

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

El compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa SGS en el área de Recursos Humanos de la provincia constitucional del Callao, período 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Yessy Lucila Salas Vega

Lima - Perú

2019

Dedicatoria:

En primer lugar, a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi profesión y guiarme en mis momentos difíciles y en los buenos durante el proceso de la investigación.

A mi madre porque es el motor de mi vida y mi amiga incondicional, siempre brindándome su apoyo y comprensión en todo momento.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por haberme puesto en el lugar y el momento adecuado para el cumplimiento de mis objetivos, e iluminado en todo momento en cada proceso de la investigación.

A mi familia porque creyeron en mis capacidades y cualidades para llevar esta profesión.

A la empresa SGS por brindarme su apoyo para realizar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de la normativa de Grados y Títulos 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: *“El Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa SGS en el área de Recursos Humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018”*, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Por lo anterior expuesto, espero señores miembros del jurado que este trabajo de investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad, sea correctamente evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Yessy Lucila Salas Vega

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| Introducción | xi |
| | |
| CAPÍTULO I: Planteamiento del problema | |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 13 |
| 1.2. Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1. Problema general | 19 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 19 |
| 1.3. Objetivos | 20 |
| 1.3.1. Objetivo general | 20 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 20 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación | 21 |
| | |
| CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual | |
| 2.1 Antecedentes | 24 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 24 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 26 |
| 2.2 Base teórica | 29 |
| 2.2.1 Origen y evolución del Compromiso Organizacional | 29 |
| 2.2.2 Compromiso Organizacional | 31 |
| 2.2.3 Dimensiones del compromiso Organizacional | 33 |
| 2.2.4 Modelos del Compromiso Organizacional | 37 |
| 2.2.5 Importancia del Compromiso Organizacional | 39 |
| 2.3 Definiciones conceptuales | 43 |

CAPÍTULO III: Metodología

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo de investigación | 45 |
| 3.2. Diseño de investigación | 45 |
| 3.3. Población y muestra | 46 |
| 3.3.1 Población | 46 |
| 3.3.2 Muestra | 46 |
| 3.4. Identificación de las variables y Operacionalización | 47 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación | 49 |

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

| | |
|--|----|
| 4.1. Presentación de resultados de datos generales | 51 |
| 4.2. Presentación de resultados de datos específicos | 53 |
| 4.3. Procesamiento de los resultados | 57 |
| 4.4. Discusión de los resultados | 57 |
| 4.5. Conclusiones | 60 |
| 4.6. Recomendaciones | 61 |

CAPÍTULO V: Programa de Intervención

| | |
|--|----|
| 5.1 Denominación del Programa | 62 |
| 5.2 Justificación del Programa | 62 |
| 5.3 Establecimiento de objetivos | 64 |
| 5.4 Sector al que se dirige | 74 |
| 5.5 Establecimiento de conductas problemas y metas | 74 |
| 5.6 Metodología de la intervención | 77 |
| 5.7 Instrumentos y Material a utilizar | 79 |
| 5.8 Cronograma | 80 |

| | |
|--------------------------|----|
| Referencia Bibliográfica | 86 |
|--------------------------|----|

| | |
|--------|----|
| Anexos | 92 |
|--------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de Operacionalización | 48 |
| Tabla 2. Escala de calificación del instrumento | 50 |
| Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable | 50 |
| Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según el sexo | 51 |
| Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la edad | 52 |
| Tabla 6. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso afectivo. | 53 |
| Tabla 7. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso normativo | 54 |
| Tabla 8. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso de continuidad. | 55 |
| Tabla 9. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao. | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Diseño de la Investigación | 46 |
| Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según el sexo | 51 |
| Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la edad | 52 |
| Figura 4. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso afectivo. | 53 |
| Figura 5. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso normativo. | 54 |
| Figura 6. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso de continuidad. | 55 |
| Figura 7. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, periodo 2018. | 56 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel del Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa SGS en el área de Recursos Humanos de la provincia constitucional del Callao, período 2018. 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 30 colaboradores de la empresa SGS – Callao y la muestra fue censal, debido a la reducida cantidad de participantes. 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, la cual evalúa tres dimensiones del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

La conclusión que se llegó fue que el nivel de Compromiso Organizacional de los colaboradores del área de recursos humanos de la empresa SGS, ubicado en el Callao se estima como moderado en un 80 %, producto de varios factores que establecen una estrecha relación con el nivel de satisfacción y el vínculo de apego del trabajador a la organización.

Palabras claves: Compromiso organizacional, colaboradores, afectivo, normativo, continuidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of the Organizational Commitment in the collaborators of the company SGS in the area of Human Resources of the constitutional province of Callao, period 2018. The study corresponds to a descriptive, basic level research and 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 30 employees of the company SGS - Callao and the sample was census, due to the small number of participants. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was Meyer and Allen's Organizational Commitment Scale, which evaluates three dimensions of organizational commitment: affective commitment, normative commitment and commitment to continuity.

The conclusion reached was that the level of Organizational Commitment of the employees of the human resources area of the company SGS, located in Callao is estimated as 80% moderate, product of several factors that establish a close relationship with the level of satisfaction and the bond of attachment of the worker to the organization.

Key words: Organizational Commitment, employees, affective, normative, continuity.

INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional es una de las principales preocupaciones que tienen las gerencias en las organizaciones que buscan aumentar la productividad de sus trabajadores, de los talentos humanos, del cliente interno y empleados de la empresa.

Esta misma preocupación se ha dirigido a las naciones latinoamericanas por lo que se han desarrollado varias investigaciones, en medio de dificultades y resistencias para realizar inversiones por las empresas y estados a nivel de entidades que dirigen a la gran masa de recursos humanos, sea para educarlos o para el progreso laboral que pueden proyectar un cálculo para rendir mejor en sus puestos de trabajo.

Desde la perspectiva de los empleados, el compromiso organizacional permite la estabilidad laboral y certifica satisfacer necesidades tanto materiales como psicológicas. Las organizaciones para poder generar el compromiso en sus empleados necesitan realizar cambios organizacionales donde puedan brindar el clima organizacional adecuado como garantía de generar un compromiso entre la organización y el empleado.

En el caso particular se plantea la necesidad de conocer el compromiso organizacional en trabajadores de la empresa SGS del área de recursos humanos en la provincia constitucional del Callao, periodo 2018, considerando la importancia del compromiso organización para la consecución de objetivos institucionales.

En el mercado laboral actual donde el cambio organizacional es constante y variable existe la necesidad de que los trabajadores estén motivados, tengan mejor desempeño y estén implicados en su organización, eso hace ver que es necesario el compromiso en la organización.

El formar un vínculo de lealtad en el colaborador, hace que no se trabaje de manera individual, sino que inicie un deseo de trabajar de manera grupal y en equipo al formar un vínculo con su organización se da el compromiso organizacional.

En la actualidad los directivos de las empresas se han mentalizado al máximo, pues consideran que la motivación es fundamental, ya que se logra demostrar que a mayor motivación: mayor producción. En la parte de la psicología, representa que las personas motivadas suelen involucrarse a fondo con sus actitudes y acciones, por eso se considera como un factor importante pero no definitivo para el desarrollo del compromiso organizacional. Además, es significativo tomar en cuenta la relación de la motivación y el compromiso organizacional.

Conociendo que en la empresa SGS, muchos de los colaboradores del área de recursos humanos no dan su desempeño completo a la organización y en razón de lo descrito surge la necesidad de realizar la investigación del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del área de recursos humanos de la empresa SGS, en la provincia constitucional del Callao, periodo 2018; con la finalidad de mejorar la implicación de los recursos humanos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

Al comienzo de las organizaciones, siempre ha existido la preocupación del compromiso que tiene un trabajador, por lo que el ingreso de los colaboradores a una empresa es muy importante, pues esta unión o pacto depende de las necesidades e intereses de ambas partes, lo que traerá como consecuencia que el trabajador perdure por más tiempo en la organización y se sienta satisfecho en ella.

Las organizaciones, en su mayoría, buscan reducción de recursos. Habiendo alto grado de rotación, inestabilidad y falta de compromiso laboral, implicaría que las organizaciones generen más costos. Sin embargo, el compromiso laboral hace que las personas sean más comprometidas con su organización, se pongan la camiseta y actúen frente a cualquier dificultad que se presente. Cuando una organización piensa en el bienestar de su recurso humano, los colaboradores también se muestran agradecidos y comprometidos frente a las organizaciones.

Las organizaciones tienden a fomentar el compromiso de sus colaboradores para lograr la estabilidad y reducir los costos de rotación, dentro de las empresas se relaciona que los empleados comprometidos trabajan más y son más propensos a hacer un esfuerzo adicional y extra para lograr los objetivos organizacionales, los diversos estudios han demostrado consistentemente que el compromiso contribuye efectivamente en las organizaciones. (Meyer y Allen, 2004). Asimismo podemos denotar, que muchos colaboradores permanecen por años dentro de una organización ya que lo identifican como una especie de segundo

hogar donde se pasan la mayor parte del día y es allí, donde la organización debe de potenciar esta comodidad para reflejar al colaborador un buen lugar de trabajo. Con esta fidelidad, los resultados en la empresa serán óptimos y ambas partes colaborador y empleador se beneficiarían.

Chiavenato (2009) identificó que el compromiso organizacional como un factor clave que ayuda a reducir el ausentismo, lo cual evita ciertos perjuicios para la empresa, a esto, agrega Soberanes y De la Fuente (2009) que los empleados comprometidos y alineados no necesitan de ningún control, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la empresa, además piensan en ambas a nivel personal y esto produce una conexión favorable. Por tanto, para ellos el compromiso organizacional es importante porque tiene una impresión directa en actitudes y conductas del empleado; como la aceptación de metas, valores y cultura, disminución de inasistencia, baja rotación de personal entre otros aspectos. En referencia a ello, podemos ver que el ausentismo muchas veces causa inconvenientes en la productividad de una empresa, este factor es totalmente rechazado por las organizaciones; sin embargo, esto puede darse en excepción de temas médicos o algún conflicto personal que le impida asistir al trabajo. El colaborador comprometido busca integrar las metas personales con el de la organización y muchas veces en sus expectativas futuras, involucra a la organización en la que trabaja.

Según un artículo (La nación, 2014), indica que en una encuesta en Gallup se calculó que los trabajadores activamente no comprometidos estaban costando a las empresas norteamericanas 300.000 millones de dólares por año en pérdidas de productividad. Según la Consultora el índice de colaboradores comprometidos en su estudio, representa el 17%, lo que indica que estos colaboradores se ponen la camiseta. Esto quiere decir unos 22,5

millones de trabajadores norteamericanos activamente no comprometidos son aquellos empleados que no solo están descontentos con su trabajo, sino que están ocupados exteriorizando su descontento observando lo que logran sus compañeros de trabajo comprometidos. Cada uno de estos trabajadores enojados está causando a sus empleadores pérdidas anuales en productividad de unos 13,000 dólares en promedio. El colaborador no comprometido, es un ente que puede influir en los demás colaboradores y esto es un indicador preocupante para las organizaciones, ya que como dice el estudio realizado, pueden existir pérdidas millonarias. Es por ello, que se debe identificar aquellos colaboradores no comprometidos, para aplicar algún tipo de programa de intervención de incremento y reforzamiento del compromiso organizacional. Con esta técnica conoceremos mejor a donde apuntamos y podemos prevenir inconveniente futuros de una organización.

Para alcanzar mayores logros los gerentes tendrán que manejar adecuadamente el cambio, pero el manejo del cambio por lo general requiere de empleados comprometidos con sus empresas, empleados que se identifiquen con los valores, objetivos de la empresa y la traten como si fuera propia. (Rocha y Böhr, 2010).

El paulatino interés de las organizaciones por desarrollarse de manera eficiente y eficaz genera que los psicólogos y los responsables del Talento Humano profundicen los sustentos para el compromiso organizacional siendo este concepto sujeto de investigación en la Psicología Organizacional y resulta relevante poder estudiarlo. (Pérez, 2014).

García, (2012) en su investigación titulada: "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores región norte, 2012", encontró que existe relación entre algunas de las dimensiones del Síndrome de

Burnout y el Compromiso Organizacional, y que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel promedio seguido de un nivel alto en cuanto a la variable de compromiso organizacional. Debido al cansancio físico, excesivas horas de trabajo y el estrés laboral, disminuyen el desempeño y compromiso organizacional de los colaboradores con la organización que resultan ser desfavorables en cuanto al objetivo de las organizaciones

Debemos tener en cuenta a los jóvenes trabajadores, de ellos depende el futuro. Los millennials son importantes, ya que actualmente se observan jóvenes más desinteresados en su aspecto laboral e incluso cambian de trabajo constantemente porque no sienten que cumplen todas las necesidades que ellos requieren, y esto es un factor peligroso para las organizaciones, porque en el futuro se contará con los trabajadores millennials.

El estudio "Las carreras de los millennials: Visión 2020" realizado por Manpower indica que los millennials mexicanos priorizan tres cosas a la hora de elegir en donde trabajar o si deberían cambiarse de compañía: el dinero, la oportunidad de crecimiento y los días festivos o tiempo libre que tendrán para realizar su vida personal.

La inquietud de las cabezas en recursos humanos por ausencia de compromiso laboral de parte de los colaboradores y los escasos métodos para el mejoramiento de ésta, para fortalecer la cultura organizacional son temas que resaltan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú.

"En la actualidad, los colaboradores están exigiendo a sus empleadores la modificación de perspectivas, en especial los Millennials que innovan formas de trabajar, producir y

consumir. Por consiguiente, las empresas que dilatan el tiempo en cuanto a las acciones, quedan reducida las posibilidades del desarrollo de habilidades apropiadas para reforzar sus niveles jerárquicos”. Afirmó Alejandra D'Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú. (Citado en Diario Gestión, 2015) "En este nuevo universo laboral, las organizaciones deberán pensar métodos innovadores de cómo gestionar a sus empleados, concibiendo y proponiendo ideas que permitan recuperar al menos parte de ese control", sostuvo.

Según Deloitte (2015), el 87% de los Jefes de Recursos humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la ausencia del compromiso de los trabajadores es causante principal de las dificultades en las organizaciones. En esta línea, el 60% de colaboradores expresaron no contar con un método adecuado para la medición y mejoramiento del compromiso laboral. El 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover, mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización.

Por otro lado el diario “El peruano” en Perú (2017) presentó las declaraciones de Lydia Arbaiza: “Reconocer y mantener el compromiso laboral de los empleados es materia de interés para todas las organizaciones que desean conducir sostenidamente sus actividades de la mano con su personal”. Se conoce que lograr este compromiso constante en los trabajadores es una intranquilidad que las organizaciones tienen por pendiente, debido a los estudios que revelan bajos niveles de compromiso organizacional. El compromiso demanda que el empleado se encuentre dispuesto para tomar el reto transmitido y este presto para realizar esfuerzos logrando el objetivo en común. Es importante saber que las conductas de los empleados están vinculadas con el compromiso organizacional. Estas conductas se

pueden manifestar en varios factores que se revelan al realizar sus funciones. Si las conductas son positivas, éstas serán favorables para la empresa; sin embargo si esto se torna por el lado negativo, la empresa se verá afectada en muchos factores.

El lugar donde se realizará la investigación es en SGS sede Callao, donde se lleva un clima laboral agradable y los trabajadores denotan compromiso con la empresa. SGS tiene 32 años en el Perú, pero a nivel mundial ya es reconocida hace mucho tiempo. SGS es una empresa que brinda servicios de inspección verificación y certificación de operaciones de comercio internacional, asimismo cuenta con servicios de análisis de laboratorio.

SGS tiene una plantilla de más de 2.000 empleados y una red de 28 oficinas en el país. Debido a la población de recurso humano que cuenta esta empresa y a manera de seguir con el éxito para asegurar la continuación del progreso de la organización, nació el interés de investigar esta variable de mayor importancia en las organizaciones.

Se consideró estudiar la variable del compromiso organizacional, debido a que en los últimos 6 meses se ha incrementado el número de tardanzas, faltas injustificadas, llamadas de atención verbal, entre otras. Si este problema es continuo, probablemente tengamos un desequilibrio en las áreas de la empresa, lo que generaría pérdida de productividad, incrementos de costos, además de no llegar a la misión y visión que se tiene como organización. Por lo que se busca describir el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa SGS del área de recursos humanos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018?

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018.
- Determinar según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018.
- Determinar según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Para el logro del Compromiso Organizacional, la dirección de recursos humanos identifica a los siguientes mecanismos: Análisis de la identificación de los propósitos organizacionales, la lealtad y la vinculación del colaborador con su área de trabajo.

De esta manera, los colaboradores estarán identificados e involucrados en la organización que trabajen, y mayor será la posibilidad de que permanezcan en la misma. Asimismo, el compromiso laboral tiene una relación estrecha con el comportamiento laboral, ya que es la predisposición y actitud que tiene cada colaborador frente a la organización, y el compromiso influye en la motivación de cada trabajador.

El compromiso Organizacional se ha transformado en uno de las variantes más evaluadas por el comportamiento organizacional; una de las razones es que varios estudios han expuesto que el compromiso organizacional es el mejor predictor de rotación y de puntualidad.

El compromiso Organizacional abarca más que la fidelidad, a la aportación activa en las metas de la organización y una actitud positiva hacia el trabajo (Hellriegel y colbs, 1999). La fidelidad del colaborador se pueden presentar de distintas maneras y esto se debe a que no todos los trabajadores tienen el mismo nivel de compromiso, por lo que veremos que en las organizaciones percepciones distintas y esto se puede ver reflejado en diferentes formas de comportamiento de un colaborador en la organización.

La presente investigación tiene como propósito conocer el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en la provincia constitucional del Callao, periodo 2018, siendo útil para la organización y sus sedes a nivel internacional en afán de proporcionarle una visión más clara con respecto al compromiso organizacional dentro de la organización y aplicar algún programa de refuerzo o incremento de compromiso hacia la organización.

Los trabajadores que cuentan con un alto compromiso, expresan una adecuada predisposición a las variantes organizacionales, se responsabilizan en ellos y están con la disponibilidad de laborar más de lo establecido, postura que son apetecible para gerentes y directores. Por otro lado, en varias investigaciones nos indican que el compromiso de los trabajadores suelen crecer en medida que éstos experimentan mayor autonomía, responsabilidad y significado de su trabajo. Es decir, un colaborador que tiene un adecuado nivel de compromiso es aquel que conoce los objetivos, metas de la organización y en qué medida su aportación en el trabajo influye a los propósitos organizacionales. Este colaborador comprometido, tiene una imagen clara de trabajo seguro y estable para el futuro. Las organizaciones que capacitan y refuerzan constantemente los conocimientos de sus colaboradores, se verán recompensadas también con la aportación de los colaboradores.

Para el colaborador, el personaje más importante de la organización es el Líder que lo representa, éste puede ser un gerente o director de la organización. Si este personaje se involucra más en las actividades laborales y está presente en todo momento para los trabajadores con predisposición constante, tendremos la certeza que el colaborador se sentirá más comprometido, ya que la figura de autoridad es un factor de suma

importancia para todo colaborador, y esto motiva a que se sientan identificados con la organización.

La presente investigación se justifica de acuerdo a los criterios de aportación de los campos teórico, práctico y metodológico. En el aspecto teórico genera una rica fuente de información sobre esta temática. El sustento teórico, ayudará a futuras investigaciones realizados por otros investigadores. El resultado de esta investigación será comparado con otras teorías validadas, para de esta manera generar nuevos conocimientos científicos.

Desde el aspecto práctico, esta investigación nos ayudará a determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en la provincia constitucional del Callao, período 2018, y a partir de este estudio será el inicio de un plan estratégico y/o propuesta de intervención para ayudar a mejorar o reforzar este factor. Además, se considera que el aporte servirá para diversas empresas y apliquen la propuesta de intervención.

En el aspecto metodológico, las técnicas, procedimientos estadísticos e instrumentos utilizados en el presente estudio constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel de compromiso organizacional en las empresas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Osorio, L. (2016) realizó una investigación titulada *“Relación entre valores y compromiso organizacional en una institución de educación superior en Bogotá”*, el objetivo de estudio es conocer si existe relación entre los valores y el compromiso organizacional en una institución de educación superior en Bogotá. El tipo y diseño de investigación es descriptiva – correlacional. La población estuvo compuesta por 128 funcionarios administrativos de una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá. Los instrumentos que utilizaron fueron el cuestionario de valores de Schwartz y el Cuestionario de Meyer. Se concluyó que frente al compromiso se identifica que los empleados con mayor orientación al colectivismo tienen a desarrollar un compromiso afectivo mientras que los orientados al individualismo desarrollan uno normativo o calculativo.

Jarufe, S. (2017) realizó una investigación titulada *“Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral: Estudio para Cecinas Fanda”*, el objetivo de estudio es determinar si existe relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional para los trabajadores de la empresa de Cecinas Fanda. El tipo y diseño de investigación es descriptivo, correlación y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 65 trabajadores de la institución. Los instrumentos que se usaron fueron el cuestionario de satisfacción laboral “S20/23” de Meliá y Peiró (1998) y el

cuestionario “Compromiso organizacional” de Allen y Meyer (1991) agregando algunas variables de control. Se concluyó que, en cuanto al compromiso de los trabajadores, se observa que el compromiso afectivo es quien presenta el nivel más alto, en comparación con el compromiso normativo y el compromiso de continuidad.

Peña, M., Chávez, A. y Alarcón, M. (2016) puso en investigación: “*El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*”, el objetivo de estudio es identificar que componentes del compromiso organizacional está relacionado en pequeñas empresas. Su tipo de Investigación fue descriptiva y de diseño transversal. La muestra se determinó que fueran 120 sujetos. El instrumento utilizado fue el de Meyer y Allen lo cual permitió estudiar los factores del compromiso. Se concluyó que los trabajadores están identificados con la empresa y existe un sentido de lealtad a la misma, sin importar si están satisfechos o insatisfechos. Y a su vez les resulta atractivo continuar en la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa; ya que en la región hay muy pocas oportunidades de encontrar un trabajo igual o mejor remunerado, esto se debe a la situación que está viviendo el país con respecto al precio del acero.

Méndez, A. (2015) realizó una investigación titulada “Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México”, el objetivo de estudio es determinar el grado de clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México. El tipo y diseño de investigación es descriptiva – cuantitativa y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 633 colaboradores del parque Eco arqueológico en México. Los instrumentos que se utilizaron fueron el instrumento de Compromiso organizacional y el

instrumento de Clima Organizacional elaborado por Dr. Manuel Ramón. Se concluyó que el grado de clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México.

Gascón, M. y Marcano, H. (2013) realizaron una investigación titulada “*Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturin – Monagas*”, el objetivo de estudio es analizar el compromiso organizacional de los trabajadores de Arepera Venezuela – Maturin estado Monagas. El tipo de investigación es experimental y el diseño de investigación es descriptivo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en la Arepera Venezuela, Maturin Monagas. El instrumento utilizado fue el cuestionario desarrollado por Natalie Allen y John Meyer presentado en su libro “*Commiment in the work place*” (1997). Se concluyó que existe predominio del compromiso normativo que trae como consecuencia un compromiso medio dentro de la organización, en cuanto a las características sociodemográfica la población predominante es joven, en su mayoría mujeres y poseen niveles académicos elevados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Chirinos, D. y Vela, J. (2017) realizaron un estudio llamado: “*Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*”, donde su objetivo fue describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales. El tipo y diseño que se utilizo fue el descriptivo simple. La encuesta estuvo compuesta por 209

trabajadores, 108 hombres encuestados y 101 mujeres. El instrumento que utilizaron fue la Escala de Compromiso Organizacional (Meller & Allen, 1991). Se concluye que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana existe un alto nivel de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad.

Apestequi, J. (2017) realizó una investigación titulada “*Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017*” lo cual el objeto de estudio es conocer si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y el tipo es descriptivo – correlacional. La población está conformada por 250 trabajadores del área de ventas en una empresa de electrodomésticos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1997). Se concluye que existe una correlación muy significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, en el año 2017.

Chávez, D. (2017) realizó una investigación titulada “*Clima Organizacional y Compromiso laboral de los Trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huari- Áncash, 2017*”, tuvo como objetivo conocer si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari- Áncash en el año 2017. El tipo de investigación es correlacional, no

experimental, correlacional y el diseño de investigación es correlacional. La población de la encuesta está conformada por 36 colaboradores de la empresa. Los resultados concluyen que existe la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017.

Elguera, A. (2017) realizó una investigación titulada *“Equilibrio Trabajo – Familia y Compromiso Organizacional en Colaboradores de un hospital de la ciudad de Ica”*, donde el objetivo fue conocer si existe relación entre el equilibrio trabajo – familia y el compromiso organizacional en colaboradores del hospital Félix Torrealva Gutiérrez de Ica. El tipo y diseño de investigación es descriptivo – correlacional. La población estuvo compuesta por 155 colaboradores del área administrativa, personal médico, personal asistencia hospitalaria, choferes y practicantes. El instrumento que utilizaron fue La escala de compromiso organizacional (Meller & Allen, 1990) y la escala SWING (Moreno, Rodríguez, Sanz & Geurts, 2009). Se concluyó que la edad como los años de antigüedad se relaciona positivamente con el compromiso afectivo.

Luza, A. (2018) realizó una investigación titulada *“Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de los trabajadores de las comisiones ordinarias del congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017”*, lo cual el objeto de estudio fue conocer si existe relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017. El tipo de investigación fue correlacional y el diseño es no experimental, transversal y correlacional. La población fue compuesta por 242 personas, quienes representan el total de trabajadores de las comisiones ordinarias del Congreso de la Republica ocupando cargos como secretario técnico, técnico

parlamentario, especialista parlamentario, auxiliar, técnico, Asesor II, Asesor principal. El instrumento que utilizo fue Escala de Hackman y Oldham incluida en el Job Diagnostic Survey (1980) y la encuesta de compromiso organizacional de los autores Meyer y Allen. Se concluyó que existe compromiso organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú. La dimensión que predominó fue la de compromiso normativo, determinando que los trabajadores mantienen una lealtad y reciprocidad a su institución.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Origen y evolución del Compromiso Organizacional

Los primeros estudios sobre el compromiso registran de los años 60 del siglo pasado, gracias principalmente a los estudios realizados en el campo de la sociología.

Pero más tarde también los economistas y empresarios empezaron a percatarse de la importancia de este concepto y la influencia que podía tener en las empresas.

En un primer momento, su estudio se centró en el compromiso como una señal de la rotación de los trabajadores en la empresa y su influencia en los colaboradores. Aunque más tarde su interés también se orientó hacia resultados de la organización tales como el desempeño de los empleados, la eficacia, la satisfacción laboral, el absentismo, y otros factores que son indicadores del compromiso organizacional.

Debemos destacar que el compromiso del trabajador hacia la empresa no surge de una forma repentina si no que se va gestando poco a poco, con el paso del tiempo.

El compromiso se ve afectado por los periodos de inestabilidad económica ya que se da dentro de la empresa, que se suelen deteriorar debido al miedo que tienen los empleados a ser despedidos, como consecuencia de las políticas de recortes que suelen aplicar las organizaciones en estos períodos.

El compromiso organizacional desde que se comenzó a estudiar ha sufrido cambios como pasa con todos los nuevos descubrimientos o estudios. Desde la publicación de Gallardo y Traidó (2007) donde habla que a partir de este fenómeno vamos a proceder a establecer una pequeña evolución.

En primer lugar, el compromiso organizacional se estudió desde una perspectiva unidimensional por autores como Porter, Mowday y Streert hacia 1986. Estos autores únicamente reconocen una dimensión dentro del compromiso, la afectiva. Con el paso del tiempo, surgieron otros autores que justificaban una perspectiva multidimensional, aunque no se llegaba a un consenso en cuanto al número de dimensiones. En esta vía, los estudios con mayor relevancia han sido los realizados por O'Reilly y Chatman (1986) y los de Allen y Meyer (1991).

En el caso de O'Reilly y Chatman establecían el compromiso organizativo como un "vinculo psicológico" entre el trabajador y la organización, pero determinan que la unión entre ambos puede ser de diferentes formas, donde ellos establecen tres formas distintas. En primer lugar, establecen la conformidad que para ellos surge al aceptar actitudes y conductas para conseguir recompensas determinadas. En segundo lugar, tenemos la identificación que aparece cuando el empleado está orgulloso por pertenecer a la organización, aunque no comparte sus valores y objetivos. En último

lugar, dan una tercera dimensión denominada interiorización que se origina cuando empresa y trabajador tienen los mismos valores.

Por el lado de Allen y Meyer, también tenemos una división del compromiso en tres partes. Aunque tenemos que destacar que estos autores pasaron por diferentes concepciones hasta llegar a esta tridimensionalidad. En un primer momento establecieron que el compromiso se dividía en dos, estableciendo así una concepción bidimensional. Esta se componía por un lado por el compromiso afectivo (propuesto inicialmente por Porter, Mowday y Streert) y el compromiso de continuidad. Pero más tarde establecieron una tercera dimensión que denominaron compromiso normativo, estableciendo de esta forma la tridimensionalidad del compromiso organizacional.

La teoría tridimensional de Allen y Meyer es la más aceptada y la más estudiada, y es la que se desarrolla y se toma como referencia actualmente en las investigaciones.

2.2.2. Compromiso Organizacional

Para comenzar a definir al compromiso organizacional, debemos definir el compromiso en forma general. Éste sería el vínculo que surge de una persona hacia alguien o algo.

Desde un comienzo se ha definido de distintos parámetros al compromiso laboral, lo que ha originado muchas definiciones sobre ello. Pero lo que se puede decir es que los autores coinciden de forma general que el compromiso es un concepto positivo para empleados y organizaciones. Además, nos permite analizar otros aspectos como

la lealtad, la vinculación y la motivación de los trabajadores con la organización.

De acuerdo con Arciniega (2002) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular. Cuando un colaborador ha estado gran parte de su vida entregada a una organización, de por sí crea un vínculo donde el colaborador fija a la empresa como parte de sí mismo y de sus objetivos juntos con las metas organizacionales. Muchas veces estos colaboradores llegan a obtener cargos importantes en la organización y son difundidos constantemente a los demás para que sirva de ejemplo de crecimiento y línea de carrera.

Por su parte, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), consideran que el compromiso organizacional se da cuando la persona inicia el compromiso dentro de la organización, esto lo hace desde su estado interno. Para dicho fin, asume un acuerdo implícito con la institución donde trabaja y que al evaluarlo lo contrata por tiempo indefinido en ella. En dicho sentido, se infiere que el compromiso organizacional se establece toda vez que el colaborador conoce la realidad de la organización, favoreciendo al estado emotivo interior de cada quien, cargado de dosis de convicción por formar y permanecer como parte de la organización, asumiendo responsabilidades y retos propio del puesto de trabajo.

Chiavenato (2006) menciona al compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma. Es decir, su deseo de permanecer activamente en ella, siendo parte de sus objetivos y metas. En otras palabras, de acuerdo a la definición brindada por el autor, el compromiso organizacional refiere a sentirse parte de la empresa, sentirse a gusto dentro de ella y

querer seguir formando parte de la organización, enfocándose en colaborar para el logro de su misión y visión institucional.

Davis y Newstrom (2003) definen al compromiso organizacional, basados en tres actitudes: Sensación de identificación con las metas de la organización, sensación de participación en las obligaciones organizacionales y sensación de lealtad hacia la organización. En dicho sentido, el colaborador involucra afectos y emociones positivas hacia la institución de labores, dando parte de su tiempo y esfuerzo por sentirse parte importante dentro de ella.

2.2.3 Dimensiones del compromiso Organizacional

En lo que se refiere a las dimensiones del compromiso organizacional, existe un consenso en torno a la multidimensionalidad del término, aunque tampoco se llega un acuerdo sobre el número de estas dimensiones. Varios autores han tratado el tema de las dimensiones del compromiso como es el caso de O'Reilly y Chatman o Meyer y Schoorman (1992), pero ha sido el enfoque tridimensional propuesto por Allen y Meyer (1990) el que más estudios ha originado y por tanto el que más aceptado está al día de hoy.

Como se refiere, para Allen y Meyer (1991) hay tres dimensiones del compromiso, una dimensión afectiva o actitudinal, otra dimensión de continuidad o calculativa y por último la dimensión normativa, que son el resultado de tres estados psicológicos diferentes. Por tanto, estas dimensiones son distintas entre sí, tanto en la relación con sus determinantes como en la conducta que originen en los trabajadores.

a) Compromiso afectivo

Esta dimensión es la que más estudios ha generado a lo largo del tiempo. Mowday, Steer y Portes (1979) (cit. en Juaneda y González) definen este tipo como "la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede estar caracterizado por al menos tres factores:

- Fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización
- Disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización
- Fuerte deseo de permanencia como miembro de la organización

Por lo tanto, este tipo de compromiso podemos sacar que se caracteriza por la existencia de un vínculo emocional del trabajador hacia la empresa, ya que en ella alcanza saciar sus expectativas y necesidades. Esta dimensión hace que en el trabajador se genere un deseo de permanencia en la organización, quiere/desea estar en ella. Este compromiso se puede ver en las personas que se les "llena la boca" al hablar de las organizaciones en las que prestan sus servicios.

Los empleados con altos niveles de compromiso afectivo tienden a empatizar con los problemas que surgen en la organización y harán lo imposible por tratar de solucionarlos. Además, son favorables a los cambios que se puedan dar en la empresa y se involucran en ellos. Con lo establecido anteriormente, podemos decir que éste es el tipo de compromiso que necesitan las empresas de sus trabajadores y por tanto es el

compromiso que tiene que lograr generar. Esto se debe a que el trabajador está orgulloso y se encuentra vinculado e identificado con la empresa, así como con sus valores y objetivos.

b) *Compromiso de continuidad o continuo*

En esta dimensión se caracteriza porque el trabajador lleva a cabo una evaluación de los costes-beneficios que le originaría el abandono de la organización y al ver que los costes son mayores decide permanecer en ella. Podemos decir que se basa en el "coste de oportunidad". Los costes que le pueden suponer al trabajador pueden ser de diferente índole como por ejemplo financieros como recibir un salario menor en otra empresa debido a la pérdida de la antigüedad, físicos como tener que realizar mayor cantidad de tareas o psicológicos como estar sometido a un alto nivel de estrés.

En el caso de esta segunda dimensión el vínculo que hay entre el trabajador y la organización deja de ser emocional y pasa a ser un vínculo de carácter material, en el que el nivel de compromiso es bajo y está basado en el coste que le supone al trabajador el abandono. En este caso el desempeño del trabajador será el mínimo necesario, es decir, trabajará dentro de los umbrales mínimos establecidos por la empresa para poder mantener su trabajo. Igualmente, su permanencia en la empresa se verá condicionada a la espera de una oferta mejor o por la ausencia de alternativa.

Este tipo de compromiso lo vemos aumentar en las épocas de crisis o recesión económica como es el periodo que estamos sufriendo en la actualidad donde muchos trabajadores permanecen en sus empresas debido a la ausencia de puestos vacantes en

otras empresas. Tener a empleados con este tipo de compromiso no les interesa a las organizaciones ya que el trabajador no se siente implicado con la empresa más allá de la necesidad de permanencia y por tanto abandonará la empresa cuando tenga una mejor opción. En este caso el trabajador sigue en la organización porque lo necesita ante la ausencia de alternativas mejores. Hay que decir también que este tipo de compromiso genera en la empresa unos costes, tanto económicos como de tiempo, ya que cuando el trabajador abandone la empresa, debido a la aparición de una alternativa que considera mejor, la empresa perderá la inversión que realizó en este empleado cuando comenzó a formar parte de la organización y además necesitará encontrar a otro trabajador en el que tendrá que volver a invertir el tiempo y dinero que invirtió en el trabajador que se ha marchado. Por último, decir, que hay corrientes que cuestionan si este compromiso de continuidad se puede considerar como una dimensión del compromiso organizacional, ya que Meyer y Allen, defienden el compromiso como un estado psicológico y este no tiene obligatoriamente unas connotaciones psicológicas.

c) ***Compromiso normativo***

Esta división es la que menos se ha estudiado de las tres y por tanto la menos desarrollada, tanto a nivel práctico como teórico. En el caso de este compromiso, la unión que hay entre el trabajador y la organización es un vínculo que se basa en la obligación, es decir, es un vínculo de obligación moral. Este vínculo surge en aquellos trabajadores que piensan que es su deber permanecer en la organización, que es lo correcto, ya que se siente en deuda con la organización a causa de las oportunidades que le ha brindado, ya sea a través de la formación, de la confianza depositada en él o

cualquier otro tipo. Por ello, se genera un deber de permanencia en el empleado a través del cual este será leal a la organización.

Esta dimensión la podemos relacionar con la teoría de la reciprocidad que establece que "quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante" (Goulder, 1960) (cit. en Bayona, Goñi y Madorran, 2000). Hay que decir que estos tres tipos de dimensiones se pueden dar al mismo tiempo en un mismo individuo, pero en diferentes grados, por lo que una tendrá mayor peso que el resto. Asimismo, es importante contar con las tres dimensiones en niveles adecuados para tener un equilibrio salomónico y ambas partes, tanto empresa como colaborador, sean compensadas con las consecuencias de la fidelidad y compromiso de cada parte.

2.2.4 Modelos del Compromiso Organizacional

En esta sección se describen algunos de los modelos propuestos para el Compromiso Organizacional, tales como: el modelo unidimensional, el modelo bidimensional y el multidimensional.

a) Modelo unidimensional del compromiso

El modelo de Compromiso Organizacional desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como se citó en Patalano, 2008, p. 34) incurre únicamente en la relación afectiva del individuo con la organización. Este modelo ha sido considerado por varios investigadores y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que alcanzaría a predecir el

comportamiento de una persona.

b) *Modelo bidimensional del Compromiso Organizacional*

Existen diversos modelos que vislumbran dos dimensiones del Compromiso Organizacional. Los investigadores Angle y Perry (1981, como se citaron en Patalano, 2008, p. 35) teorizaron que el Compromiso Organizacional envuelve tanto "el compromiso de valor" o lazo positivo con la organización, y "el compromiso de permanencia", el cual centralizó en la compensación económica entre la organización y el empleado.

El modelo Bar-Hayim y Bermas (1992, como se citaron en Patalano, 2008, p.35) es parecido al modelo presentado por Angle y Perry, estos investigadores consideraron al compromiso como activo o pasivo. En este modelo, "el compromiso de valor" fue substituido por el término "compromiso activo", que se define como la identificación y participación con la organización y el "compromiso de permanencia" fue remplazado por el concepto de "compromiso pasivo".

c) *Modelo tridimensional del Compromiso Organizacional*

A partir del modelo de Angle y Perry los investigadores Penley y Gould (1988, como se citaron en Patelano, 2008, p. 36) desarrollaron su modelo incorporando conceptos de un modelo anterior de participación organizacional. Estos investigadores propusieron tres dimensiones del compromiso: compromiso

calculador, compromiso perdido, compromiso moral.

La primera dimensión se asemeja al compromiso de permanencia propuesto por Angle y Perry (1981, como se citaron en Patalano 2008, p. 36). La segunda dimensión del compromiso se refiere a que el individuo permanece en la organización debido a la ausencia de otras alternativas.

Finalmente, el compromiso moral, el cual, lo relacionan los investigadores con el compromiso de valor, esta dimensión involucra la aceptación e identificación del individuo con las metas de la organización.

Posteriormente, Jans (1989, como se citó en Patalano, 2008, p.36) intentó amplificar el modelo propuesto por Porter et al., (1974) por factores que no son laborales, tales como: carrera/etapa de la vida, la interacción trabajo-familia y crecimiento/involucramiento en el trabajo. Por su parte Meyer y Allen (1991, como se citaron en Meyer & Allen, 1997) se percataron en sus investigaciones que varias de las definiciones del Compromiso Organizacional consideran al compromiso como un estado psicológico que:

- Caracteriza las relaciones de los empleados con la organización
- Implica en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.

2.2.5. Importancia del Compromiso Organizacional

Una de las variantes más investigadas por el comportamiento organizacional, es el compromiso organizacional; la causante de que esto haya ocurrido, es que los estudios

han manifestado que el compromiso con la organización son mejores predictores de rotación y de puntualidad.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel y cols, 1999). En tal sentido, dicho compromiso conlleva a la unión de esfuerzos, al coordinar acciones con una buena predisposición de parte de los colaboradores a fin de alcanzar buenos resultados.

Los directivos de las organizaciones deben buscar que los colaboradores sean apasionados con su trabajo y que a pesar de los inconvenientes que puedan tener, siempre mantener la fidelidad con la empresa. Hoy en día, los jefes, gerentes y toda área administrativa de gestión deben promover e impulsar el talento humano, brindándole oportunidad de participación y crecimiento a sus colaboradores, puesto que se da un crecimiento simultáneo entre colaborador-organización.

El compromiso organizacional resulta muy importante en razón que demuestra las acciones y actitudes cultivadas en los colaboradores, producto de algo intrínseco que debe contar con factores predisponentes que emanen del área administrativa de gestión. Recordemos que actualmente las empresas han evolucionado y cambiado su manera de pensar, por tanto, se ha implementado tanto en organizaciones públicas como privadas el área de gestión del talento humano, debido a que varios estudios alrededor del mundo constatan que lo más importante con que cuenta la empresa es su capital humano. Pues este capital humano concretizará los objetivos institucionales con su esfuerzo, dedicación y compromiso laboral al trabajo.

Por tal razón, es cierto que las organizaciones que cuentan con trabajadores con alto nivel de compromiso, son aquellas que cuentan con altos niveles de desempeño, productividad y además bajos registros de ausentismo.

A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999). En efecto de lo anterior, el compromiso organizacional aporta al estudio del comportamiento del recurso humano, de forma completa, pues es una respuesta integral y perdurable a la organización como un todo, que el agrado de ubicarse en el puesto.

Betanzos y Paz (2007) indican que el compromiso organizacional brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso organizacional influye en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo, rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales.

Al respecto de lo afirmado por los autores anteriores, se determina que el compromiso organizacional comprende un beneficio recíproco entre colaborador y organización, ambos ganan y se favorecen. Por un lado el factor humano encuentra bienestar por las políticas internas de la empresa y beneficios otorgados por ésta, y de otro lado la organización se beneficia al contar con personal comprometido que se desenvuelve eficientemente, obteniendo mayor productividad y haciendo posible el

cumplimiento de su misión y visión.

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Por lo tanto, existen diferentes niveles y tipos de participación. Este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema (Katz y Kahn, 1986). Esto quiere decir que si una organización incrementa su productividad, la consecuencia es que los colaboradores también se verán beneficiados ya sea en el aspecto económico o en algún crecimiento laboral.

El Compromiso Organizacional es una de las técnicas que cuenta la dirección del capital humano para estudiar la identificación con los objetivos de la organización, lealtad y vinculación de los trabajadores con el espacio laboral. En consecuencia de esto, los trabajadores estarán identificados e involucrados en la empresa que laboran, y tendrán más posibilidades que tengan continuidad laboral.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claire y Böhr, 2003). El compromiso que se genera en el colaborador es de suma importancia para cualquier organización, las ventajas son incontables y en todos los aspectos. Cuando una organización llega a fidelizar a su personal y se encuentra con un compromiso organizacional sólido, ésta sentirá que ha logrado uno de sus objetivos, porque definitivamente el predictor de la misma será favorable.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Actitud:** Se define como el estado de la disposición nerviosa y mental, que se constituye a partir de experiencias personales y que dirige o conduce la resolución de una persona ante cierta eventualidad.

- **Comportamiento:** Se trata de la forma de portarse de los individuos frente a los estímulos y en conjunto con el entorno.

- **Cultura:** El compuesto de saberes, creencias y normas de conducta de un grupo social, adjuntando los materiales que usan estos miembros para informarse entre sí y resolver las necesidades que se presenten.

- **Deber:** El deber puede tomar distintas maneras de obligaciones, en referencia al ámbito con el cual esté relacionado: moral, jurídico, tributario, financiero y social.

- **Esfuerzo:** Es el empleo enérgico de la fuerza física contra algún impulso o resistencia o empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades.

- **Lealtad:** Sentimiento de consideración y honestidad a los principios morales personales, y a compromisos decretados hacia alguien o algo.

- **Moral:** Grupo de hábitos y normas que se estiman buenas para conducir o

considerar el comportamiento de los individuos en una comunidad.

- **Motivación:** Es un estímulo que concibe mantener una continuación en las acciones que se acerca al individuo al resultado de un objetivo y una vez que lo haya logrado, colmara una necesidad.

- **Necesidad:** Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación.

- **Normativa:** Se conoce como normativa a la norma o conjunto de normas que guían, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización, materia y/o actividad.

- **Organización:** Esto se refiere al establecimiento de una estructura para la sistematización racional de los recursos por medio de la agrupación de actividades, disposición y jerarquías.

- **Satisfacción:** Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque implica observar y describir el comportamiento de un grupo de sujetos sin intervenir sobre él de ninguna manera. Según Rodríguez, H. (2005), define la investigación descriptiva como la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, composición o procesos del fenómeno.

La investigación según el enfoque es cuantitativa, porque asigna valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo buscan hallar con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único. El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (Palella y Martins, 2012).

De la afirmación citada por los autores anteriores se infiere que el investigador que

utiliza este tipo de diseño resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (adultos mayores)

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población de estudio, está conformada por 30 trabajadores lo cuales pertenecen al área de Recursos humanos de la empresa SGS, que oscilan entre las edades de 25 a 45 años, fueron encuestados durante el periodo 2018.

3.3.2. Muestra

La muestra es intencional, no probabilística y de tipo censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por lo tanto, está conformada por las 30 personas que laboran en el área de Recursos Humanos de la empresa SGS de la provincia constitucional del Callao.

3.4. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de estudio es el compromiso organizacional y considera como factores sociodemográficos: la edad y el sexo.

Además, la variable compromiso organizacional presenta categorías o dimensiones de las cuales se derivan los indicadores. Las categorías o dimensiones de la variable son: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla 1: Matriz de Operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INDICE | INSTRUMENTO |
|---------------------------|---|--|----------------------------------|--|----------------------|------------------------------------|---|
| COMPROMISO ORGANIZACIONAL | Robbins y Coulter (2010) mencionan al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular con sus metas y sus deseos, a fin de asegurar su pertenencia a esa organización. | El compromiso organizacional para Meyer y Allen (1997): “es estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusión es en la decisión de continuar formando parte de la organización”. Considerando que las dimensiones que miden al compromiso organizacional responde a las siguientes dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. | <i>Compromiso Afectivo</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por la permanencia • Identificación con la problemática • Sentimiento de permanencia | 6, 9, 12, 14, 15, 18 | En total acuerdo (5) | Cuestionario de Compromiso Organizacional |
| | | | <i>Compromiso de continuidad</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad y deseo de permanencia • Reconocimiento por labor realizada • Confianza depositada en la organización. | 2, 7, 8, 10, 11, 13 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | |
| | | | <i>Compromiso normativo</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación interna y moral para su permanencia • Sentimiento de lealtad • Sentimiento de obligación | 1, 3, 4, 5, 16, 17 | En desacuerdo (2) | |
| | | | | | | En total desacuerdo (1) | |

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica utilizada para esta investigación es la encuesta y el instrumento utilizado es la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO) que tiene como objetivo conocer el tipo de compromiso organizacional que muestran los sujetos con su organización. A continuación, se detalla el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA

- **Nombre del Test:** Cuestionario de Compromiso Organizacional
- **Autores:** Meyer y Allen (1997)
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Adaptación peruana:** Margarita Pérez Ramírez (2017)
- **Forma de Administración:** Individual / Colectiva
- **Objetivo:** Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización.
- **Ámbito de aplicación:** Colaboradores del área de Recursos humanos de la empresa SGS – Callao.
- **Estructuración:** 3 componentes (Consta de 18 ítems)
Componente Afectivo / Componente de Continuidad / Componente normativo
- **Duración:** 15 minutos
- **Calificación:** Preguntas cerradas con lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, lo cual se identifique. Los valores están propuestos en escalas de Likert que van desde el 1 al 5 que se detallan en el siguiente cuadro.

Tabla 2. *Escala de calificación del instrumento*

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|---------------|---------------------------------------|------------|---------------------|
| En total desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo, ni en acuerdo | De acuerdo | En total acuerdo |

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 de la variable en general.

Tabla 3. *Baremo de interpretación de la variable*

| Niveles | I al III | Total |
|----------|----------|-------|
| Bajo | 6-15 | 18-47 |
| Moderado | 16-24 | 48-74 |
| Alto | 25-30 | 75-90 |

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según el sexo

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 18 | 60 |
| Masculino | 12 | 40 |
| Total | 30 | 100 |

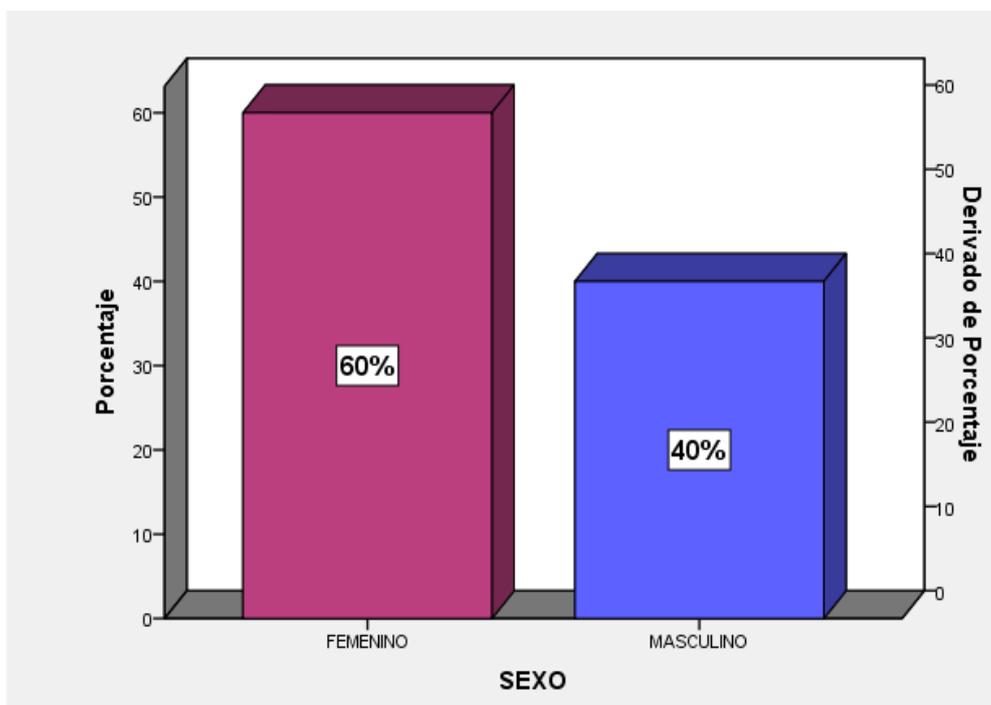


Figura 2. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao – Según sexo.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de participantes en el estudio son del sexo femenino igual al 60% (18) y el 40% (12) son del sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la edad

| Edades | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|
| 24-30 | 21 | 70 |
| 31-36 | 6 | 20 |
| 37-45 | 3 | 10 |
| Total | 30 | 100 |

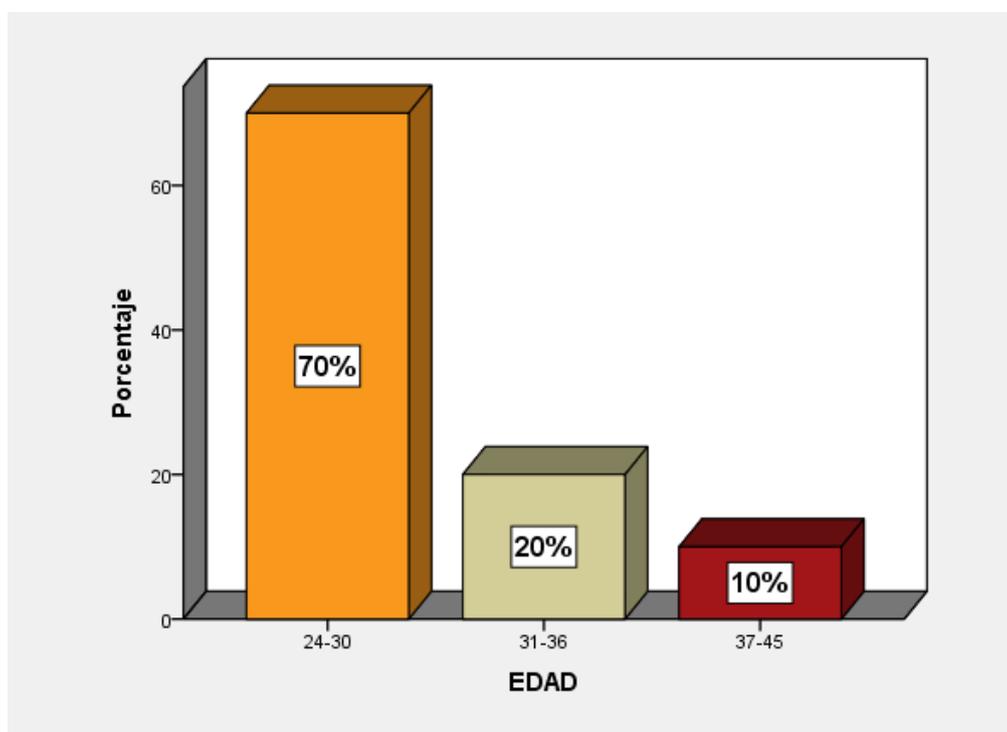


Figura 3. Datos sociodemográficos de los trabajadores de SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao – Según Edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de trabajadores es igual a 70% que tienen entre 24 a 30 años y en menor proporción igual a 10% que tienen 37 a 45 años de edad.

4.2 Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 6. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso afectivo.

| Niveles de Compromiso Afectivo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|------------|
| BAJO | 1 | 3 |
| MODERADO | 22 | 73 |
| ALTO | 7 | 23 |
| Total | 30 | 100 |

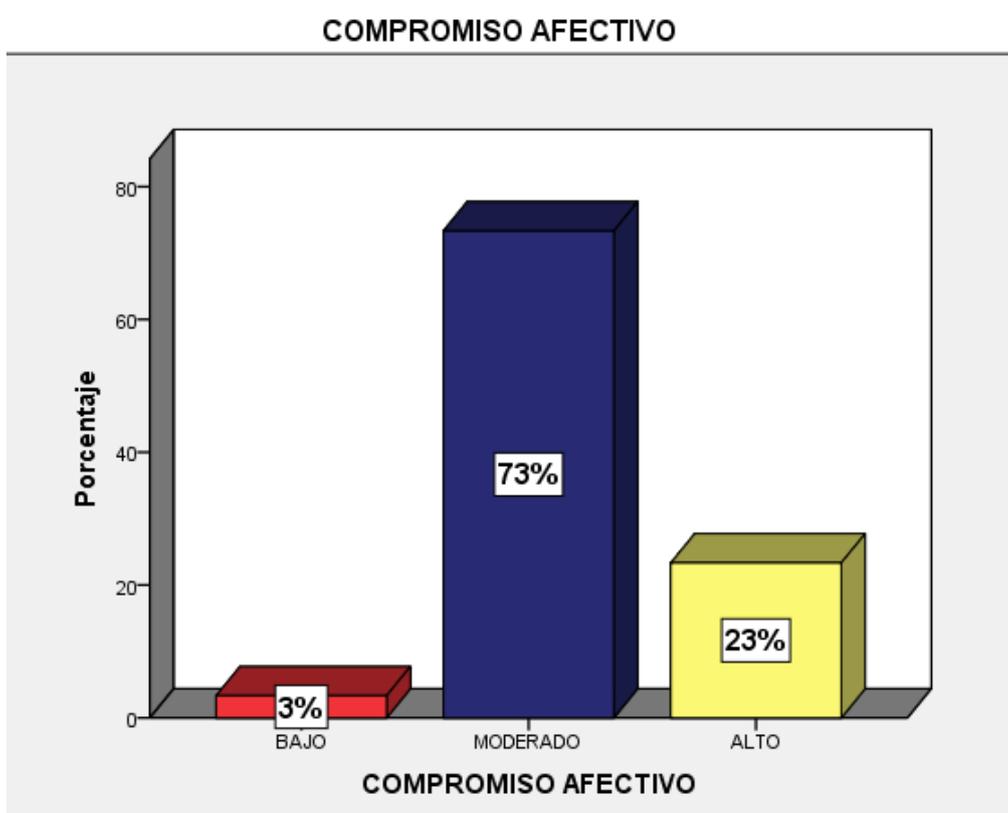


Figura 4. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso afectivo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión del compromiso afectivo se determina que la mayoría cuenta con un nivel moderado en un 73%, seguido por el 23% que tienen un alto nivel y solo el 3 % reconoce un bajo nivel de compromiso organizacional.

Tabla 7. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso Normativo.

| Niveles de Compromiso Normativo | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| BAJO | 1 | 3 |
| MODERADO | 27 | 90 |
| ALTO | 2 | 7 |
| Total | 30 | 100 |

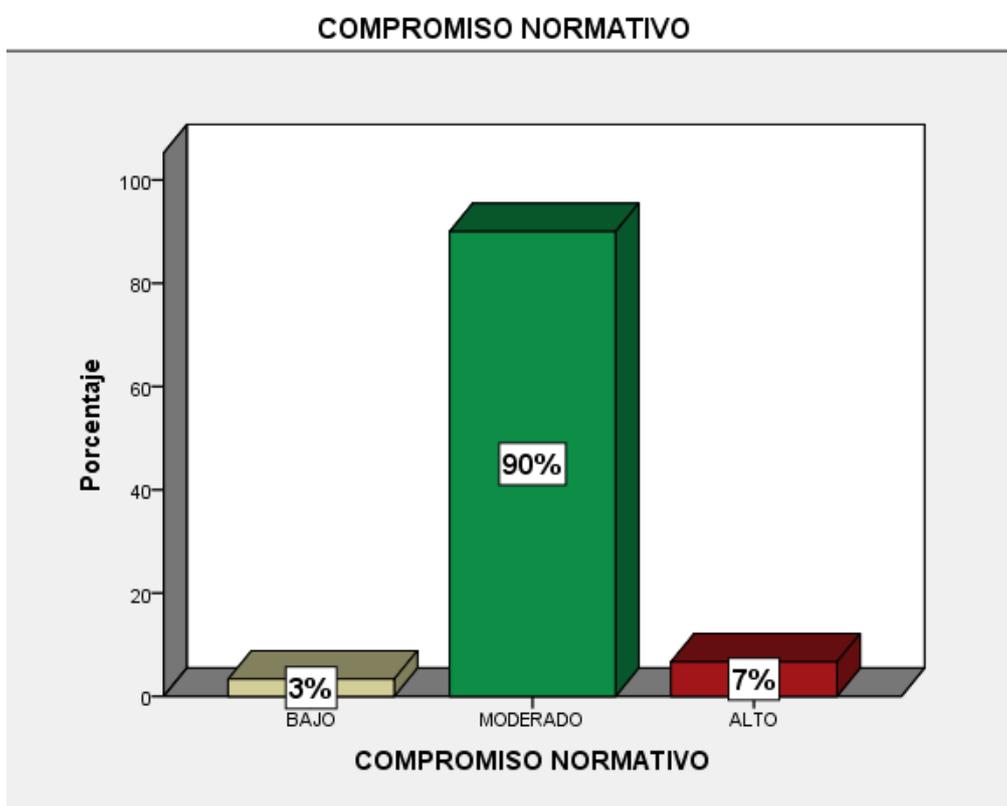


Figura 5. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso Normativo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de compromiso normativo es moderado en un 90%, en un 7% resulta ser alto y en un 3 % es bajo.

Tabla 8. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso de Continuidad.

| Niveles de Compromiso de Continuidad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| BAJO | 1 | 3 |
| MODERADO | 25 | 83 |
| ALTO | 4 | 13 |
| Total | 30 | 100 |

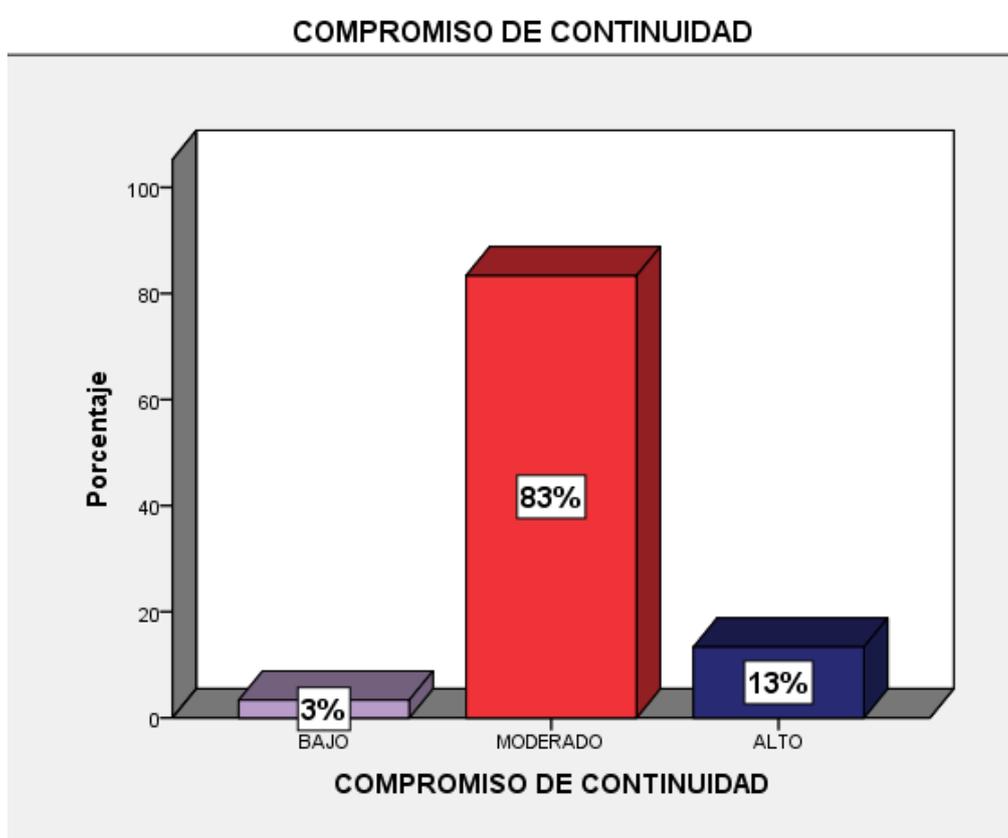


Figura 6. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, según la dimensión del compromiso de Continuidad.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de compromiso de continuidad se determina que es moderado con un 83%, seguido por el 13% que cuenta como alto y solo el 3% tienen un bajo nivel.

Tabla 9. Nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de recursos humanos del distrito del Callao, periodo 2018.

| Compromiso Organizacional | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| BAJO | 1 | 3 |
| MODERADO | 24 | 80 |
| ALTO | 5 | 17 |
| Total | 30 | 100 |



Figura 7. Nivel de compromiso Organizacional de la empresa SGS del área de Recursos Humanos del distrito del Callao, periodo 2018.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de Compromiso Organizacional de la empresa SGS es moderado en un 80% (24), en un 17% (5) resulta ser alto y en un 3% (1) es bajo.

4.3 Procesamiento de los resultados

Para el objetivo del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se dio el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes por cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo total de cada dimensión y por la variable misma, para traspasar los valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y gráficos, que resumen los resultados obtenidos.

En las tablas y gráficos se muestran las frecuencias y porcentajes obtenidos por cada nivel del baremo. Obteniendo así un oprimio análisis sobre la realidad de la empresa estudiada.

4.4 Discusión de los resultados

En la siguiente, analizamos los resultados obtenidos sobre la muestra de estudio, estableciendo las diferencias o coincidencias con las teorías o investigaciones estudiadas anteriormente por otros autores sobre la misma variable de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel del Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa SGS es moderado en un 80%, lo cual representa la mayoría de colaboradores del área. Esto coincide

con el resultado encontrado por Gascón, M. y Marcano, H. (2013) en su estudio titulado *“Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín – Monagas”*, donde concluye que existe un compromiso moderado dentro de la organización. La coincidencia de ambos estudios, existe la predisposición al cambio ciñéndose a la reestructuración e innovación que se presenten.

Una de las dimensiones de estudio del Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa SGS en el área de Recursos Humanos, fue el compromiso afectivo, donde se obtuvo en la mayoría de encuestados igual al 73% como moderado. Este resultado coincide por lo establecido por Chirinos, D. y Vela, J. (2017), en su investigación *“Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana”*, quienes concluyen en su investigación que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana existe un alto nivel de vinculación afectiva. Dicha coincidencia se debe a que muchos colaboradores se comprometen con las empresas porque sienten emociones por ella, es por eso, que permanecen por periodos largos como es el caso de SGS donde un 40% aproximadamente de los colaboradores han laborado por más de 2 años en esta organización.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, la dimensión que predominó fue la del compromiso normativo que determinó que un 90% es moderado. Este resultado coincide con la investigación de Luza, A. (2018) en la ciudad de Lima titulada *“Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de los trabajadores de las comisiones ordinarias del congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017”*, donde concluye que la dimensión que más predominó fue la del compromiso normativo, determinando que los colaboradores mantienen lealtad y reciprocidad a su institución. Dicha

coincidencia se debe a que los colaboradores se sienten en deuda con la organización a causa de las oportunidades que se les ha otorgado, ya que a través de la línea de carrera que surge en las organizaciones muchos alcanzaron posición de mayor nivel.

Lo indicado en el párrafo anterior, se confirma lo dicho debido a que en el área de recursos humanos de la empresa SGS, algunos de los colaboradores han tenido oportunidades de ascenso conforme al desempeño que tienen, por lo que se puede determinar como una retribución del colaborador hacia la empresa en estar en la misma por un vínculo moral ya que ambas crecen durante el tiempo. Asimismo, el colaborador se siente comprometido porque sabe que crecerá como profesional dentro de la organización ya que existe una línea de carrera.

En torno a la dimensión de continuidad se determinó que la mayoría de los colaboradores, percibe como moderado en un 83% evidenciándose cierta relación con el estudio realizado por Peña, M., Chávez, A. y Alarcón, M. (2016), titulado “*El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*”, quien concluye que los trabajadores están identificados con la empresa y existe un sentido de lealtad a la misma, sin importar si están satisfechos o insatisfechos.

Y a su vez les resulta atractivo continuar en la organización. Dicha relación se da porque muchos colaboradores sienten inseguridad de poder encontrar otro trabajo que les brinden mejores beneficios o condiciones laborales, es por ello que permanecen por años y no ascienden a mejores puestos.

En general, habiendo establecido coincidencias en varios factores analizados en la

presente investigación con los resultados de otros autores, se percibe la necesidad de reforzar el compromiso organizacional de las empresas en general, ya que aún tiene mucho por mejorar.

4.5 Conclusiones

- El nivel de Compromiso Organizacional de los colaboradores del área de recursos humanos de la empresa SGS, ubicado en el Callao se estima como moderado en un 80 %, producto de varios factores que establecen una estrecha relación con el nivel de satisfacción y el vínculo de apego del trabajador a la organización.
- En la dimensión de compromiso afectivo se determina que en un 73% es moderado, debido a que los colaboradores no están totalmente orgullosos con la organización y se encuentran identificados de manera regular con la empresa, así como con sus objetivos y valores.
- En la dimensión de compromiso normativo se determina que en un 90 % es moderado, propiciado por que la mayoría de trabajadores no toman mucho en cuenta las normas, valores u objetivos de la organización.
- En la dimensión de compromiso de continuidad se establece que en un 83% es moderado, esto debido a que los trabajadores no están seguros totalmente en continuar en la empresa, ellos tienen la idea que pueden encontrar otra empresa donde les puedan brindar mejores beneficios.

4.6 Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Recursos humanos de la Empresa SGS en el Callao, periodo 2018.

- La empresa SGS – Callao debe realizar un programa de intervención para su área de recursos humanos con la finalidad de incrementar el compromiso organizacional del personal del área, ya que ellos son el rostro de la empresa para las demás áreas.
- La gerente de Recursos humanos debe fomentar los valores, misión y visión de la empresa, incentivando la participación de todos los colaboradores del área, para así generar una cultura organizacional normativa.
- El jefe de personal debe promover los vínculos afectivos entre los colaboradores, de manera que desarrollen apego y cariño por la organización y den su mayor esfuerzo para alcanzar las metas institucionales.
- La gerente de recursos humanos debería potenciar el clima laboral del área de recursos humanos para que el personal sientan que por más que haya empresas que les brinden mejor salario o condiciones laborales, ellos pueden sentir que el coste – beneficio es mejor en la empresa donde pertenecen.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

Taller: “El Compromiso Organizacional con mi Empresa”

Objetivo General:

- Incrementar el compromiso organizacional de los trabajadores del área de Recursos humanos de la empresa SGS.

Objetivos Específicos:

- Reforzar el adecuado clima organizacional
- Fortalecer la cultura organizacional de la empresa.
- Potencializar el vínculo afectivo trabajador – empresa.
- Promover los valores de la lealtad y fidelidad de los trabajadores hacia la empresa.
- Incrementar la comunicación entre sub-áreas del área de recursos humanos.

5.2 Justificación del Problema

En la investigación denominada “El compromiso organizacional del área de recursos humanos de la empresa SGS, Callao”, se obtuvo como resultado que los colaboradores cuentan con un moderado nivel de compromiso organizacional, por lo que la lealtad, el sentimiento de pertenencia y la fidelidad hacia la empresa no se encuentran firmemente

instauradas, esto se ve reflejado en los colaboradores ya que no necesariamente por tener mucho tiempo en la empresa, en la mayoría de trabajadores del área, cumplen con los objetivos pactados y esto se da porque no se encuentran comprometidos en su totalidad.

El compromiso organizacional es un factor de suma importancia dentro de las organizaciones, ya que podemos observar el grado de identificación y pertenencia que cuenta el trabajador con la empresa. Robbins (1996), define el compromiso organizacional como una identificación personal del empleado con una organización en particular, sus metas y deseos. Un alto compromiso en el trabajo se traduce en identificarse con el trabajo específico, mientras que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización. Por lo tanto, apuntamos al compromiso organizacional ya que engloba todos los aspectos que necesita la organización para un buen desempeño y así obtenga la productividad que apunta.

Hellriegel (1999), señala que el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización; la disposición del empleado de realizar un gran esfuerzo para el beneficio de la organización. Por ello, el conocer el compromiso organizacional de la empresa nos ayuda a predecir la satisfacción del colaborador con la empresa, liderazgo y desempeño. La influencia del compromiso organizacional se puede ver reflejada en la rotación, clima, comunicación y satisfacción laboral.

Existen organizaciones que mantienen a los colaboradores satisfechos solo por un estímulo salarial y esto no significa necesariamente que el colaborador se sienta bien en la organización.

Meyer y Allen (1991) concluyen que el salario que recibe un colaborador como contraprestación de sus servicios no puede ser un estímulo para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional, ya que el desempeño de las tareas, la capacitación y desarrollo de las potencialidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los colaboradores y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso.

Para los jóvenes, el compromiso laboral requiere conexión entre lo que se dice y lo que se hace, entre lo que está escrito en la misión y las políticas de la empresa, y lo que es justificado por sus gerentes. La confianza de los jefes inmediatos y superiores impacta en el compromiso laboral, así como la consistencia entre los valores, la misión, la estrategia y las operaciones diarias son esenciales para las compañías que están tratando de comprometer a sus colaboradores.

5.3. Establecimiento de objetivos

Primera sesión:

Nombre de la sesión: “Conociendo el compromiso organizacional“

Objetivo:

- Repotenciar los conocimientos sobre el compromiso organizacional

Bienvenida:

La gerente del área dará la bienvenida de los colaboradores que forman parte de recursos humanos al taller del compromiso organizacional.

Presentación de los miembros del taller: Con la finalidad de que todos los integrantes sean tomados en cuenta y se presenten, cada miembro del taller hará una breve presentación sobre su vida profesional y algunos detalles relevantes sobre su puesto en la empresa.

Dinámica: “Palabras Claves”

El asistente indicará que los colaboradores formen 3 grupos de cuatro y 1 grupo de tres integrantes, además se les entregará un plumón por grupo. El facilitador iniciará la dinámica preguntando “¿Qué se necesita para que exista compromiso organizacional en la empresa?”. Se le pedirá a cada grupo que elija un representante y escriba en el papelógrafo que estará pegado en la pared, su respuesta. El facilitador hará hincapié a las respuestas y preguntará porque es importante “La respuesta” para que exista el compromiso organizacional. El grupo que eligió esa respuesta, explicara el porqué. Los demás compañeros también podrán apoyar con más ideas. Finalmente, el facilitador dará la información general sobre el significado del compromiso organizacional apoyándose de las respuestas que dieron como grupo.

Recursos Humanos:

Gerente de recursos humanos, el facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Papelografos, cartulina, plumones, hojas y lapiceros.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

55 minutos (Bienvenida: 5 minutos, presentación de integrantes: 15 minutos, dinámica: 25 minutos, evaluación: 10 minutos)

Evaluación:

Se aplicará una evaluación sobre el significado del compromiso organizacional y qué conlleva a su desarrollo en las organizaciones.

Segunda Sesión:

Nombre de la sesión: “Trabajo en Equipo”

Objetivo:

- Fomentar el espíritu de equipo de trabajo.

Actividad: Dinámica “La búsqueda del tesoro”

Se volverán a formar en 3 grupos de cuatro y 1 grupo de tres integrantes. El facilitador tendrá que dar las indicaciones sobre la actividad a realizar. El asistente entregará al azar la lista junto con un plazo de tiempo máximo en el que deberán completar las actividades de la lista. Entre las tareas pueden incluir sacarse un selfie con un compañero de trabajo que no conozca, sacar una foto de las instalaciones de otra área u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc. Todas estas acciones se realizarán en grupo. Gana el grupo quien complete la mayoría de las tareas al menor tiempo.

Al finalizar la dinámica, se reunirán todos a contar las experiencias que tuvieron al realizar estas actividades fuera de lo común.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Hojas bond, lapiceros, útiles de oficina.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

40 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica: 20 minutos, Post-dinámica: 10 minutos, evaluación: 5 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Tercera Sesión:

Nombre de la sesión: “La cultura organizacional de la empresa”

Objetivo:

- Fortalecer la cultura organizacional de los miembros del área.

Actividad: Dinámica: “Verdades y Mentiras”

Se volverán a formar en 3 grupos de cuatro y 1 grupo de tres integrantes. El facilitador dará la indicación de la dinámica. Cada grupo tendrá que mencionar a los demás 3 costumbres que se hacen efectivas diariamente en la empresa (Por ejemplo: “Usar tus tres puntos de apoyo, Usar el fotocheck para ingreso a otras áreas o Reportar en caso veas alguna incidencia de emergencia) y 1 de ellas será falsa, esta última debe estar “maquillada”, quiere decir que tiene que asemejarse mucho a la realidad pero no debe ser correcta. La información se escribirá con plumones en pedazos de cartulina que posteriormente serán pegados en la pared. Un integrante de cada grupo deberá compartir estos 4 datos de manera aleatoria a todos. Los integrantes de los demás grupos tendrán que identificar cual es la información falsa.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Cartulinas, plumones, hojas, lapiceros, cinta masking tape.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

40 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica: 25 minutos, evaluación: 10 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Cuarta Sesión:**Nombre de la sesión: “La comunicación de Recursos Humanos”****Objetivo:**

- Intensificar la comunicación entre mis compañeros del área.

Actividad: Dinámica “El campo de minas”

Se juntaran en parejas aleatoriamente. El facilitador indicará la actividad a realizar en la dinámica. En un salón de gran espacio, el asistente pondrá los conos, pelotas, botellas y goma sintética. Estos objetos serán colocados dispersos en todo el espacio e incluso tendrán dificultades adicionales para hacer el camino más complejo. El facilitador designará a una persona de cada pareja para que sea vendada en los ojos. La otra persona debe guiar a su compañero para que cruce el espacio de un lado a otro sin pisar los objetos, utilizando únicamente las indicaciones verbales. La persona que tiene la venda puesta, tendrá que saber coordinar con su compañero para no pisar los objetos o dificultades del piso.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Conos, botellas, pelotas, goma sintética, vendas, hojas bond, lapiceros.

Recursos de Infraestructura:

Salón grande.

Tiempo total:

50 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica: 35 minutos, evaluación: 10 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Quinta sesión:**Nombre de la sesión: “Mi empresa, mi segundo hogar”****Objetivo:**

- Fortificar el vínculo afectivo trabajador – empresa.

Actividad: Dinámica: “Cadena de asociaciones”

El facilitador indicará algunos eventos específicos (Fiesta de fin de año, concursos de la empresa, Navidad en SGS, etc.) de la empresa donde se buscará crear vínculos afectivos. Asimismo, todos los integrantes del grupo mencionarán una experiencia que les cause emociones al contarla o que marco al colaborador en la empresa. El trabajador también podrá definir en frases cortas a la empresa, además, podrán definir porque siguen en la organización y si cumplieron sus objetivos a corto o mediano plazo. De manera libre, los integrantes podrán decir porque se asocia a la empresa como un segundo hogar y porque es significativo para ellos. Al finalizar este relato de experiencias, formaran 3 grupos de cuatro y 1 de tres, se les entregara periódicos, tijeras, plumones y cartulinas para que de manera libre hagan un gráfico o un material que describa la empresa para ellos. Seleccionarán un miembro de equipo para que exponga la idea sobre la empresa.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Periódicos, tijeras, plumones, goma sintética, cartulinas, hojas bond, lapiceros.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

45 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica: 35 minutos, evaluación: 5 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Sexta Sesión:

Nombre de la sesión: “La metas de mi organización”

Objetivo:

- Desarrollar la sensibilización y concientización del trabajador sobre la empresa.

Actividad: Dinámica “Los logros de mi empresa”

El facilitador empezará indicando la actividad a realizar en esta sesión. El asistente proyectará en el aula la presentación sobre la empresa donde el contenido se tratará del desempeño de la organización en las sedes a nivel mundial, los objetivos y los logros alcanzados en los últimos 5 años. Con referencia a los colaboradores, se indicará las nuevas formas de línea de carrera y todos los beneficios actualizados para el colaborador. Después de realizar esta presentación, los integrantes proyectarán de forma dinámica en una hoja el

significado personal de SGS como organización a nivel mundial. Además, podrán responder de forma gráfica, las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es mi objetivo de pertenecer a la empresa?
- ¿Considero que me ayuda a crecer profesionalmente?
- ¿Me siento orgulloso de pertenecer aquí?

Finalmente, el material realizado será colocado en un periódico mural que será diseñado por todo el grupo.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Tijeras, goma sintética, plumones, cartulinas, hojas bond, hojas de colores, Periódico mural.

Recursos de Tecnológicos:

Laptop, Proyectos, presentación de la empresa en Power Point y un pasador de diapositivas.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

40 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica de presentación de la empresa: 10 minutos, dinámica de diseño: 20 minutos, evaluación: 5 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Séptima Sesión:

Nombre de la sesión: “El liderazgo en mi organización”

Objetivo:

- Identificar el liderazgo de los miembros del grupo.

Actividad: Dinámica: “La caída del huevo”

Se volverán a formar en 3 grupos de cuatro y 1 grupo de tres integrantes. El facilitador dará las indicaciones de la dinámica. El asistente entregará un huevo fresco al líder de cada equipo que será asignado al azar. Los grupos pondrán la mayor cantidad de artículos de oficina y harán algún tipo de artilugio para proteger al huevo. Para ello, tendrán diferentes recursos materiales como tijeras, periódicos, lapiceros, hojas de reciclaje, cinta adhesiva, goma sintética y plumones. En el desarrollo de la dinámica el facilitador reconocerá quien realmente dirigió el equipo para llegar al objetivo en común y este líder no necesariamente será la persona que se asignó. Después de un tiempo estipulado, se le indicará a cada grupo que entregue lo realizado. El facilitador junto con el asistente se acercarán a las escaleras para lanzar desde el tercer piso (De la empresa) los huevos protegidos. Finalmente, el asistente deberá deshacer la protección y verificará si efectivamente el huevo se rompió o no.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Huevos, tijeras, periódicos, lapiceros, hojas de reciclaje, cinta adhesiva, goma sintética y plumones.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

45 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica de protección del huevo: 20 minutos, lanzamiento del huevo y verificación: 10 minutos, evaluación: 5 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

Octava Sesión:

Nombre de la sesión: “Los valores corporativos”

Objetivo:

- Implantar los valores corporativos.

Actividad: “El cuadro final”

Se volverán a formar en 3 grupos de cuatro y 1 grupo de tres integrantes. El facilitador dará las indicaciones de la dinámica. El asistente deberá entregar una cartulina a cada grupo, con pinceles y temperas, hojas de colores, plumones, etc. De manera creativa, los grupos deberán hacer un dibujo, palabras o símbolos que estén relacionados a los valores corporativos. Una vez finalizado el tiempo, se les invita a cada grupo que expongan el significado y el por qué se realizó cada dibujo. Es ideal que cada integrante comente su experiencia y cómo se siente, en este tiempo aprovecharemos para que seque la pintura del cuadro. Para finalizar sobre un cartón más grande que la cartulina deberemos pegar el cuadro final, el mismo deberá ser un retrato de cierre de grupo.

Recursos Humanos:

El facilitador y el asistente.

Recursos materiales:

Cartón, cartulinas, tijeras, temperas, hojas de reciclaje, hojas de colores, cinta adhesiva, goma sintética y plumones.

Recursos de Infraestructura:

Salón, sillas y mesas.

Tiempo total:

55 minutos (Explicación de la dinámica: 5 minutos, dinámica de armado de cuadro: 10 minutos, Exposición: 15 minutos, evaluación: 5 minutos, palabras de cierre y compartir: 20 minutos).

Evaluación:

Se aplicará un cuestionario.

5.4 Sector al que se dirige

El taller está dirigido a los 30 colaboradores del área de recursos humanos de la empresa SGS del Callao, periodo 2018. En cada sesión, participarán 15 integrantes del área de recursos humanos.

5.5 Establecimientos de Conductas problemas y Metas**Conducta Problema:**

Muchos de los colaboradores en las empresas no llegan a los objetivos proyectados, y esto se da porque no entregan todo de sí para poder identificarse y hacer como suyo cada objetivo de la organización. Algunos casos muestran tardanzas, poca satisfacción laboral e incluso hay puestos dentro de una empresa que presentan rotación temprana por falta del compromiso organizacional. Harter, Schmidt y Hayes (2002) agregan que con relación al compromiso laboral, se requiere entender las percepciones del empleado sobre sí mismo, su trabajo y su organización.

(Arciniega, 2002) define el compromiso organizacional como un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular. Cuando los vínculos afectivos carecen o están ausentes en un colaborador existen muchos factores negativos, ya que se desliga de la fidelidad y del apego que tiene con la empresa, esto puede traer consecuencias como un robo en una organización, alteración de información o alguna conducta que vaya en contra para la empresa y no para el bien de la misma.

(Conway, 2004) nos dice que se han realizado estudios que asocian al compromiso laboral como predictor del desempeño; así mismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros. Cuando no tenemos el compromiso de parte de los colaboradores, podemos caer en una baja productividad que perjudicará a la organización.

La falta de compromiso organizacional tiene claras consecuencias como el abandono de un trabajador no habiendo reflexionado sobre el tiempo que invirtió en él y como sus compañeros se verán afectados laboralmente por su ausencia. La empresa también tendrá secuelas negativas como la debilitación de la productividad, desvinculación con su equipo de trabajo y fidelidad con los mismos.

Conducta Meta:

El éxito de una empresa se da a través de un activo importante como es el recurso humano, ya que es uno de los elementos que tiene la dirección de una organización para considerar la lealtad y vinculación de los empleados con la organización. Estos factores estarán presentes siempre y cuando exista el compromiso organizacional.

(Cáceres, 2000) nos dice que el compromiso laboral incluye la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante. Asimismo, el compromiso laboral debe estar presente siempre, la creación de nuevos programas donde la organización denote la importancia del recurso humano, y de esta manera los colaboradores sientan propios los objetivos de la organización.

Harter, Schmidt y Hayes (2002) señalan que el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse. Los componentes positivos del empleado nos ayudarán a fortalecer el compromiso organizacional de la empresa; ya que se vinculan entre sí, los cuales son parte importante y generan un conjunto para que el compromiso se presente la organización.

El medir y conocer el compromiso organizacional nos ayudará a predecir qué tipo de organización se formará, y este elemento es de suma importancia para todas las empresas ya que colaboradores se involucrarán y se vincularán con la organización, aumentando la productividad y desarrollando todo su potencial. Con referencia a la satisfacción laboral, motivación, trabajo en equipo y un buen clima organizacional la empresa estará en constante desarrollo y mejorará como organización.

5.6. Metodología de la Intervención

La metodología que se aplicará es un taller que se caracteriza por tener un método teórico – práctico, el que nos permitirá trabajar con las personas que conformen el taller a través de diversas dinámicas, logrando así la participan de todos.

Según Reyes (2000) plantea que el taller es como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico. En el taller participan un número limitado de personas que realizan en forma colectiva y participativa un trabajo activo, creativo, concreto, puntual y sistemático, mediante el aporte e intercambio de experiencias, discusiones, consensos y demás actitudes creativas, que ayudan a generar puntos de vista y soluciones nuevas y alternativas a problemas dados.

El taller está concebido como un equipo de trabajo, formado generalmente por un facilitador o coordinador y un grupo de personas en el cual cada uno de los integrantes hace su aporte específico. El coordinador o facilitador dirige a las personas, pero al mismo tiempo adquiere junto a ellos experiencia de las realidades concretas en las cuales se desarrollan los talleres, y su tarea en terreno va más allá de la labor académica en función de las personas, debiendo prestar su aporte profesional en las tareas específicas que se desarrollan.

Gilimas y Diaz (2014) no dice que la utilización de talleres como forma organizativa

contribuye a:

- Promover la autorrealización, o sea, estimular las potencialidades para llegar a la altura máxima de sus capacidades.

- Ayudar a vivir en un mundo en perpetuo cambio, donde lo más importante no es adquirir conocimientos sino aprender a aprender.
- Facilitar el aprendizaje a través de proporcionar las condiciones para que este acto no se dé en forma autónoma.
- Aprender a crear una atmósfera de total respeto y apoyo a la curiosidad, la duda, valorar la búsqueda personalizada de los conocimientos, donde todas las cosas se vuelven objeto de estudio y exploración.
- Participar como facilitador y como un integrante más del grupo; estimular y propiciar la cooperación y apoyo entre compañeros.
- Modificar las actitudes para su desempeño en forma radicalmente distinta durante su trabajo, aceptando nuevas formas de enseñanza.

El taller del compromiso organizacional será conformado por los 30 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa SGS en el Callao, Periodo 2018. El taller tendrá 8 sesiones, la primera sesión “Conociendo el compromiso organizacional”, la segunda sesión “Trabajo en Equipo”, la tercera sesión “La cultura organizacional de la empresa”, la cuarta sesión “La comunicación de Recursos Humanos”, la quinta sesión “Mi empresa, mi segundo hogar”, la sexta sesión “La metas de mi organización”, la séptima sesión “El liderazgo en mi organización”, y por último la octava sesión “Los valores corporativos”.

Se aplicará a los 30 trabajadores del área de recursos humanos, realizándose 2 sesiones por semana con una duración de 40 a 50 minutos por sesión, concluyendo el taller en 2 meses.

5.7. Instrumentos y/o Materiales a Utilizar

- **Recursos Humanos:**
 - El facilitador
 - El asistente.
 - El gerente de Recursos Humanos de SGS

- **Recursos materiales:**
 - 3 Tijeras y 2 gomas sintéticas
 - 12 Plumones y 10 Cartulinas
 - 100 Hojas bond y 50 Hojas de colores
 - 1 Periódico mural y 4 Huevos
 - 4 Cartones y 6 Papelografos
 - 15 Lapiceros
 - 4 Cintas adhesivas y 4 Cinta masking tape
 - 20 Periódicos reciclables.

- **Recursos de Tecnológicos:**
 - Laptop
 - Proyector
 - Presentación de la empresa en Power Point
 - USB
 - Pasador de diapositivas.

- **Recursos de Infraestructura:**
 - Un Salón
 - 17 sillas
 - 3 mesas.

5.8. Cronograma

| Actividades | Grupo / Horario | ABRIL | | | | MAYO | | | |
|--|--------------------|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SESIÓN N° 1 “Conociendo el compromiso organizacional” | G1 / 9:00 - 9:45 | X | | | | | | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 2 “Trabajo en Equipo” | G1 / 9:00 - 9:45 | | X | | | | | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 3 “La cultura organizacional de la empresa” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | X | | | | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 4 “La comunicación de Recursos Humanos” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | | X | | | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 5 “Mi empresa, mi segundo hogar” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | | | X | | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 6 “La metas de mi organización” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | | | | X | | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 7 “El liderazgo en mi organización” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | | | | | X | |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |
| SESIÓN N° 8 “Los valores corporativos” | G1 / 9:00 - 9:45 | | | | | | | | X |
| | G2 / 10:00 - 10:45 | | | | | | | | |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|----------------|---|--|---|--------|
| Primera Sesión | “Conociendo el Compromiso Organizacional” | <p>Bienvenida:</p> <p>La gerente del área dará la bienvenida de los colaboradores que forman parte de recursos humanos al taller del compromiso organizacional.</p> <p>Dinámica: “Palabras Claves”</p> <p>Se trata de que se busque una palabra clave en la que sea fundamental para que exista el compromiso organizacional. En la explicación del porque se eligió esa palabra, está la respuesta y el reforzamiento del conocimiento sobre compromiso organizacional.</p> <p>Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre el significado del compromiso organizacional y qué conlleva a su desarrollo en las organizaciones.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de RR.HH • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Papelografos • Cartulina • Plumones • Hojas bond • Lapiceros <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 55’ |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|----------------|------------------------|--|---|--------|
| Segunda Sesión | “Trabajando en equipo” | <p>Dinámica: “Buscando el tesoro”</p> <p>El asistente entregará al azar la lista junto con un plazo de tiempo máximo en el que deberán completar las actividades de la lista. Todas estas acciones se realizarán en grupo. Gana el grupo quien complete la mayoría de las tareas al menor tiempo.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina • Hojas bond • Lapiceros <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 40’ |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|----------------|---|---|--|--------|
| Tercera Sesión | “La cultura organizacional de mi empresa” | <p>Dinámica: “Verdades y Mentiras”</p> <p>Cada grupo tendrá que mencionar a los demás, 4 conocimientos básicos de todo colaborador de SGS y 1 de ellas será falsa. La información se escribirá con plumones en pedazos de cartulina que posteriormente serán pegados en la pared. Un integrante de cada grupo deberá compartir la información y los demás grupos tendrán que identificar cual es la información falsa.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina • Hojas bond • Lapiceros <p><u>Infraestructura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 40’ |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|---------------|---------------------------------------|--|--|--------|
| Cuarta Sesión | “La comunicación de Recursos Humanos” | <p>Dinámica: “El campo de minas”</p> <p>En un salón de gran espacio, el asistente pondrá los conos, pelotas, botellas y goma sintética. Estos objetos serán colocados dispersos en todo el espacio e incluso tendrán dificultades adicionales para hacer el camino más complejo.</p> <p>Dos personas una vendada y otra no, mediante de órdenes verbales tratará de pasar el camino complejo.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina • Hojas bond • Lapiceros <p><u>Infraestructura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 40’ |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|---------------|--------------------------------|---|---|--------|
| Quinta Sesión | “Mi empresa, mi segundo hogar” | <p>Dinámica: “Cadena de asociaciones”</p> <p>En esta dinámica, los integrantes podrán decir porque se asocia a la empresa como un segundo hogar y porque es significativo para ellos. Al finalizar este relato de experiencias, manera libre hagan un gráfico o un material que describa la empresa para ellos.</p> <p>Seleccionarán un miembro de equipo para que exponga la idea sobre la empresa.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicos • Tijeras • Plumones • Goma • Cartulinas • Lapiceros <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 45’ |

| N° DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|--------------|--------------------------------|---|---|--------|
| Sexta Sesión | “Las metas de mi organización” | <p>Dinámica: “Los logros de mi empresa”</p> <p>Se les presentará los logros y objetivos a corto y largo de la empresa SGS mediante una presentación en diapositivas. Los integrantes proyectarán en una hoja el significado personal de SGS como organización a nivel mundial y responderán de forma gráfica, las siguientes preguntas: ¿Cuál es mi objetivo de pertenecer a la empresa? , ¿Considero que me ayuda a crecer profesionalmente?, ¿Me siento orgulloso de pertenecer aquí? Se diseñara un periódico mural con todo el material elaborado.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicos • Tijeras • Plumones • Goma • Cartulinas • Periódico mural <p><u>Tecnológicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Proyector • USB <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 40’ |

| Nº DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|----------------|-----------------------------------|---|---|--------|
| Séptima Sesión | “El liderazgo en mi organización” | <p>Dinámica: “La caída del huevo”</p> <p>Los grupos pondrán la mayor cantidad de artículos de oficina y harán algún tipo de artilugio para proteger al huevo. Después de cierto tiempo, el facilitador se acercará a las escaleras para lanzar desde el tercer piso (De la empresa) los huevos protegidos. Finalmente, el asistente deberá deshacer la protección y verificará si el huevo se rompió o no.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicos • Tijeras • Hojas bond • Goma • Cinta adhesiva • Lapiceros <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 45’ |

| Nº DE SESIÓN | NOMBRE DE LA SESIÓN | ACTIVIDAD | RECURSOS | TIEMPO |
|---------------|----------------------------|--|---|--------|
| Octava Sesión | “Los valores Corporativos” | <p>Dinámica: “El cuadro final”</p> <p>De manera creativa, los grupos deberán hacer un dibujo, palabras o símbolos que estén relacionados a los valores corporativos. Una vez finalizado el tiempo, se les invita a cada grupo que expongan el significado y el por qué se realizó cada dibujo. . Para finalizar sobre un cartón más grande que la cartulina deberemos pegar el cuadro final, el mismo deberá ser un retrato de cierre de grupo.</p> | <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador • El asistente <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartulinas • Tijeras • Hojas de colores • Goma • Temperas • Lapiceros • Plumones <p><u>Infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón • Sillas • Mesas | 55’ |

BIBLIOGRAFIA

- Aldana, E, Tafur, J y Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector Salud en Barranquilla – Colombia. *Revista Espacios*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Apestegui, J. (2017). *Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en personal de venta de una empresa de electrodomésticos, del distrito de Pueblo Libre, LIMA-PERÚ 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11239/Apestegui_PJB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso Organizacional en profesionales de la salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 19 (1), p. 35-41. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2011/eim111h.pdf>
- Calixto, M., Ventura, J. (2016). *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los servidores administrativos en la municipalidad* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://www.clubensayos.com/Negocios/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL-Y-SU-RELACION-CON/3717836.html>
- Cervera F. (2018). Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque (Tesis de pregrado). Universidad Católica

Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf

Chávez, D. (2017). *Clima Organizacional y Compromiso laboral de los Trabajadores de la empresa CHULSA en la provincia de Huarí- Áncash, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13219/chavez_Id.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), p. 92-103.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

Chirinos, D. y Vela, J. (2017). *Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. (2001). *Preparación y ejecución de talleres de capacitación: una guía práctica*. Recuperado de:

http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/p_repara.pdf

Davis, K. y Newstrom, J. N. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.

Diario Gestión (31 de noviembre del 2015). El 87% de las empresas considera la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Edel, R. García, A. Casiano R. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Importancia%20del%20compromiso%20organizacional%20en%20las%20IES%20de%20Mexico.htm>

Elguera, A. (2017). *Equilibrio Trabajo – Familia y Compromiso Organizacional en Colaboradores de un hospital de la ciudad de Ica* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Ica, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3524/4/2017_Alarcon-Lengua-Equilibrio.pdf

Espinoza, E., Moroco, E. (2018). *Valores interpersonales y su relación con el compromiso organizacional en la empresa minera paraíso SAC. Arequipa – 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8329/Rlesalee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez, A., De la Cruz, E. (2017). *El compromiso organizacional* (Trabajo fin de Grado).

Universidad de Valladolid. Recuperado de:

<http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/28460/1/TFG-O%201123.pdf>

Figuroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso Organizacional en Trabajadores públicos de la región La Libertad*. (Tesis de

Postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figuroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo, E. G. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo: problemáticas y soluciones. In *Estableciendo puentes en una economía global* (p. 17).

Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC. Recuperado de

[file:///C:/Users/pe.talento2/Downloads/Dialnet-EvolucionEnElEstudioYMedidaDelCompromisoOrganizati-2734826%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pe.talento2/Downloads/Dialnet-EvolucionEnElEstudioYMedidaDelCompromisoOrganizati-2734826%20(1).pdf)

García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores Región Norte 2012*. (Tesis de Postgrado).

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

Gascón, M. y Marcano, H. (2013). *Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín – Monagas* (Tesis de pregrado).

Universidad de Oriente, Maturín, Venezuela. Recuperado de:
http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1876/2/658.3145_G312_01.pdf

Hatum, A. (07 de setiembre del 2014). La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas. *La Nación*. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/economia/la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas-nid1725332>

Hernandez, B. (2018). *Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3389/TRAB.SUF.PR_OF_Brenda%20Gabriela%20Hernandez%20Rios.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jarufe S. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral: Estudio para Cecinas Fanda* (Tesis de Pregrado). Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile. Recuperado de:
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2502/Jarufe%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luza, A. (2018). *Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de los trabajadores de las comisiones ordinarias del congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3538/1/2018_Luza-Jauregui.pdf

Méndez, A. (2015). *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México* (Tesis de postgrado). Universidad de

Montemorelos, Ciudad de México, México. Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Opere, M. (23 de agosto del 2017). El compromiso laboral: La llave del éxito empresarial.
Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/12984/>

Osorio L. (2016). *Relación entre valores y compromiso organizacional en una institución de educación superior en Bogotá*” (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3136/5/RAE.pdf>

Peña, M., Chávez, A. y Alarcón, M. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(7), 109-119. Recuperado de:
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n7-2016/RIAF-V9N7-2016-7.pdf>

Ruiz de Alba, j. (junio del 2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revistas de estudios empresariales*, (1), 67 – 86.
Recuperado de: [file:///C:/Users/pe.talento2/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/pe.talento2/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20(4).pdf)

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia

| Problema General | Objetivo General | Metodología |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018? | <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018. | <p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p> |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Población y muestra |
| <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018? - ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad que presentan los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018? | <ul style="list-style-type: none"> - Determinar según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018. - Determinar según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018. - Determinar según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa SGS en el área de recursos humanos de la provincia constitucional del Callao, periodo 2018. | <p>La población de estudio, está conformada por 30 trabajadores lo cuales pertenecen al área de Recursos humanos de la empresa SGS, que oscilan entre las edades de 25 a 45 años, fueron encuestados durante el periodo 2018.</p> <p style="text-align: center;">N = 30 trabajadores</p> <p>La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por lo tanto, está conformada por las 30 personas que laboran en el área de Recursos Humanos de la empresa SGS de la provincia constitucional del Callao.</p> |

ANEXO 2. Instrumento

Cuestionario de Compromiso Organizacional

- Datos Generales

Sexo: F () M () Edad: Estado civil:

- Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases. **Marque con una (X)** según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): *En Total desacuerdo*; (2): *En desacuerdo*; (3): *Ni en desacuerdo, ni en acuerdo*; (4): *De acuerdo*; (5): *En total de acuerdo*.

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

ANEXO 3. Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 27 de Diciembre del 2018

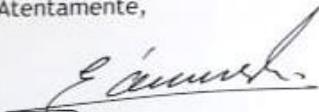
Carta N° 2942-2018-DFPTS

Señor
JORGE DURAN JOYA
JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
SGS DEL PERÚ
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Yessy Lucila SALAS VEGA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 47-8690820 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/erb
Id. 1007129


Jorge Duran Joya
Jefe de Administración de Personal
SGS del Perú S.A.C.
Recibido 27/12/18

ANEXO 4. Fotografía de la muestra

