguntas serán: ¿Qué piensas de la organización de la que perteneces? ¿Que conoces de tu organización? ¿Cuál es la misión y visión de la organización? ¿Cuáles son los valores de la organización? ¿Te sientes a gusto en la organización?

Al finalizar se les pedirá a los 3 equipos que de manera voluntaria expongan sus trabajos frente a los demás participantes. Luego el facilitador incrementara los conocimientos brindando una explicación en diapositivas sobre “Conociendo a mi empresa”. Esto ayudará a que los colaboradores conozcan más de la organización y se sientan identificados con esta, haciendo suyos sus objetivos, demostrando mayor compromiso y un mejor desempeño laboral.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos Materiales:

Papelote

Plumones

Limpiatipo

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Entrada: 5 min

Dinámica: 10 min

Explicación del tema: 30 min

Evaluación: 5 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°3 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

#### **Sesión 4**

Nombre: “La importancia de la comunicación”

Objetivo: Incentivar el proceso de una buena comunicación, mejorar la comunicación entre colaboradores y los directivos de la organización.

Actividad:

Se realizará la dinámica “Ideas rápidas”, en el cual los participantes formarán un círculo y se elegirá al azar algunos de los participantes para que puedan completar algunas oraciones, por ejemplo:

- El mejor proyecto en el que alguna vez trabajé fue...
- Este año planeo...
- Me considero una persona...
- La organización donde trabajo es...

Los participantes formarán grupos de cuatro personas, los cuales elegirán un líder por cada equipo. A cada líder se le entregarán cartulinas, cuadernos,

libros, tijeras y plumones para construir un bloque más alto en 10 minutos. Se aumentará la dificultad dando la indicación que deben realizarlo en 5 minutos y finalmente cada líder debe exponer las estrategias que utilizó su equipo para construir el bloque. En esta sesión el colaborador deberá mantener un buen nivel de comunicación con su equipo para poder lograr su objetivo en común. El poder exponer frente a los demás equipos, le ayudará a poder expresar sus ideas con mayor facilidad ante su jefe inmediato.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos Materiales:

Cartulinas

Cuadernos

Libros

Tijeras

Plumones

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Bienvenida: 5 min

Explicación del tema: 10 min

Dinámica: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 10 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°4 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

## **Sesión 5**

Nombre: "Motivación"

Objetivo: Fomentar la motivación a nivel individual y la cohesión del grupo.

Actividad:

Se formarán grupos de 4, se entregará un nombre por cada uno de los integrantes con el nombre de cada uno de ellos. Se entregará al azar, sin que nadie reciba el sobre con su propio nombre. Se trata de que los distintos integrantes del grupo, vayan escribiendo en un papel algo positivo y algo negativo de esa persona. Cada una de ellas en el color del post-it que haya dicho el facilitador. Por ejemplo, la cosa buena en un post-it verde y la mala en un post-it rojo. Todos van añadiendo comentarios sobre todos sus compañeros, sentados en círculo, se le entrega a cada persona su sobre. Por turnos, cada uno abrirá el suyo y leerá en voz alta las notas que ha recibido. Compartirá esto con el resto de compañeros cómo se ha sentido. Es importante que el facilitador propicie la interacción entre los compañeros. Que tengan la oportunidad para expresarse y que puedan decirles a sus compañeros que hicieron ese comentario en el post-it, es recomendable que los comentarios negativos se acompañen con cómo podrían mejorar ese aspecto para que así no sea entendido como una crítica, motivándolos a mejorar en su día a día.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos Materiales:

Post-it de colores

Hojas Bond

Lapiceros

Infraestructura:



Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Bienvenida: 5 min

Explicación del tema: 10 min

Actividad: 25 min

Evaluación: 10 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°5 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

## **Sesión 6**

Nombre: “Lealtad”

Objetivo: Comprender la importancia de la lealtad para con su organización.

Actividad:

Se propone a los participantes una situación:

“Un meteorito cae en el océano creando una ola gigante que deja sumergidos todos los continentes del planeta. Sin embargo, tú y otras cinco personas se encontraban sobrevolando en un globo aerostático. Después de unas horas, comienza a perder aire, pero se fijan que había una isla. El mar está lleno de tiburones hambrientos y la única forma de que el globo llegue a la isla es tirar a uno de los ocupantes”. Se debe establecer un debate para decidir quién será el que abandone el globo. Cada uno de los participantes tiene un rol asignado: un sacerdote, una periodista de la prensa rosa, una enfermera, un asesor político, un profesor de educación primaria y una funcionaria del Instituto Nacional de Estadística. Se tiene que cumplir las premisas: son los únicos supervivientes y hay que asegurar la Continuación de la especie; debe tomarse la decisión unánimemente;

ninguno de los participantes puede abandonar voluntariamente el globo y todos deben exponer sus opiniones.

Se formarán grupos de dos participantes, cada equipo recibirá situaciones que tendrán que resolver, como, por ejemplo:

- ¿Qué pasaría si un cliente te ofrece una mejor oferta laboral?
- ¿Qué pasaría si un cliente te ofrece dinero por información confidencial de la organización?
- ¿Qué pasaría si tu compañero de induce a realizar actos en contra de la organización?

Finalmente cada grupo tendrá que exponer sus respuestas, explicando las situaciones dadas.

Por último los facilitadores expondrán con mayor énfasis el tema. Al finalizar el facilitador hará preguntas para comprobar el tema aprendido.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Bienvenida: 5 min

Explicación del tema: 10 min

Dinámica: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 10 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°6 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

## **Sesión 7**

Nombre: “Promoviendo un adecuado clima laboral”

Objetivo: Fomentar un adecuado clima laboral para un buen rendimiento en el trabajo.

Actividad:

Se les proporcionara a los trabajadores unas hojas en blanco en donde escribirán una palabra y el compañero tendrá que interpretar lo que intenta transmitir el otro. Al final se analizará lo que se quiso decir. Para el desarrollo de esta actividad, se tendrá preparado una selección de preguntas acerca de los detalles de la empresa, como, por ejemplo:

- ¿Cuál es el nombre de la señora de limpieza?
- ¿De qué color es la oficina del área de recursos humanos?
- ¿Cómo se llama tu compañero de al lado?
- ¿Cómo se llama el gerente de la organización?

Se formarán equipos de dos participantes, cada uno de ellos deberán responder las distintas preguntas. Conociendo más acerca de la organización, de las personas con las que laboramos día a día, manteniendo un buen nivel de comunicación, se fomenta un adecuado clima laboral lo que se verá reflejado con un buen desempeño.

Recursos Humanos:

Asistente de Recursos Humanos

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Recursos materiales:

Hojas Bond

Lapiceros

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Bienvenida: 5 min

Explicación del tema: 10 min

Dinámica: 10 min

Actividad: 15 min

Evaluación: 10 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°7 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

## **Sesión 8**

Nombre: “Integración”

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales, la confianza, el trabajo en equipo entre colaboradores.

Actividad:

Se pondrá una canción “el baile de las frutas”, el facilitador y el asistente de recursos humanos enseñarán a los participantes los pasos que tendrán que realizar uno por uno e ir formando una cadena hasta que termine la canción, no existen reglas.

Terminada la canción el facilitador pedirá a los participantes formar un círculo y escogerá al azar a algunos colaboradores para que compartan cual fue su sentir con la dinámica.

Para finalizar la realización total del taller, el facilitador expondrá una reflexión y a continuación el gerente de recursos humanos agradecerá la participación y se realizará un pequeño compartir, que permita a los colaboradores integrarse y entrar en un ambiente de confianza en donde puedan desarrollar sus relaciones interpersonales.

Recursos Humanos:

Gerente de Recursos Humanos

Asistente de Recursos Humanos

Recursos tecnológicos:

Equipo de sonido

Usb

Facilitador

52 participantes, dividido en dos grupos de 26 personas.

Infraestructura:

Aula de capacitación

Tiempo: 50 min

Bienvenida: 5 min

Explicación del tema: 5 min

Actividad: 20 min

Compartir: 10 min

Evaluación: 10 min

Evaluación: Al finalizar la sesión n°8 se les aplicará un cuestionario para comprobar lo aprendido.

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

El programa de intervención es dirigido a 52 colaboradores de una empresa que brinda servicios aeroportuarios en el distrito del Callao.

## **5. Establecimiento de conductas problema/meta**

### Conducta Problema:

Cuando los colaboradores de una organización no tienen compromiso organizacional, perjudican el crecimiento de la empresa, además de esto se evidencian las faltas, tardanzas injustificadas, rotación de personal, lo que genera altos costos y tiempo para la organización, un inadecuado clima laboral, así como también se muestra afectado el trabajo en equipo, la motivación interna. Esto a su vez genera baja productividad y falta de responsabilidad al cumplir con la misión, visión y valores propuestos por la organización. Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso organizacional ha sido utilizado y estudiado por distintas disciplinas científicas para predecir resultados importantes de los empleados, incluyendo los comportamientos de rotación, rendimiento laboral, ausentismo y la tardanza.

Noraazian y Khalip (2016), nos dicen que las organizaciones persisten en promover el compromiso de los colaboradores para alcanzar una estabilidad y disminuir los costos que le pueda generar la rotación de personal causadas por faltas injustificadas, tardanzas, bajo rendimiento laboral. Las organizaciones se ven afectadas en su estabilidad económica y también en su crecimiento, esto le perjudicaría de tal manera que podría disminuir su ventaja competitiva en el mercado haciendo que la empresa sea considerada como última opción en su rubro o que pierdan sus clientes y proveedores.

### Conducta Meta:

Los colaboradores que tienen compromiso con su organización, tienen un mayor nivel de motivación en el trabajo, mayor responsabilidad con sus tareas, un mejor rendimiento en su jornada laboral. Asimismo, teniendo

colaboradores comprometido, se obtiene un adecuado clima, se evidencia el trabajo en equipo y el vínculo emocional entre la organización y los colaboradores. Se logra obtener un adecuado nivel de comunicación, lo cual toma un papel importante en la organización, además los colaboradores se muestran identificados con la misión, visión y valores de esta. Balarezo (2014) expone que la comunicación, la cultura y la identidad son aspectos que constituyen el tronco de una organización. Asimismo, Meyer y Allen (1997) afirman que el compromiso organizacional, crea una fuerza importante que une a los colaboradores, logrando una trascendencia respecto a sus acciones y así poder lograr los objetivos que les propone la organización. Disminuyen las tardanzas, las faltas injustificadas, la rotación del personal, el ausentismo, disminuyendo costos y tiempo para la organización, generando un adecuado clima laboral. Se beneficia el trabajo en equipo, la motivación interna y genera un buen nivel de productividad y responsabilidad para cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

## **6. Metodología de la intervención**

Mirabent (1990) afirma que el taller es un comité de trabajo, donde los participantes se reúnen para realizar aprendizajes prácticos, según las metas que se propongan. El taller puede ser desarrollado en un ambiente cerrado, como también al aire libre.

Eszequiel (1986) define que el taller es un medio que hace posible el proceso de formación profesional.

### **OBJETIVO GENERAL DEL TALLER**

El taller tiene como principal objetivo fomentar y facilitar los procesos educativos integralmente, de manera simultánea, en el proceso de aprendizaje el aprender a aprender, a hacer y ser. Busca realizar una tarea

educativa y pedagógica entre facilitadores, docentes, alumnos, instituciones y comunidades, de manera que la formación teórica y práctica beneficien a todos los participantes. De tal manera que permita a los participantes del taller, tener la oportunidad de desarrollar sus actitudes reflexivas, objetivas, críticas y autocríticas para que sean capaces de crear soluciones.

### IMPORTANCIA DEL TALLER

El taller es considerado como una alternativa para aproximarnos a la realidad, ya que, mediante este, los facilitadores o capacitadores buscan que los alumnos alcancen desafiar un conglomerado de problemas específicos, logrando que el aprender a aprender, a hacer y ser de manera compuesta, brinda como resultado una formación integral.

Según Alwin de Barros y Gissi Bustos, el taller es una verificación de la realidad compleja, que se beneficia del aspecto del trabajo en lo práctico, complementando la teoría del ambiente de terreno, definido como un proceso de aprendizaje y el resultado de la unión de la teoría y la práctica. El ambiente de terreno conlleva un resultado de las necesidades que surgen de la realidad problemática. El proceso de aprendizaje es centrado en el desarrollo pedagógico del alumno, obteniendo como resultado la acción de aprendizaje, ocupando un equipo de trabajo y la evaluación teórica de la acción. Por último, la relación entre la teoría y la práctica procuran superar dando la mejor interacción al conocimiento, agotando los recursos necesarios para realizar la implementación del aprendizaje.

### PRINCIPIOS DEL TALLER

Los principales pilares del taller, tienen como propósito eliminar las jerarquías de los docentes, relación entre el docente y alumno, en una actividad de aprendizaje, también renovar las relaciones competitivas por la



producción que se realiza personal y grupalmente y por último la forma de evaluación en global.

El taller de compromiso organizacional está compuesto por 8 sesiones, las cuales serán aplicadas a 52 colaboradores, se dividirán en dos grupos de 26 colaboradores, realizando dos sesiones semanalmente con una duración de aproximadamente 50 minutos.

Asimismo, cada una de las sesiones se dará de manera participativa y explicativa, donde los colaboradores tengan la oportunidad de expresar sus ideas desde su punto de vista, creando un diálogo asertivo. Se busca generar un clima de confianza y aceptación entre los colaboradores a través de dinámicas y juegos.

Por último, el rol playing nos ayudará a observar el comportamiento y actitudes de los colaboradores en su labor diaria.

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

### **Recursos Humanos:**

- Facilitador
- Gerente de Recursos Humanos
- Jefe de Operaciones
- Auxiliar de Recursos Humanos
- 52 participantes, divididos en dos grupos de 26

### **Recursos Materiales:**

- Pizarra
- Post-it
- Ligas
- Palitos de chupete de colores
- Limpiatipo
- Cartulina de Colores
- Lapiceros de colores

- Hojas Bond
- Cintas de Colores
- Imágenes de Animales – Dibujos
- Plumones

**Recursos Tecnológicos:**

- USB
- Proyector
- Laptop
- Radio

**Infraestructura:**

- Aula de capacitación

## 8. Cronograma

| Sesión / Semana | DICIEMBRE      |                |                | ENERO          |                |                |                | FEBRERO        |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                 | SEMANA 1       | SEMANA 2       | SEMANA 3       | SEMANA 4       | SEMANA 5       | SEMANA 6       | SEMANA 7       | SEMANA 8       |
| Sesión 1        | 13/12<br>14/12 |                |                |                |                |                |                |                |
| Sesión 2        |                | 20/12<br>21/12 |                |                |                |                |                |                |
| Sesión 3        |                |                | 27/12<br>28/12 |                |                |                |                |                |
| Sesión 4        |                |                |                | 03/01<br>04/01 |                |                |                |                |
| Sesión 5        |                |                |                |                | 10/01<br>11/01 |                |                |                |
| Sesión 6        |                |                |                |                |                | 17/01<br>18/01 |                |                |
| Sesión 7        |                |                |                |                |                |                | 24/01<br>25/01 |                |
| Sesión 8        |                |                |                |                |                |                |                | 31/01<br>01/02 |

| SESIÓN | NOMBRE                                       | OBJETIVOS  | ACTIVIDADES   | RECURSOS  | TIEMPO     |
|--------|--|--|---|---|------------|
| 1      | Descubriendo sobre compromiso organizacional | Incrementar los conocimientos en los colaboradores sobre el compromiso organizacional, además comprender la importancia del mismo. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Gerente de RR.HH. De operaciones<br>2. Jefe de operaciones<br>3. Asistente de RR.HH.<br>4. Facilitador<br>5. Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Materiales:<br>1. Plumones<br>2. Imágenes de animales | 50 Minutos |

| SESIÓN   | NOMBRE            | OBJETIVOS   | ACTIVIDADES   | RECURSOS   | TIEMPO     |
|----------|-------------------|---|---|--|------------|
| <b>2</b> | Trabajo en equipo | Incrementar la importancia del trabajo en equipo en los colaboradores para así aumentar el compromiso hacia sus labores y el área de trabajo. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3.<br>Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Materiales:<br>1. Lapiceros<br>2. Dos cintas de colores<br>3. Hojas Bond | 50 Minutos |

| SESIÓN   | NOMBRE                            | OBJETIVOS  | ACTIVIDADES   | RECURSOS   | TIEMPO     |
|----------|-----------------------------------|--|---|--|------------|
| <b>3</b> | Conociendo y valorando mi empresa | Afianzar la misión, visión y valores de la organización, logrando obtener la sensibilización de los colaboradores para mejorar su desempeño y compromiso con la empresa. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3.<br>Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación | 50 Minutos |

---

Materiales:

1. Papelotes
  2. Plumones
  3. Limpiatipo
- 

| SESIÓN | NOMBRE                            | OBJETIVOS  | ACTIVIDADES   | RECURSOS   | TIEMPO     |
|--------|-----------------------------------|--|---|--|------------|
| 4      | La importancia de la comunicación | Incentivar el proceso de una buena comunicación, mejorar la comunicación ente colaboradores y los directivos de la organización. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3. Colaboradores<br><br>Materiales:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Materiales:<br>1. Cartulinas<br>2. Cuadernos<br>3. Libros<br>4. Tijeras<br>5. Plumones | 50 Minutos |

---

| SESIÓN | NOMBRE     | OBJETIVOS  | ACTIVIDADES   | RECURSOS  | TIEMPO     |
|--------|------------|--|---|---|------------|
| 5      | Motivación | Fomentar la motivación a nivel individual y la cohesión del grupo. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3. Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Materiales<br>1. Post-it de colores<br>2. Hojas Bond<br>3. Lapiceros | 50 Minutos |

---

---



---

| SESIÓN | NOMBRE  | OBJETIVOS  | ACTIVIDADES   | RECURSOS  | TIEMPO     |
|--------|---------|--|---|---|------------|
| 6      | Lealtad | Comprender la importancia de la lealtad para con su organización | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3. Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación | 50 Minutos |

---

| SESIÓN | NOMBRE                                | OBJETIVOS   | ACTIVIDADES   | RECURSOS  | TIEMPO     |
|--------|---------------------------------------|---|---|---|------------|
| 7      | Promoviendo un adecuado clima laboral | Contribuir al mantenimiento del clima laboral para un óptimo rendimiento en el trabajo. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Asistente de RR.HH.<br>2. Facilitador<br>3. Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Materiales:<br>1. Hojas Bond<br>2. Lapiceros | 50 Minutos |

---

| SESIÓN | NOMBRE      | OBJETIVOS   | ACTIVIDADES   | RECURSOS   | TIEMPO     |
|--------|-------------|---|---|--|------------|
| 8      | Integración | Mejorar las relaciones interpersonales, la confianza, el trabajo en equipo entre colaboradores. | - Bienvenida<br>- Presentación<br>- Dinámica grupal | Humanos:<br>1. Gerente de RR.HH.<br>2. Asistente de RR.HH.<br>3. Facilitador<br>4. Colaboradores<br><br>Infraestructura:<br>1. Aula de capacitación<br><br>Tecnológicos:<br>1. Radio<br>2. USB | 50 Minutos |

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2017). Compromiso Laboral. Diario El peruano: Peru, págs. 1-1.
- Arciniega, L. M., & Gonzales, L. (2002). Valores personales y valores corporativos percibidos: Una aproximación empírica. Revista de Psicología Social Aplicada: España, p41-59.
- Arias, F. (2001). *Compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Revista de Contaduría y Administración: Mexico, 1-1.
- Bayona, C., & Goñi, S. (2007). Bayona, C. & Goñi, S. (2007). *Compromiso organizacional: Implicaciones de la gestión estratégica para los recursos humanos*. Revista europea de dirección y economía de la empresa, 139-149.

- Becker, H. S. (1960). *Notes on the Concept of Commitment. The American Journal of Sociology*, 32-40.
- Betancur M. (2017) Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes DECO S.C.R.L., Callao - 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3093/Betancur\\_PMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3093/Betancur_PMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. Mexico, p.25-43.
- Böhrt. et all (2014) *“Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. Tesis de Postgrado. Universidad católica boliviana san pablo, Bolivia.*
- Buchanan, B. (1974). *Government managers, business executives and organizational commitmen. Public Administration review*, p.347-349.
- Chiang, V., et al. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28 (40), 90-100
- Claire Rocha, Mariana, & Böhrte Pelaez, Mario Raul. (2004). *TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IDENTIFICACIÓN, MEMBRESÍA Y LEALTAD. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSB*, 2(1), 77-83.
- Córdoba, C. (2005). *Compromiso Organizacional en Empleados Contratados por Empresas de Empleo Temporal. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.*
- Dankhe, G. L. (1976). Investigación y comunicación, en C. FernándezCollado C. y Dankhe, G. (Eds.): *“La comunicación humana: ciencia social”*. México: McGraw Hill
- Diario Gestión (2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Lima. 01 de julio de 2016. P. 1-1.*
- Diario la República (2018) *Fideliza a tus trabajadores y promueve su compromiso con la empresa. Lima. 10 de agosto de 2018. P. 1-1.*
- Díaz Bretones, F., & Montalbán Peregrín, M. (2004). *Díaz Bretones, F El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y*



- actitudes en el comportamiento laboral. Psicología de las organizaciones:* Madrid, 125-166.
- Dunham, R. B., & Grube, J. A. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 370-380.
- Farfán B. (2018). Clima laboral y compromiso organizacional de los profesores en la Institución Educativa "Mariscal Cáceres". Ayacucho, 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19667/farf%C3%A1n\\_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19667/farf%C3%A1n_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, S. & Guarniz, M. (2018) Los tipos de compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2018. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4311/1/RE\\_ADMI\\_SILVER.FERNANDEZ\\_MIRCIA.GUARNIZ\\_TIPOS.DE.COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4311/1/RE_ADMI_SILVER.FERNANDEZ_MIRCIA.GUARNIZ_TIPOS.DE.COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Hatum, A. (2014). La Nación. *Obtenido de: La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas: <http://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-altocosto-para-todas-las-empresas>*
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. 12<sup>a</sup> Edición. 33-52
- Hellriegel, C., & Colbs, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003) *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill
- Lagomarsino, R. (2003). *Compromiso Organizacional*. *Revista de Antiguos Alumnos*, 79-83.
- Lira, J. (2015). "El 87% de las empresas considera que la falta del compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión: Perú*, págs. 1-1.
- López, J. (1999). *Procesos de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Loza, S. (2016). Clima Laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7336/1/T-UCE-0007-410i.pdf>

- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). *A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. Psychological Bulletin*, p.171-194.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three component conceptualization of organizational commitment. London: Human Resource Management.*
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1996). *Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. Journal of Vocational Behavior*, 252-276.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications.*
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, p.299-326.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (2004). *TCM employee commitment survey academic users guide 2004. London, Ontario, Canada: The University of Western Ontario, Department of Psychology. Recuperado de: <http://employeecommitment.com/TCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf>*
- Miroquezada, F., & Berckermeyer, F. (2009). El 78 % de los trabajadores peruanos confeso haber sufrido estrés laboral. *Diario El comercio: Perú*, págs. 1-1.
- Monday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247.
- Montoya E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification and internalisation on pro-social behavior. *Journal of applied psychology*,, 492- 499.
- Paredes, A. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trade marketing del distrito de San Borja, 2017. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Madrid: Síntesis.*

- Peña, M. & Toro, L. (2016). Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3025/Pe%C3%B1a\\_Maria\\_Alejandra\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3025/Pe%C3%B1a_Maria_Alejandra_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, M. et all (2017) “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas”. Tesis de Postgrado. Universidad Autónoma de Coahuila. México.
- Peña. M. et all (2017) “*El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*”. Tesis de Postgrado. Universidad Autónoma de Coahuila. México.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review*, 465-476.
- 9Ríos. M. et all (2010) “*El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes*”. Tesis de postgrado. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Robbins. S, (1988). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Estados unidos: Prentice Hall.
- Ruiz, J. (2013). *El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno*. *Revista de estudios empresariales*, p. 67-86.
- Sociedad Chilena de gestión de personas (2014). Prácticas de Calidad de Vida que están haciendo las empresas chilenas para retener a sus colaboradores más allá del dinero. Recuperado de: <https://goo.gl/uUCZqZ>
- Torres, Y. (2017). Relación entre el empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3395/Torres\\_AYK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3395/Torres_AYK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Varona, M. F. (1993). *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional*. *Diálogos de la comunicación*, 68-77.

# **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

| <b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>   | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>VARIABLE</b><br><i>Compromiso Organizacional</i> | <b>METODO DE INVESTIGACIÓN</b><br><i>Investigación Descriptiva Simple</i> |
|--|---|---|---|
| <i>PROBLEMA PRINCIPAL</i>  | OBJETIVO GENERAL  |   |   |
| <i>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?</i>                         | Determinar el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.                         | <b>DIMENSIONES DE LA VARIABLE</b>                   | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  |
| <i>PROBLEMA ESPECÍFICO</i><br><i>¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?</i> | <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b><br>Determinar el nivel de compromiso afectivo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao. | Compromiso Afectivo                                 | <i>Aplicada</i>   |
| <i>¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?</i>                              | Determinar el nivel de compromiso normativo en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.                              | Compromiso Normativo                                | <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  |
| <i>¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?</i>                         | Determinar el nivel de compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao.                         | Compromiso de Continuidad                           | <i>No experimental</i>  |
|  |   |   | <b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>  |
|  |   |   | <i>Escala del compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991).</i>         |
| <i>¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao?</i>                         | <i>Determinar el nivel de compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa privada de servicios aeroportuarios del distrito del Callao</i>                   |   | <i>Adaptato en Lima-Perú por Montoya (2014).</i>                          |

Anexo 2: Carta de Presentación



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de Octubre del 2018

Carta N° 2524-2018-DFPTS

**Señorita**  
**JESSICA LIZBETH RUIZ INGAR**  
**ANALISTA DE ATRACCIÓN Y SELECCIÓN DEL TALENTO**  
**TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Juan Eyne Alfonso FALCÓN RIVAS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 70-9476530, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional. .

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

Atentamente,



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

RGS/orh  
Id. 978169

Jessica Lizbeth Ruiz Ingar  
**PSICÓLOGA**  
C.Ps.P. 29363

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

### Anexo 3: Instrumento

#### ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

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

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

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

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

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