

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del
Distrito de Villa El Salvador, durante el periodo de 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Lucero de los Angeles Medina Celis

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

Dedico este trabajo, a mis padres,
por siempre estar apoyándome en cada
etapa importante mi vida.

Agradecimiento:

Agradezco sobre todo a Dios, a mis padres y hermano por estar apoyándome en cada decisión que tomo y por aconsejarme a seguir luchando por mis sueños, a pesar de las adversidades. Así como también a mis ángeles que a pesar de no estar físicamente, siempre están guiándome y cuidándome.

PRESENTACIÓN

Señores 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 “*Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019*”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Lucero de los Angeles Medina Celis

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.3. Problemas específicos	16
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Justificación e importancia	17
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Base teórica	25
2.2.1. Conceptualización de Compromiso Organizacional	25
2.2.2. Dimensiones de Compromiso Organizacional	26
2.2.3. Importancia del Compromiso Organizacional	27
2.2.4. Estrategias para fortalecer el Compromiso Organizacional	29
2.3. Definiciones conceptuales	32

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de investigación	35
3.3. Población y muestra	35
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	36
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	38

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados generales	40
4.2. Presentación de resultados específicos	44
4.3. Procesamiento de los resultados	48
4.4. Discusión de los resultados	48
4.5. Conclusiones	50
4.6. Recomendaciones	51

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	53
5.2. Justificación del programa	53
5.3. Establecimiento de Objetivos	55
5.3.1. Primera Sesión	56
5.3.2. Segunda Sesión	57
5.3.3. Tercera Sesión	58
5.3.4. Cuarta Sesión	59
5.3.5. Quinta Sesión	60
5.3.6. Sexta Sesión	61
5.3.7. Séptima Sesión	63
5.3.8. Octava Sesión	65
5.4. Sector al que se dirige	66
5.5. Establecimiento de conductas Problemas / Conductas Metas	67
5.5.1 Conducta Problema	67
5.5.2 Conducta Meta	70
5.6. Metodología de la Intervención	71
5.7. Resumen	78
Referencias bibliográficas	81

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	86
Anexo 2. Cuestionario de Compromiso Organizacional	87
Anexo 3. Fotografías de la muestra	89
Anexo 4. Carta de aceptación	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	37
Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario	38
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	39
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el sexo	40
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C según la edad	41
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C según el estado civil	42
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C según el tiempo de permanencia en la empresa	43
Tabla 8. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador durante el periodo de 2019	44
Tabla 9. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso afectivo	45
Tabla 10. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso de continuidad	46
Tabla 11. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso normativo	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	35
Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el sexo	40
Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según la edad	41
Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el estado civil	42
Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el tiempo de permanencia en la empresa	43
Figura 6. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador durante el periodo de 2019	44
Figura 7. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso afectivo	45
Figura 8. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso de continuidad	46
Figura 9. Nivel de compromiso organizacional de los de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso normativo	47

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador, durante el periodo de 2019. El estudio corresponde a 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, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 55 trabajadores que permanecen en la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador en la ciudad de Lima. La muestra es intencional, es decir, considerando criterios de exclusión. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptado por la Psicóloga Shirley Chota García (2011).

Se establece como conclusión que el compromiso organizacional de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito Villa El Salvador, durante el periodo 2019 es de nivel promedio en un 65% pues consideran que sienten regularmente el sentido de pertenencia y aprecio por la organización a la que pertenecen.

Palabras Claves: Compromiso, organizacional, afectivo, normativo y continuidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of Organizational Commitment in the workers of the company GCZ Ingenieros SAC of the Villa El Salvador district, during the period of 2019. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population consists of 55 workers who remain in the company GCZ Ingenieros S.A.C of the district of Villa El Salvador in the city of Lima. The sample is intentional, that is, considering exclusion criteria. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Organizational Commitment scale of Meyer and Allen (1991), adapted by Psychologist Shirley Chota García (2011).

It is established as a conclusion that the organizational commitment of the company GCZ Ingenieros S.A.C. of the Villa El Salvador district, during the 2019 period is 65% average level because they feel that they regularly feel a sense of belonging and appreciation for the organization to which they belong.

Key words: Commitment, organizational, affective, normative and continuity

INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas en los últimos años ha aumentado el interés por la problemática frecuente que enfrenta el sector empresarial en el área de recursos humanos, éste hecho colabora a que las organizaciones forman parte de los escenarios sociales y económicos a nivel mundial.

Por lo anterior, son ya innumerables las investigaciones, propuestas y planteamientos para mejorar los procedimientos en la administración de recursos humanos que buscan la permanencia, rentabilidad y capacidad de respuesta ante un entorno competitivo y dinámico.

En la actualidad de nuestro país, las organizaciones tienen como labor obtener que sus trabajadores se comprometan o fidelicen. Asimismo, el compromiso organizacional puede ser utilizado para calibrar distintos indicadores como la satisfacción laboral, trabajo en equipo, clima laboral, rendimiento, productividad y muchos más que suman una tarea importante para que se obtengan resultados que sean favorables para la organización.

El compromiso en una organización hace alusión al nivel que tienen los trabajadores con los objetivos, visión, misión y estrategia que ha sido descrito por la organización. Por lo que, la gerencia de Recursos Humanos juega un papel significativo en el compromiso organizacional.

Es así que, el personal que labora en lo que respecta al factor humano, es responsable en reclutar aspirantes idóneos que se identifiquen o alineen a la estrategia, objetivo y visión de la organización con la finalidad de lograr elevados niveles de productividad, crecimiento y rentabilidad; para ello se deben impulsar los talentos y el empoderamiento de sus colaboradores.

Si bien es cierto, el trabajo fundamental es para el área de recursos humanos, la dirección general no debe estar ajena a la ejecución de las mejoras o incremento del compromiso organizacional en sus trabajadores; es por ello que deben reconocer en cada uno de ellos, la capacidad de crecer el negocio no solo es en el aspecto económico, sino en el factor humano; porque a mayor compromiso mejor productividad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El compromiso organizacional es un tema que está cobrando mayor fuerza y relevancia en el área de Recursos Humanos, dado que la interacción entre colaborador y organización debe ser favorable para ambos. Los trabajadores deben sentirse identificados con su organización para desarrollar una mayor empleabilidad y lealtad con los mismos.

Es así que, compromiso organizacional es un concepto positivo para los colaboradores y empresas. Es por ello que cada vez hay mayor importancia e investigación sobre el tema en mención.

En el Perú se ha podido notar que, en las diferentes empresas el compromiso organizacional, es un elemento que influye enormemente en el comportamiento laboral de los trabajadores, dado que se refleja en la lealtad, la comunicación, el desempeño, la motivación (extrínseca e intrínseca), el estrés, la satisfacción, etc.

En el estudio “Tendencias Globales de Capital Humano 2015: liderando en el nuevo mundo del trabajo”, realizado por Deloitte Perú, se revela que el 87% de los líderes identifican que la falta de compromiso es uno de los problemas más grandes que atraviesan las organizaciones. (Gestión, 2016)

Dicho resultado es alarmante, ya que con ello no solo aumentamos la inestabilidad laboral, rotación, desmotivación, falta de oportunidades profesionales como personales, sino que también la falta de compromiso que se emplea con los colaboradores.

Es así que, en base a las diferentes investigaciones, antecedentes y lo que se acontece a diario, podemos entender cuán importante es que las organizaciones destinen tiempo y desarrollen estrategias o programas para estimular el compromiso, de tal modo que se pueda afianzar el nexo que conlleva a un colaborador a comprometerse con un centro de labores. Teniendo en cuenta que el compromiso subyace a cada persona, siendo así, que cada organización busque de manera idónea fomentar el compromiso organizacional. Ello conllevará a un incremento en temas de desarrollo y productividad en la organización.

La falta de compromiso en los colaboradores suele ser en momentos de recesión económica e incertidumbre y es ahí en donde los trabajadores no se comprometen, tienden a sentirse subutilizados y desconectados de las estrategias de la organización, dando como resultado negatividad y bajo rendimiento.

Es por ello que el compromiso organizacional no solo depende de uno de los involucrados, sino de ambos para poder tener una excelente interacción y así crecer en conjunto.

No en vano Allen y Meyer (1991), refieren que el compromiso organizacional surge cuando el trabajador se involucra emocionalmente con la empresa, instauran lazos emocionales al percibirse la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y esto da como resultado buscar el bienestar de la organización y a tener un alto nivel de orgullo de pertenecer en ella.

Esta investigación pretende determinar el nivel de compromiso organizacional, de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito Villa El Salvador durante el periodo de 2019. Esperando contribuir de manera positiva, para poder tener mayor amplitud sobre el tema y así ejecutar mejoras para nuestras organizaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador durante el periodo de 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador durante el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador durante el periodo 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador durante el periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo del 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.
- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.
- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.

1.4. Justificación e importancia

Hoy en día, las organizaciones están percibiendo la importancia del compromiso con sus colaboradores; es por ello que se ha incrementado el estudio de la misma. En donde los resultados han sido alarmantes; pues los colaboradores al no sentir

compromiso por sus empleadores se desaniman, su rendimiento disminuye y genera aumento de rotación laboral.

Cabe resaltar que el compromiso organización es como un contrato psicológico, en donde implica la existencia de lazos emocionales entre el colaborador y la organización. Dichos lazos deben ser recíprocos para poder tener efectividad y competitividad.

Y aunque el término “ponerse la camiseta” en el ámbito organizacional es muy usado, es importante crear un entorno laboral saludable en donde el trabajador sienta comodidad en su área de labores y a su vez tenga interés por ser parte del desarrollo y cumplimiento de logros para su empresa. No obstante, la responsabilidad no solo es el área de recursos humanos sino también de toda la organización, comenzando desde los altos directivos hasta los funcionarios, es importante que se involucre todos los miembros que pertenecen en la organización, puesto que todos deben tener en claro los valores, procesos y políticas establecidas por la empresa, así como también la motivación de los colaboradores al hacer línea de carrera y a su vez direccionarse hacia sus objetivos del mismo y de la organización, para obtener resultados óptimos y a su vez comprender que el éxito de una empresa depende en gran medida del compromiso de sus trabajadores.

Es por ello que cada colaborador cumple un rol importante en la organización, en donde se debe promocionar, capacitar y sobre todo hacer hincapié en los rangos salariales, basadas en el desarrollo de las capacidades, lo mencionado debería formar parte de la política de la empresa.

Asimismo, esta investigación es de suma importancia, dado que los aportes se desprenderán del estudio en el campo teórico, práctico y metodológico.,

En el aspecto teórico, el recogimiento de teorías, enfoques, modelos y cualquier tipo de aporte teórico abrirá la puerta a un mayor conocimiento del tema, contribuyendo al ampliamente de la información y a las necesidades de conocimiento de los interesados.

En el aspecto práctico, favorecerá a los trabajadores y a la empresa, dado que, se identificará los niveles alcanzados en los diferentes factores del compromiso organizacional, para luego poder desarrollar un plan de acción, con la finalidad de consolidar el compromiso organizacional en los trabajadores.

En el aspecto metodológico, debido a la estructura, técnicas e instrumentos utilizados, análisis y presentación de la información recogida; servirán de guía y orientación para otros investigadores que se inicien en los lidos de la investigación científica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Se cuentan con diversos trabajos de investigación relacionados al tema de Compromiso Organizacional, en diferentes institutos de formación universitaria tanto en el extranjero como dentro de nuestro país.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Medina, R. (2018), en su investigación titulada “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior”, el objetivo del estudio fue identificar como influye el desgaste laboral frente al compromiso organizacional que posee el personal administrativo en sus organizaciones. El enfoque del estudio es cualitativo – cuantitativo y su muestra fue de 275, por el cual se procedió a aplicar los instrumentos de cuestionario del síndrome burnout (MBI) de Malach y Jackson y el cuestionario de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional. Se concluyó que, en la dimensión de compromiso normativo obtuvo un nivel medio con un 57.5%, en donde los trabajadores perciben que le deben lealtad a su empresa.

Nieto, E. (2017) su investigación titulada “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017”, la finalidad de dicho estudio fue determinar si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso

organizacional. La investigación fue transeccional correlacional con una muestra de estudio de 126 colaboradores de las cuales fueron aplicadas pruebas de medición, con respecto a la satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso Meyer y Allen para calibrar el compromiso organizacional. Se concluyó que existe un nivel alto con respecto a la dimensión de compromiso de continuidad; ya que el 100% de los encuestados indicaron tener un gran significado para ellos la institución.

Hidrovo, P. y Naranjo, K. (2016) realizaron una investigación titulada “Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE Matriz Quito”. La investigación se realizó con el fin de analizar si existe una correlación directa entre las variables de justicia organizacional y compromiso organizacional. La metodología fue de tipo correlacional. La muestra era de 278 docentes de las diversas facultades de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador (PUCE) y los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de percepciones de justicia organizacional de Colquitt, adaptado al español por Ruiz y García (2013) y el cuestionario de escala adaptada de compromiso organizacional por Meyer, Allen y Smith (2013). Se concluyó que la dimensión predominante fue la de compromiso afectivo, esto indica que la universidad otorga mayor estabilidad laboral, aceptación de metas y ello ocasiona menor rotación y mayor satisfacción laboral.

Erazo, D. (2015) su investigación titulada “Factores que determinan el compromiso organizacional en el área administrativa en una empresa privada de la ciudad de Quito” su objetivo de estudio fue establecer cuáles son los factores más relevantes que determinan el compromiso organizacional en la empresa privada, el diseño de estudio es de corte transversal, cualitativa descriptiva. La muestra de estudio

fue de 198 personas que laboraban en el área administrativa, el cual el instrumento aplicado fue en base al Cuestionario de Meyer y Allen; en donde se concluyó que existe un nivel alto de compromiso organizacional y que en su totalidad de la muestra se obtuvo un 87 % con oportunidades de mejora identificadas y que existe mayor compromiso de continuidad y afectivo.

Romero, P. (2017) en su investigación titulada “Compromiso Organizacional de los Servidores Públicos que se encuentran con Contratos Ocasionales y con Nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales” planteo como objetivo indagar si las modalidades de contrato ocasional y nombramiento influye en el compromiso organizacional. El diseño de la investigación es de método exploratorio y/ o descriptivo, en donde se estudió a una muestra de 681 funcionarios en las modalidades contractuales de Contratos Ocasionales y Nombramientos en distintas areas, el cual se le aplico el instrumento de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se concluyó que existió un grado de compromiso organizacional medio alto, dado que los funcionarios evidencian tendencias positivas con respecto a la permanencia en la institución.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Hernández, B. (2018) su investigación titulada “Compromiso Organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito Jesús María”, su objetivo fue identificar el nivel de compromiso en los trabajadores de la empresa privada, el método de investigación fue descriptivo, en donde su muestra fue de 33 colaboradores, asimismo los instrumentos que se utilizaron fue la Escala de Compromiso de Meyer y Allen (1991), adaptado en Lima – Perú por Montoya (2014). Se concluyó que los trabajadores evidenciaron un nivel muy favorable en la dimensión

de continuidad, lo que indica que se sienten valorados y con deseo de permanencia en la organización.

Tucto, V. (2017) su investigación fue “Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional percibida por los enfermeros de la Microred Aparicio Pomares Huanuco”, su objetivo de estudio fue determinar si existe relación entre el estilo de liderazgo y compromiso organizacional. La investigación fue cuantitativa, prospectiva, analítica, transversal y observacional, con diseño correlacional; en donde obtuvieron como muestra a 49 enfermeros. Los instrumentos aplicados fueron guía de entrevista diseñado por la misma autora, Escala de los estilos de liderazgo por Josphe Quispe Nuñuvero y Escala de Compromiso Organizacional por Meyer, Allen y Smith (1991). Concluyendo que el compromiso organizacional obtuvo un nivel alto en tanto sus tres dimensiones; pues los encuestados se sienten valorados e identificados con la institución.

Cainicela, F. y Pazos, P. (2016), en su investigación titulada “La Relación entre Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional e Intención de Rotación en Profesionales de una Empresa Minera en el Perú”, el objetivo de su estudio fue determinar si existe relación entre dichas variables. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo – correlacional, la muestra fue de 150 profesionales. Los instrumentos empleados para este estudio fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meller y Allen (1997), La Escala de Satisfacción Laboral por Warr, Cook y Wall (1979) y por ultimo Cuestionario de Intención de Rotación por González-Romá, Merí, Luna y Lloret (1992). Se concluyó que la dimensión como alto nivel fue el de compromiso afectivo, pues los colaboradores se identifican con la empresa.

Huacasi, Z. y Ticona, Y. (2016) en su investigación titulada “Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa”, su objetivo de estudio fue identificar si las variables en mención se influyen entre sí, asimismo el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional y el método cuantitativo. La población de estudio fue 289 de trabajadores; en donde se utilizaron los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se concluyó que en relación a las dimensiones de compromiso organizacional se demuestra un nivel medio, es decir, los colaboradores perciben que la empresa no brinda en su totalidad una buena retribución sobre los esfuerzos laborales de los encuestados en mención.

Vega, W. (2015) en su investigación titulada “ Relación entre la conducta de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho”, su objetivo fue determinar si la conducta de ciudadanía se relaciona con compromiso organizacional, el método fue de no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, utilizando como muestra 100 trabajadores de la Dirección Regional de Ayacucho, en donde se utilizaron los instrumentos de Conductas de Ciudadanía Organizacional y Escala de Compromiso Organizacional. Se dio por concluido que los encuestados presentaron un nivel bajo con respecto a las dimensiones de compromiso organizacional; por lo que se evidencio que no se identifican ni se sienten valorados por la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de compromiso organizacional

Según Porter y Lawer (citado en Batanzos y Paz, 2007) se entiende por compromiso organizacional como el deseo de efectuar esfuerzos por el bien de la organización, la aspiración de permanecer en la misma y admitir sus principales objetivos y valores

Por otro lado, Kanter (en Batanzos y Paz, 2007) sostuvo que el compromiso se debe asentar en una de las bases más complejas que en un simple intercambio económico; mientras que Buchan (citado en Batanzos y Paz, 2007) indica que los sujetos comprometidos con su institución patrocinaran de algún modo, cierto grado de identificación y lealtad hacia los propósitos y valores de las organizaciones.

Siguiendo con Becker (1960) conceptualiza al compromiso organizacional como “el vínculo que establece el individuo con su empresa, producto de las pequeñas inversiones ejecutadas a lo largo del tiempo” (p. 63). Asimismo, la teoría de Becker (citado en Batanzos, Andrade y Paz, 2006) define que una persona se compromete por una decisión individual o propia, ello lo conlleva a que haga inversiones aportando su esfuerzo. De esta manera, si un trabajador se compromete con su organización, lograra alinear sus objetivos con la empresa.

Según Reichers (1985) define compromiso como responsabilidad que el individuo obtiene, dando como resultados ciertos actos que son explícitos, voluntarios e irrevocables. Dicho concepto está vinculada a la dimensión de “ética del trabajo”

propuesta Varona (1993) como una responsabilidad que nace del interior del individuo y lo impulsa a realizar con mayor esfuerzo su trabajo.

Mathieu y Zajac (1990) ellos definen que el compromiso depende del intercambio que mantiene el trabajador con el centro de labores, ya que los trabajadores esperan que los compensen, como el reconocimiento en su labor de trabajo, que su labor valga la pena y la organización los considere.

Dentro de otra perspectiva Mowday, Steers y Porter (1979) conceptualiza al compromiso organizacional como “la fuerza referente a la identificación individual e implicación con una institución particular” (p.311); por lo que prevalece un fuerte deseo de permanecer como un afiliado de una organización particular.

Kanungo (1982), al referirse de compromiso, indica el término como una creencia o estado cognitivo de identificación psicológica. Esto implica se lleva a una serie de exclusión del sujeto que decide intencionalmente orientarse en la organización como un fin de sí mismo.

Por último esta investigación se centrará específicamente en la definición de Meyer y Allen (1991) sobre el compromiso organizacional; es un estado psicológico que se caracteriza entre la relación del trabajador con la organización y como efecto esto se puede interrumpir o continuar su permanencia.

Por lo que, al momento de elaborar el concepto, dichos autores la clasificaron en tres categorías o dimensiones: compromiso normativo (direccionado a costos y

necesidad), compromiso afectivo (obligación o responsabilidad moral) y compromiso de continuidad (orientación afectiva o deseo).

2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

Según Allen y Meyer (1997, p.6), el compromiso organizacional es un estado psicológico que se determina por la relación del colaborador con la organización y que ello repercute la decisión si de continua en la empresa. Es por ello que los autores en mención tienen 3 componentes:

- a) Compromiso afectivo, conlleva al apego emocional, la participación e identificación del trabajador con la organización. Esto se da en aquellos colaboradores que continúan en la empresa porque quieren y desean hacerlo, porque consideran que es el mejor lugar laboral, lo que ocasiona que obtengas lazos emocionales, fidelidad, satisfacción, orgullo y sobretodo compromiso por continuar en la organización.

- b) Compromiso de continuidad, se basa en los costos que el colaborador enlaza con dejar en la organización. Esto implica que la necesidad del sujeto este influenciado para su permanencia en la empresa, por su rentabilidad y salario que observa o considera que no hallara en otra organización. Su pensamiento del colaborador, es que ha invertido tiempo y esfuerzo dentro de la empresa, por lo que sería una perdida dejar de laborar y además en las pocas oportunidades que percibe y da como resultado a continuar o apego en la empresa.

- c) Compromiso normativo, implica en el sentimiento de obligación que tiene el colaborador para permanecer en la empresa. Se refiere a que los valores del individuo, son de alta importancia y relevancia sus niveles de lealtad y devoción que manifiesta hacia la institución laboral. Los colaboradores que se encuentren en esta dimensión es por que perciben que están en deuda con la empresa.

Por lo que, el compromiso vincula estas tres dimensiones, en donde el sujeto se siente comprometido e identificado con la organización.

2.2.3. Importancia del compromiso organizacional en las empresas

El compromiso organizacional se visualiza más allá de la lealtad y contribución activa para lograr los objetivos de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel, et. Al. 1999 p. 56).

El grado de compromiso suele reflejar el convenio que tiene el colaborador con la misión y las metas de la organización, su habilidad a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y muchas de sus deseos de seguir laborando en la organización (Davis & Newstrom, 2001, p, 43).

El compromiso organizacional aporta a la investigación del comportamiento del capital humano de una manera completa. Un colaborador puede estar descontento con puesto determinado, pero meditarlo de manera temporal, sin embargo, no sentirse descontento con la organización como un todo. Pero cuando el descontento embarga a

la organización, es muy probable que los individuos consideren en la renuncia (Robbins, 1999, p.128).

Es importante que el colaborador se identifique con su equipo de trabajo, en donde tenga un buen clima laboral y una equilibrada y justa compensación económica que fortalezca la sensación de compromiso e implicación para con la organización.

2.2.4. Estrategias para fortalecer el compromiso organizacional

La gestión de los Recursos Humanos en los últimos tiempos ha sufrido cambios. La meta es adaptar la gestión de los grupos para actualizarla, hacerla más eficaz y aprovechar todo su potencial. Sin embargo, las organizaciones han atravesado dificultades en el nivel económico que ha repercutido en la estabilidad de los colaboradores en sus empresas.

Según el Sujan Patel (2017), elabora una lista de las principales estrategias que permiten reforzar el compromiso de los colaboradores.

- **Políticas de reconocimiento.** De acuerdo con Custom Insight, "las malas relaciones entre empleados y líderes son la causa principal de la marcha de los trabajadores". Su finalidad es reforzar el vínculo, es importante que la empresa refuerza las buenas conductas, actitudes y los resultados en el trabajo, como modo de reconocimiento al esfuerzo diario que realizan los trabajadores para lograr la meta final.

- **Establecimiento de retos.** Su objetivo principal es que los líderes alienten e impulsen a los colaboradores a enfrentarse a los retos o desafíos con una actitud positiva, optimista y perseverante.
- **Invertir en beneficios sociales.** Una siguiente opción es proporcionar a los colaboradores espacios adecuados que faciliten su labor, pero no sólo los que estén relacionados con la oficina (como por ejemplo salas de descanso) sino también fuera de ella (vales de alimento, aparcamiento, viajes recreativos, etc.)
- **Cuidar de las nuevas incorporaciones.** Una de las más importantes estrategias que se menciona, pues esta fideliza y reside en proteger y cuidar al empleado desde su etapa de aspirante. En este sentido, se debería considerar a un mentor a cada nuevo integrante o aspirante con el fin de fortalecer y reforzar un apoyo constante que estos puedan necesitar.
- **Flexibilidad laboral.** Adicionar acciones que dirija una mejora de la forma en las que trabajen los colaboradores, esto permitirá que ellos mismos dosifiquen sus esfuerzos, al mismo tiempo que reduce gastos.
- **Mejorar el feedback en la organización.** Es importante que los colaboradores siempre sean escuchados a tiempo, para poder entender y atender sus necesidades, deseos e inquietudes. Para tener una información fehaciente, se podría hacer un comentario anónimo, en donde el remitente sea la persona más idónea para responder, sin generar conflictos y

descontentos por parte de los trabajadores; siempre buscando la objetividad de la misma.

- **Identificar las vías de crecimiento interno.** Una de las principales quejas o reclamos de los trabajadores hoy en día; es que las empresas no les brinden una información clara para poder beneficiarse o concursar para una mejora laboral como parte del crecimiento profesional. Es por ello que se debe emplear un programa para que todo el personal sepa cómo usar y aprovechar dicho recurso.
- **Crear oportunidades de tutoría.** Dicha creación de planes bien establecidos debe ser complementado con la introducción de procedimiento de tutoría que permitan consolidar la comprensión de los contenidos y proyectos que van a permitir promover hacia los objetivos que busca ese empleado.
- **Dejar que los trabajadores escojan sus horas de descanso.** Considerar que no todos producen al mismo ritmo que otros en las mismas horas. Por lo que se debería permitir flexibilidad laboral, como por ejemplo horario de verano, sin dejar de lado el cumplimiento de objetivos del día y sin afectar los objetivos del mes.
- **Potenciar a los empleados en todos los niveles para lograr el cambio.** Todos los colaboradores son importantes, sin embargo, aquellos que sus niveles son más bajos de la organización, suelen sentir que sus sugerencias

no son valoradas e importantes por la organización, por lo que hay que estar atento a que ninguna idea no sea escuchada, provenga de dónde provenga.

- **Encuestar a los empleados regularmente.** Su finalidad es de usar encuestas cada cierto tiempo para investigar como invierten los colaboradores sus recursos, ideas y tiempo.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Apego:** es un vínculo afectivo que se extiende en el tiempo y que resulta intenso. La cercanía con la otra persona brinda resguardo y seguridad: por eso un individuo, cuando se siente amenazado o angustiado, tiende a buscar al sujeto por el cual tiene apego.
- **Capital Humano:** El capital humano es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. También se conoce como capital humano al componente de producción del trabajo, que son las horas que dedican los individuos a la producción de bienes o servicios.
- **Compromiso:** La palabra compromiso se crea del término latino *compromissum* y se emplea para describir a una responsabilidad que se ha contraído o a una palabra ya dada
- **Ética:** Se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “carácter”. Una decisión ética es una explicación moral que realiza afirmaciones y precisa lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o

a una decisión.

- **Feedback:** Es un término inglés que puede traducirse como realimentación o retroalimentación. Es habitual que la idea de feedback se emplee en el terreno de la comunicación, como una devolución que realiza el receptor.
- **Insight :** Es una clave que nos permite encontrar la solución a un problema, como por ejemplo, un camino, un paso o un dato que nos sugiere como resolver cualquier tipo de ecuación o situación por compleja que parezca; el insight no es la solución del problema, sino simplemente el punto que nos lleva al camino de esa solución.
- **Motivación:** La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”). Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.
- **Recesión:** Del latín recessio, recesión es la acción y efecto de retirarse o retroceder (apostarse, separarse, volver hacia atrás). El término es muy frecuente en el ámbito de la economía para hacer mención a la depresión de las actividades económicas.
- **Rotación laboral:** Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones.
- **Trabajador:** Persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El propósito de mi investigación es de tipo básica simple porque tiene como intención recoger información de la realidad y generalizar los resultados. Según Zorrilla (1993:43) define la investigación básica o fundamental, busca el progreso científico, engrandecer los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o efectos prácticos, es más formal y persigue las generalizaciones al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

La investigación fue de tipo descriptiva, el cual se entiende en describir las situaciones que se observa en una población. Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (p. 51)

La investigación según el enfoque es cuantitativa, ya que se trata de cuantificar el enigma e inferir qué tan universal está mediante la búsqueda de los resultados proyectables a una población mayor.

3.2. Diseño de la investigación

Con respecto a esta investigación tiene un diseño no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque acopia datos en un sólo momento y en un tiempo único.

Según el autor Palella y Martins (2010), el diseño no experimental es el que se desarrolla sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El examinador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se analizan los hechos tal y como se presentan en su entorno real y en un tiempo determinado o no, para luego examinarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87)

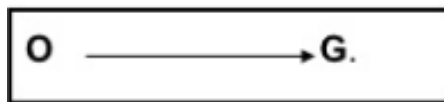


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (trabajadores de GCZ Ingenieros S.A.C.)

3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por aproximadamente 55 trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito de Villa El Salvador, durante

el periodo de 2019.

- **Muestra:**

La muestra es intencional, no probabilística y censal, por tal razón está constituida por la totalidad de la población, es decir los 79 trabajadores, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio. Considerando que, debido a los criterios de exclusión, esta cantidad menor a 55 trabajadores, principalmente por encontrarse en periodo vacacional.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores que pertenecen de la sede de Villa El Salvador.
- Trabajadores con más de 3 meses de permanencia

Criterios de exclusión de los participantes:

- Trabajadores que no cuenten como mínimo 3 meses laborando en la empresa.
- Trabajadores que solicitaron permisos.
- Trabajadores destacados a obras de provincia.
- Trabajadores que se encuentre de vacaciones.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el nivel de compromiso organizacional, los factores sociodemográficos para caracterizar la muestra son el sexo, edad, estado civil, tiempo que pertenecen en la organización. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Robbins, (1998) indica que el compromiso organizacional es un estado en que el trabajador se identifica con una corporación en específico, sus metas y deseos, para mantener la continuidad a la corporación.	Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre un individuo y una institución, la cual muestra consecuencias entre la decisión para seguir en la corporación o retirarse. Estos autores propusieron una división del compromiso organizacional en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del disfrute dentro de la organización. Significación del trabajo. Comodidad dentro de la organización. 	1, 4, 7, 12, 15, 18, 21, 24		
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Obligado a mantenerse en la organización Experiencias del individuo. Socialización organizacional 	2, 5, 8, 11, 14, 17, 19, 22	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Escala de Compromiso Organizacional
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> Aportes que los trabajadores reciben en la institución. Falta de alternativas de empleo. Percepción del “costo - beneficio”. 	3, 6, 9, 10, 13, 16, 20, 23		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue la escala para medir el nivel de compromiso organizacional.

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Escala de Compromiso Organizacional

- **Autor:** Meyer, Allen y Smith (1991)
- **País de origen:** Estados Unidos
- **Adaptación peruana:** Psicóloga Shirley Chota García (2011)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 24 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de compromiso organizacional, a través de la evaluación de tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo
- **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 se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

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

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I-II-III	Total
Bajo	8-18	24-56
Promedio	19-29	57-89
Alto	30-40	90-120

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	27
Masculino	40	73
Total	55	100

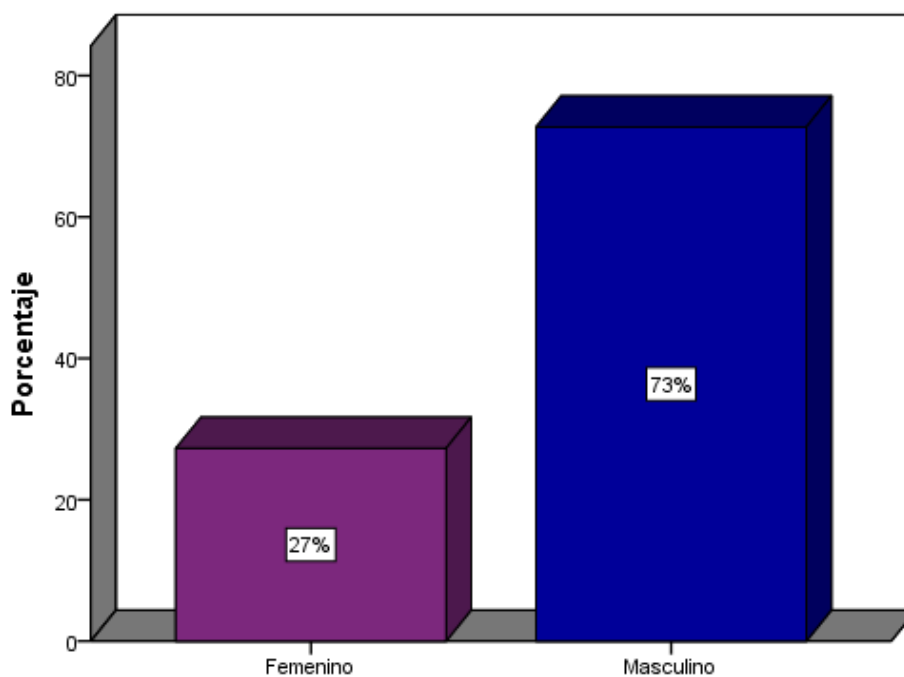


Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según el sexo

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de los trabajadores que participaron en el estudio son del sexo masculino igual al 73% (40) y el 27% (15) son del sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-28	12	22
29- 38	29	53
39- 48	11	20
49- 56	3	5
Total	55	100

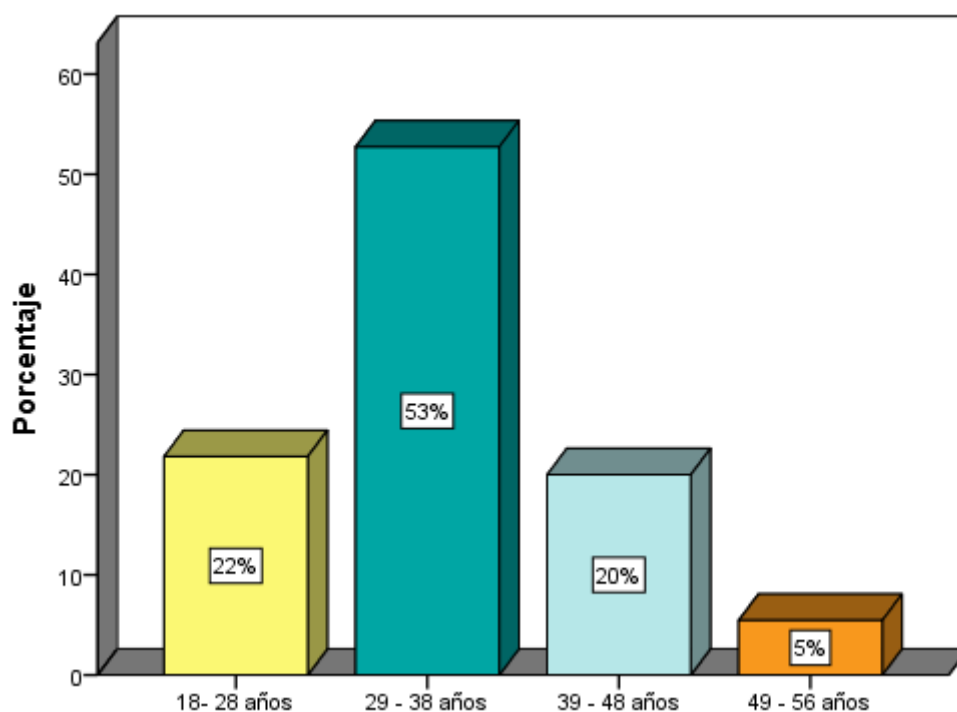


Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según la edad

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores mayores igual a 53% tienen entre 29 a 38 años y en menor proporción igual al 5% tienen entre 46 a 56 años de edad, la cual representa la edad más avanzada.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	30	55
Conviviente	5	9
Casado (a)	20	36
Total	55	100

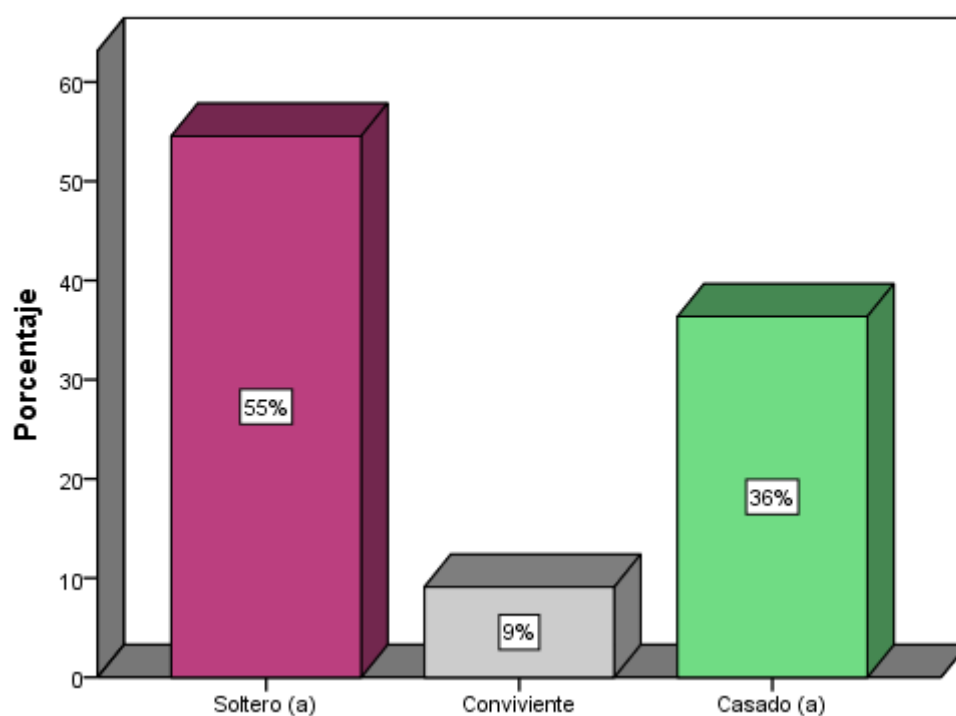


Figura 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según el estado civil

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores mayores igual a 55% son solteros (as), seguido por el 36% que son casados (as), y en menor proporción se encuentran convivientes representado por el 9%.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S. A.C. según el tiempo de permanencia en la empresa

Tiempo en el Centro	Frecuencia	Porcentaje
3-26	32	58
27-50	8	15
51-74	12	22
75-96	3	5
Total	55	100

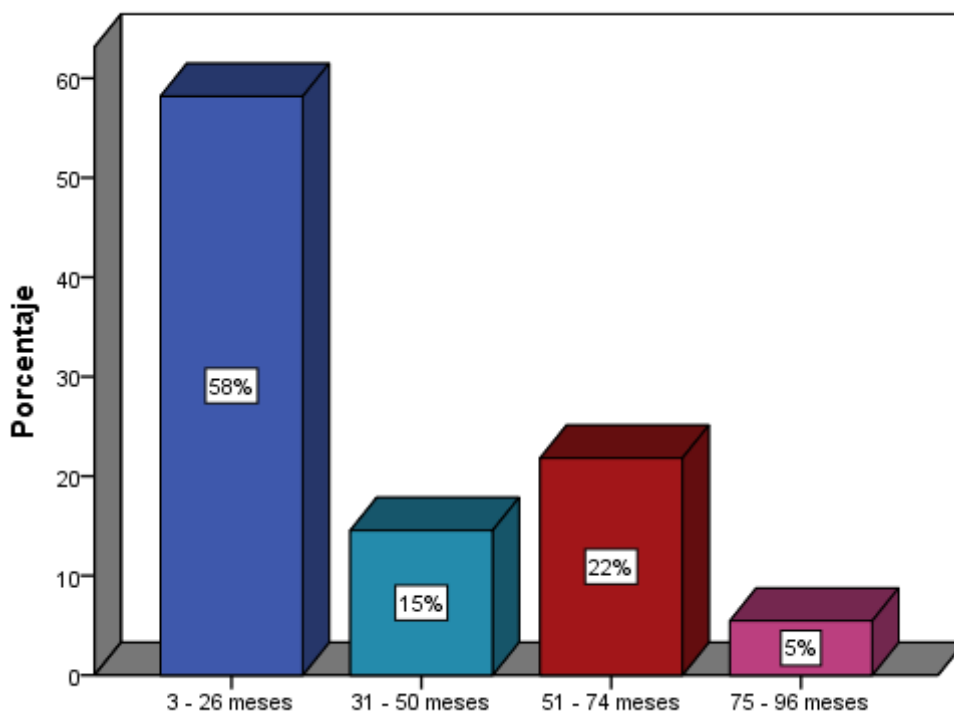


Figura 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S. A.C. según el tiempo de permanencia en la empresa

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los trabajadores igual al 58% permanecen en la empresa entre 3 a 26 meses, en cuanto el 22% son de 51 a 74 meses, el tercero con 15% es de 31 a los 50 meses y por último con un 5% son los que tienen entre 75 a 96 meses.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 8. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. en el distrito de Villa El Salvador durante el periodo de 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4
Promedio	36	65
Alto	17	31
Total	55	100

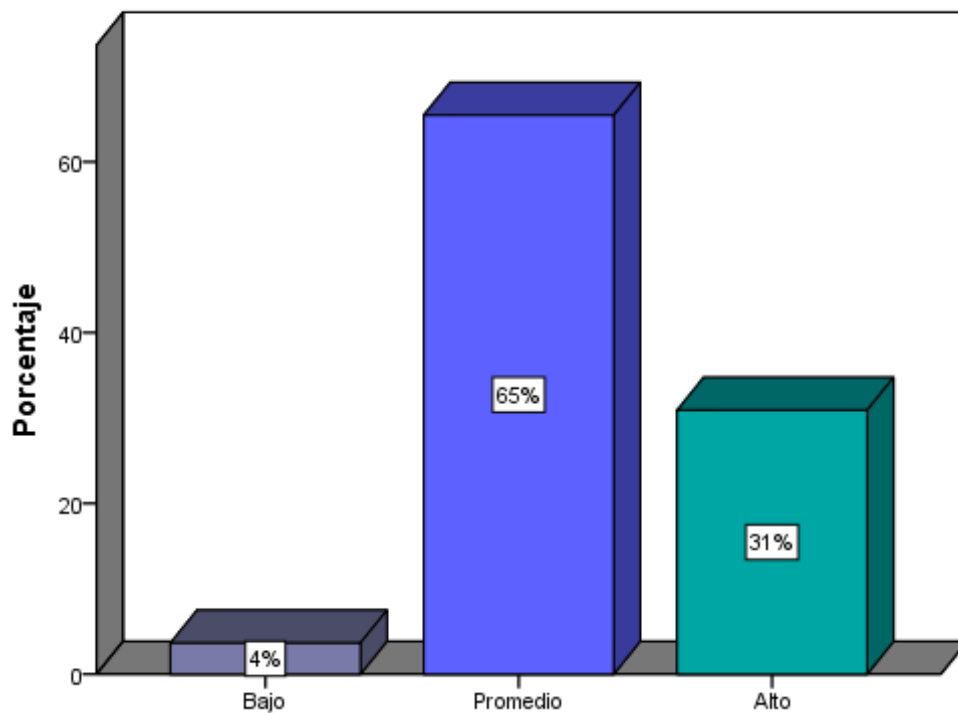


Figura 6. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito Villa El Salvador durante el periodo de 2019

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en compromiso organizacional se determina que la mayoría de trabajadores lo percibe como promedio en un 65 % (36), seguido por el 31% (17) que lo percibe como alto y solo el 4% (2) lo percibe a nivel bajo.

Tabla 9. Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C, según la dimensión compromiso afectivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4
Promedio	30	54
Alto	23	42
Total	55	100

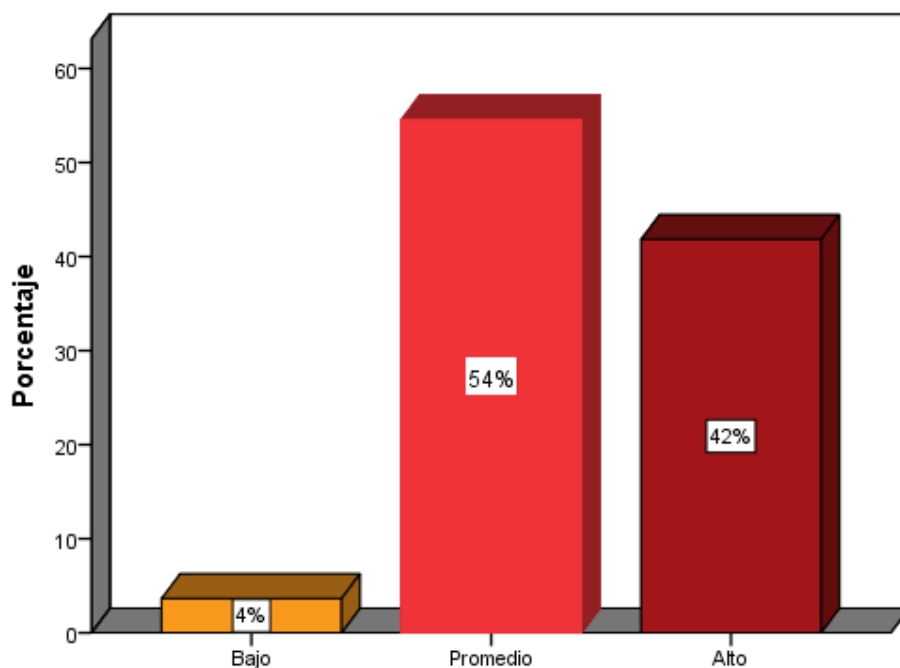


Figura 7. Nivel de compromiso organizacional en la empresa GCZ Ingenieros S.A.C., según la dimensión compromiso afectivo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión compromiso afectivo se determina que en un 55% es promedio, lo cual representa la percepción de la mayoría, seguido por el 42% que perciben como alto y solo el 4% lo consideran como nivel bajo.

Tabla 10. Nivel compromiso organizacional de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según la dimensión de compromiso de continuidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2
Promedio	26	47
Alto	28	51
Total	55	100

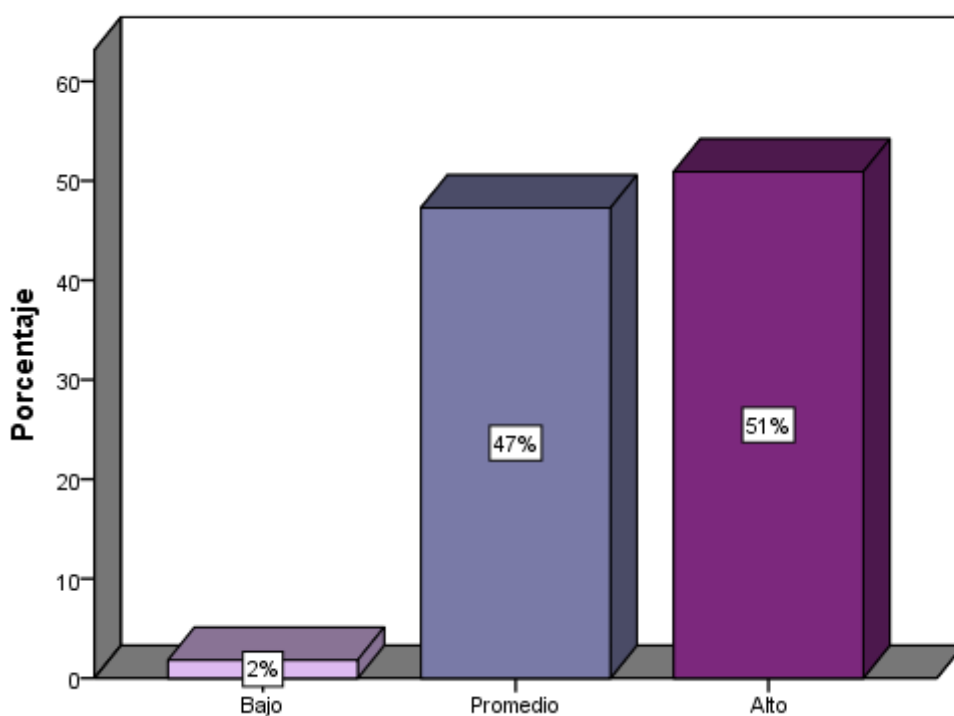


Figura 8. Nivel compromiso organizacional de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según la dimensión de compromiso de continuidad

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de compromiso de continuidad se determina que la mayoría de trabajadores lo percibe como alto en un 51%, seguido por el 47% que lo considera promedio y el solo el 2% lo percibe como bajo.

Tabla 11. Nivel compromiso organizacional de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según la dimensión de compromiso normativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	18
Promedio	35	64
Alto	10	18
Total	55	100

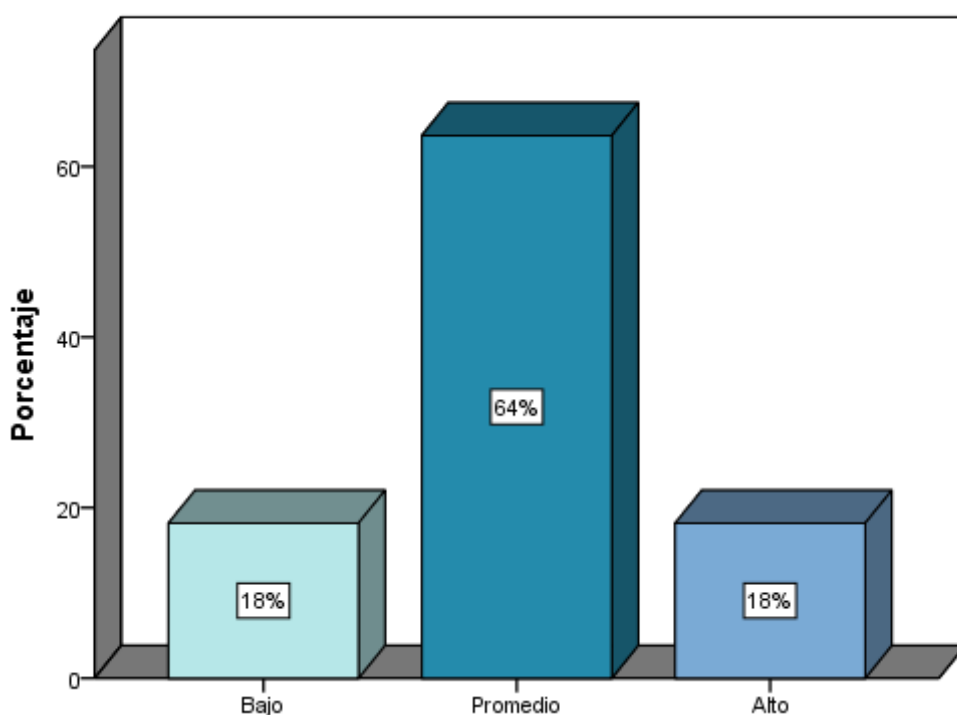


Figura 9. Nivel compromiso organizacional de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. según la dimensión de compromiso normativo

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión compromiso normativo se determina que la mayoría de trabajadores lo percibe como promedio en un 64%, frente al 18% que lo percibe como alto y bajo respectivamente.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento de la información recogida, se construyó una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus correspondientes ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Posterior se desarrolló la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable de investigación, para trasladar dichos valores al Programa SPSS 22, en donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se alcanzaron finalmente las tablas y figuras, que recapitula los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se distingue las frecuencias y porcentajes presenciado por cada escala o nivel del baremo. Proporcionando un mayor análisis y comprensión de la existencia hallada.

4.4. Discusión de los resultados

En esta sección, analizamos los resultados hallados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o disentimiento con las teorías y determinaciones brindadas por distintos autores sobre la misma variable de investigación.

En el presente estudio se determinó que el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros, responde a nivel promedio en 65%, dicho resultado difieren con la investigación de Vega, W. (2015) en su investigación titulada

“Relación entre la conducta de ciudadanía organizacional y Compromiso organizacional en Dirección de Educación de Ayacucho”, donde obtuvieron un nivel bajo en función al compromiso organizacional. La oposición se debe a que el presente estudio cuenta con un mayor compromiso organizacional mientras la del otro autor su compromiso organizacional inestable por lo que se obtiene mayor rotación laboral.

En torno a la dimensión de compromiso afectivo se determinó que la mayoría de los trabajadores que participaron en esta investigación, lo perciben como nivel promedio en 55% evidenciándose la diferencia en relación al estudio realizado por Cainicela y Pazos (2016) su investigación titulada “La relación entre Satisfacción labora, Compromiso organizacional e Intención de Rotación de una Empresa Minera del Perú”, quienes concluyen que la dimensión de compromiso afectivo obtuvo un nivel alto. Dicha diferencia se debe que en el presente estudio cuenta con menor nivel fidelización y apego, mientras que los otros autores su muestra refleja un nivel alto de apego emocional y fidelización a la empresa.

Por otro lado la dimensión de compromiso de continuidad se determinó en la muestra de estudio que perciben un nivel alto en 51.%, evidenciando similitud con el estudio de Hernández, B. (2018) su investigación titulada “Compromiso Organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito Jesús María”, en donde la dimensión de compromiso de continuidad dio como resultado un nivel alto, cuyo ambos resultados indican que los trabajadores permanecen en la empresa por la inversión de tiempo y esfuerzo que han realizado.

Con relación a lo obtenido en esta investigación, la dimensión de compromiso normativo dio como resultado un nivel promedio con un 64 % demostrando similitud con la investigación de Medina, R. (2018) titulada “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior”, que también obtuvieron un nivel promedio con un 57.5 %, refiriendo que en ambas investigaciones los trabajadores perciben que tienen la obligación de seguir en la empresa, dado que le deben lealtad a la misma.

En general, habiendo establecido coincidencia con varios de los dimensiones analizados en la presente investigación con los resultados de otros autores e instituciones, se fortalece la necesidad de brindar un mayor compromiso organizacional en los trabajadores.

4.5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, se establece las siguientes conclusiones.

- El compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S. A.C. del distrito de Villa el Salvador, durante el periodo de 2019, alcanza un nivel promedio en un 65% pues consideran sienten regularmente el sentido de pertenencia y aprecio por la organización a la que pertenecen.

- Los trabajadores determinaron en relación a la dimensión de compromiso afectivo un 54% es promedio, debido a que los colaboradores quieren y valoran a su trabajo por encima de todas las cosas.
- La dimensión de compromiso de continuidad, es percibido por la mayoría de trabajadores como alto en un 51%, debido a que se sienten con la obligación de permanencia en la empresa, puesto consideran que el tiempo invertido en la empresa es valioso.
- La dimensión de compromiso normativo es percibida de forma preponderante por parte de los trabajadores como nivel alto en un 64%, debido a que los colaboradores son respetuosos del clima organizacional y de sus políticas internas.

4.6. Recomendaciones

En origen a las conclusiones establecidas, se brinda algunas recomendaciones en el anhelo de mejorar el compromiso organizacional

- La Empresa GCZ Ingenieros S.A.C. debe realizar un programa de intervención dirigido a sus trabajadores con el propósito de mejorar el compromiso organizacional.
- El área de Recursos Humanos debe de gestionar talleres para identificar las falencias emocionales que tienen en relación con sus trabajadores, para luego fortalecerlo con eventos en donde se priorice la confraternidad con distintas áreas y funcionarios.

- El Gerente General debe de realizar reuniones con las distintas áreas que tiene la empresa, para poder conocer a sus trabajadores y a su vez conozcan o se fortalezca los valores y objetivos de la empresa.

- El área de Recursos Humanos debe de realizar charlas informativas sobre ascensos o concursos para promover a trabajadores que cumplan con los requisitos y a su vez ejecutar una encuesta cada 6 meses para conocer el sentir y pensar de sus trabajadores.

Capítulo V

Programa de Intervención

5.1 Denominación del Programa

Taller: Compromiso organizacional en trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C.

Objetivo General:

- Reforzar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer el vínculo entre los trabajadores y la empresa.
- Impulsar la comunicación asertiva entre trabajadores y la empresa
- Incrementar la motivación en los trabajadores.

5.2 Justificación del Problema

Actualmente el compromiso organizacional ha tomado un papel importante en el los colaboradores y organizaciones a nivel mundial, dado que impacta directamente en la calidad, fidelidad del colaborador y prestigio de la organización.

Es necesario que toda empresa que ambicione confrontar nuevos retos y situaciones para mantenerse competitiva, evalúe el nivel de compromiso organizacional de sus colaboradores, para adoptar medidas estratégicas que incremente el compromiso organizacional. Dicho esto le permitirá economizar importes provocados por la

rotación, incrementar la productividad y posicionarse en el mercado.

El compromiso organizacional se ha transformado en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de los argumentos de que esto haya ocurrido, es que diferentes estudios han podido manifestar que el compromiso con la organización suele ser un importante predictor de la puntualidad y rotación de los colaboradores.

Arciniega (2002) menciona que las investigaciones se han centrado en estudiar cuáles son las principales conductas que desvían en cada uno de los factibles lazos que pueden apegar a un trabajador hacia su organización, y por supuesto, qué variables predominan en el desarrollo de estos lazos para lograr el involucramiento en el trabajo. A este conglomerado de conexiones que mantienen a un individuo ligado a una organización en especial, los ha denominado compromiso organizacional. Adición a ello, sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos miembros poseen elevados niveles de compromiso, son aquellas que indagán altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

Para Hellriegel y Slocum (2011) es la conducta que consiste en el ímpetu de la participación del empleado y de la identificación con la organización. Por el cual tiene tres características fundamentales, la aceptación de los valores y apoyo hacia las metas de la organización, la tendencia a realizar esfuerzos en beneficio de la organización y un anhelo por continuar en ella.

Meyer y Allen (1991) indican que el compromiso organizacional es un “estado

psicológico que caracteriza la relación entre un individuo y una organización”. Por ende el trabajador desarrolla un nivel de compromiso en concordancia a una condición psicológica que ocasiona un vínculo para su empresa, el cual influye en su comportamiento dentro del entorno laboral. Esta definición contempla a su vez, 3 distintos componentes: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

La falencia de compromiso organizacional repercute en la lealtad y fidelidad hacia la empresa, perjudicando la productividad de los trabajadores, desgastando relaciones interpersonales, aminorando la participación, implantando una comunicación insuficiente; afectando a su vez en los patrones de calidad de servicio.

El compromiso organizacional afecta a un nivel emocional y racional, con la finalidad de que se prolongue un buen ambiente laboral y una conveniente e insistente eficiencia en el desarrollo de sus labores.

Las organizaciones indagan que el compromiso organizacional sea elevado, ya que alcanza que sus colaboradores estén satisfechos, lo cual es esencia en el desarrollo de cualquiera organización, contribuyendo con un considerable nexo, aumentando de productividad restableciendo de manera positiva en beneficios de ambas partes.

5.3. Establecimiento de Objetivos

5.3.1. Primera Sesión

Nombre: Integración

Objetivo: Fortalecer la integración entre los trabajadores.

Introducción: El expositor desarrollara brevemente una explicación de compromiso organizacional y el objetivo de la sesión.

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “La Madeja de la lana”, se formaran todas las personas en círculo y el expositor toma una madeja de lana y cuenta cómo se llama, a qué se dedica, sus hobbies, etc. Cuando termina, le tira la madeja de lana a cualquier persona, pero sin soltar la punta. Luego los demás deberán hacer lo mismo, tiran la madeja sujetándola de una punta y se va creando una especie de tela de araña. Lo ideal es que después se pueda desenredar
- ✓ **Recursos:**
 - Laptop
 - Usb
 - Power Point
 - Sillas
 - Lana de colores
 - Lapicero
 - Proyector
 - Mesa
 - Sala de conferencia.
 - Lista de asistencia.
- ✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.
- ✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.2. Segunda Sesión

Nombre: “Trabajo en equipo”

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo.

Introducción: El facilitador realizará la explicación de la sesión.

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “Ganador/perdedor”, el facilitador formara 4 grupos mixtos y/o aleatorios, en donde el jugador A le contará algún suceso negativo de su vida al jugador B, debe ser un suceso real. El jugador B deberá contar el mismo suceso pero enfocándose directamente en lo positivo, esto le ayudará a los demás visualizar diferentes posiciones y así entender al otro.
- ✓ **Recursos Humanos:**
 - Sala de conferencia.
 - Proyector
 - USB
 - Sillas
 - Limpiatipo
 - Hojas bond
 - Mesas de trabajo
 - Lista de Asistencia
- ✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.
- ✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.3. Tercera Sesión

Nombre: “Valores de la empresa”

Objetivo: Reforzar los valores de la organización e identificarse con ellos.

Introducción: El facilitador dará la bienvenida y en que consiste la sesión.

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “La palabra clave”, es distribuir cinco tarjetas o papeles por equipo, cada una contará con cada valor de la organización:

Compromiso – Sobre de color rojo.

Respeto – Sobre de color azul.

Excelencia – Sobre de color verde.

Integridad – Sobre de color amarillo.

Ahorro – Sobre de color morado.

Las tarjetas se depositan en un ánfora. El facilitador forma los equipos y entrega el material de trabajo. Explica cómo realizar el ejercicio: las personas retiran una de las tarjetas del sobre y cada uno comenta el significado que le atribuye. - Enseguida el equipo elige una de las palabras y prepara un lema.

En líder cada equipo se presenta, dicen el nombre de sus integrantes y el lema.

Por último se solicitará que valor o valores no solo aplican en el trabajo sino en su vida diaria.

- ✓ **Recursos:**

- Sala de conferencia
- Proyector

- USB
 - Sobres de colores
 - Sillas
 - Plumones
 - Limpiatipo
 - Hojas bond
 - Lista de Asistencia
 - Mesas de trabajo
 - Ánfora.
- ✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.
- ✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.4. Cuarta Sesión

Nombre: “Comunicación Asertiva”

Objetivo: Impulsar comunicación fluida y el trabajo en equipo.

Introducción: El expositor brindara las indicaciones de la sesión.

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “Nudo humano”, consiste en pedir a todos que se levanten y formen un círculo de 6 personas mirando hacia el centro, hombro con hombro. Se les pide que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. Luego, se les indica que saquen el brazo izquierdo y agarren otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos.

Culminado la dinámica se pedirá que nos informen como es de importante brindar y mantener una comunicación con sus demás compañeros.

✓ **Recursos:**

- Sala de conferencia
- Plumones
- Sillas
- Limpiatipo
- Hojas bond
- Laptop.
- Lista de Asistencia
- USB
- Mesas

✓ **Tiempo:** Duración 50 minutos.

✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.5 Quinta sesión

Nombre: Motivación

Objetivo: Reforzar la motivación entre los trabajadores.

Introducción: El expositor realizará un breve resumen sobre la sesión

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “¿Qué es importante para mí?” el facilitador brindara una hoja a cada participante y solicitará hacer una lista de las 5 cosas que consideren importantes en su vida como familia, amigos, dinero, carrera profesional, estabilidad, etc. Y deben responder como la empresa les ayuda a cumplir

con cada una estas prioridades, para que luego las personas compartan sus respuestas.

Luego se desarrollará una segunda dinámica “Mi motivación es mi responsabilidad”; el expositor solicitará a los asistentes que formen un círculo y repartirá un globo de colores a cada uno, el cual tendrá que inflarlo pensando en cada una de las cosas que escribió en la lista anterior, se le indicará que ese globo representa su motivación, por lo cual cuando sientan que el globo está inflado lo suficiente, lo amarrarán

haciéndole un nudo, por último se les indicará que usando las manos intenten elevar su globo lo más alto que puedan e impedir que se caiga, quien deje caer su globo al suelo fallará, mientras el grupo intenta mantener su globo lo más alto posible el expositor intentará sutilmente hacer caer los globos. Al finalizar se compartirán las experiencias de mantener nuestra motivación lo más alto posible depende principalmente de nosotros y así como no permitimos que el globo no se caiga o no dejaron que otro venga a tumbarlo, igual tenemos que actuar con nuestra motivación en la vida.

✓ **Recursos:**

- Laptop
- Hojas Bond
- Lapiceros o lápices.
- Globo de colores
- Sillas
- Sala de conferencia
- Proyector

- USB
- Lista de Asistencia

- ✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.
- ✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.6. Sexta Sesión

Nombre: Actitud Positiva

Objetivo: Reforzar y acrecentar la actitud positiva en todos los trabajadores

Introducción: El facilitador explicará el objetivo de la sesión.

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** “Una perspectiva diferente” el expositor creará 5 grupos mixtos los cuales brindará la siguiente interrogante ¿recuerde una situación difícil o complicada que le sucedió en el trabajo, ya sea con un cliente, con su jefe o con un compañero?

Luego de disertar en el grupo, responderán la siguiente pregunta:

¿Qué beneficio personal resulto de dicha experiencia? o ¿Qué fortalezas desarrollo por esa experiencia? o ¿Qué aprendió? o ¿Cómo te ayudo o ayudaría esta experiencia a afrontar situaciones similares?, responderán en forma grupal plasmando sus ideas en un papelógrafo y expondrán su desenlace

- ✓ **Recursos:**
 - Laptop
 - USB

- Sala de Conferencia
- Mesa
- Lista de Asistencia
- Sillas
- Plumones
- Papelografos
- Limpiatipo
- Hojas Bond
- Lapiceros o lápices
- Proyector

✓ **Tiempo:** Duración 50 minutos.

✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.7. Séptima Sesión

Nombre: Sentido de Pertenencia

Objetivo: Identificar el propósito de pertenencia en nuestro centro laboral.

Introducción: El facilitador explicara brevemente en que consiste la sesión y el objetivo de la misma

Actividades:

- ✓ **Dinámica:** Todos los participantes de este taller recibirán unas tarjetas, en las cuales y por un lapso de un determinado tiempo comunicado y aprobado por todos, deberán escribir cuál es su meta personal en relación a las actividades que realizan en la organización y en la jerarquía en la que se encuentren, para lograr comprometerse con la empresa, teniendo que

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

✓ **Recursos:**

- Laptop
- Hojas bond
- Lapiceros
- USB
- Sala de conferencia
- Sillas
- Mesas
- Proyector
- Lista de Asistencia

✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.

✓ **Evaluación:** Culminando la sesión, se aplicará un cuestionario de preguntas a los asistentes.

5.3.8. Octava Sesión

Nombre: Satisfacción Laboral

Objetivo: Identificar acciones positivas y negativas de satisfacción laboral.

Introducción: El expositor brindara el objetivo de la sesión y agradecerá por su participación del taller.

Actividades:

✓ **Dinámica:** El expositor dividirá grupos de 4 y ante ellos les presentará un tablero dividido a la mitad, por el lado derecho encontrarán el texto

“AUMENTA EL COMPROMISO” y por el lado izquierdo encontrarán el texto “DISMINUYE EL COMPROMISO”.

El expositor plantea inicialmente una situación/interrogante, la cual es aclarada a todos los participantes en caso de duda. Luego, recibirán una serie de tarjetas, en las cuales se detallan a través de ejemplos y diversos escenarios, situaciones a las cuales se han podido enfrentar como trabajadores. Luego de una revisión previa de cada tarjeta, los participantes tendrán que ubicarlos en una parte del tablero, ya sea si aumenta o disminuye el compromiso. Posteriormente y de manera individual, tendrán que explicar porque han ubicado la tarjeta y respaldar su respuesta.

La pregunta/situación a ser presentada por el expositor con los participantes es la siguiente: “Hay alguien en el trabajo que alienta mi desarrollo y/o crecimiento” Las tarjetas que recibirán los participantes, tendrán los siguientes escenarios para su debate y posterior elección:

- Cuando estamos atrapados haciendo lo mismo todos los días.
- Cuando el ascenso es la única forma de crecimiento.
- Cuando se enfocan en el desarrollo de algunas personas.
- Cuando sólo nos enfocamos en hacer nuestro trabajo cada día.
- Cuando competimos para ser mejores.
- Cuando nos alentamos mutuamente para hacer las cosas cada día mejor.

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

ubicación correcta.

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

✓ **Recursos:**

- Tablero
- Tarjetas
- Laptop
- Sala de conferencia
- Sillas
- Mesa
- Limpia tipo
- Lista de Asistencia
- USB
- Proyector

✓ **Tiempo:** Duración de 50 minutos.

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

5.4. Sector al que se dirige

Este programa de intervención está dirigido a los 55 trabajadores de la empresa GCZ

Ingenieros S.A.C. del distrito de Villa El Salvador durante el periodo de 2019. El grupo de trabajo estará dividido en 2 partes, de 22 y 23 colaboradores por cada sesión.

5.5. Establecimiento de conductas Problemas / Conductas Metas

5.5.1. Conductas Problemas

Porter (1974), define al compromiso organizacional como “un apego a la organización caracterizado por la intención de permanecer en ella a través de una alta motivación, una identificación con los valores de la organización y la voluntad de ejercer un esfuerzo extra en su nombre”. Entendiendo ello, la escasez de motivación de los colaboradores puede impactar en el compromiso organizacional y no difiere en el tamaño de la compañía, ya que puede ser pequeña, mediana o grande empresa. La desmotivación repercute en el rendimiento de los trabajadores y ocasiona una situación peligrosa a nivel emocional. Entre los distintos escenarios que se pueden encontrar: la disminución en el desarrollo de sus actividades, el cual puede presentarse por un bajo rendimiento en sus funciones regulares o poco interés en actividades nuevas que les puedan ser asignadas como parte de su crecimiento profesional.

Esto se afilia a su vez, con la creatividad, la cual imposibilite que innoven e implementen nuevas funciones en sus labores diarias, perjudicando la calidad de las tareas asignadas y debido a la incomodidad que se registra, se pueden manifestar modificaciones en sus actitudes y/o comportamientos en el ámbito de sus relaciones interpersonales, ocasionando conflicto con sus superiores y/ o jefes. Asimismo, también caerían en la alta rotación, ya que cuando un empleado no se encuentra motivado o

comprometido con la organización, busca con regular insistencia el cambiarse de centro de labores para buscar nuevos retos y sentirse valorado en la organización.

Sumado a ello, cuando los trabajadores no están comprometidos con la organización, pueden llegar a sentirse utilizados o ajenos de la estrategia y propósito de la corporativa, dando como resultado una negatividad en su comportamiento y actitudes, la cual puede impactar y ser contagiosa entre los otros trabajadores de la organización, logrando que ellos a pesar con un bajo nivel de compromiso organizacional sólo permanezcan por lo que pueden obtener, y no por lo que pueden dar y/o aportar a la institución.

Meyer y Allen (1997), recalca la importancia de implementar políticas, estrategias y prácticas de recursos humanos para que se ejecute correctamente el compromiso organizacional, dado que cuando los trabajadores no tienen una representación clara y exacta de lo que requieren por parte de la empresa, esto ocasiona a la falta de compromiso. En especial con los trabajadores más jóvenes, quienes si le es importante encontrar una concordancia entre lo que desean para su crecimiento y con los lineamientos de la organización a la que pertenecen.

La falta de compromiso organizacional ocasiona una serie de conductas desmotivadoras, en donde el trabajador carece de lealtad hacia la organización por lo que, a pesar que la empresa ofrezca capacitaciones, apoyo social, familiar, etc; no será suficiente para dicho colaborador y seguirá pensando en cómo dejar la organización. Por lo que mostrará rechazo en los valores, metas, misión y visión de la empresa; dando como resultado la irresponsabilidad, poca colaboración, baja competitividad y a su vez haciendo notar la molestia de seguir laborando ante sus jefes, clientes internos y/o

externos.

Una de las consecuencias que denota Noraazian y Khalip (2016) es que cuando las organizaciones no insisten en promover el compromiso organizacional, esto ocasiona la inestabilidad e incrementar los costos que le pueda generar la rotación de personal causado por ausencias injustificadas, tardanzas, bajo rendimiento laboral o abandono del trabajo.

Del mismo modo García y Ibarra (2012) indica que el compromiso organizacional consiste en las actitudes de los empleados al manifestar el orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Sin embargo de no haber compromiso organizacional por parte del colaborador, “no se pondrá la camiseta” simplemente porque no se identifica con ella. Esta actitud es perjudicial para las organizaciones por lo que significa contar con personas desleales, desmotivadas, las que trabajan por un sueldo y no por crecer buscando el éxito de la organización en general.

No obstante, no es responsabilidad directamente del trabajador estar desmotivado; sino también de la gestión de la organización, que no promueve a sus colaboradores potenciales a seguir desarrollándose, capacitándose y creciendo en la organización, careciendo así de trabajadores leales, honestos, puntuales, solidarios, interesados e identificados en los valores u objetivos de la empresa. Dichos trabajadores si propagan su desmotivación a los demás colaboradores podrían ocasionar un problema mayor dado que si no se identifica y se trabajan con ellos para aumentar su compromiso con la organización ocasionar rotación laboral y baja productividad.

5.4.2 Conductas Meta

Meyer y Allen (1997), manifiestan que tener compromiso organizacional crea en los colaboradores una fuerza importante que los integra logrando una trascendencia respecto a sus acciones y/o comportamientos; donde logran obtener con éxito los objetivos que la empresa proponga.

Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), definen que el compromiso se caracteriza por el dogma, es decir por la aceptación de los objetivos, metas, valores de la organización, su identidad, la facilidad a realizar un mejor desempeño en beneficio de la empresa y las ganas de ser parte de esta.

Ruiz de Alba Robledo (2013) señala que las empresas buscan aumentar el nivel de compromiso organizacional en sus trabajadores, debido a que entienden que sin compromiso de los empleados es inviable llevar a la organización a cumplir con su estrategia u objetivo.

Los trabajadores que están comprometidos realizan sus tareas y/o funciones motivados, se convertirán más proactivos y productivos; siendo ellos mismos que promuevan un clima laboral favorable, por el cual se sentirán con la autonomía y capacidad suficiente para proponer, desarrollar y ejecutar soluciones a los problemas cotidianos del trabajo, cuyo resultado será de disminuir el ausentismo y aumentar las ganancias de la organización.

Para Baron and Greenberg (1990), los trabajadores que estén comprometidos, son

responsables, autónomos, realizan de manera eficaz sus actividades diarias, ya que se les emite constantes confirmaciones de su óptimo desempeño, por lo que se llega a sentir satisfechos, motivado y reconocido; impactando en su productividad y el valor agregado que presenta a la organización. A su vez, con los colaboradores comprometidos, se crean equipos fortalecidos y estables, lo que genera una diferencia positiva y brinda una óptima imagen frente a la competitividad.

Se puede identificar a los trabajadores comprometidos, pues ellos se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización, satisfechos con su labor, identificados con los objetivos de la empresa, cumplirán la misión de la organización, reconocen las oportunidades de crecimiento, participarán activamente en las distintas actividades que la empresa realice, serán los primeros en brindar sugerencias para seguir mejorando el clima laboral, brindarán testimonios de pertenecer en la organización, obtendrán reconocimientos por su buen desempeño y sobre serán agradecidos e identificados de pertenecer en la empresa.

5.5. Metodología de la Intervención

La metodología empleada en este proyecto de intervención es taller dado que de manera interactiva se ocasiona conocimiento, vinculo e incentiva el cambio de conductas.

5.5.1. Definición de Taller

Mirabent (1990) señala que el taller es un proceso pedagógico que resulta una

vía idónea para formar, desarrollar y perfeccionar hábitos, habilidades y capacidades que le permiten al participante operar con el conocimiento y al transformar el objeto, cambiarse a sí mismo.

Candelo, Ortiz y Unger (2003) nos refieren que el taller para adultos no es una vía de dirección única, sino un proceso de aprendizaje mutuo y de retroalimentación, Siendo un espacio de construcción colectiva que combina teoría y práctica alrededor de un tema, aprovechando la experiencia de los

Según Tenemaza (2010) como una situación natural de aprendizaje del cual, las operaciones mentales y la afectividad forman una parte constitutiva, por ende mediante sus propias experiencias y el co-aprendizaje los participantes construyen socialmente conocimientos, valores y desarrollan habilidades y actitudes

Según María Teresa Gonzales Cuberes, nos indica que el taller es espacio para la experiencia, desarrollar conceptos y reflexionar; como proceso del pensar, del sentir y del hacer propiciando el aprendizaje y la participación.

5.5.2. Objetivos de Taller

Dichos objetivos facilitan para cumplir óptimamente con el taller:

- Promover y facilitar procesos educativos integrales, de manera simultánea.

- Realizar una tarea pedagógica integrada entre facilitadores, docentes, alumnos, instituciones y comunidad.
- Superar en la acción de la dualidad entre la formación teórica y la experiencia práctica tanto para los docentes o expositores como a los asistentes o miembros que participen del taller.
- Aumentar que los alumnos o participantes en los talleres sean creadores de su propio proceso de aprendizaje.
- Permitir que tanto el docente o facilitador como el alumno o participante se comprometan activamente.
- Lograr un acercamiento de contrastación, validación y cooperación entre el saber científico y el saber popular.
- Superar la distancia comunidad-estudiante y comunidad-profesional.
- Crear y orientar situaciones que impliquen ofrecer al participante la posibilidad de desarrollar actitudes reflexivas, objetivas, críticas y autocríticas.

5.5.3. Elementos para desarrollar un taller

El inicio de partida para la planificación son las necesidades que se espera resolver, las cuales deben haberse traducido a unos objetivos que son determinados por el docente o expositor. La organización tiene que ver con la explicación y solución de todos estos aspectos. En algunas oportunidades hay que averiguar la manera de implicar a otros individuos que se integren al docente o grupo organizador para resolver asuntos como:

- El lugar de realización del taller.
- La convocatoria personal a los participantes.
- La ambientación del lugar para las actividades.
- El compromiso de cooperación de personas respetadas y con ascendiente en el lugar.
- La identificación de los recursos que se necesitarán y quiénes en la localidad pueden aportar o cooperar para su consecución.

El siguiente es un esquema que puede guiar para la programación de un taller.

- ✓ Datos Generales:
 - Sede del taller.
 - Fecha y duración.
 - Orientador o responsable.
 - Participantes.
- ✓ Antecedentes y Justificación.
- ✓ Objetivos:
 - General.
 - Específicos.
- ✓ Actividades
- ✓ Materiales
- ✓ Presupuesto de la Actividad.:
 - Recursos Humanos
 - Materiales.
 - Financieros.
- ✓ Evaluación.

Taller Aplicativo:

En este programa de intervención se realizara un taller “Compromiso Organizacional en trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C.” cuyo objetivo es reforzar el compromiso de dichos colaboradores, constará de 08 sesiones, 55 asistentes, por el cual se dividirá en 02 grupos por cada sesión. El inicio del taller será el 18 de junio de 2019.

5.7. Instrumentos/ Material a utilizar

- ✓ Recursos Humanos
 - 01 Facilitador
 - Jefe de Recursos Humanos
- ✓ Recursos Materiales
 - Hojas bond
 - Lapiceros
 - Lápiz
 - Sobres de colores
 - Lanas de colores
 - Plumones
 - Papelografos
 - Limpiatipo
- ✓ Recursos Tecnológicos
 - Proyector de multimedia
 - USB
 - Laptop
- ✓ Infraestructura

- Sala de conferencia – Sede de Villa El Salvador
- Mesas
- Sillas

5.8. Resumen

N° de Sesión	Nombre de la Sesión	Objetivo General	Actividad	Recursos	Tiempo
01	Integración	Fortalecer la Integración en los trabajadores	Introducción Dinámica: “ La Madeja de lana”	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura	Duración de 50 minutos
02	Trabajo en Equipo	Fomentar el trabajo en equipo	Introducción Dinámica: “ Los sobres de colores”	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura	Duración de 50 minutos
03	Valores de la empresa	Reforzar los valores de la organización e identificarse con ellos.	Introducción Dinámica: “La Palabra clave”	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura.	Duración de 50 minutos

N°	Nombre de la Sesión	Objetivo General	Actividad	Recurso	Tiempo
04	Comunicación Asertiva	Impulsar comunicación fluida y el trabajo en equipo.	Introducción Dinámica: “Nudo Humano”	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura Recursos Humanos	Duración de 50 minutos
05	Motivación	Reforzar la motivación entre los trabajadores	Introducción Dinámica: “¿Qué es importante para mí?”	Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura Recursos Humanos	Duración de 50 minutos
06	Actitud Positiva	Reforzar y acrecentar la actitud positiva en todos los trabajadores	Introducción Dinámica: “Una perspectiva diferente”	Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura Recursos Humanos	Duración 50 minutos
07	Sentida de Permanencia	Identificar el propósito de permanencia en nuestro centro laboral.	Introducción Dinámica	Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura	Duración 50 minutos
08	Satisfacción Laboral	Identificar acciones positivas y negativas de satisfacción laboral.	Introducción Dinámica: “Aumenta la Satisfacción” “ Disminuye la Satisfacción”	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos Tecnológicos Recursos de Infraestructura	Duración de 50 minutos

5.8 Cronograma

Sesión	Grupo	Hora	Junio				Julio					
			Martes 18	Jueves 20	Martes 25	Jueves 27	Martes 02	Jueves 04	Martes 09	Jueves 11	Martes 16	Jueves 18
01	Grupo 01	10:00 a.m.	X									
	Grupo 02	15:00 p.m.	X									
02	Grupo 01	10:00 a.m.		X								
	Grupo 02	15:00 p.m.		X								
03	Grupo 01	10:00 a.m.			X							
	Grupo 02	15:00 p.m.			X							
04	Grupo 01	10:00 a.m.				X						
	Grupo 02	15:00 p.m.				X						
05	Grupo 01	10:00 a.m.					X					
	Grupo 02	15:00 p.m.					X					
06	Grupo 01	10:00 a.m.							X			
	Grupo 02	15:00 p.m.							X			

Sesión	Grupo	Hora	Junio				Julio				
			Martes 18	Jueves 20	Martes 25	Jueves 27	Martes 02	Jueves 04	Martes 09	Jueves 11	Martes 16
07	Grupo 01	10:00 a.m.							X		
	Grupo 02	15:00 p.m.							X		
08	Grupo 01	10:00 a.m.									X
	Grupo 02	15:00 p.m.									X

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrade, S. (2017) *Identificación del tipo de compromiso organizacional en los colaboradores de Indurama* (tesis postgrado). Universidad Uzuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uzuay.edu.ec/bitstream/datos/7353/1/13281.pdf>
- Cervera, F. (2018) *Compromiso Organizacional De Los Trabajadores Del Restaurante “El Tiburón” En La Ciudad De Lambayeque* (tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf
- Castro. (2007 b). *Teoría y evaluación del liderazgo*. Argentina: Editorial Paidós.
- Castro, A. y Lupano, M. (2005). *Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida*. *Boletín de Psicología*, 89 - 109.
- Castro, A. y Benatuil, D. (2007). *Estilos de Liderazgo y Conocimiento tácito*. *Anales de Psicología*. 216 - 225.
- Castro, A. Nader, M. y Casullo (2004). *La evaluación de los estilos de liderazgo en población civil y militar argentina*. *Revista de psicología, Universidad católica del Perú*, 22(1), 64-88
- Chino, L. (2017). *El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Bolognesi, año 2016*” (tesis de postgrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/248/1/Chino-Escalante-Larissa-Sthephany.pdf>
- Díaz, Y. (2005). *Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*. Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI12428.pdf>

Editorial Los Libros de la Catarata, Madrid, (1995). “*La alternativa del juego II*”, *seminario de educación para la paz (SEDUPAZ-APDH)*.

Erazo, M. (2015). *Factores que determinan el compromiso organizacional en el área administrativa en una empresa privada en la Ciudad de Quito* (tesis de posgrado). Universidad UDLA, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9266/1/UDLA-EC-TPO-2015-14.pdf>

Frías, P. (2014). “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*” (tesis de posgrado). Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

García, K. (2017). *Compromiso Organizacional en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una Universidad privada de Lima, 2017* (tesis de pregrado) . Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1390/TRAB.SUFIC.PROF.%20GARC%C3%8DA%20BARBOZA%2c%20KATIUSKA%20NAY%C3%9A.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hansen, B. (2017), *12 estupendos juegos para fomentar el espíritu de equipo que nadie odiará*. Recuperado de <https://www.wrike.com/es/blog/12-estupendos-juegos-para-fomentar-el-esp%C3%ADritu-de-equipo-que-nadie-odiara/>

Haykal, I. (2019), *21 dinámicas de trabajo en equipo divertidas y útiles*. Recuperado de <https://psicologiymente.com/coach/dinamicas-trabajo-en-equipo>

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hidrovo, C. y Naranjo, K. (2016). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE Matriz Quito* (tesis de postgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11229/TESIS%20C.%20HIDROVO%20K.NARANJO%202016.pdf?sequence=1>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Producción y Gestión* 10, 30 - 34. Recuperado de <file:///C:/Users/Lucero/Downloads/6259-21838-1-PB.pdf>
- Malagón, Morera y Laverde (2006). *Garantía de calidad en salud*. Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana S.A.
- Meyer J y Allen N (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Sage Publications.
- Mendoza, J. (2017). *“Influencia del grado de Compromiso Organizacional en el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón – Puno 2016* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5848/MDMmepajw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. Universidad Técnica de

Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017* (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz de Alba, J. (2013). El Compromiso Organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. 1. 67-86.

Romero, M. (2016). *Dinámicas para empresas; ¡16 tipos de dinámicas y ejemplos!*. Recuperado de <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/dinamicas-empresas-ejemplos/>

Vega, W. (2016) *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho: 2015* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú. Recuperado de
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia.

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador durante el periodo de 2019?	- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo del 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 la dimensión compromiso afectivo, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador durante el periodo 2019?	- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.	<p>La población de estudio está comprendida por aproximadamente 55 trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito de Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.</p> <p style="text-align: center;">N = 55 pacientes</p> <p>La muestra es intencional, no probabilística y censal, por tal razón está constituida por la totalidad de la población, es decir los 79 trabajadores, dado que, al representar una cantidad reducida, se asume al universo como muestra de estudio. Considerando que, debido a los criterios de exclusión, esta cantidad menor a 55 trabajadores, principalmente por encontrarse en periodo vacacional.</p>
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador durante el periodo 2019?	- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.	
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, de los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito de Villa El Salvador durante el periodo 2019?	- Identificar el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del distrito Villa El Salvador, durante el periodo de 2019.	

ANEXO 2.
ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

SEXO: F () M ()
EDAD:.....

TIEMPO EN LA EMPRESA:.....
ESTADO CIVIL.....

INSTRUCCIONES. Estimado(a) trabajador (a), a continuación se le muestra una escala de compromiso organizacional, responda usted según sus propias percepciones, marcando con aspa (x), en el casillero correspondiente.

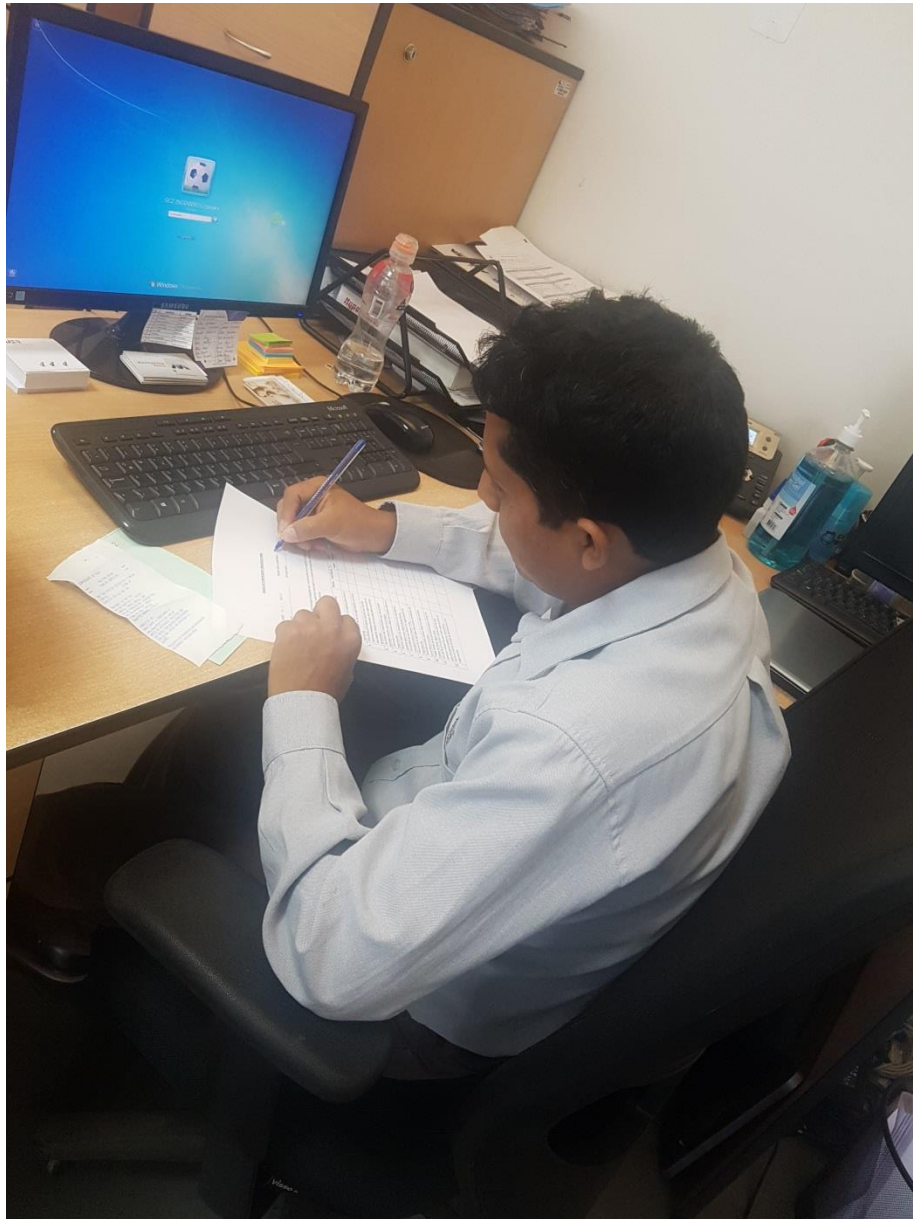
ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Siento a los objetivos de mi organización como si fueran míos.					
2	Disfruto platicando de mi organización con otras personas					
3	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para este organización es que dejarlo requeriría considerables sacrificios personales					
4	Las cosas más importantes que me suceden guardan relación con mi trabajo.					
5	Creo que una persona debe ser siempre leal a su organización					
6	Muchas cosas me afectarían si yo decidiera y quisiera dejar esta organización ahora.					
7	Los problemas que tiene mi organización los considero como si fueran míos.					
8	Para mí no es del todo ético estar cambiando de organización					
9	Sería demasiado costoso dejar mi organización en un futuro cercano.					
10	Tengo miedo de lo que podría pasar si dejo mi trabajo sin tener algún otro.					
11	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante.					
12	Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización					
13	Soy consciente de que sigo permaneciendo en esta organización porque realmente necesito el trabajo.					
14	Pongo en práctica los valores de la organización porque me identifico con ellos.					
15	Me siento emocionalmente ligado a esta organización					

	ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
16	Considero que cumpliendo con mis funciones, seguiré permaneciendo en esta organización					
17	Valoro las inversiones que la organización ha hecho en mí, por ello me cuesta dejar de trabajar en ella					
18	Me siento motivado al realizar un proyecto nuevo dentro de la organización					
19	Pienso que si dejaría esta organización, estaría perdiendo alguna alternativa posible de obtener algún beneficio					
20	Me resulta difícil dejar de trabajar para esta organización por temor a no poder encontrar otro.					
21	Me siento motivado para desempeñarme al máximo en las actividades de la organización.					
22	Cumplo con mis funciones porque la organización así lo establece.					
23	Si en caso me ofreciera otro empleo, me costaría mucho aceptarlo por el tiempo que vengo trabajando para esta organización.					
24	Siempre soy el primero en dar la iniciativa para cualquier actividad en la organización.					

ANEXO 3. Fotografías de la muestra











Lima, 31 de Enero de 2019

Dr. Ramiro Gómez Salas

Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Presente.-

Nos es grato dirigirnos a Usted para confirmar que hemos aceptado la solicitud que nos enviaron en la carta N°216-2019-DFPTS, por medio de la cual la Srta. Lucero de los Angeles Medina Celis, realizará una muestra representativa de la investigación titulada "Compromiso Organizacional de los trabajadores de GCZ Ingenieros del distrito de Villa El Salvador", durante el periodo de 2019 para la obtención de su Título profesional.

Esperamos que nuestro aporte sea de gran utilidad para su institución y nuestra empresa.

Atentamente



Neil Van Hemelrijck
Jefe de Recursos Humanos