

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por
Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Jhoselyn Aurea Gavidia Mendoza

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

Dedico este trabajo, a mi mamá Nancy, por ser mi mayor motivo para poder superarme cada día, además de mi mayor inspiración. También a mi familia que me apoya en cada decisión y paso que doy a diario.

Agradecimiento:

Agradezco especialmente a mi mamá y familia que son quienes me permiten y empujan para alcanzar cualquier meta que me trace mientras voy aprendiendo de la vida y de ellos mismos, además a mi Universidad que me dio la oportunidad de superarme, especialmente a mi asesora, la Magister Anabel Rojas que tuvo la paciencia y profesionalismo de ayudarme en toda duda que tuve en este camino.

PRESENTACIÓN

Respetables miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado *“Nivel de Compromiso Organizacional de los empleados de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019”*, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Jhoselyn Aurea Gavidia Mendoza

ÍNDICE

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Presentación	3
Índice	4
Índice de Tablas	6
Índice de Figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia	16
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Base teórica	25
2.2.1. Dimensiones del compromiso organizacional	27
2.2.2. Factores que influyen en la evolución del compromiso organizacional	30
2.2.3. Predictores del compromiso organizacional	32
2.2.4. Consecuencias del compromiso organizacional	32
2.2.5. Modelos teóricos relacionados al compromiso organizacional	34
2.3. Definiciones conceptuales	37

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Diseño de investigación	39
3.3. Población y muestra	40
3.4. Identificación de las variables y Operacionalizacion	41
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	43

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados generales	45
4.2. Presentación de resultados específicos	49
4.3. Procesamiento de los resultados	53
4.4. Discusión de los resultados	53
4.5. Conclusiones	56
4.6 Recomendaciones	57

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	57
5.2. Objetivos del programa	57
5.2.1 Objetivo general	57
5.2.2 Objetivos específicos	57
5.3. Justificación del problema	58
5.4. Establecimiento de Objetivos	60
5.5. Sector al que se dirige	71
5.6. Establecimiento de Conducta problema /meta	72
5.5.1 Conducta Problema	72
5.5.2 Conducta Meta	73
5.7. Metodología de la intervención	75
5.8. Instrumentos y materiales a utilizar	76
5.9. Cronograma	78
5.10. Cuadro Resumen	79

Referencias bibliográficas	84
----------------------------	----

Anexos	89
--------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de compromiso organizacional	30
Tabla 2. Matriz de operacionalización	42
Tabla 3. Escala de calificación de la escala	44
Tabla 4. Baremo de interpretación de variabe	44
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el sexo.	45
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según la edad.	46
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el grado de instrucción.	47
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el tiempo de servicio.	48
Tabla 9. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso afectivo	49
Tabla 10. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso de continuidad.	50
Tabla 11. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso normativo.	51
Tabla 12. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre, en el periodo 2019.	52
Tabla 13. Cronograma de actividades para el programa de intervención	78
Tabla 14. Cuadro resumen de sesiones del programa de intervención	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	40
Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el sexo.	45
Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según la edad.	46
Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el grado de instrucción.	47
Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen diagnósticos por imágenes, según el tiempo de servicio.	48
Figura 6. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso afectivo	49
Figura 7. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso de continuidad.	50
Figura 8. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso normativo.	51
Figura 9. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre, en el periodo 2019.	52

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre, en el periodo 2019. El estudio es propio de una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 30 trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre. La muestra es intacta, es decir, se toma en cuenta a la totalidad de la población al ser esta pequeña. La técnica empleada para la recolección de la información fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Se establece como conclusión que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes es alto en un 60% y promedio en un 40%, donde el compromiso afectivo y de continuidad tienen mayor trascendencia. Esto debido a la investigación se realizó en una pequeña empresa donde los trabajadores sienten que dejar la organización donde laboran actualmente tiene un alto costo por lo difícil que es conseguir trabajo y donde la manifestación de su identificación con las metas de la empresa es mayor al haber más contacto con sus superiores y compañeros de trabajo en general.

Palabras Claves: compromiso, organizacional, afectivo, normativo, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of organizational commitment of the employees of the company “Imagen Diagnóstico por Imágenes” of Pueblo Libre district, in the period of 2019.

The study is proper of a basic level descriptive research with a quantitative approach according to the handling of the data. The design of the research is non-experimental and cross-sectional

The universe of the population is formed by 30 workers of the company “Imagen Diagnóstico por Imágenes” of Pueblo Libre district. The sample is intact, that is to say, the entire population is taken into account since it's small. The technique used to gather the information was the organizational commitment scale of Meyer and Allen.

It's established as a conclusion that: The level of organizational commitment of the workers of the company “Imagen Diagnóstico por Imágenes” is high by 60%, where the affective and continuity commitment have greater importance. That's because the research was carried out in a small company where workers feel that leaving the organization where they currently work has a high cost because of the difficulty of getting a new job and where the manifestation of their identification with the goals of the company is greater when having more contact with their superiors and co-workers in general.

Keywords: Commitment, Organizational, Affective, Normative, Workers.

INTRODUCCIÓN

La globalización y el crecimiento económico obligan a las empresas a valorar su capital humano y es que eso suele ayudar al incremento de productividad que es tan importante en toda organización, y para ello necesitan un nivel alto de compromiso de sus colaboradores y que estos vayan a la corriente con las exigencias de la empresa y el mercado laboral. El cumplimiento de las metas organizacionales es de suma importancia y las empresas saben que sus trabajadores contribuyen altamente para alcanzarlas.

El compromiso organizacional es uno de los principales pilares en toda organización que desee conseguir que su capital humano esté a la altura del mercado laboral. Un buen compromiso organizacional eleva el nivel de productividad de los colaboradores y un bajo nivel en rotación, además de ventaja competitiva para la empresa.

Aon, en su estudio anual “Tendencias globales de compromiso de los empleados del 2018”, afirma que el año pasado podría haber sido uno especialmente débil para el compromiso organizacional de algunos mercados latinoamericanos. Según la empresa británica, países de América Latina como: México, Brasil, Colombia, Argentina, Chile y nuestro país, Perú, vieron una disminución del compromiso organizacional de sus empleados en comparación a otros años donde el nivel era mayor.

En nuestro país, como en el resto del mundo, el crecimiento laboral y la competencia empresarial son constantes y es por ello que las organizaciones deben preocuparse por mantener satisfechos a sus colaboradores y es que depende de ellos en una gran parte, que las metas organizacionales se cumplan con constancia y de manera exitosa. Por ello es importante estudiar el compromiso organizacional y más para la

psicología organizacional que tiene como pilar de estudio el comportamiento humano y su desenvolvimiento en una organización.

En razón de lo expuesto, es que surge el interés por investigar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen diagnóstico por imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019. Esperando contribuir con información importante para la empresa misma y a investigaciones de carácter netamente educacional.

La tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

En tiempos actuales donde las empresas buscan sobresalir y distinguirse del resto, tienen el deber de desarrollar una serie de estrategias organizacionales que los ayuden a obtener con éxito las metas que se propongan, necesitando especialmente el apoyo de sus colaboradores y, por ende, del nivel de compromiso que estos tengan con su organización.

Es bien sabido que el mercado empresarial se maneja por una constante competencia y las organizaciones buscan posicionarse y mantenerse creciendo, requiriendo de estrategias específicas que les ayuden a lograrlo continuamente y conjuntamente con sus trabajadores que representan una parte importante de esta. Por lo tanto, los gerentes necesitan tener una visión clara de cómo manejar todo asunto relacionado a recursos humanos, para así poder trabajar de la mano con estos, buscando siempre competitividad y excelencia. (Vega, 2016)

Las organizaciones suelen tener la preocupación reiterada por el compromiso que sus trabajadores tienen con ellos y consideran importante la integración que tienen estos colaboradores a la organización pues de esto dependerá en gran medida que los intereses, objetivos y necesidades de ambas partes vayan de la mano. La relación entre la organización y el colaboraron es clave para que todo marche correctamente y con constancia en una empresa.

Es por ello que el compromiso organizacional se ha ido convirtiendo en uno de los objetos de estudio más recurrente y una razón para que esto haya pasado es la variedad de investigaciones donde se pudo demostrar que el compromiso con la organización suele funcionar como un predictor más eficiente de rotación y de la puntualidad que la misma satisfacción laboral. Arciniega (2002) sustenta que existen evidencias de que en las organizaciones en las cuales hay un nivel alto de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad además de un índice bajo de ausentismo.

Gracias al reiterado interés de las organizaciones por desarrollarse eficientemente, se ha logrado que psicólogos y profesionales competentes en el área de talento humano ahonden en diferentes posturas sobre compromiso organizacional convirtiéndose este en sujeto de estudio para la psicología organizacional y un tema interesante para abordar. (Pérez, 2014)

Para Arciniega (2002) un término tan utilizado como lo es “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero puede resultar una buena manera para explicar el compromiso laboral y lo importante que es este vínculo que debe formar la empresa con sus trabajadores; tanto que ha sido motivo de estudio para la psicología desde mediados de los años ochenta.

Según la consultora Aon, en el 2018 podría haber sido un año débil para el compromiso organizacional de algunos mercados latinoamericanos. Según el estudio anual de la empresa británica, países de América Latina como: México, Brasil, Colombia, Argentina, Chile y nuestro país, Perú, vieron una disminución del compromiso organizacional de sus empleados en comparación a otros años donde el nivel era mayor.

La constitución laboral en el Perú tolera diversos tipos de contrato para la mano de obra, que se admiten tanto en organizaciones públicas como privadas, provocando la inestabilidad laboral. Es decir, los contratos determinados e indeterminados, la tercerización e incluso contratos por comisiones ayudan a generar un alto desplazamiento y la rotación de los colaboradores en una empresa. A esto se incluye las largas jornadas de trabajo que muchas empresas imponen a sus trabajadores, llegando en muchos casos a las 10 horas diarias.

Es por ello que la identificación de un colaborador; el involucramiento que tenga con su trabajo; el compromiso con su empresa e incluso la intención de permanecer en la empresa dependen mucho de las acciones que la organización tome con sus recursos humanos.

Entonces, por todo lo mencionado anteriormente, podemos deducir que el compromiso organizacional es un pilar importante para que las organizaciones mantengan fieles a sus colaboradores, apoyando las metas organizacionales y aportando un trabajo de calidad en su permanencia dentro de la empresa.

Dicho esto, se toma como tema de investigación *“Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019”*, esperando contribuir a la empresa nombrada con la información que se les brindará sobre el compromiso que sus trabajadores tienen con ellos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019.
- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnósticos por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019.
- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre en el periodo 2019.

1.4 Justificación e Importancia

El compromiso organizacional es una perspectiva que reconoce las percepciones, sentimientos y actitudes de los trabajadores y su involucramiento con la organización, este concepto incluye la relación que tiene el individuo con los diferentes grupos que la integran.

El compromiso organizacional no se ha convertido en uno de los objetos de estudio por profesionales competentes por nada y eso demuestra la importancia que este tiene dentro de una organización. Una de las razones para que esto haya sucedido es porque el compromiso que tienen los colaboradores con su empresa es un buen predictor para la

puntualidad y rotación en los empleados; incluso más que la misma satisfacción laboral. (Figueroa, 2016)

El tema en mención es importante para las empresas para el logro de sus objetivos inmediatos y conseguir a largo plazo la visión planteada, además permite fortalecer lazos entre la organización y los colaboradores. Es necesario la identificación temprana de empleados insatisfechos, con bajo nivel de involucramiento o que permanecen en su actual trabajo porque para ellos existe escasez de alternativas percibidas en alguna otra organización, seguramente evidencian comportamientos no benéficos, de bajo desempeño y un vínculo organizacional débil, lo cual también es importante identificar.

En razón a ello, este trabajo de investigación aportará gran valor a la empresa Diagnóstico por Imágenes, ya que les ayudará a conocer el nivel de compromiso que sus trabajadores tienen con su organización y de acuerdo a ellos, podrán tomar medidas de ser necesarias, para mejorar este aspecto.

Desde el punto de vista teórico, la descripción del compromiso organizacional en sus tres dimensiones, ofrecerá información de calidad sobre este tema tan importante para las empresas y al mismo, el sustento teórico que se genere en este trabajo de investigación, podrá servir en futuros estudios sobre el tema y para generar nuevos conocimientos de carácter científico.

Desde el punto de vista práctico, beneficiará a la empresa ya es que esta podrá saber qué tan comprometidos están sus trabajadores con su organización y metas organizacionales, además de acuerdo a los resultados, se realizará una propuesta de

intervención con la finalidad de mejorar o mantener el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores.

Desde el punto de vista metodológico, los procedimientos estadísticos, técnicas e instrumentos utilizados en el presente estudio podrán considerarse un aporte ya que, al tener validez y confiabilidad, podrá servir instrumentalmente a futuras investigaciones, permitiendo aportar en el diagnóstico del nivel de compromiso organizacional de trabajadores.

Considerando los diferentes aspectos mencionados, este trabajo de investigación es un aporte importante y de gran contribución en investigaciones sobre el compromiso organizacional para las organizaciones y porque no, para los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existe un número considerable de trabajos de investigación relaciones al tema de compromiso organizacional, tanto a nivel internacional como nacional, permitiendo tener una fuente importante de información científica.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Aldana, E., Tafur, F. y Leal, M. (2018) realizaron una investigación titulada “*Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud de Barranquilla – Colombia*”, donde el objetivo fue analizar la dinámica del compromiso organizacional de estas instituciones con su cliente interno. El diseño de investigación fue uno cualitativo y la muestra que utilizaron fueron trabajadores de instituciones del sector salud de Barranquilla. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta creada por Meyer y Allen donde se abordaron las tres categorías del compromiso organizacional planteada por estos autores, los cuales son: afectivo, de continuidad y normativa. Los resultados obtenidos mostraron una diferencia entre los empleados contratados en instituciones públicas y privadas en cuanto a la percepción del compromiso organizacional. Los empleados de instituciones públicas relacionaban el compromiso afectivo con relaciones recíprocas y significativas, el compromiso de continuidad con la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades y el

compromiso normativo con contratos que exigen un alto cumplimiento; mientras que los empleados de instituciones privadas creían que el compromiso afectivo se relacionaba con los saberes que se promueven dentro de la empresa y que el compromiso de continuidad se fortalecía con la posibilidad de crecimiento personal.

Arranz, Á. (2017) realizó una investigación que se tituló “*El compromiso organizacional*”, donde planteó como objetivo de investigación medir el tipo y el nivel de compromiso que tenían los trabajadores de la facultad de Ciencias empresariales y del trabajo. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo. La muestra que utilizó fue de 35 profesores que trabajaban en la facultad de Ciencias empresariales y del trabajo de la Universidad de Valladolid, en su campus de Soria. El instrumento de recolección fue la encuesta original de Meyer y Allen que consta de tres dimensiones que son tres: afectivo, normativo y de continuidad. La puntuación media total del compromiso de la organización corresponde a un 4,033 en una escala de 1 a 7, es decir que el personal docente de la facultad presentaba un nivel medio de compromiso organizacional. La conclusión de fue que el “mejor” tipo de compromiso es el afectivo y el que las organizaciones debían buscar tener y es que los colaboradores que poseían esta tomaban el trabajo como un Hobby.

Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., Sánchez, C. (2016) investigaron “*El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*” cuyo objetivo era comprobar cómo los componentes del compromiso organizacional se relacionaban con pequeñas empresas. El diseño metodológico correspondía a una investigación transversal. La muestra estuvo conformada por 120 sujetos, trabajadores de pequeñas empresas de la industria mecánica. El instrumento de recolección de datos que utilizaron

fue la escala de Meyer y Allen que sirve para estudiar los factores del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. La conclusión a la que los autores llegaron fue que los trabajadores estaban identificados con la empresa donde trabajaban y que existía un sentido de lealtad sin importar si estaban satisfechos o no y es que les resultaba atractivo trabajar en sus empresas ya que por el lugar era difícil encontrar oportunidades laborales mejor remuneradas debido a la situación que atravesaba el país.

Böhrt, R., Solares, L., Romero, C. (2014) hicieron una investigación que titularon *“Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad”* donde fundamentaron que existía una influencia de la edad y la antigüedad en el compromiso organizacional. El diseño de investigación fue descriptivo-correlacional y la muestra que utilizaron fue una de 85 trabajadores de dos empresas de seguros; una de 60 trabajadores y la otra de 25. El instrumento de recolección con el que trabajaron fue la Escala de contrato psicológico de Millward y Hopkins y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Según la investigación en los primeros cinco años la magnitud del compromiso disminuye entre un 2% a 4%. La disminución de compromiso podría seguir bajando en los próximos cinco años, llegando hasta un 6%. El componente de Continuación se muestra como el más vulnerable a este tipo de variabilidad. Sin embargo, alrededor de los nueve años de antigüedad, el Compromiso Organizacional se recuperaría, elevándose desde un 8% al 12%. Finalmente llegaron a la conclusión de que la edad influía en el compromiso organizacional. Consideraron además que la edad era una variable importante al momento de relacionarlo con el compromiso y es que los nuevos trabajadores ingresaban con un alto compromiso con su contrato y este se deterioraba con el paso del tiempo.

Maldonado, S., Ramírez, C., García, B., Chairez, A. (2014) realizaron una investigación que titularon “*Compromiso organizacional de los profesores de una universidad pública*” donde el objetivo fue identificar cuál era el nivel de compromiso de los profesores con la universidad pública para la cual laboraban. La investigación fue transversal y de diseño experimental. La muestra fue de 58 docentes de una universidad pública y el instrumento de recolección de datos fue la escala de Allen y Meller. Los resultados obtenidos muestran que la media del grupo se ubicaba en un 80.36% que significaba un valor superior a su mediana que era de 76,9. Sumado a esto se pudo descubrir que el compromiso mínimo de 49.0% que cabe dentro del rango medio y un máximo de 111.0 lo que representa un compromiso elevado. Concluyendo que los profesores poseían un nivel medio de compromiso.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Tucto, V. (2017) realizó una investigación titulada “*Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017*” donde el objetivo fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional de los profesionales de enfermería de la microred Aparicio Pomares de Huánuco en el 2017. El tipo de estudio fue analítico y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 49 licenciados en enfermería y los instrumentos utilizados fueron la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, la guía de entrevista construida por la misma investigadora y la escala de los estilos de liderazgo de Quispe Nuñuvero. El nivel de compromiso organizacional se percibió como alta y es que alrededor de la mitad de

la muestra obtuvo un nivel alto con el 51,7% (25), seguido de la tercera parte consiguió un nivel regular con el 36,7% (18) y solo un 11,6% de la muestra (6) obtuvo un nivel bajo. La conclusión referente a compromiso organizacional a la que Tucto llegó fue que los trabajadores tenían un nivel alto de compromiso organizacional, sobresaliendo la dimensión afectiva y la normativa con el mismo puntaje y seguida de la dimensión de continuidad.

Vargas, K. (2017) realizó una investigación que se tituló “*Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del hospital regional docente Las Mercedes, Chiclayo 2015*” donde el objetivo fue determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del Hospital Regional Docente las Mercedes. La muestra que utilizó fue la de 29 médicos residentes que laboraban en el hospital mencionado y el diseño de investigación fue una no experimental y de tipo descriptivo. El instrumento de recolección de datos fue la escala de Meyer y Allen la cual se adaptó para la investigación. Concluyendo que el nivel de compromiso organizacional de los médicos residentes del hospital era alto.

Figuroa, C. (2016) hizo una investigación que tituló “*Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*” donde el objetivo fue determinar las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en funcionarios públicos de la región La Libertad. El diseño de investigación fue una correlacional. La muestra utilizada estuvo conformada por 968 trabajadores de ambos sexos que laboraban en la sede central del gobierno regional La Libertad. El instrumento de recolección de datos que utilizaron fue la escala de compromiso organizacional que

fue construida por Meyer y Allen, que está constituida por tres componentes: el componente afectivo, el componente de continuidad y el componente normativo. A la conclusión que Figueroa llegó fue que se estableció la confiabilidad del instrumento utilizado en los trabajadores y el aporte que dio fue un instrumento de evaluación confiable, válido y adaptado para la población peruana.

Loli, A. et al. (2015) realizaron una investigación titulada “*Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana*”, donde el objetivo fue conocer el compromiso organizacional y el sentido de permanencia de trabajadores en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 221 empleados de que trabajaban en diversas entidades públicas y privadas, teniendo el 80.5% educación superior, 16.3% formación técnica, 2.3% secundaria completa y el 0.9% educación básica. El instrumento que se utilizó para realizar el estudio fue el cuestionario adaptado que mide el compromiso afectivo, de conveniencia o continuidad y sentimiento de permanencia o normativo. La conclusión a la que llegaron fue que en general, los trabajadores tenían un favorable porcentaje de compromiso organizacional, sin embargo, había un alto porcentaje de 25% de trabajadores que no se comprometían del todo con su organización.

Por su parte, Montoya, E. (2014) realizó una investigación titulada “*Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*” donde planteó el objetivo validar la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. La muestra que se empleó fue una de 642 empleados de un Contact Center, que estuvo conformada por un 66% de mujeres y un

34% de hombres y donde la edad promedio fue la de 27 años. El diseño de investigación fue de tipo psicométrico y el instrumento de recolección de datos fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás. La conclusión a la que se llegó fue que el mejor modelo que se ajusta a la teoría de Meyer y Allen es el de dos factores con 17 ítems, teniendo al compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Compromiso Organizacional

Se entiende como compromiso organizacional al grado de identificación que tiene un trabajador con la organización para la que labora y el nivel de compromiso que tiene con las metas organizacionales. La relación que tiene toda organización con sus colaboradores es de suma importancia ya que de esto dependerá el nivel de motivación y compromiso que tendrán sus colaboradores para realizar las tareas que se les encomiende.

Mathieu y Zajaz (1990) dilucidan que el compromiso está ligado a la relación que tiene el colaborador con la organización para la que trabaja y es que el trabajador espera obtener recompensas psicológicas por su trabajo, tales como el reconocimiento de su grupo laboral y así sentir que su trabajo es bueno y por ende su empresa lo reconoce.

Por su parte, Buchanan (1974) explica el compromiso organizacional como una actitud revelada en el vínculo emocional o psicológico que existe entre una persona y la organización para la que trabaja.

Mowday, Steers y Porter (1979) describieron el compromiso organizacional como esa identificación e implicación de una persona con una organización. Estos autores precisaron que esto se caracteriza por: a) Un fuerte deseo de permanecer en una organización en particular, b) Un acuerdo para mantener niveles altos de esfuerzo a favor de la organización y c) La aceptación de valores y metas organizacional, resultando la orientación individual hacia una organización como un fin propio. De esta manera los colaboradores altamente comprometidos con la organización se sientan implicados con la organización, deseando continuar en esta.

Mathieu y Zajaz (1990) citan al compromiso organizacional por dos componentes: uno actitudinal que se relaciona con la identificación de los valores y metas organizacionales, mostrando una relación emocional con la organización, y un componente conductual que se refiere a las inversiones que el empleado tiene por la organización.

O'Reilly y Chatman (1986) se orientaron en la unión psicológica que se da gracias a la implicación entre el trabajador y su empresa, y que consigue una respuesta cognitiva que se asocia a un aspecto actitudinal emocional. Este enfoque se relaciona al factor afectivo del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) cuya definición se asocia a una atadura emocional que siente el empleado con la organización para la que trabaja.

Por último, Kanungo (1982) describe el compromiso como la implicación o identificación psicológica, afirmando que implicación que el trabajador tenga con la

empresa se dará mediante un proceso de disipación para la organización como un fin en sí mismo.

2.2.2. Dimensiones del Compromiso organizacional

El compromiso organizacional puede determinarse como el estado psicológico que define la vinculación entre un trabajador y la organización, lo cual influye en la determinación de seguir o dejar la organización (Meyer y Allen 1991).

Meyer y Allen (1991) como conclusión advirtieron de tres tipos de compromiso que tiene los colaboradores para comprometerse con la organización donde trabajan y que los hace involucrarse ya sea por motivos emocionales, porque lo necesitan y se sienten en la obligación de permanecer dentro de esa empresa y porque perciben un sentimiento de obligación moral.

Los tres tipos de compromiso organizacional crea un impacto diferente en cada persona. Esto permitirá comprender con más minuciosidad qué tipo de compromiso tiene cada empresa y qué decisiones debería tomar para mejorar este aspecto dentro de su organización.

a) El compromiso afectivo:

El compromiso afectivo hace referencia al vínculo emocional que los trabajadores forman con la organización donde trabajan y al apego emocional que nace cuando ven cubiertas sus necesidades psicológicas fundamentales y su expectativa de permanencia es satisfecha (Meyer, Allen & Smith 1993).

Meyer, Allen y Smith (1993) afirman que los trabajadores que tienen un elevado compromiso afectivo permanecen en la organización porque así lo desean, sintiendo

orgullo de permanecer en esta. Los colaboradores que tienen experiencias que cumplen con sus expectativas y pueden satisfacer sus necesidades básicas, suelen desarrollar un vínculo afectivo más fuerte con la empresa y su trabajo, además de sentirse identificado con la cultura organizacional.

Mowday, Porter & Steers (1982) analizaron el compromiso afectivo, encontrando cuatro categorías (citado en Meyer & Allen, 1991):

- Las características personales: Son todas aquellas que se encuentran presentes en una persona y lo hace distintivo del resto. Un ejemplo de características personales son la edad y el sexo que, según investigaciones, influyen en la percepción de compromiso organizacional.
- Las características estructurales: Son aquellas que se relacionan al vínculo que hay entre el colaborador y sus jefes o superiores, además de su posición laboral y la importancia que, siente, este tiene dentro de la organización.
- Las características correspondientes al trabajo: Son aquellas que tienen que ver con la participación que los trabajadores tienen dentro de la empresa, como involucrarse en la toma de decisiones.
- Las experiencias profesionales: Esta característica se refiere a cualquier experiencia profesional que pueda influenciar en el compromiso organizacional del colaborador.

Resumiendo, el compromiso afectivo hace referencia a sentimientos, emociones, motivos familiares, entre otros, que puedan influir en la percepción que tiene los colaboradores sobre su trabajo y empresa. Es necesario por tal motivo que la organización valore y cree un equilibrio positivo con sus colaboradores, ayudándoles

a general vínculos emocionales poderosos con su organización. Solo de esta manera se logrará influir de manera positiva en el compromiso organizacional.

b) El compromiso normativo:

Este tipo de compromiso hace referencia al sentimiento de obligación que tienen los colaboradores con su organización para conservar su empleo y es que sienten que deben hacerlo, desarrollándose gracias a experiencias sociales que les enseñan a permanecer fieles a la empresa donde trabajan a cambio de beneficios como pagos para estudios y especializaciones. De esta manera se crea una sensación de obligación a corresponder a la organización (Meyer, Allen & Smith, 1993)

Un colaborador que tiene presente este tipo de compromiso termina ligado a la organización únicamente por la sensación obligación y el deber que tiene con esta. Meyer y Allen en 1991 advirtieron que, casi siempre, este tipo de sentimientos ocasiona que los colaboradores tengan un comportamiento favorable y actúen en beneficio de la organización. Por este motivo parece ser que el compromiso normativo está ligado a comportamientos en el trabajo como la asistencia o rendimiento, pero no parece posible que estos sentimientos de obligación se relacionen con el entusiasmo y participación por un apego afectivo, aun así, estas relaciones pueden llegar a ser lo suficientemente modestas para hacer funcionar el trabajo. (Meyer & Allen, 1997)

c) El compromiso de continuidad:

Finalmente tenemos al compromiso de continuidad que hace referencia al reparo del costo asociado que produce el abandono de la organización y a los costos financieros, psicológicos y físicos, además de las pocas oportunidades de conseguir un trabajo nuevo si es que ese trabajador tomara la decisión de abandonar la organización. (Meyer, Allen & Smith, 1993)

El colaborar tiene un apego con la organización en la que trabajaba gracias al dinero, esfuerzo y tiempo que ha invertido para encontrarse allí. Abandonar la empresa incluye perder todo aquello invertido, además de percibir un mínimo de oportunidad en otras empresas, aumentando su apego con la organización. Del mismo modo hace referencia a la inversión que da el trabajador en cuanto al tiempo o estatus que tiene dentro de la organización entonces este tiene miedo de perder esa inversión y espera que la organización retribuya ese esfuerzo invertido. (Meyer & Allen, 1997).

Tabla 1. Tipos de Compromiso organizacional

Compromiso Organizacional		
Compromiso de Continuidad Orientación basa en costos y necesidad.	Compromiso Normativo Obligación o responsabilidad moral.	Compromiso Afectivo Orientación afectiva, deseo.
Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo. / Pocas alternativas laborales.	Obligación moral, desarrollada por el colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización.	Recompensas psicológicas. Atadura emocional del empleado. Identificación a la organización.

Fuente: (Meyer y Allen, 1991)

2.2.3. Factores que influyen en la evolución del compromiso organizacional

Greenberg y Baron (1995) proponen que hay 10 elementos que influyen en la evolución del compromiso organizacional.

1. El compromiso organizacional aumenta cuando el colaborador obtiene un mayor nivel de competitividad y productividad en las actividades que ejecuta.
2. Si el colaborador es motivado por reconocimientos, beneficios o incentivos se logrará que este se sienta en unión con la organización, existiendo un compromiso mayor.

3. La falta de línea de carrera y oportunidades de desarrollo influyen negativamente en el compromiso organizacional.
4. El vínculo entre superiores y colaboradores influye en el compromiso organizacional y es que si no existe una correcta comunicación de parte de estos o poco reconocimiento a sus trabajadores es casi imposible que se genere un nivel de compromiso alto.
5. La antigüedad de los trabajadores influye en el compromiso organizacional, siendo los más antiguos quienes tienen un nivel más alto.
6. Los trabajadores tienen un mayor compromiso cuando las empresas le dan importancia al servicio que brindan a sus clientes ya se comprometen ya que buscan objetividad de servicio.
7. La ejecución de las funciones de cada trabajador debe estar descrita por los directivos de la empresa con el afán de mejorar la calidad de trabajo.
8. Algo que conseguirá que los colaboradores contribuyan y opinen es un trabajo entusiasta donde puedan demostrar sus habilidades, elevando así el nivel de compromiso organizacional.
9. La descripción de la visión de la organización y los planes organizacionales que tienen deben ser difundidas con un tiempo prudente al personal para evitar dudas y fallas en un futuro.
10. La mala administración y manejo de los colaboradores provocará un declive en el compromiso organizacional ya que la empresa necesita escuchar y atender las necesidades que sus trabajadores tienen.

2.2.4 Predictores del compromiso organizacional

Glisson y Durick (1988) afirmaron que existen tres características que predicen el compromiso organizacional:

- Características de los trabajadores:

Los autores expusieron que los colaboradores que tienen más tiempo dentro de una organización, aquellos que obtienen niveles mayores de productividad o quienes poseen estudios incompletos son aquellos que presentan un nivel mayor de compromiso organizacional.

- Características de las tareas:

En esta categoría se encuentran aquellos componentes que preverán el compromiso organizacional, los cuales son:

- la discordia de las funciones que deben realizar los colaboradores.
- El reconocimiento de actividades de parte de la organización.
- El trabajador que está laborado.
- Tiempo de comunicación que hay entre todos los trabajadores.
- El nivel de capacidades que tienen los colaboradores.
- El ambiente donde el colaborador hace su trabajo.

- Características de la organización:

Los autores afirman que esta característica es importante para el compromiso organizacional pero no ha sido estudiado a profundidad por distintos temas.

2.2.5 Consecuencias del compromiso organizacional

Es esperable que el compromiso afectivo, de continuidad y normativo se vincule con la contención de colaboradores resultando en un compromiso negativo o positivo

de acuerdo a la pretensión de los trabajadores de dejar la empresa y el nivel de rotación voluntaria. Meyer y Allen en 1991 expresaron que los tres componentes existentes en el compromiso organizacional tienen repercusiones distintas que se relacionan a la conducta del colaborador como por ejemplo el desempeño de funciones, o la asistencia.

Si se tienen en cuenta que el colaborador con un compromiso organizacional fuerte siente un apego emocional con la organización donde trabaja, podría deducirse que ese colaborador tendrá un nivel de motivación más alto además del deseo de aportar más a la empresa a diferencia de uno que tiene un nivel de compromiso más bajo. Por ello se espera que los colaboradores con un compromiso afectivo tomen la decisión de ausentarse del trabajo con menos frecuencia y se encuentren más motivados a conseguir un trabajo mejor. (Meyer y Allen, 1997).

El colaborador que tiene un compromiso de continuidad alto tiende a mantener un nivel de trabajo bajo en la organización ya que se limita a realizar lo necesario, únicamente para mantener su puesto dentro de la empresa. Es posible además que este tipo de compromiso cree sentimientos de resentimiento y frustración en los trabajadores, hasta conducirlos a un comportamiento inadecuado. Por ello Meyer y Allen conjeturaron que el compromiso de continuidad puede ser relacionado con la asistencia y otros factores de desempeño laboral a excepción de aquellos casos donde la conservación del empleo está relacionada con los resultados del trabajo (Meyer & Allen, 1997)

Meyer y Allen mencionan además que el compromiso normativo podría influir especialmente en la manera con la que el trabajo es realizado. Por ejemplo, aquellos colaboradores que continúen dentro de una empresa influenciados por el compromiso normativo podría ser por el sentimiento de obligación que le tienen a

dicha organización, no obstante, este resentimiento no sería una fuerte influencia en la evasiva de realizar sus deberes sino más bien en el gusto o apatía con el que lo realizan. (Meyer & Allen, 1997)

2.2.6 Modelos teóricos relacionados al Compromiso Organizacional

A. Enfoque Conceptual – Multidimensional

Gracias a este enfoque se conocieron tres perspectivas para la conceptualización de compromiso organizacional. (Varona, 1993)

1. La perspectiva de intercambio: Este afirma que el compromiso organizacional es una retroalimentación de bonos y aporten entre los colaboradores y la organización, es decir, el trabajador reacciona a los incentivos que ofrece la empresa y así se mantiene en esa, contribuyendo productivamente.
2. La perspectiva psicológica: Esta se puede describir como el nivel de compromiso que tiene el colaborador con la organización para la que trabaja y se define en los siguientes elementos:
 - La difusión de los valores y metas organizacionales.
 - El apoyo a la organización de parte de los colaboradores para el logro de objetivos y metas.
 - Anhelo de integrarse a la organización.
3. La perspectiva de atribución: Puede definirse como el aporte voluntario que entrega el colaborador siendo este parte de las funciones que tiene dentro de la organización.

B. Modelo de Claude Rocha & Bórtz Peláez (2001)

En este modelo los autores señalan 3 dimensiones para el compromiso:

- 1) Identificación: Que habla de que el empleado debe tener las mismas metas, visiones y anhelos que la organización para la cual se trabaja.
- 2) Membresía: Describe el sentimiento de parte del colaborador para sentirse parte de la organización y sentir orgullo por pertenecer a esta.
- 3) Lealtad: Este habla de la fidelidad que el trabajador siente por la organización, respetándose y velando por los intereses de esta.

C. Modelo Integrador de Betanzos & Paz (2007)

Este enfoque se basa en las siguientes perspectivas:

- ✓ Perspectiva de intercambio (Becker 1960, citado en Betanzos & Paz, 2007): Que entiende al compromiso organizacional como la integración de los colaboradores con la organización en un tiempo establecido. Por ello el trabajador se quedará en la empresa ya que al buscar otras propuestas laborales tendría que recurrir a esfuerzos renovados.
- ✓ Perspectiva psicológica: Describe al compromiso organizacional como el deber que tiene un trabajador con la empresa para la que trabaja haciendo nacer un deseo de su parte por pertenecer a esta y ayudándole a adoptar los valores y metas organizacionales como suyas propias.
- ✓ Perspectiva de Atribución: Habla del compromiso organizacional como las acciones que toma una organización, como el esfuerzo, dedicación y tiempo dedicado para construir una ambiente de trabajo ameno, haciendo esto de manera voluntaria además.

Por lo todo lo mencionado Betanzos & Paz (2007), señalan tres componentes para el compromiso organizacional:

- a) Implicación: Define esto como el reconocimiento psicológico que tiene un colaborador para con su organización.
- b) Compromiso Afectivo: Señala a este como la implicación emocional que nace en un trabajador para sentirse orgulloso de pertenecer a una organización.
- c) Compromiso de continuidad: Define a este como el motivo de permanencia de un trabajador que ve el quedarse en la empresa por la ganancia que obtiene de esta.

D. Modelo de Largomasino (2003)

Este modelo señala tres variables para el compromiso organizacional, las cuales son:

- I. Compromiso Económico: Se refiere a todo aquel colaborador que trabaja en base solo a la recompensa económica que este trabajo le ofrece, además de falta de ofertar laborales.
- II. Compromiso de crecimiento: Esta variable hace referencia al interés que tiene el colaborador por la oportunidad de línea de carrera que ofrece la organización que le brinda a sus trabajadores oportunidades para enriquecer su desarrollo profesional.
- III. Compromiso Moral: Esta describe a la identificación que los colaboradores sienten por la organización para la que trabajan y la cual sirve para que se identifiquen con los valores y metas organizacionales, hasta tomarlos como suyos propios.

2.3 Definiciones Conceptuales

- **Afectivo:** El término afectivo hace referencia a todo aquello que es propio al sentimiento de afecto. Compromete la inclinación hacia algo o alguien, en el caso del área laboral, a la organización donde se trabaja. El afecto puede definirse como sensaciones internas que van dirigidas a algo en específico y que nace por refuerzos positivos.
- **Compromiso:** El término compromiso puede ser utilizado como sinónimo de: obligación, deber o contrato, por ello viene a ser un tipo de convenio que podría valorar como un contrato no escrito pero que en el cual ambas partes de dicho convenio asumen obligaciones o responsabilidades específicas que debe cumplir como consecuencia de su aceptación.
- **Compromiso Organizacional:** El compromiso organizacional puede definirse como una visión psicológica de los colaboradores con la organización y su apego por ese lugar de trabajo. El compromiso de dichos trabajadores es de suma importancia ya que esto puede ayudar a determinar si los miembros permanecerán en sus puestos de trabajo durante un periodo de tiempo más largo o si trabajarán con la suficiente motivación para cumplir las metas organizacionales.
- **Continuidad:** Se puede definir como al vínculo que mantienen aquellas cosas que están, de alguna manera, en continuo. Proviene del término “continuitas”, que puede traducirse como “cualidad de no ser interrumpido”, que explicaría de algún modo la palabra de manera correcta.
- **Empresa:** Una empresa es una unidad económico-social que está integrada por elementos humanos, materiales y técnicos y que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

- **Identificación:** Este término está asociado a la identidad y se refiere al conjunto de rasgos propios de un sujeto u organización. Estos rasgos caracterizan a esa persona o grupo de personas frente a otros. Viene siendo la conciencia que un ser humano tiene de sí mismo.
- **Lealtad:** Se puede definir a la lealtad como el sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, organización, compromiso, comunidad, etc.
- **Normativo:** Se entiende como normativa al conjunto de normas que dirigen el comportamiento de un individuo u organización. Este término es usado como sinónimo de regla, siendo su cumplimiento importante dentro de una organización.
- **Organización:** Una organización es un instrumento que se utiliza para un sistema que busca lograr resultados deseados. Es un convenio sistemático entre un grupo de personas que buscan conseguir alguna meta específica. En administración de empresa se comprende como organización a una entidad social que se forma por dos o más personas que trabajan de forma coordinada en un ambiente específico y que busca un objetivo común, teniendo su base en la división de tareas y en la asignación de responsabilidades.
- **Trabajador:** El término trabajador hace referencia a la persona que presta sus servicios subordinados a otra institución, persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de la investigación

La investigación es de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo, en tal sentido a continuación se brinda la explicación de cada una.

Además, es de tipo descriptiva ya que se busca observar y describir el comportamiento y características de un grupo de personas. Cid, Méndez y Sandoval (2011) afirman que la investigación descriptiva ayuda a esclarecer comportamientos concretos mediante la utilización y manejo de técnicas específicas de recolección de datos.

Esta investigación, según el enfoque, es cuantitativo porque concede valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo tienen como propósito descubrir con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación viene siendo no experimental, lo que significa estudiar el fenómeno sin manipularlo en lo absoluto. Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) este diseño de puede definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

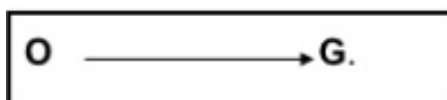


Figura 1: Diseño de Investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (Trabajadores de la empresa Imagen diagnóstico por Imágenes)

3.3 Población y Muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 30 trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes.

- **Muestra**

La muestra es intencional, no probabilística y censal, está constituida por la totalidad de la población, es decir, los 30 trabajadores ya que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Trabajadores de la empresa Imagen diagnóstico con Imágenes
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores con un mínimo de tres meses de permanencia

Criterios de exclusión de los participantes:

- Trabajadores nuevos, con menos de tres meses de permanencia
- Trabajadores ausentes el día de la aplicación de la encuesta

3.4 Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el nivel de compromiso organizacional que hace

referencia al estado psicológico que define la vinculación entre un trabajador y la organización, lo cual influye en la determinación de seguir o dejar la organización (Meyer y Allen 1991)

La variable compromiso organizacional presenta tres dimensiones de las cuales se derivan los indicadores; así mismo, de estos indicadores se derivan los ítems que se formulan en la escala de compromiso organizacional. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Buchanan (1974) define al compromiso organizacional como una actitud manifiesta el vínculo emocional o psicológico que existe entre una persona y la organización para la que trabaja.	Meyer y Allen en 1991 a través de sus investigaciones pudieron observar que las diferentes definiciones que existían sobre el tema reflejaban tres conjuntos de definiciones. Propusieron un Modelo de tres dimensiones de compromiso organizacional: Afectiva, Continuidad y Normativa (Meyer & Allen, 1997)	<i>Compromiso Afectivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de permanecer en la organización. • Orgullo de trabajar en la empresa. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.	Siempre (5)	Escala de Compromiso Organizacional
			<i>Compromiso de Continuidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación por permanecer en la organización. • Sentimiento de deber con la empresa. 	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.	Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	
			<i>Compromiso Normativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Costo asociado al abandono de la organización. • Dinero. • Escases de nuevas oportunidades laborales. 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17.		

3.5 Técnicas de instrumento y evaluación

La técnica que se utilizó fue la escala de compromiso organizacional que sirve para medir el nivel de compromiso en tres dimensiones los cuales son: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Escala de Compromiso Organizacional

- ✓ Nombre del Instrumento: Escala de compromiso organizacional
- ✓ Administración: Individual y grupal.
- ✓ Nombre de Autores: Meyer y Allen (1991)
- ✓ Procedencia: Estados Unidos
- ✓ Adaptación peruana: Vitaliana Tucto Lavado (2017)
- ✓ Particularidad: Instrumento de información psicológico
- ✓ Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los trabajadores.
- ✓ Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- ✓ Descripción del instrumento: La adaptación peruana de la famosa escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen consta de 25 ítems y se respeta las tres dimensiones que tiene el instrumento original. Permite conocer el nivel de compromiso organizacional a través de sus ya mencionadas dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Los ítems son repartidos en las tres dimensiones de la siguiente manera.

- Componente afectivo = 8 ítems
- Componente de continuidad = 8 ítems
- Componente normativo = 9 ítems

- ✓ **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas van desde los valores 1 al 5 y se detallan a continuación.

Tabla 3. Escala de calificación de la escala

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

- ✓ **Baremo:** La baremación se utiliza para una mejor interpretación de los resultados que arrojará la variable de estudio. Se encuentra ordenado por rangos y se aprecia los valores, desde el menor hasta el mayor que se podrá utilizar como puntaje de la evaluación.

Tabla 4. Baremo de interpretación de variable

Escalas	I = 8	II = 8	III = 9	Total
Bajo	8 – 18	8 – 18	9 – 20	25 - 58
Promedio	19- 29	19 – 29	21 – 32	59 – 92
Alto	30- 40	30 - 40	33 - 45	93 - 125

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	2	7
Masculino	28	93
Total	30	100

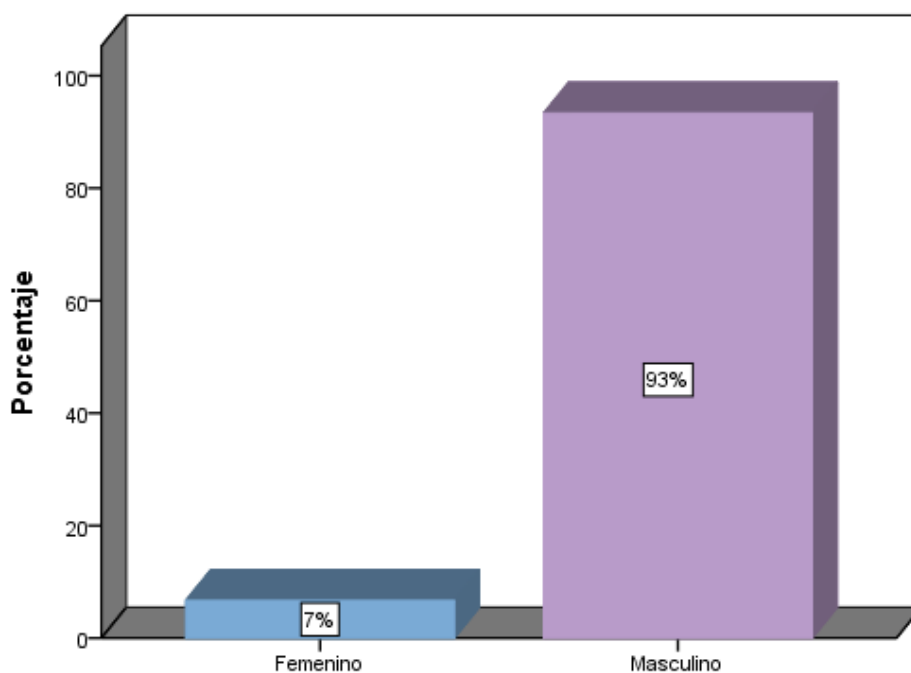


Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes según el sexo.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determinan que el mayor porcentaje de trabajadores que participaron en el estudio son del sexo masculino, igual al 93% (28) y el 7% (2) son del sexo femenino.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 - 30	10	33
30 - 40	10	33
40 - 50	8	27
50 - 60	2	7
Total	30	100

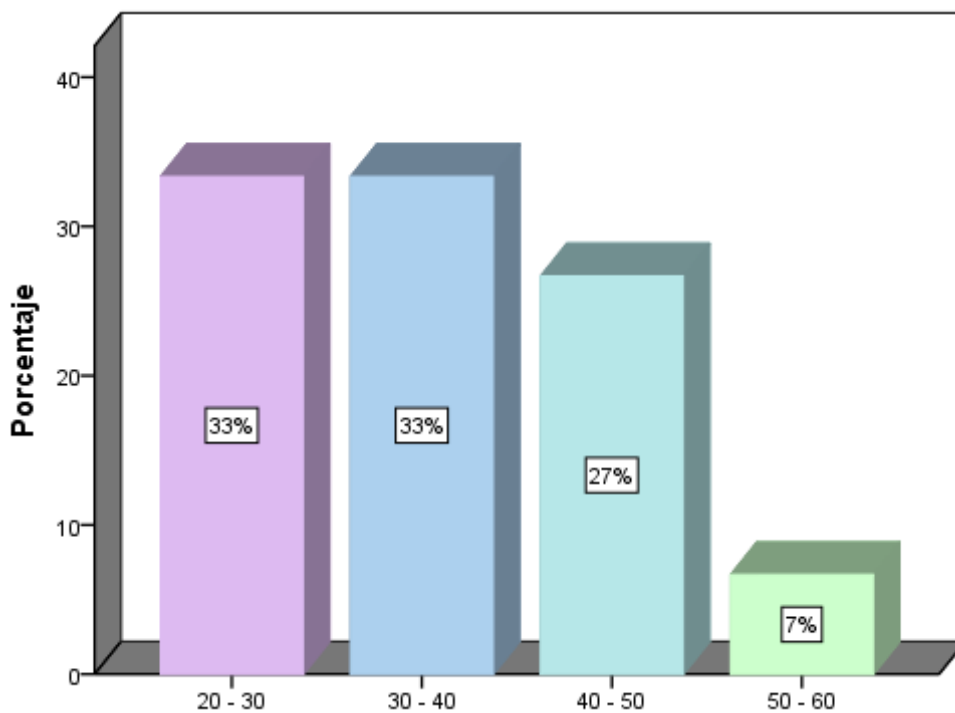


Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes según la edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores, que es igual a 33% tienen entre 20 a 30 años, al igual que los de 20 y 40 con un 33% también; seguido de 27% que corresponde a los colaboradores que tienen entre 40 y 50 años y finalmente un 7% para los trabajadores que tienen entre 50 y 60 años, la cual representa la edad más avanzada.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes según el grado de instrucción.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	5	17
Superior	25	83
Total	30	100

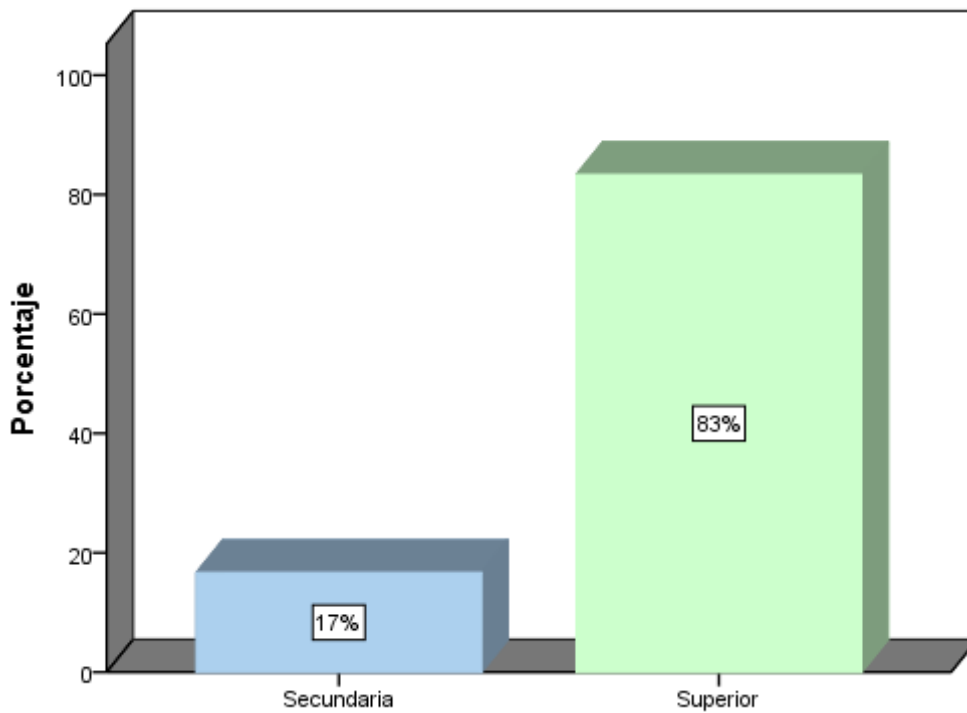


Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes según el grado de instrucción.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 83% (25) de trabajadores culminaron sus estudios superiores mientras que el 17% (5) terminó la secundaria completa, mostrando de esta manera que la mayoría de trabajadores tienen estudios ya sean técnicos o universitarios.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen
Diagnóstico por Imágenes según el tiempo de servicio.

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5	27	90
5 a 10	3	10
Total	30	100

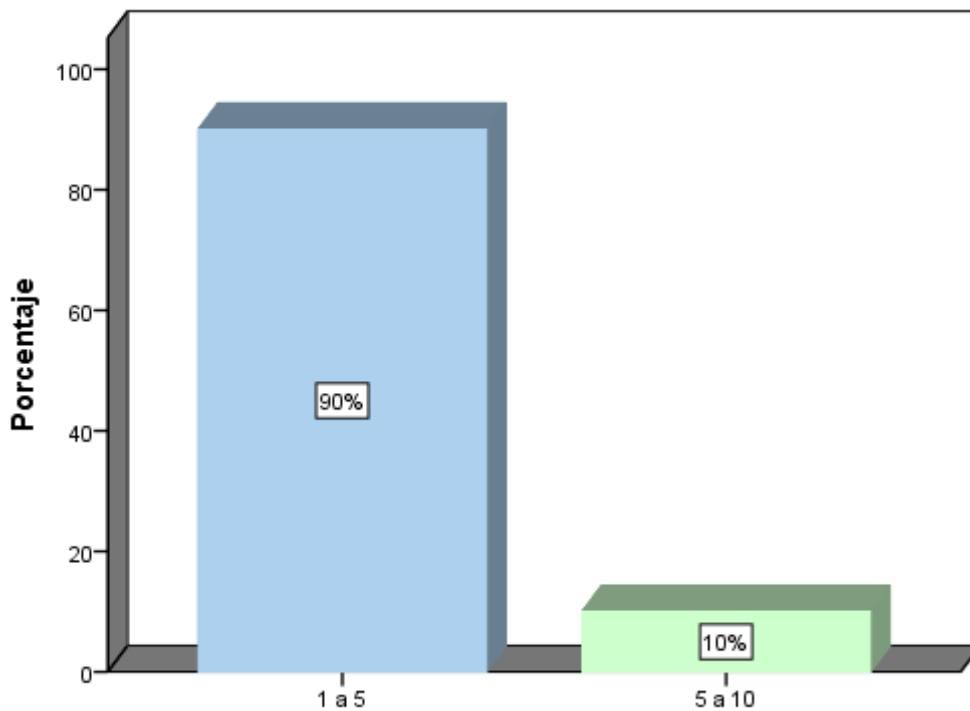


Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa Imagen
Diagnóstico por Imágenes según el tiempo de servicio.

Interpretación: Según los resultados obtenidos podemos ver que el 90% de trabajadores tiene un tiempo de servicio dentro de la empresa entre 1 a 5 años, mientras que solo el 10% tiene un tiempo de servicio de 5 a 10 años.

4.2 Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso afectivo.

Compromiso Afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	14	47
Alto	16	53
Total	30	100

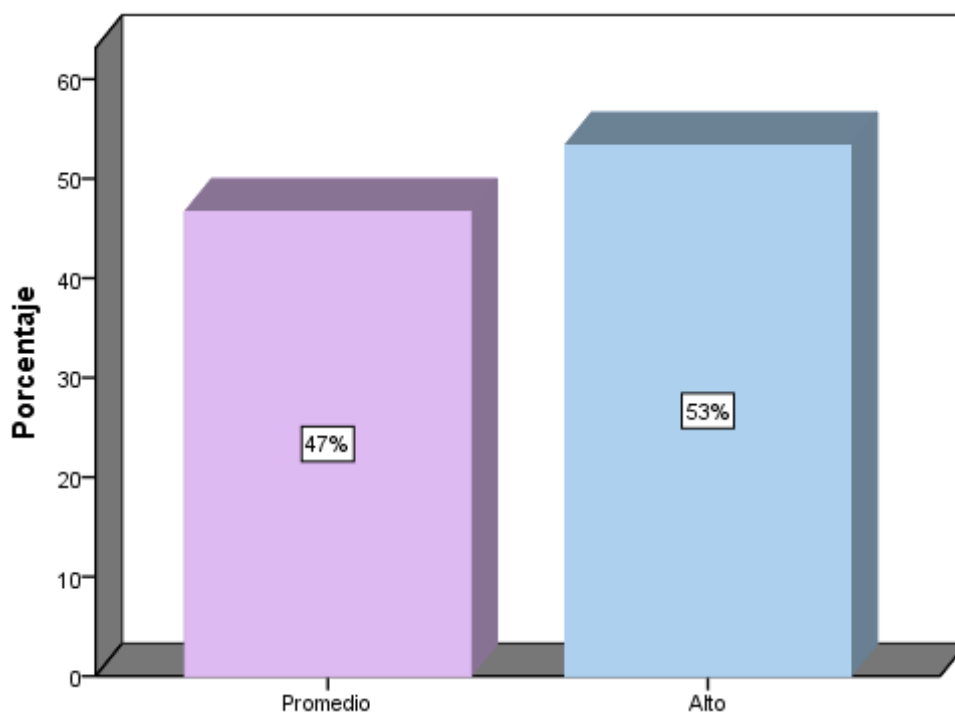


Figura 6: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según a dimensión compromiso afectivo.

Interpretación: Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la mayoría de trabajadores tiene un compromiso afectivo alto en un 53%, seguido del 47% que tiene un nivel promedio; sin apreciar a ninguno con un compromiso afectivo bajo.

Tabla 10: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según la dimensión compromiso de continuidad.

Compromiso de Continuidad	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	8	27
Alto	22	73
Total	30	100

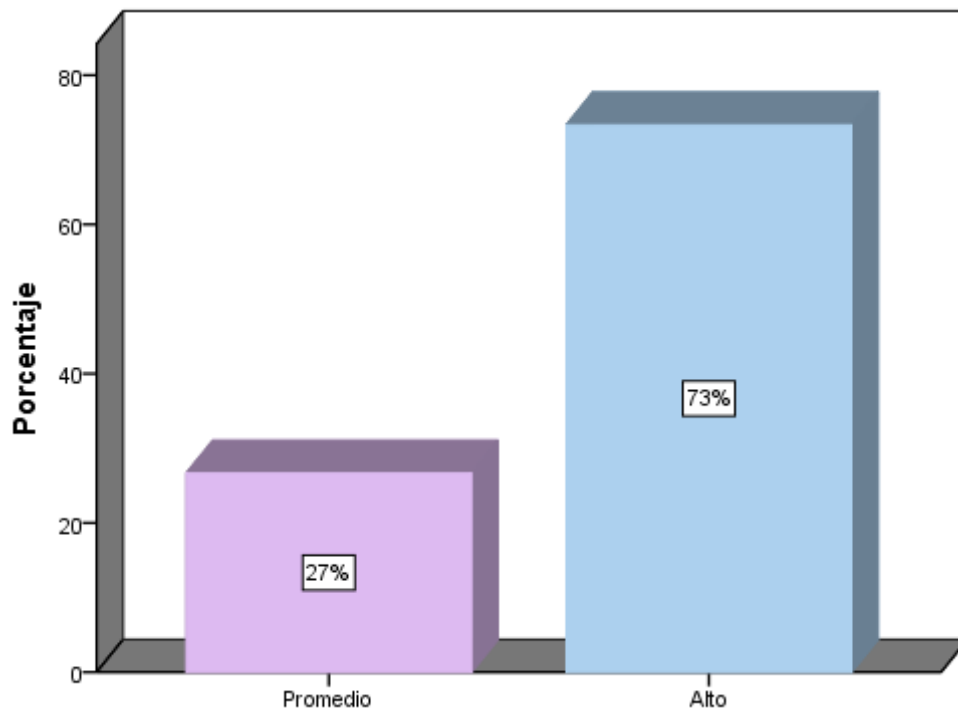


Figura 7: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según a dimensión compromiso de continuidad.

Interpretación: Según los datos obtenidos podemos apreciar que el 73% de trabajadores percibe un nivel alto de compromiso de continuidad, seguido del 27% que lo percibe en un nivel promedio.

Tabla 11: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según a dimensión compromiso normativo

Compromiso Normativo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	7
Promedio	14	47
Alto	14	47
Total	30	100

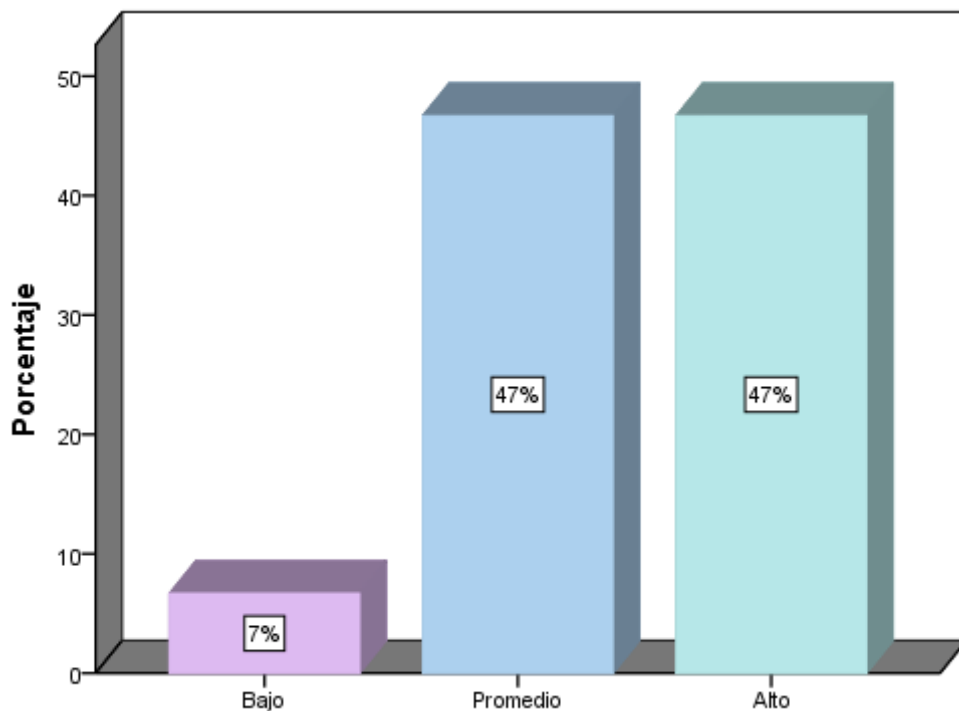


Figura 8: Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes, según a dimensión compromiso normativo.

Interpretación: Según el puntaje obtenido se puede apreciar que el 47% de trabajadores tiene un compromiso normativo alto, seguido del 47% que está en un nivel promedio, y solo el 7% obtiene el compromiso normativo como bajo.

Tabla 12: Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.

Compromiso Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	12	40
Alto	18	60
Total	30	100

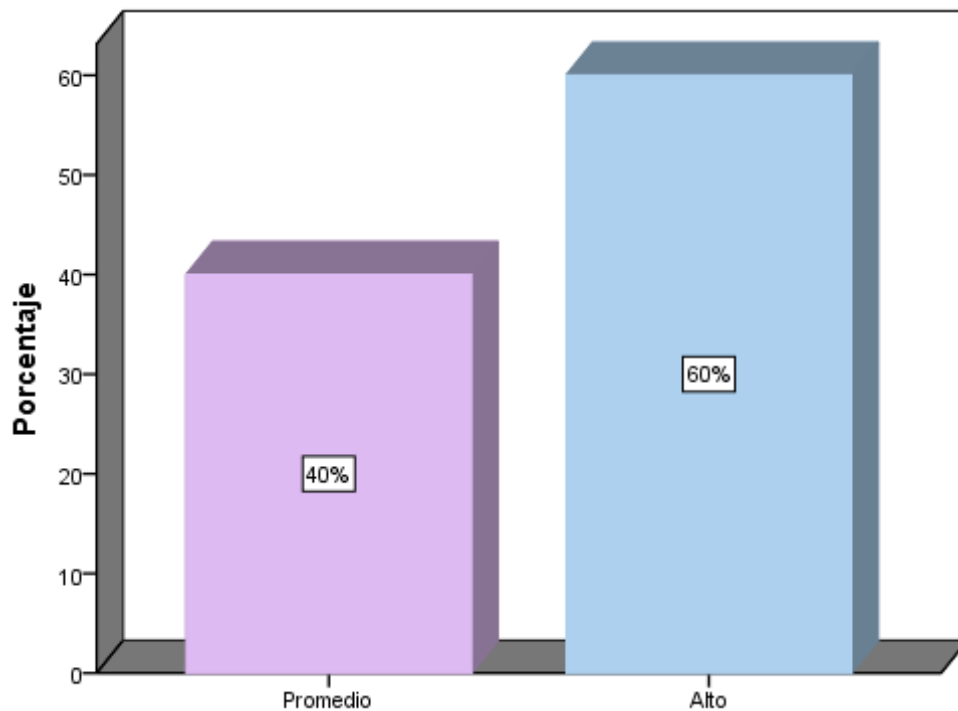


Figura 9: Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.

Interpretación: Según los datos obtenidos se puede determinar que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa “Imagen Diagnóstico por Imágenes” es alto, con un 60%, seguido de un 40% de participantes que obtuvieron un nivel promedio.

4.3. Procesamiento de los resultados

Con el fin de ordenar la información de manera correcta y más sencilla, se elaboró una tabla de Excel, donde se sintetizó la información en puntajes medibles que fue ordenado en dimensiones con sus respectivos ítems. Después de ello se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión, y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Después de ellos se seleccionó la escala del baremo puntuada en cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde, a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

Una vez procesada la información y creada las tablas y figuras, se aprecian las frecuencias y porcentajes obtenido por cada nivel y escala del baremo, permitiendo de esa manera un mejor análisis y percepción de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

En esta sección se revisarán los resultados obtenidos en el estudio y se establecerán las similitudes y diferencias que se encuentren con las teorías que otros autores brindaron para la misma temática de investigación que viene siendo compromiso organizacional.

Para la variable de estudio, compromiso organizacional, se obtuvo un nivel alto en el 60% de participantes y el 40% restante obtuvo un nivel promedio, lo que indica que el compromiso organizacional en la empresa donde se realizó la presente investigación es bueno, sobresaliendo el compromiso afectivo y el de continuidad. Se

puede apreciar una similitud en la investigación de Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., Sánchez, C. (2016) donde se encontró un nivel alto de compromiso organizacional, y donde los trabajadores se daban cuenta del alto costo que representaría dejar la organización al igual que manifestar su identificación con las metas de la empresa. Esta coincidencia se debe a que ambas investigaciones se realizaron en pequeñas empresas donde el número de trabajadores es reducido y el vínculo con los directivos aumenta.

Siguiendo, respecto a la dimensión compromiso afectivo, se determinó que la mayoría de los trabajadores, siendo el 53%, que participaron en esta investigación obtuvieron un nivel alto en esta dimensión, seguido del 47% que obtuvieron un nivel promedio de compromiso afectivo. Arranz, Á. (2017) en su investigación obtuvo como mayor porcentaje el nivel afectivo, siendo el mayor de los tres tipos de compromiso. Esto se debe al vínculo emocional que los trabajadores forman con la organización donde trabajan, cuando ven cubiertas sus necesidades psicológicas fundamentales y su expectativa de permanencia es satisfecha.

Relacionado al compromiso normativo, en esta investigación, el 73% de los participantes obtuvieron un nivel alto, mientras que el 27% obtuvo un nivel promedio, significando esto que los trabajadores participantes se identifican con la organización. Tucto, V. (2017) realizó una investigación donde el compromiso normativo obtuvo un nivel alto en un 53.1%. Se muestra una coincidencia con esta investigación debido al sentimiento de correspondencia que tienen los colaboradores con su organización para conservar su empleo.

Por último, en relación al compromiso de continuidad, en esta investigación el 73% de trabajadores percibe un nivel alto de compromiso de continuidad, seguido del

27% que lo percibe en un nivel promedio, concluyendo que el nivel de compromiso de continuidad en los trabajadores es alto. Böhrtr, R., Solares, L., Romero, C. (2014) afirman que este tipo de compromiso es el más vulnerable a variar al hablarse de un factor tiempo, disminuyendo de 2% a 4% los primeros cinco años. Se encuentra una diferencia en esta investigación debido a que el vínculo emocional que los trabajadores tienen con la organización donde trabajan se fortalece al sentir que su expectativa de permanencia está siendo satisfecha gracias al monitoreo adecuado que los dirigentes les otorgan y por ello el compromiso tiende a mantenerse en un nivel alto.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones:

- El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes es alto en un 60% de participantes y promedio en un 40%, donde el compromiso afectivo y de continuidad tienen mayor trascendencia.

- El nivel de compromiso organizacional para la dimensión afectiva es alto para un 53%, seguido del 47% que obtuvieron un nivel promedio, concluyendo que los trabajadores tienen un vínculo afectivo con la empresa donde trabajan gracias a la retribución emocional que esta ofrece en cuanto a reconocimiento de logros, etc.

- El nivel de compromiso organizacional para la dimensión de continuidad se obtuvo un nivel alto en un 73% y un nivel promedio en un 27%, siendo esta dimensión la que más sobresale en porcentaje alto, ya que los trabajadores tienen miedo de no conseguir mejores oportunidades laborales si renuncian a la empresa donde laboran actualmente.
- El nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativo es de un 47% para el nivel alto, al igual que el 47% para el nivel promedio, debido a que los trabajadores se sienten moralmente leales a la organización al crearse un sentido de reciprocidad entre ambas partes, por la confianza que obtienen de sus jefes.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mantener un buen nivel de compromiso organizacional.

- La empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes debe realizar un programa de intervención en forma de taller, dirigido a sus colaboradores con la finalidad mantener un compromiso organizacional alto.
- Los directivos de la empresa debe fomentar la transmisión de los valores, misión y visión de la empresa, motivando a los trabajadores para que se identifiquen con estas.
- La empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes debe motivar a los trabajadores a conocer la cultura y metas organizacionales, para que estos la tomen como suyas propias y así mantener la productividad deseada.

- Los jefes de área de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes deben fortalecer el clima laboral, promoviendo además el trabajo en equipo de los trabajadores.
- Los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes deben realizar un programa de intervención en forma de taller, con la finalidad de reforzar el compromiso organizacional en estos.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Taller: Compromiso organizacional”

5.1.1 Objetivos del Programa

a) *Objetivo General:*

- Reforzar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico con Imágenes.

b) *Objetivos Específicos:*

- Fortalecer el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes.
- Incrementar el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes.
- Potenciar el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes.

5.2. Justificación del problema

El compromiso organizacional es el grado de identificación que presenta un trabajador con la organización para la que labora y el nivel de compromiso que tiene con las metas organizacionales. Puede entenderse también como la relación que tiene una organización con sus colaboradores y la importancia de este vínculo, ya que de ello dependerá el nivel de motivación que tendrán dichos colaboradores para realizar las tareas que se les encomiende y cumplir con las metas que la empresa tenga.

Es importante que la empresa detecte tempranamente la insatisfacción de sus colaboradores ya que el bajo nivel de involucramiento está relacionado a un deterioro en el compromiso organizacional. El que los empleados permanezcan en una organización únicamente porque existe escasez de alternativas percibidas en otras empresas evidencian comportamientos no benéficos, de bajo desempeño y un vínculo organizacional débil y que se relacionan directamente con el compromiso organizacional y sus consecuencias.

Figuroa (2016) afirma que empresas con colaboradores con un bajo nivel de compromiso organizacional sirven para predecir problemas como impuntualidad y rotación en los empleados. Si no existe un compromiso organizacional adecuado, los trabajadores no van a sentirse comprometidos con las metas organizacionales.

Según Figueroa, la impuntualidad, rotación y ausencia laboral estarían ligados completamente a una falla en el compromiso organizacional que muchas veces es la misma organización la que lo genera, no entregando ningún tipo de motivación ni refuerzo a sus colaboradores.

Galicia, F., Sosa, D., Pineda, A., Otiniano, M. (2003) mencionan que los trabajadores son una pieza importante dentro de una organización y que aun así, muchas organizaciones tienden a pensar que son fácilmente sustituibles, cuando un trabajador motivado y comprometido puede ofrecer una gran ventaja competitiva. Las consecuencias de este pensamiento pueden ser diversos y perjudiciales para la empresa.

Muchas empresas suelen preocuparse más por sus recursos materiales que por los humanos que son un pilar importantísimo dentro de esta, y de este pensamiento erróneo nace un problema grave y es que si el empleado no se siente apreciado y motivado para colaborar, todo se reflejará en la calidad de su trabajo. Es obligación de toda organización crear un ambiente de trabajo motivador y alentador. Un compromiso organizacional deficiente es mayormente el reflejo de una empresa que no está consiguiendo llegar con eficiencia a sus colaboradores.

Arciniega (2002) por su lado, sustenta que existen evidencias que demuestran que las organizaciones en las cuales hay un nivel alto de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad, además de un índice bajo de ausentismo, demostrando de esta manera que estos factores corren un riesgo de disminución si la organización no tiene una buena estrategia para mantener comprometidos a sus colaboradores.

Las organizaciones deben tener una verdadera preocupación por sus empleados y lograr que estos se sientan realmente dispuestos a hacer bien sus obligaciones porque les gusta y no solo porque deben hacerlo. Ese es el mayor desafío que tiene gran parte de las empresas hoy en día y el compromiso organizacional es quien se encarga de hacer realidad esto.

Colquitt et al (2007) señalan que los trabajadores que no están comprometidos con la organización suelen ser quienes recurren a conductas de retirada, que se pueden definir como un conjunto de acciones en la que los colaboradores se apoyan para evitar la situación de trabajo, lo que muchas veces puede terminar en un abandono de la organización

En conclusión, el compromiso organizacional es de suma importancia dentro de una organización y que conseguir un nivel alto de este en los trabajadores debe ser tomado con seriedad y reforzarlo continuamente, porque un trabajador comprometido es un trabajador productivo.

5.3. Establecimiento de Objetivos

I. Primera Sesión:

- *Nombre de la sesión:* “Compromiso organizacional”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Promover la importancia del compromiso organizacional dentro de la organización.
- *Actividades:*

- *Dinámica 1:*

Se iniciará la sesión con una dinámica para romper el hielo que consiste en que cada participante se presente diciendo sus nombres completos y contándonos una meta importante que haya tenido dentro de la empresa y que la haya favorecido, siendo aplaudido por todos luego.

- *Dinámica 2:*

Se proyectará un vídeo sobre el compromiso organizacional y luego se formará un círculo para realizar la técnica de lluvia de ideas donde cada trabajador lanzará ideas importantes que tenga sobre el compromiso organizacional y su importancia dentro de la empresa donde trabajan actualmente.

• *Recursos:*

➤ *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
- Facilitador.

➤ *Recursos Tecnológicos:*

- Equipo multimedia.
- Usb.

➤ *Recursos Materiales:*

- Hojas en Blanco.
- Lapiceros.

➤ *Infraestructura.*

- Sala audiovisual.
- Sillas.

• *Tiempo:* 45 minutos.

- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

II. Segunda Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Mi empresa es especial”

- *Objetivo de la sesión:*

- Fortificar el compromiso de los trabajadores con la organización.

- *Actividades:*

- *Dinámica:*

Se iniciará la sesión formando tres grupos cinco personas y se les entregará una hoja dos hojas de color a cada grupo donde tendrán que colocar tres aspectos positivos y negativos de trabajar en su empresa. Cuando todos los grupos tengan sus respuestas se pasará a analizar cada una de estas y se propondrá alternativas para mejorar esos aspectos negativos, reforzando siempre los positivos. Se escribirá esos aspectos positivos en la cartulina previamente decorada y se pegará en un lugar donde todos puedan verlo.

- *Recursos:*

- *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
- Facilitador.

- *Recursos Tecnológicos:*

- Proyector.
- Usb.

- *Recursos Materiales:*

- Cartulina decorada previamente.
- Hojas de colores.
- Plumones de colores.

- Hojas en blanco.
- Lapiceros.

➤ *Infraestructura:*

- Sala Audiovisual.
- Sillas.

- *Tiempo:* 40 minutos.
- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

III. Tercera Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Trabajo en equipo”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Incrementar el trabajo en equipo.
- *Actividades:*

- *Dinámica 1:*

Se formarán tres grupos de cinco personas y se les pedirá que realicen un dibujo. Un trabajador empezará y una vez hecha su parte del dibujo, y sin que nadie lo vea, dará paso al siguiente compañero que debe continuar el dibujo solo con las instrucciones que recibió y sin ver lo que hizo su compañero anterior. Una vez finalizado el tiempo, se comprobará si el dibujo se parece y se analizarán las diferencias. Esta dinámica servirá para reflexionar acerca de la interpretación de cada uno y sobre la manera de expresarse y transmitir las instrucciones, señalando la importancia del trabajo en equipo.

- *Dinámica 2:*

Se formarán tres grupos de cinco personas y se le entregará a cada grupo una bolsita con veinte palitos de madera con los que tendrán que formar una torre lo más alta que puedan en un tiempo máximo de veinte minutos. Cuando el

tiempo haya culminado, se pasará a escoger un ganador y preguntar a cada grupo sobre la experiencia y estrategia que utilizaron. Finalmente se conversará sobre la importancia de trabajar en equipo.

- *Recursos:*

- *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
- Facilitador.

- *Recursos Tecnológicos:*

- Proyector.
- Usb.

- *Recursos Materiales:*

- Palitos de madera.
- Obsequito escogido para el ganador.
- Hojas en blanco.
- Lapiceros.

- *Infraestructura:*

- Sala audiovisual.
- Mesas.
- Sillas.

- *Tiempo:* 45 minutos.

- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

IV. Cuarta Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Lealtad”

- *Objetivo de la sesión:*

- Elevar la lealtad de los colaboradores con su empresa.

- *Actividades:*

- *Dinámica 1:*

Se formará dos grupos de siete personas y uno de los participantes ayudará como juez. Seguido se escogerá un líder para cada equipo y se formará a ambos a ambos equipos de modo que queden frente a frente. Se les explicará lo siguiente: Su líder ha sido atrapado por el bando enemigo y depende de ustedes que sea liberado o echado al mar, para ser devorado por los tiburones. Su misión es hacer reír a la persona que está frente a ustedes y el equipo que tenga a más personas riendo será el perdedor. De esta manera se evaluará el aguante de cada persona para no perder la lealtad hacia su equipo. Se preguntará a cada persona cómo se sintió con la dinámica.

- *Dinámica 2:*

Se formará un círculo con todos los trabajadores y se debatirá la importancia de la lealtad dentro de la empresa, para poder internalizar dichos comentarios en la vida laboral diaria.

- *Recursos:*

- *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
 - Facilitador.

- *Recursos Tecnológicos:*

- Proyector.
 - Usb.

- *Recursos Materiales:*

- Hojas en blanco.
 - Lapiceros.

➤ *Infraestructura:*

- Sala audiovisual.
- Sillas.
- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre el tema.
- *Tiempo:* 45 minutos.

V. **Quinta Sesión**

- *Nombre de la sesión:* “Comunicación Eficaz”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Potenciar la comunicación en el equipo de trabajo.

- *Actividades:*

- *Dinámica 1:*

Se formará tres grupos de cinco personas y se explicará lo siguiente: El grupo debe escoger a un representante al que se le entregará pequeñas tarjetas con pequeños textos como “Mañana voy al médico”; “Necesito irme de vacaciones”; “Me lo pasé bien en la cena de empresa”, etc y este debe tratar de comunicárselo a su grupo únicamente con señas. El grupo que adivine la mayor cantidad de señas será el ganador. Se pasará a preguntar a cada persona sobre la experiencia vivida y lo que piensa sobre la comunicación efectiva.

- *Dinámica 2:*

Se formarán tres equipos de cinco personas y se le entregará tres pequeñas cartulinas a cada participante con el animal que deben representar. Uno a uno los miembros representarán al animal designado y el resto debe adivinar. Después de haber interpretado todos, se analiza la forma de interpretar que tienen todos y las posibles mejoras para expresarse con sus compañeros y la importancia que tiene esto.

- *Recursos:*
 - *Recursos Humanos:*
 - Trabajadores.
 - Facilitador.
 - *Recursos Tecnológicos:*
 - Proyector.
 - Usb.
 - *Recursos Materiales:*
 - Post-It.
 - Hojas.
 - Lapiceros.
 - *Infraestructura:*
 - Sala audiovisual.
 - Sillas.
- *Tiempo:* 45 minutos.
- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

VI. Sexta Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Clima laboral”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Mejorar el clima laboral en los trabajadores.
- *Actividades:*
 - *Dinámica 1:*

Se formará una fila de siete personas de modo parejas de dos personas queden sientan frente a frente durante cortos períodos de tiempo con el fin de conocerse.

Cada dos minutos los trabajadores deberán cambiar de pareja y volver a repetir

las mismas preguntas que hizo a su anterior compañero hasta que hablen con todos los empleados que participan de la actividad. Se pedirá que cada persona hable de su experiencia conociendo cosas que no sabía de cada compañero con el que habló. Se pasará a dar una pequeña explicación de la importancia de un buen clima laboral dentro de la empresa y el grupo de trabajo.

- *Dinámica 2:*

Se formarán tres grupos de cinco personas y se le asignará un rol a cada trabajador (Periodista, investigador, futbolista, agricultor y sacerdote). Se pasará a ponerles en situación contando una historia en la que están a punto de sufrir un accidente y, para salvarse, uno de ellos se debe sacrificar. Como fin, entre todos los participantes deberán decidir qué jugador se sacrifica para que el resto se puedan salvar. Con esto todos se ponen en la piel de otra persona, se aprende a valorar a cada persona y, lo más importante, se intenta mirar por el bien del equipo y por la cooperación entre los miembros.

• *Recursos:*

➤ *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
- Facilitador.

➤ *Recursos Tecnológicos:*

- Proyector.
- Usb.

➤ *Recursos Materiales:*

- Hojas.
- Lapiceros.

➤ *Infraestructura:*

- Sala audiovisual.
- Sillas.
- *Tiempo:* 40 minutos.
- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

VII. Séptima Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Retribución emocional”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Desarrollar el reconocimiento de logros de los trabajadores.

- *Actividades::*

- *Dinámica 1:*

Se formará tres grupos de cinco personas y se le entregará a cada uno una hoja donde cada equipo tendrá cinco minutos para describir las características que considera que tienen sus jefes. Al acabar el ejercicio se discutirán los resultados.

- *Dinámica 2:*

Se formará un círculo grande con todos los participantes, todos sentados en sillas. Se pasará a entregar una hoja en blanco y un lapicero a cada participante, y se les pedirá que escriban cómo creen ellos que es la empresa perfecta para trabajar. Cuando todos lo hayan hecho cada trabajador leerá en voz alta lo que escribió. Se cogerán las ideas que más se repitan y se conversará sobre estas y la mejor manera de poder implementarlas dentro de la empresa, a corto o largo plazo, todo esto para poder entregarles esas propuestas a los gerentes.

- *Recursos:*

- *Recursos Humanos:*

- Trabajadores.
- Facilitador.

➤ *Recursos Tecnológicos:*

- Proyector.
- Usb.

➤ *Recursos Materiales:*

- Hojas.
- Lapiceros.

➤ *Infraestructura:*

- Sala audiovisual.
- Sillas.

- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre el tema.
- *Tiempo:* 45 minutos.

VIII. Octava Sesión

- *Nombre de la sesión:* “Confianza”
- *Objetivo de la sesión:*
 - Aumentar la confianza entre los trabajadores de la empresa.
- *Actividades:*
 - *Dinámica 1:*

Se formará un círculo grande con todos los participantes. Cada participante deberá contar alguna experiencia divertida que tuvo cuando fue pequeño o alguna creencia que tenía de pequeño como por ejemplo: “De pequeño creía que de verdad existía una persona que me llevaría con él si no me comía la sopa”, con el fin de fomentar un ambiente ameno y generar la confianza entre todos al conseguir que esa persona fuera abierto con alguna experiencia suya. Se pasará a preguntar a cada persona qué le pareció la dinámica y qué aprendió de esta.

- *Dinámica 2:*

Se formará un círculo grande con todos los trabajadores y se brindará una explicación breve sobre la importancia de la confianza en el ámbito laboral y que los trabajadores deben respetar esa confianza que su compañero de trabajo le está entregando. Como última sesión se pedirá unas breves palabras de cada participante sobre qué le pareció el taller y sus ocho sesiones, esperando un mensaje alentador para seguir manteniendo el buen compromiso organizacional de la empresa.

- *Recursos:*
 - *Recursos Humanos:*
 - Trabajadores.
 - Facilitador.
 - *Recursos Tecnológicos:*
 - Proyector.
 - Usb.
 - *Recursos Materiales:*
 - Hojas.
 - Lapiceros.
 - *Infraestructura:*
 - Sala audiovisual.
 - Sillas.
- *Tiempo:* 45 minutos.
- *Evaluación:* Se realizará un cuestionario con preguntas sobre la sesión.

5.4 Sector al que se dirige

El programa considera a los 30 trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes de Pueblo Libre, divididos en dos grupos de 15 participantes.

5.5 Establecimiento de conductas problema /meta

Conducta Problema:

Greenberg y Baron (1995) afirman que la falta de línea de carrera y oportunidades de desarrollo influyen negativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores, llevándolos a bajar su nivel de compromiso organizacional y por defecto, tener menor motivación para trabajar y una productividad en declive.

Un colaborador que siente que la empresa no retribuye su esfuerzo automáticamente se convierte en un colaborador que no trabajará con todo su potencial, solo limitándose a cumplir órdenes directas para no perder su trabajo.

Angulo (2017) por su lado señala que los trabajadores que laboran dentro de una excesiva rigidez en los horarios no lograrán sentirse satisfechos y comprometidos, y esto influirá negativamente en su motivación y productividad. El compromiso organizacional de los colaboradores se ve afectado negativamente por acciones que tome la empresa y las jornadas demasiado largas o las reuniones a último momento donde estos se encuentran cansados son un factor más que se afectado por culpa de la empresa.

La asertividad, eficacia y motivación se ven afectados cuando el compromiso organizacional de los trabajadores no existe. Un colaborador que siente que su empresa no lo valora, no se sentirá ligado a esta, no cumpliendo su trabajo de manera prolija.

Los trabajadores que no consiguen sentirse satisfechos dentro de una organización tendrán un comportamiento negativo que se reflejará en su trabajo y es muy probable que lograr contagiar esa apatía a sus demás compañeros. Si un colaborador no se siente unido a su empresa entonces no se preocupará por afectarla, ya sea por su trabajo o comportamiento.

Mowday, Porter & Steers (1982) advierten que las empresas que no logran crear un equilibrio positivo con sus colaboradores, no lograrán generar vínculos emocionales poderosos con sus trabajadores y por ende no conseguirán un compromiso organizacional adecuado.

Un trabajador que no tiene un correcto vínculo emocional con su empresa sencillamente no querrá esforzarse más de lo que debe y trabajará solo para recibir su sueldo mensual, además de los beneficios que recibe por trabajar en esa organización. La afirmación de “ponerse la camiseta” es algo que este tipo de trabajadores no entenderá porque no se sienten parte de la empresa donde laboran.

Los trabajadores con un compromiso organizacional bajo tienden a tener una imagen negativa de la empresa donde trabajan y solo laborarán por no perder su empleo, cumpliendo sus obligaciones, no por la empresa sino por no ser despedidos, sin esforzarse y poner el empeño suficiente.

Conducta Meta:

La importancia de que los trabajadores tengan un compromiso organizacional alto se ve reflejado en su nivel de desempeño laboral, así como el índice de ausentismo o rotación, estando estos íntimamente ligados.

Arciniega (2002) sustenta que existen evidencias de que en las organizaciones en las cuales hay un nivel alto de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad además de un índice bajo de ausentismo.

Es sabido que un trabajador que agrega valor a la empresa donde labora es aquel que está comprometido completamente y será quien brindará los resultados esperados y probablemente sea quien contagiará positivamente a otros trabajadores de su equipo.

La asertividad, eficacia y motivación están íntimamente ligados a un compromiso organizacional alto. Un trabajador que se siente motivado de trabajar en una empresa es aquel que pondrá todo su esfuerzo en verla crecer.

Meyer, Allen y Smith (1993) afirman que los colaboradores que tienen experiencias que cumplen con sus expectativas y pueden satisfacer sus necesidades básicas, suelen desarrollar un vínculo afectivo más fuerte con la empresa y su trabajo, además de sentirse identificado con la cultura organizacional. Estos autores dicen que los trabajadores que tienen un elevado compromiso afectivo permanecen en la organización porque así lo desean y no solo porque es su única opción.

Un correcto vínculo positivo con la empresa será una influencia positiva en la imagen que un trabajador tiene de la organización para la que labora y esa imagen positiva desencadenará una serie de acciones que lo beneficiarán tanto a él como a la empresa. La motivación, puntualidad y disciplina solo son algunos factores que se asocian a un trabajador que tiene un vínculo emocional con su organización.

Greenberg y Baron (1995) revelan que los trabajadores tienen un mayor compromiso cuando las empresas le dan importancia al servicio que brindan a sus clientes ya se comprometen ya que buscan objetividad de servicio. Estos autores afirman que si el colaborador es motivado con reconocimientos, beneficios o incentivos logrará que sentirse unido a la organización, existiendo un compromiso mayor de su parte.

Aquellos trabajadores que logran sentirse unidos a su organización serán los primeros en preocuparse porque su empresa crezca y ayudarán a esta causa con su trabajo lleno de motivación y autosuficiencia. Un correcto compromiso organizacional ayudará a que la empresa tenga ventaja competitiva sobre otras y para esto se necesita tener el apoyo de recursos humanos.

5.6 Metodología de la Intervención

La metodología de este programa de intervención, es de carácter participativo al ser un taller, donde se considera la intervención de todo el equipo de trabajo de la empresa donde se realizará.

Según Mirabent (1990) el taller es una junta de trabajo donde se reúnen participantes en pequeños equipos para aprender de manera práctica según las metas que se propone y que puede darse en el aire libre o un local, dependiendo de lo que se quiere lograr con el taller.

Calzado (1998) por su lado define al taller como un espacio para construir conocimiento en base de la práctica y donde lo importante es el espíritu colectivo en el trabajo. Además dice que para que un taller funciones correctamente las funciones de cada uno de los sujetos deben estar predichas y bien alineadas.

En las últimas décadas es frecuente la utilización de la palabra Taller o “Workshop” en los programas de formación, de extensión universitaria y de posgrado, y que son muy comunes en ámbitos organizacionales.

Para Siles y Díaz (2014) el taller:

- Posibilita el establecimiento del contacto con la realidad, que se puede aplicar en

cualquiera de los componentes organizacionales.

- Permite crear equipos de trabajo que aborden en grupo un problema central que se origina en la práctica y vuelvan a ella cualitativamente transformados por la discusión profesional del grupo con sus aportes correspondientes.
- Es una forma de organización que contribuye a la preparación óptima del profesional.

Es por ello y por todo lo planteado que se propone este programa de intervención titulado “Taller: Compromiso Organizacional”, que se desarrollará en la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre, en un total de ocho sesiones y contando con la participación de treinta trabajadores de todas las áreas, divididos en dos grupos de quince personas para un mejor trabajo. Este programa de intervención empezará la segunda semana de Julio y contará con técnicas como dinámicas, lluvia de ideas, discusión grupal, etc.

5.7 Instrumentos y materiales a utilizar

- *Recursos Humanos:*
 - Trabajadores.
 - Facilitador.
- *Recursos Tecnológicos:*
 - Proyector.
 - Usb.
- *Recursos Materiales:*
 - Hojas.
 - Lapiceros.

- Post-It.
- Palitos de madera.
- Cartulinas.
- Plumones.
- *Infraestructura:*
 - Sala Audiovisual.
 - Sillas.
 - Mesas.

5.8 Tabla 13. Cronograma

Actividades	Horario		Julio				Agosto				Setiembre			
			Semana				Semana				Semana			
Nombres de las sesiones	Grupo 1	Grupo 2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Introducción al compromiso organizacional	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45		■										
Mi empresa es especial	10:00 – 10:40	11:00 – 11:40			■									
Trabajo en equipo	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45				■								
Lealtad	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45						■						
Comunicación Eficaz	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45							■					
Clima Laboral	10:00 – 10:40	11:00 – 11:40								■				
Retribución Emocional	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45											■	
Confianza	10:00 – 10:45	11:00 – 11:45												■

5.9 Tabla 14. Cuadro Resumen

<i>Sesión</i>	<i>Nombre</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Grupo</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Recursos</i>	<i>Evaluación</i>
I	Introducción al compromiso organizacional	45 min.	Grupo 1: 10:00 a.m – 10:45 a.m Grupo 2: 11:00 a.m – 11:45 a.m	Promover la importancia del compromiso organizacional dentro de la organización.	- <i>Dinámica 1:</i> Dinámica para romper el hielo que consiste en que cada participante se presente diciendo sus nombres completos y cuente una meta importante que haya tenido dentro de la empresa y que la haya favorecido. - <i>Dinámica 2:</i> Vídeo sobre el compromiso organizacional que llevará a luego realizar un círculo donde se utilizará la técnica de lluvia de ideas para que cada colaborador brinde su idea de compromiso organizacional y su importancia dentro de la empresa donde trabajan actualmente.	-Sala audiovisual. -Proyector.	Cuestionario sobre la sesión.
II	Mi empresa es especial	40 min.	Grupo 1: 10:00 a.m - 10:40 a.m Grupo 2: 11:00 a.m – 11:40 a.m	Fortificar el compromiso de los trabajadores con la organización.	- <i>Dinámica:</i> Se formarán tres grupos cinco personas y se les entregará una hoja dos hojas de color a cada grupo donde tendrán que colocar tres aspectos positivos y negativos de trabajar en su empresa. Cuando todos los grupos tengan sus respuestas se pasará a analizar cada una de estas y se propondrá alternativas para mejorar esos aspectos negativos, reforzando siempre los positivos. Se escribirá esos aspectos negativos en la cartulina previamente decorada y se pegará en un lugar donde todos puedan verlo.	-Sala audiovisual. -Sillas. -Hojas blancas. -Lapiceros.	Cuestionario sobre la sesión.
III	Trabajo en equipo	45 min.	Grupo 1: 10:00 a.m – 10: 45 a.m Grupo 2:	Incrementar el trabajo en equipo.	- <i>Dinámica 1:</i> Se formarán tres grupos de cinco personas y se les pedirá que realicen un dibujo. Un trabajador empezará y una vez hecha su parte del dibujo, y sin que nadie lo vea, dará paso al siguiente compañero que debe continuar el dibujo solo con las instrucciones que recibió y sin ver lo que hizo su compañero anterior. Una vez finalizado el tiempo, se	-Sala audiovisual. -Palitos de madera. -Sillas. -Hojas en blanco.	Cuestionario sobre la sesión.

			11:00 a.m – 11:45 a.m		comprobará si el dibujo se parece y se analizarán las diferencias. Esta dinámica servirá para reflexionar acerca de la interpretación de cada uno y sobre la manera de expresarse y transmitir las instrucciones, señalando la importancia del trabajo en equipo. <i>-Dinámica 2:</i> Se formarán tres grupos de cinco personas y se le entregará a cada grupo una bolsita con veinte palitos de madera con los que tendrán que formar una torre lo más alta que puedan en un tiempo máximo de veinte minutos. Cuando el tiempo haya culminado, se pasará a escoger un ganador y preguntar a cada grupo sobre la experiencia y estrategia que utilizaron. Finalmente se conversará sobre la importancia de trabajar en equipo.	-Lapiceros.	
IV	Lealtad	45 min.	Grupo 1: 10:00 a.m – 10:45 a.m Grupo 2: 11:00 a.m – 11:45 a.m	Elevar la lealtad de los colaboradores con su empresa.	<i>-Dinámica 1:</i> Se formará dos grupos de siete personas y uno de los participantes ayudará como juez. Seguido se escogerá un líder para cada equipo y se formará a ambos a ambos equipos de modo que queden frente a frente. Se les explicará lo siguiente: Su líder ha sido atrapado por el bando enemigo y depende de ustedes que sea liberado o echado al mar, para ser devorado por los tiburones. Su misión es hacer reír a la persona que está frente a ustedes y el equipo que tenga a más personas riendo será el perdedor. De esta manera se evaluará el aguante de cada persona para no perder la lealtad hacia su equipo. Se preguntará a cada persona cómo se sintió con la dinámica. <i>-Dinámica 2:</i> Se formará un círculo con todos los trabajadores y se debatirá la importancia de la lealtad dentro de la empresa, para poder internalizar dichos comentarios en la vida laboral diaria.	-Sala audiovisual. -Usb. -Sillas. -Hojas. -Lapiceros.	Cuestionario sobre la sesión.

V	Comunicación Eficaz	45 min.	Grupo 1: 10:00 a.m – 10:45 a.m Grupo 2: 11:00 a.m – 11:45 a.m	Potenciar la comunicación en el equipo de trabajo.	<p><i>-Dinámica 1:</i> Se formará tres grupos de cinco personas y se explicará lo siguiente: El grupo debe escoger a un representante al que se le entregará pequeñas tarjetas con pequeños textos como “Mañana voy al médico”; “Necesito irme de vacaciones”; “Me lo pasé bien en la cena de empresa”, etc y este debe tratar de comunicárselo a su grupo únicamente con señas. El grupo que adivine la mayor cantidad de señas será el ganador. Se pasará a preguntar a cada persona sobre la experiencia vivida y lo que piensa sobre la comunicación efectiva.</p> <p><i>-Dinámica 2:</i> Se formarán tres equipos de cinco personas y se le entregará tres pequeñas cartulinas a cada participante con el animal que deben representar. Uno a uno los miembros representarán al animal designado y el resto debe adivinar. Después de haber interpretado todos, se analiza la forma de interpretar que tienen todos y las posibles mejoras para expresarse con sus compañeros y la importancia que tiene esto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Sala audiovisual. -Post-it. -Lapiceros. -Hojas. -Lapiceros. -Usb. -Proyector. 	Cuestionario sobre la sesión.
VI	Clima Laboral	40 min.	Grupo 1: 10:00 a.m - 10:40 a.m Grupo 2: 11:00 a.m – 11:40 a.m	Mejorar el clima laboral en los trabajadores.	<p><i>-Dinámica 1:</i></p> <p>Se formará una fila de siete personas de modo parejas de dos personas queden sientan frente a frente durante cortos períodos de tiempo con el fin de conocerse. Cada dos minutos los trabajadores deberán cambiar de pareja y volver a repetir las mismas preguntas que hizo a su anterior compañero hasta que hablen con todos los empleados que participan de la actividad. Se pedirá que cada persona hable de su experiencia conociendo cosas que no sabía de cada compañero con el que habló. Se</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Sala audiovisual. -Post-it. -Lapiceros. -Hojas. -Lapiceros. -Usb. -Proyector. 	Cuestionario sobre la sesión.

				<p>pasará a dar una pequeña explicación de la importancia de un buen clima laboral dentro de la empresa y el grupo de trabajo.</p> <p><i>-Dinámica 2:</i></p> <p>Se formarán tres grupos de cinco personas y se le asignará un rol a cada trabajador (Periodista, investigador, futbolista, agricultor y sacerdote). Se pasará a ponerles en situación contando una historia en la que están a punto de sufrir un accidente y, para salvarse, uno de ellos se debe sacrificar. Como fin, entre todos los participantes deberán decidir qué jugador se sacrifica para que el resto se puedan salvar. Con esto todos se ponen en la piel de otra persona, se aprende a valorar a cada persona y, lo más importante, se intenta mirar por el bien del equipo y por la cooperación entre los miembros.</p>			
VII	Retribución Emocional	45 min.	<p>Grupo 1: 10:00 a.m – 10: 45 a.m</p> <p>Grupo 2: 11:00 a.m – 11:45 a.m</p>	<p>Desarrollar el reconocimiento de logros de los trabajadores.</p>	<p><i>-Dinámica 1:</i></p> <p>Se formará tres grupos de cinco personas y se le entregará a cada uno una hoja donde cada equipo tendrá cinco minutos para describir las características que considera que tienen sus jefes. Al acabar el ejercicio se discutirán los resultados.</p> <p><i>-Dinámica 2:</i></p> <p>Se formará un círculo grande con todos los participantes, todos sentados en sillas. Se pasará a entregar una hoja en blanco y un lapicero a cada participante, y se les pedirá que escriban cómo creen ellos que es la empresa perfecta para trabajar. Cuando todos lo hayan hecho cada trabajador leerá en voz alta lo que escribió. Se cogerán las ideas que</p>	<p>-Sala audiovisual. -Sillas. -Hojas blancas. -Lapiceros.</p>	<p>Cuestionario sobre la sesión.</p>

VIII	Confianza	45 min.	<p>Grupo 1: 10:00 a.m – 10:45 a.m</p> <p>Grupo 2: 11:00 a.m – 11:45 a.m</p>	<p>Aumentar la lealtad de los colaboradores con su empresa.</p>	<p>más se repitan y se conversará sobre estas y la mejor manera de poder implementarlas dentro de la empresa, a corto o largo plazo, todo esto para poder entregarles esas propuestas a los gerentes.</p> <p><i>-Dinámica 1:</i> Se formará un círculo grande con todos los participantes. Cada participante deberá contar alguna experiencia divertida que tuvo cuando fue pequeño o alguna creencia que tenía de pequeño como por ejemplo: “De pequeño creía que de verdad existía una persona que me llevaría con él si no me comía la sopa”, con el fin de fomentar un ambiente ameno y generar la confianza entre todos al conseguir que esa persona fuera abierto con alguna experiencia suya. Se pasará a preguntar a cada persona qué le pareció la dinámica y qué aprendió de esta.</p> <p><i>-Dinámica 2:</i> Se formará un círculo grande con todos los trabajadores y se brindará una explicación breve sobre la importancia de la confianza en el ámbito laboral y que los trabajadores deben respetar esa confianza que su compañero de trabajo le está entregando. Como última sesión se pedirá unas breves palabras de cada participante sobre qué le pareció el taller y sus ocho sesiones, esperando un mensaje alentador para seguir manteniendo el buen compromiso organizacional de la empresa.</p>	<p>-Sala audiovisual. -Proyector. -Usb. -Sillas. -Hojas. -Lapiceros.</p>	<p>Cuestionario sobre la sesión.</p>
------	-----------	---------	---	---	--	--	--------------------------------------

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, I. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016*. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Aldana, E., Tafur, F. y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud de Barranquilla – Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 13. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Aon (2018). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018*. Recuperado de: <https://aon.io/2TNX9dz>
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?. Dirección Estratégica. *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23. Recuperado de: <https://bit.ly/2UXnPcH>
- Arranz, Á. (2017). *El Compromiso Organizacional*. (Tesis de fin de grado). Universidad de Valladolid, Soria, España.
- Böhrt, R., Solares, L., y Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Revista Ajayu*, 12(1), 33-63. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/4615/461545457001/>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40. Recuperado de: <https://bit.ly/2IkSO05>

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. 22(1), 25-43.

Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The socialization managers in workers organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546. Recuperado de: <https://bit.ly/2UCUV64>

Calzado, D. (1998). El taller: una alternativa de forma de organización del proceso docente. (Tesis de Maestría) Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona, La Habana, Cuba.

Cid, A., Méndez, C., Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Psicología*. Recuperado de: <https://bit.ly/2vPW3Vf>

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

Claire Rocha, M., y Böhrt Pelaez, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*, 2(1), 1-1. Recuperado de: <https://bit.ly/2HV8MxO>

Figuroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Galicia, F., Sosa, D., Pineda, A., Otiniano, M. (2003) El compromiso Organizacional y su relación con algunos factores Sociodemográficos y Psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25. Doi: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>

- Glisson, C., y Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service and culture. *Jossey-Bass*, 33(1), 61-68. Doi: <http://dx.doi.org/10.2307/2392855>
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432. Doi: <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1995). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://bit.ly/2x9LNrx>
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349. Doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.341>
- Lagomarsino, R. (2003). Compromiso Organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos*, 6(2), 79-83.
- Loli, A. et al. (2015) Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana. *Revista IIPSI*, 18(1), 105-123. Doi: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- Mathieu, J., y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171-194. Doi: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Maldonado, S., Ramírez, C., García, B., y Chairez, A. (2014) Compromiso organizacional de los profesores de una universidad pública. *Conciencia Tecnológica*, 63(47), 12-18. Recuperado de: <https://bit.ly/2UoE6uK>
- Meyer, J.P y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89. Doi: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

- Meyer, J.P., Allen, N.J y Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage Publications, Inc.
- Mirabent, G. (1990). *Aquí, talleres pedagógicos*, La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., y Steers, R.M. (1982). *Employee-organization linkages: The Psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York, Estados Unidos: California Academic Press.
- Montoya, E. (2014) *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. (Tesis). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- O' Reilly, C.A., y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499. Recuperado de: <https://bit.ly/2VP8BaG>
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., y Sánchez, C. (2016) El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9(5), 95-105. Recuperado de: <https://bit.ly/2UajvLf>
- Pérez, R. (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de titulación). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Siles, G., Díaz, L. (2014) Fundamentación de talleres para las relaciones interdisciplinarias en la superación de los docentes de la Educación Superior. *Revista Pedagogía Universitaria*, 19(1), 69-78.
- Tucto, V. (2017) *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional percibida por los enfermeros de la microred Aparicio Pomares Huánuco; 2017*. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huanúco, Perú.
- Vargas, K. (2017) *Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del hospital regional docente Las Mercedes, Chiclayo 2015*. (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Varona, M. F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la comunicación*, 35, 68-77. Recuperado de: <https://bit.ly/2FT1bQr>
- Vega, M., Gómez, N., y Wackerling, L. (2016) Compromiso Organizacional del Funcionario Municipal Rural de la Provincia de Ñuble, Chile. *Ciencia Trabajo*, 18(56), 134-138. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019?	Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso afectivo, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019?	- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso afectivo, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.	La población de estudio está conformada por 30 trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019 N = 30 trabajadores El tamaño de la muestra censal está constituido por la totalidad de la población, es decir los 30 trabajadores, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio.
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso de continuidad, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019?	- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso de continuidad, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso normativo, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019?	- Identificar el nivel de compromiso organizacional, según el compromiso normativo, de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019.	

ANEXO 2. Escala de compromiso organizacional

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre:

Edad:

Sexo:

Grado de instrucción:

Tiempo dentro de la organización:

Escala de Compromiso Organizacional		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siento a los objetivos de mi organización como si fueran míos.					
2	Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.					
3	Los problemas que tiene la organización los considero como si fueras míos.					
4	Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.					
5	Me siento emocionalmente ligado a esta organización.					
6	Me siento motivado al realizar un nuevo proyecto dentro de la organización.					
7	Me siento motivado para desempeñarme al máximo en las actividades de la organización.					
8	Siempre soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la organización.					
9	Disfruto platicando de mi organización con otras personas.					
10	Creo que una persona debe ser siempre leal a su organización.					
11	Para mí no es del todo ético estar cambiando de organización.					
12	Una de las principales razones por la que continúo trabajando para esta organización es porque creo que la lealtad es importante.					
13	Pongo en práctica los valores de la organización porque me identifico con estos.					
14	Valoro las inversiones que la organización ha hecho por mí, por eso me cuesta dejar de trabajar en ella.					

1 5	Pienso que si dejara esta organización estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio.					
1 6	Cumplo con mis funciones porque así la organización lo establece.					
1 7	Las acciones que realizo contribuyen a lograr la visión de la organización.					
1 8	Una de las razones por las que continúo trabajando para esta organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales.					
1 9	Muchas cosas me afectarían si yo quisiera y decidiera abandonar esta organización ahora.					
2 0	Sería demasiado costoso dejar mi organización en un futuro cercano.					
2 1	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.					
2 2	Soy consciente de que permanezco en esta organización porque realmente necesito el trabajo.					
2 3	Considero que, cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta organización.					
2 4	Me resulta difícil dejar de trabajar para esta organización por temor a no encontrar otro.					
2 5	Si en caso me ofrecieran otro trabajo, me costaría mucho aceptarlo por el tiempo que vengo trabajando para esta organización.					

INSTRUCCIONES. A continuación, se le muestra una escala de compromiso organizacional, responda usted según sus propias percepciones, marcando con aspa (x), en el casillero correspondiente. Gracias por su colaboración.

ANEXO 3. Carta de autorización

Lima, 04 de Febrero del 2019

Srs. Representantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes en esta oportunidad para indicar que la señorita Jhoselyn Aurea Gavidia Mendoza, estudiante de su universidad y facultad de Psicología y Trabajo Social, ha sido aceptada por nuestra empresa para realizar una muestra representativa de investigación para la obtención de su título profesional.

Esperando que nuestro aporte sea de gran utilidad para su institución y con fines académicos, me suscribo ante ustedes.

Atentamente,

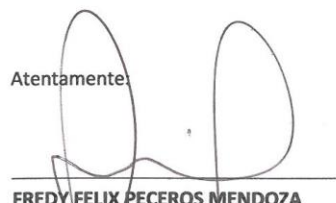

FREDY FELIX PECEROS MENDOZA
IMAGEN DIAGNOSTICO POR IMÁGENES SAC.
RUC: 20544457251
GERENTE GENERAL

IMAGEN DIAGNOSTICOS POR
IMAGENES S.A.C.
RUC 20544457251

Av. Paso de los Andes 850 - Of. 307 - Pueblo Libre
☎ 621-6558
RPC: 997 255 839 • 997 165 208
E-mail: imagen.diagnostico@hotmail.com