

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM
S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Elizabeth Marlene Arone Quispe

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con mucha gratitud a toda mi familia, sobre todo a mi madre que a lo largo de estos años me ha brindado apoyo inigualable para poder lograr mis objetivos personales y académicos y de manera especial a mi muy amado hijo Sebastián quien es mi principal motivación para la realización de todos los logros que pudiera obtener a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios que me ha permitido poder llegar hasta aquí y seguir avanzando en el cumplimiento de mis metas, Al profesor Fernando Ramos, mi asesor de tesis, quien con su buena enseñanza y dedicación fue posible la realización de este estudio, a mi querida tía Vilma quien fue un gran apoyo en este periodo y por último a todas las personas que se involucraron favorablemente en mi entorno para que pudiera culminar de manera satisfactoria el presente estudio de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.º 003-FPs y TS-2017 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA CAIMM S.R.L. DEL SECTOR AERONAUTICO EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO”.

Por lo que, señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Elizabeth Marlene Arone Quispe

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.1.1. A nivel internacional	15
1.1.2 A nivel nacional	16
1.1.3. A nivel local	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4 Justificación e importancia.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	22
2.1 Antecedentes	22

2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2.	Antecedentes nacionales	25
2.2	Bases teórica.....	27
2.2.1.	Compromiso Organizacional	27
2.2.2.	Origen, Reseña histórica y Evolución	29
2.2.3.	Predictores compromiso organizacional	30
2.2.4.	Características del Compromiso Organizacional	31
2.2.5.	Desarrollo del Compromiso Organizacional.....	31
2.2.6.	Importancia del Compromiso Organizacional	32
2.2.7.	Modelo de los tres componentes del Compromiso Organizacional.....	33
2.2.8.	Tipos de compromiso Organizacional.....	36
2.3	Definiciones conceptuales	38
2.3.1.	Compromiso organizacional	38
2.3.2.	Compromiso Afectivo	38
2.3.3.	Compromiso Normativo.....	38
2.3.4.	Compromiso de Continuidad	38
CAPÍTULO III		39
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....		39
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	39
3.1.1.	Tipo	39
3.1.2.	Diseño	39
3.2	Población y muestra	40
3.2.1.	Población	40
3.2.2.	Muestra del estudio	40
3.3.	Identificación de la variable y su Operacionalización	41
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	43

3.4.1	Técnicas.....	43
3.4.2	Instrumento de evaluación	43
CAPITULO IV.....		50
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		50
4.1.	Procesamiento de los resultados	50
4.2.	Presentación de los resultados.....	50
4.3.	Análisis y discusión de los resultados.....	60
4.4.	Conclusiones.....	65
4.5.	Recomendaciones.....	66
CAPÍTULO V.....		67
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN		67
5.1.	Denominación del programa.....	67
5.1.1.	Objetivo general	67
5.1.2.	Objetivos específicos	67
5.2.	Justificación del problema	67
5.3.	Establecimiento de objetivos	69
5.3.1.	Primera sesión	69
5.3.2.	Segunda sesión.....	70
5.3.3.	Tercera sesión	71
5.3.4.	Cuarta sesión.....	73
5.3.5.	Quinta sesión	74
5.3.6.	Sexta sesión.....	75
5.3.7.	Séptima sesión.....	76
5.3.8.	Octava sesión	77
5.4.	Sector al que se dirige	78
5.5.	Establecimiento de conductas problema / metas	78

5.5.1. Conducta problema	78
5.5.2. Conducta meta	79
5.6. Metodología de la intervención	80
5.7. Instrumentos / material a utilizar	83
5.7.1. Recursos humanos	83
5.7.2. Recursos tecnológicos	83
5.7.3. Recursos de materiales	83
5.7.4. Infraestructura	84
5.8. Cronograma	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Definiciones del compromiso</i>	34
Tabla 2.	<i>Operacionalización de variable Compromiso Organizacional</i>	42
Tabla 3.	<i>Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	45
Tabla 4.	<i>Estadísticos de fiabilidad y total –elemento de la sub escala de compromiso de continuidad</i>	46
Tabla 5.	<i>Estadísticos de fiabilidad y total – elemento de la sub escala de compromiso afectivo</i>	46
Tabla 6.	<i>Estadísticos de fiabilidad y total –elemento de la sub escala de compromiso normativo.</i>	48
Tabla 7.	<i>Baremos – Interpretación total</i>	49
Tabla 8.	<i>Baremos – Interpretación por dimensión</i>	49
Tabla 9.	<i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de Compromiso Organizacional</i>	50
Tabla 10.	<i>Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional</i>	51
Tabla 11.	<i>Nivel compromiso organizacional</i>	53
Tabla 12.	<i>Nivel Compromiso Afectivo</i>	55
Tabla 13.	<i>Nivel de Compromiso Normativo</i>	57
Tabla 14.	<i>Nivel de Compromiso de Continuidad</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados del Nivel de Compromiso Organizacional	54
<i>Figura 2.</i> Resultado del Nivel Afectivo	56
<i>Figura 3.</i> Resultado del Nivel Normativo	58
<i>Figura 4.</i> Resultado del Nivel Continuidad.....	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco. La investigación es de tipo descriptivo y estuvo conformada por una muestra censal de 45 trabajadores. Se aplicó el instrumento: Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen que fue adaptado a nuestro país por Montoya (2014); Este cuestionario permite conocer el nivel de compromiso organizacional y sus tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad que presentan los trabajadores con su empresa, evidenciándose en los resultados obtenidos en este estudio que en el compromiso organizacional general el 55,56% presenta un nivel favorable y el 2,22% presenta un nivel muy desfavorable; En sus respectivas dimensiones reflejaron un nivel favorable con el 44.4% en afectivo, el 46.7% en normativo y el 44,4 % en continuidad ,no obstante presentan también un nivel muy desfavorable de 2,2% en afectivo,2,2% en normativo y por último el 6,7% en continuidad.

Palabras Clave: Compromiso organizacional, afectivo, normativo, continuidad, trabajadores

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of organizational commitment among workers of the private company CAIMM S.R.L. of the aeronautical sector in the district of Santiago de Surco. The research is descriptive and consisted of a census sample of 45 workers. The instrument was applied: Meyer and Allen organizational commitment questionnaire that was adapted to our country by Montoya (2014); This questionnaire allows us to know the level of organizational commitment and its three dimensions: affective, normative and continuity that workers present with their company, evidencing in the results obtained in this study that in the general organizational commitment 55.56% presents a level favorable and 2.22% presents a very unfavorable level; In their respective dimensions reflected a favorable level with 44.4% in affective, 46.7% in normative and 44.4% in continuity, however they also present a very unfavorable level of 2.2% in affective, 2.2% in normative and finally 6.7% in continuity.

Keywords: Organizational commitment, affective, normative, continuity, workers

INTRODUCCIÓN

Uno de los recursos más importantes y valioso de toda organización es el trabajador, quien es el recurso humano que está dentro de ella cumpliendo a través de su trabajo y permanencia el índice de productividad, las metas, ejecuciones de plazos, desarrollo de tareas y/o actividades, establecidas etc., independientemente del puesto donde esté ubicado, todo a fin de que la empresa donde labore siga avanzando y progresando de manera satisfactoria en el mercado empresarial ya que la competencia es muy alta en todos los rubros.

Sin embargo, hay un factor determinante que puede hacer una gran diferencia en el desarrollo de todas las actividades que el colaborador está presto a cumplir dentro de su empresa y es su compromiso organizacional en general y en sus diferentes dimensiones; Para la empresa determinar y conocer su nivel de compromiso es de suma importancia ya que partirá de ahí elaborar estrategias para incrementarlo o fortalecerlo debido a que un colaborador comprometido le aflora involucrarse más en el trabajo por consiguiente le da cierto énfasis personal en poder cumplir sus labores notablemente incrementando su rendimiento laboral y en muchos casos como consecuencia de ello son retribuidos con ciertos beneficios , según la empresa, ya que como resultado progresivo de todo lo que implica estar comprometido es que la empresa sigue logrando sus objetivos ,avanzando y creciendo en plazos quizás más cortos.

A lo largo de los años el concepto del compromiso ha estado tomando una relevancia creciente y más aun considerando que la persona como trabajador ha ido adquiriendo derechos en el estado peruano que avalan y protegen los beneficios que de acuerdo a ley le corresponden y esto le permite que pueda decidir con más soltura donde permanecer; es por eso que las empresas conforme a sus lineamientos establezcan tácticas para conservar el talento humano dentro de su organización.

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico y se divide en cinco capítulos que se desarrollaron de la siguiente forma: en el primer capítulo se plantea la situación problemática y se describe esa realidad a

nivel internacional, nacional y local, así como también la formulación del problema, se presenta el objetivo principal y los específicos ,culminado con la justificación e importancia del problema; En el segundo capítulo se muestra el marco teórico en el que contiene los antecedentes internacionales y nacionales de la variable, de igual manera sus bases teóricas y sus diferentes definiciones; En el tercer capítulo se detalla la metodología describiendo el tipo y diseño que se utilizó para el desarrollo de este estudio, así mismo también se realiza la operacionalización de la variable ,la población y las técnicas e instrumentos aplicados; Para el cuarto capítulo se procesó y analizo los resultados obtenidos, mostrando conclusiones y en consecuencia brindando recomendaciones y por último en el quinto capítulo se manifiesta un plan de intervención que permite en todo lo que conlleva a potenciar y fortalecer el compromiso organizacional en los trabajadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el presente de nuestra sociedad se puede denotar a través de los diversos medios de comunicación y de forma directa en nuestra empresa u organización muchas situaciones laborales como renuncias, despidos, incidencias, accidentes, malos tratos de parte de jefes y/o compañeros y viceversa, ausencias de personal , entre otros, es por lo cual la importancia de conocer que de toda la magnitud de lo que comprende el tema laboral es el compromiso organizacional, ya que la identificación y fuerza de ese lazo del trabajador hacia la empresa que es muy relevante porque permite reconocer en sus tres dimensiones (afectiva, normativa y continuidad) la postura e involucramiento del trabajador frente a la organización donde labora.

1.1.1. A nivel internacional

Según AON Empower Results (2018) hizo un estudio “Tendencias globales de compromiso de los empleados” donde cada año miden el nivel de compromiso en más de 1000 empresas a nivel mundial y la cantidad de trabajadores varía desde 100 a más ,el estudio de este año dio como resultado un 65% de principales oportunidades de compromiso a nivel global, mejorando la caída del año 2016, y donde resalta que el compromiso para toda organización conforma una diferencia tanto en tiempos solidos o de cambios.

Este estudio además refiere que no solo basta conocer los niveles de compromiso, sino que se tiene que identificar las áreas donde se tendrían que mejorar para tener más impacto sobre los empleados.

Simón (2016) en su artículo publicado en el diario Universo de Ecuador nos habla acerca de los diferentes tipos de compromiso que hay entre el trabajador y la empresa.

Seguidamente nos refiere que ha habido una preocupación constante acerca de la retención de profesionales (gestión de personas) a lo largo de los últimos años a pesar de que ha habido crisis en el mercado laboral en muchos países, también nos describe un estudio realizado por la consultora Gallup en más de 140 países en donde solo el 13% de empleados están comprometidos con su organización y a la vez distingue a 3 grupos de profesionales en relación a su tipo de compromiso: **Los comprometidos** donde esto es el nivel de apego psicológico con la organización y se identifican con su cultura y políticas de la empresa.

Asimismo, esta las del tipo **no comprometido** donde los empleados realizan su trabajo, pero sin pasión ni entrega personal, y por último los del tipo **activamente desinteresados que** transmiten su malestar su ámbito de influencia en las organizaciones y generan un descontento entre sus compañeros y por ende afecta al clima laboral.

Simultáneamente dentro de lo que define del concepto de compromiso refiere que puede obedecer a 3 razones: **Continuidad**, donde la persona se siente obligada a continuar porque no tiene mejores alternativas que continuar; **Normativo**, en el cual el trabajador se siente obligado contractualmente, y por último el **afectivo** donde es relacionado con la congruencia entre los valores, estilos personales y organizativos de la empresa donde el empleado está comprometido porque así lo eligió y así lo siente abocando todo su esfuerzo en ello.

Finalmente, para consolidar todo lo referido se menciona que todos los empleados guardan un tipo de compromiso con la empresa, pero la diferencia está en el origen de cada uno de estos.

1.1.2 A nivel nacional

El diario Gestión (2016) a través de su portal de internet publicó: “¿Que tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?” donde refiere que el Perú en américa latina es uno de los países con alto grado de compromiso laboral con promedio de 74%.

Asimismo, en este mismo artículo del diario Gestión Según María del Pilar Manzanera indica que los principales factores que intervinieron para este alto nivel de compromiso fue la remuneración, liderazgo, reconocimiento entre otros, pero a la vez darle importancia al grado de involucramiento donde el empleado también participe con los retos del negocio sin embargo también indica que el hecho que estén comprometidos no significa que estén satisfechos.

El diario Gestión (2015) a través de su portal de internet: “El 87%de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema”, donde refiere que el 50%de empresas citan de “muy importante la cultura organizacional y la falta de compromiso organizacional según el estudio de Deloitte Perú.

Asimismo, en el mismo estudio dan a conocer que de esta estadística el 60% no disponen un programa para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral frente al 12% que, si ya lo tiene establecido, aunque solo el 7% ya tiene en nivel de excelencia poder calificar y medir promover y mejorar este compromiso y por lo tanto que los empleados sigan en su organización.

También en este artículo menciona que uno de los principales problemas de las empresas es la falta de capacitación y manejo del personal con la nueva era que es el avance de las computadoras, donde quizá el empleado podría sentirse abrumado por su capacidad cognitiva de estas obligando a las organizaciones a reorganizar el diseño de su trabajo mejorando así las capacidades que los empleados requieren para cumplir a cabalidad sus funciones.

1.1.3. A nivel local

Alegre, Haumantínco, Santos y Sotil (2018) citados por Javier Baz (2018) a través del portal de internet hotel Perú News exploran la situación del compromiso organizacional enfocado en los millennials en el campo hotelero, dicha tesis fue realizada en un hotel en Lima.

En este artículo se resalta que el factor humano es muy importante pues es parte del éxito de las organizaciones y es por eso que evaluar la variable de compromiso organizacional es fundamental para determinar los vínculos afectivos del trabajador y la empresa, también hay otras empresas que tienen como objetivo principal lograr mayor rentabilidad y que es el capital humano quien lo hace posible a través del compromiso ya que son consecuentes con los objetivos para alcanzar las metas de la organización.

Seguidamente se explica que en las empresas hay 4 tipos de generaciones que presentan particulares valores y características haciendo que se diferencien una de otra y que la organización lo debería tener muy en cuenta pues para tener una mejor gestión de ellos es necesario conocerlos para motivarlos y mejorar su desempeño y estabilidad en la empresa, cabe resaltar que la mayor fuerza laboral por así decirlo lo componen los millennials (generación Y)

Por consiguiente nos comenta que dicha investigación se desarrolló en un hotel de lima donde los colaboradores en su mayoría son de esta generación (millennials) y quienes son importantes para las alcanzar los objetivos de la empresa, pero a su vez están expuestos a diferentes situaciones difíciles como horarios, diversidad, liderazgo pobre, entre otros; aun así, los resultados de estudio dieron como resultado que el compromiso organizacional de los millennials en este hotel es preponderadamente afectivo, también se pudo reconocer una de las principales características de esta generación que valoran las oportunidades de ascender, valoran un trabajo con significado entre otras. También se pudo identificar 5 factores que influyen en el compromiso del hotel del estudio donde el desarrollo profesional, el liderazgo y la cultura organizacional fueron los más influyentes.

Por último, se menciona que tuvieron como principal motivación para este estudio ser parte del cambio para poder concientizar a los profesionales la gran importancia de generar un compromiso entre el trabajador y la empresa a través de estrategias.

Lydia Arbaiza (2017) profesora de gerencia estratégica de ESAN en el diario El Peruano declara que es de interés para todas las organizaciones reconocer el compromiso laboral de los empleados para llevar sus actividades de la mano con los trabajadores.

Por esta razón se conoce que lograr este compromiso con los trabajadores es de muy grande preocupación para las organizaciones debido a la baja proporción de esta y se ve reflejada en algunos estudios, es por eso que se debe demandar que el empleado este a libre disponibilidad para asumir los roles encomendados y esté resuelto a realizar un buen desempeño para lograr un objetivo mutuo.

Asimismo, menciona que para lograr dicho compromiso es necesario reconocer las conductas de los trabajadores y cuáles de ellas se podrían relacionar con el compromiso laboral, e incluso estas se podrían revelar mediante las conductas cuando desempeñan sus funciones por ejemplo el entusiasmo, dedicación, involucramiento, a su vez refiere que no hay gran diferencia en los sectores públicos y privados ya que ambos se necesitan que el personal este altamente comprometido con los objetivos de la organización, no obstante si habría diferencias en cuanto a la cultura organizacional e instalación de valores corporativos donde en el sector privado le dan más ahínco ya en la organización publica es más amplia. Pero aun así el trabajo que este altamente comprometido con su empresa tendrá ben presente los valores para alinearse en su empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.
- Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.
- Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.

1.4 Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque permite reconocer el nivel del compromiso organizacional que tiene el empleado frente a la empresa donde labora y aboca sus conocimientos y competencias, pero en algunos casos no siempre es al 100%, a veces no va de la mano el compromiso con la satisfacción laboral que tendrían en su organización debido a diversos factores como remuneraciones, reconocimientos, recompensas, políticas internas, inflexibilidad, entre otros.

Muchas veces el trabajador solo aplica y limita sus conocimientos en lo que necesita para cumplir sus funciones alcanzando solo la productividad requerida dependiendo cual sea el rubro donde trabaje y esto puede deberse al poco nivel de compromiso que tiene el trabajador y esto claro mientras a la empresa le cumplan con sus objetivos propuestos no implicaría más aborde, pero dejan de lado como es la percepción del trabajador por su empresa y como esta influye en su desempeño.

Es ahí donde el estudio del tema tiene una gran relevancia puesto permite identificar los factores que no sean favorables para poder darle un abordaje adecuado mejorando así las experiencias y beneficios del trabajador y acentuando su compromiso ya que el impulso, avance y crecimiento de la empresa se debe al esfuerzo de cada uno de ellos y hacen en conjunto una movilización adecuada según la misión y visión de la organización.

Esta investigación será realizada a 45 colaboradores de la empresa privada CAIMM.S.R.L., dedicada a la aeronáutica civil brindando diferentes servicios afines a su rubro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Nieto (2017) Ecuador, llevó a cabo una disertación intitulada “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico en el año 2017” cuyo objetivo fue “Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico para la generación de acciones de mejora”. Dicho estudio también presenta una Hipótesis que refiere que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional tienen relación positiva. El diseño de la investigación fue transeccional correlacional. La población al inicio fue considerado de 221 personas pero al término se tomó como muestra a 126 que es lo que se pudo recabar. El instrumento utilizado fueron 2, el de medición de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1998) y el de compromiso de organizacional de Meyer y Allen (1990). Una de las conclusiones es que la correlación entre las dos variables cuenta con un nivel significativo por lo cual se puede referir que la hipótesis principal se cumple. Y que los niveles de compromiso y satisfacción de los trabajadores tienen relación directa con la antigüedad laboral del personal.

Crespo (2016) en México, realizó una investigación “Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.”, cuyo objetivo fue “determinar el clima y compromiso organizacional que prevalece en una empresa manufacturera y la correlación de ambos conceptos”. El diseño fue un estudio con un enfoque cuantitativo no experimental, corte transeccional. La población estuvo conformada por todo el personal de la empresa 80 personas entre hombres y mujeres de 21 a 53 años de edad. El instrumento utilizado fue compromiso de organizacional de Meyer y Allen (1990) y un cuestionario

construido base del modelo de Araujo (2011) para la medición de clima organizacional. Una de las conclusiones es que si se demuestra que hay correlación entre el clima y compromiso organizacional y a la vez que hay diferencias de percepción del clima de los trabajadores a nivel de sexo y puesto de trabajo.

Frías (2014) en Chile llevó a cabo una investigación “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, en donde la hipótesis es: “las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo”. El método es correlacional y descriptivo. La población objetivo fue de 35 personas y la muestra en si fue de 26 personas (74. 2%). El instrumento utilizado fue el diseño y adaptación de encuestas de consultoras organizacionales tomando como base las preguntas de Gallup y Boston Consulting Group. Uno de los Resultados dan a conocer como a pesar de que las puntuaciones han sido altas alcanzando 100% en algunos ítems ellos no aseguran su permanencia de dicha generación, y donde al parecer la carencia de planes de desarrollo profesional fuera el motivo principal de la salida de algunos trabajadores dela ONG de tal manera que la hipótesis planteado es confirmada acerca de las percepciones hacia la estructuración de un plan de carrera afectara positivamente la retención de jóvenes.

Muñoz (2014) en México realizó una tesis titulada “Comunicación y Compromiso Organizacional”, cuyo objetivo es “identificar cuáles son los factores que influyen en el compromiso organizacional de los empleados dentro de la empresa embotelladora de agua natural”. Este estudio también presenta una hipótesis donde menciona que hay factores como la comunicación, la edad y la antigüedad que tienen una influencia alta en el compromiso organizacional de los empleados dentro de la empresa embotelladora de agua natural. El diseño de la investigación es de tipo correlacional, descriptivo y transversal. La población comprendió a 150

empleados en total pero se realizó a un muestreo de 32 empleados de género masculino y 3 femenino donde las edades oscilaban de 24 a 49 años. El instrumento utilizado es el cuestionario de satisfacción con la comunicación (CSC) elaborado por Downs y Hazeny, el cuestionario de índice de Compromiso (CIC) desarrollado por el profesor Jesús Filellea. Con conclusiones de este estudio se puede referir que la comunicación es un factor que participa en la relación de la empresa y el empleado más claro, acotar que no es la única variable que interviene en la existencia del compromiso en la organización, sin embargo, al factores como la edad y la antigüedad no se pudo mostrar ni comprobar evidencias que indiquen importancia e influencia para el compromiso de los empleados.

Cortina (2014) Colombia llevó a cabo una investigación “El rol mediador del compromiso organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers”, donde el objetivo es “Explorar que tanto el compromiso organizacional media la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia, lo que permitirá obtener datos que orienten la gestión preventiva y correctiva de altos niveles de rotación de personal en empresas de servicios de contact center de la ciudad de Medellín”. El diseño fue con un enfoque cuantitativo y correlacional. La población total de la empresa es de 7000 empleados del área del servicio al cliente y de estos se tomó como muestra a 1000 empleados aproximadamente de ambos sexos. El instrumento utilizado fueron 3: Encuesta de Satisfacción Laboral SAT III (CINCEL 2013); Escala para Evaluación Personal de trabajo-Compromiso Laboral (CinCEL 2013) y por último Intención de Permanencia (Littlewood, 2009). Los resultados de este estudio mostraron que la satisfacción laboral se relaciona positiva y significativamente con la intención de permanencia probando una de las hipótesis de su investigación donde mencionan que mientras el empleador sienta situaciones de complacencia cuando ve que sus expectativas de trabajo estén satisfechas muestran más interés en su permanencia.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Paredes (2018) realizó una tesis titulada “Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trademarketing del distrito de San Borja 2017” tuvo como objetivo, “determinar el nivel compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Trade marketing en san Borja en 2018”. El diseño es de tipo descriptivo. La población fue conformada por 70 trabajadores de 19 a 45 años de edad. El instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Las conclusiones refieren que el nivel de compromiso a la población donde se ejecutó el estudio dio como esta Favorable al igual que en el compromiso afectivo y de continuidad, mientras tanto en el nivel de compromiso normativo estimo en Desfavorable y a raíz de estos resultados es donde ella imparte unas recomendaciones donde implica mediante de talleres la fomentación de valores y el clima laboral entre otros.

Guizado (2018) llevó a cabo una investigación con título “Compromiso organizacional en efectivos de la Oficina de Criminalística- DIRINCRI de la Policía Nacional del Perú, Lima” cual su objetivo principal es “determinar el nivel de compromiso organizacional que presentan los efectivos de la Oficina de criminalística-DRIRINCRI de la Policía Nacional del Perú, La muestra corresponde 96 efectivos policiales de la oficina de criminalística. El tipo de estudio es descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. El instrumento utilizado para la investigación fue el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993). La conclusión según los resultados obtenidos refiere que solo el 19% presenta un nivel alto, 54% nivel medio y un 27% nivel bajo, dando a conocer en sí que la mayoría de evaluados obtuvieron un porcentaje promedio que podría ser ambiguo ya que pueden o no estar de acuerdo a las políticas y/o cultura de la institución pudiendo provocar ineficiencias en relación a su identificación con su institución policial.

García (2017) realizó una investigación con título “Compromiso Organizacional en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una universidad privada de Lima, 2017”, en donde su objetivo es

“determinar el nivel de compromiso organizacional que se presenta en una empresa que brinda servicio de seguridad integral a una universidad privada de lima 2017”. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 221 colaboradores del área de seguridad integral de la universidad privada. El instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Las conclusiones de esta investigación de manera general refieren que a pesar de tener resultados donde el nivel de compromiso es alto (38%) en realidad no es significativo porque hay una cantidad considerable que están puntuando a un nivel promedio (27.7%), y también están los que figuran en el nivel bajo (34%) por lo tanto no se refleja un número significativo para determinar cuál de los 3 niveles es el más predominante, de igual manera con cifras no tan lejanas de una y otra en los niveles se denotan en los resultados de las 3 dimensiones.

De la Puente (2017) llevó a cabo una tesis “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo” en donde tuvo como hipótesis “el compromiso organizacional de relaciona con la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo” con el objetivo “determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad Provincial de Trujillo. La muestra se constituyó por 108 trabajadores de 20 a 65 años de edad pertenecientes a la municipalidad del área administrativa. El diseño del presente estudio es Descriptivo y de tipo transversal. El Instrumento utilizado fue el cuestionario de Compromiso Organizacional y La escala de Motivación M-L 1996. Las conclusiones de este estudio es que los trabajadores de esta municipalidad tienen un nivel Medio Alto de compromiso y motivación al logro, dan existencia de una correlación pequeña y significativa entre ambas variables por lo tanto su hipótesis general es aprobada.

Vargas (2017) realizó una tesis “Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes

del hospital regional docente Las Mercedes”, donde su objetivo es “determinar el grado de compromiso organizacional de los médicos residentes del hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo 2015”. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y aplicada con un diseño no experimental. La población es de 29 médicos residentes de 1er a 3er año. El instrumento utilizado fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y datos demográficos como edad, sexo, año de resindentado y estado civil. Una de las conclusiones fue evidenciar que en los diferentes años de residencia presenta un nivel de compromiso alto, sin embargo, en el componente afectivo se denoto un nivel alto en los residentes de 1er año dando a entender en sí que los empleados nuevos son donde se manifiesta una significativa relación entre compromiso y desempeño.

2.2 Bases teórica

2.2.1. Compromiso Organizacional

Mowday, Steers y Porter (1979) citado Máynez (2016) dan por definición que el compromiso organizacional son actitudes en donde la persona se identifica con la organización y las metas que tiene la empresa y es provechoso para el cumplimiento de ellas

Chiavenato (2007) sostiene que el compromiso organizacional o sentido de identidad es un sentimiento y entendimiento del presente y pasado de la organización a la vez de la concientización de sus objetivos y metas de la misma por parte de todos sus involucrados.

Dubrin (2003) citado por Wills, Sadi, Ancin y Cevallos (2017) establece que el compromiso organizacional es un estado en la cual el trabajador a través del reconocimiento e identificación de sus metas, propósitos y anhelos con una empresa en especial mantiene su permanencia en ella ya que mientras más alto el compromiso se indicaría la formación de una confianza que tiene como base honestidad, fidelidad, responsabilidad con la empresa.

Pintado (2014) menciona que el compromiso organizacional el grado en que el trabajador se identifica con su empresa y anhela seguir colaborando activamente en ella, los empleados que están comprometidos son los que ejecutan de manera voluntaria las políticas de su organización, los que tienen un óptimo récord de asistencias y bajos índices de rotación.

Meyer y Allen (1991) citado por Montoya (2014) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico donde la característica principal es la relación que mantenga el empleado con su empresa ya que depende de ello su determinación de la permanencia en la organización.

Buchanan (1974) citado por Nieri (2012) precisa al compromiso organizacional como “un apego partidista, afectivo a los objetivos y valores, y a la organización, a la propia función en relación con los objetivos y valores, y a la organización por sí misma”

Dailey (2012) establece que el compromiso con la organización es como el nivel de estima del trabajador que tiene con la empresa donde hace trascender la fidelidad que siente hacia la organización.

Newstrom (2011) refiere que el compromiso es parecido al sentimiento de un vínculo e interés por la empresa a un nivel emocional que siente el empleado por consiguiente es el grado en que el trabajador se reconoce o identifica con la organización y su pretensión de seguir laborando en ella.

Chiavenato (2009) nos refiere que el compromiso con la organización induce al aumento de la fuerza laboral en la empresa ya que hace disminuir el absentismo que son las ausencias de los empleados en la empresa por diversos motivos sean voluntarias o por causas de fuerza mayor ya que esto produce pérdidas de tiempo en trabajo ya que se reduce la eficacia e incrementa la carga laboral.

Robbins y Judge (2009) define que es el grado el cual el empleado se identifica con una organización y anhela mantener la relación y permanencia con ella.

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que el compromiso organizacional es la fortaleza de contribución de un trabajador y la forma de como este se llega a identificar con ella, los trabajadores que tienen mayor compromiso con la empresa son aquellos quienes permanecen por mucho más tiempo en la organización.

Alles (2007) define el compromiso o lealtad de los trabajadores como el nivel de identificación que tienen con la empresa y el anhelo de seguir perdurando en ella en laboriosamente

2.2.2. Origen, Reseña histórica y Evolución

Huwasquiche (2019) nos refiere una evolución del compromiso organizacional a través de una serie de diversos autores que a continuación se detallará:

Steers (1977) citado por Huwasquiche (2019) fue uno de los primeros en realizar los estudios del compromiso y relacionándolos con otras variables como absentismo, rotación y desempeño laboral, su investigación ha sido para las siguientes y futuros estudios como un modelo.

Huwasquiche (2019) menciona que hasta 1983 el concepto de compromiso era unidimensional y era observado como un compromiso afectivo de aplique empírico por varios autores como Lyman, Mowday, Angle Perry,

Así como también refiere que a partir de 1981 es donde Meyer y Allen parten sobre un constructo de dos dimensiones, compromiso afectivo y de continuidad elaborando una escala de medición para dichas dimensiones, ya es a partir de 1986 donde se halla de la multipluralidad dividiéndolo en tres dimensiones como son el afectivo, normativo y de continuidad., ya más adelante en 1997 complementaron su estudio

manifestando que la estructura organizacional tienen implicancia influyendo en el compromiso de continuidad y normativo.

En adelante aún hay muchos estudios en relación a esta variable tratando de dar más aportaciones ya que la importancia de esta es tanto a las propias actividades laborales del trabajador como a la permanencia dentro de su organización.

2.2.3. Predictores compromiso organizacional

Según Glisson y Durick (1988) mencionan que existen características que se pueden clasificar en 3 grupos en las cuales hay diferentes predictores del compromiso organizacional.

2.2.3.1. Características de los trabajadores

- Las particularidades como su personalidad, valores y necesidades personales están asociados al compromiso.
- Los empleados con un mayor sentido de competencia
- La cantidad de tiempo en años en el que el empleado está en la empresa y el nivel de participación de su ego en el trabajo están relacionados positivamente con el desarrollo del compromiso

2.2.3.2. Características de la organización:

- Aunque menciona que el predictor del compromiso organizacional en esta categoría de la organización es considerado el liderazgo aún debe ser estudiada con mayor profundidad ya que al parecer es un predictor con poca investigación.

2.2.3.3. Características de las tareas laborales:

- El conflicto de roles, discrepancias o incongruencias en la identidad de tareas y funciones del trabajador
- El entendimiento de las tareas y funciones

- El nivel en que las expectativas del trabajador se satisfacen con las tareas del trabajo
- Oportunidad para la interacción social opcional al completar las tareas
- El nivel de capacidad y habilidad de los subordinados

Sin embargo, no hay pruebas suficientes para poder identificar a los predictores más resaltantes en esta categoría

2.2.4. Características del Compromiso Organizacional

Hellriegel, Slocum (2009) nos menciona las siguientes características del compromiso organizacional

- Que los objetivos y valores de la empresa se cuenten con la aprobación y respaldo de los empleados
- Los trabajadores tengan disposición de realizar un empeño considerable por el bien de la empresa
- El anhelo de poder seguir laborando en la organización

Asimismo, nos dice que aquellos que sienten y tienen un compromiso alto tomarían de manera personal todo relacionado con la empresa como por ejemplo incluirse en términos de “nosotros producimos”, etc. donde se aprecia cierta pertenencia de ellos con la empresa, dejando así de lado fijarse en fuentes menores de insatisfacción, frente a los trabajadores donde su compromiso sea bajo y tomaran las diferentes situaciones y/o actividades de la empresa menos personales, además ellos tienden a expresar insatisfacciones de manera más libre.

2.2.5. Desarrollo del Compromiso Organizacional

Dailey (2012) refiere que hay 5 acciones que las gerencias de una empresa deberían realizar para fomentar el compromiso en los trabajadores:

- Demostrar un interés sincero por el bienestar de sus empleados: La gerencia puede resaltar su trayecto profesional.
- Dar oportunidades a los empleados para que logren sus metas personales: se puede replantear el trabajo para que pueda ser más relevante y así poder aumentar sus oportunidades de ascenso dentro de la empresa.
- Modificar los trabajos de manera que los empleados puedan obtener recompensas intrínsecas: se puede dar la ocasión que los empleados sean parte del desarrollo de toma de decisiones.
- Buscar la manera de recompensar a sus empleados a interactuar con ellos regularmente:
- Delegar una cantidad razonable de autoridad a los empleados, siempre que sea posible.

Hellriegel, Slocum (2009) refiere que el compromiso organizacional con la empresa suele ser más significativa y favorable debido a lo siguiente:

- Los empleados desarrollan con la organización y sus compañeros de trabajo lazos más intensos ya que pasan tiempos prolongados en la empresa.
- Los años de servicio de un trabajador implicaría a generar ventajas que los motivasen a desarrollar actitudes convenientes y positivas para el trabajo
- Las oportunidades en la coyuntura del mercado laboral podrían disminuir considerando la edad, generando de que los trabajadores se apeguen más a su trabajo y puesto.

2.2.6. Importancia del Compromiso Organizacional

Dailey (2012) a través de su escrito nos da a entender que el compromiso con la organización es importante porque cuando los

empleados se reconocen e identifican con los valores y objetivos de la empresa, incluso cuando tengan etapas de insatisfacción, es menos factible que ellos se retiren de la empresa.

Además, los trabajadores con alto compromiso tienen un buen desempeño incluso mejor y a la vez dan más ahínco en el cumplimiento de sus obligaciones y/o tareas incluyendo formas creativas para poder ser más provechosos. Ellos son firmes defensores de los productos, servicios y políticas de la organización, y es por estos motivos que se requiere poder aumentar el compromiso de los empleados a través de capacitaciones, talleres, etc. y así poder tener estas ventajas muy positivas para la empresa.

Edel, García y Casiano (2007) refieren que una de las variables más investigadas es el compromiso organizacional ya que mediante estos estudios revelan información donde se ha podido evidenciar que este compromiso podría hacer un buen pronóstico en cuanto a la puntualidad, rotación y desempeño de los trabajadores en la empresa, como refiere el autor el compromiso en las empresas es muy importante puesto de eso depende su continuidad, productividad y ausentismo.

Seguidamente, menciona que el área de recursos humanos puede estudiar el compromiso organizacional de sus empleados para poder evaluar el grado de reconocimiento, afinidad y vinculación de la empresa así mismo también con los objetivos propios de ella, mediante este análisis se podría determinar y conseguir que trabajadores tienen un grado alto de compromiso ya que así hay más oportunidades de que ellos se mantenga en la empresa.

2.2.7. Modelo de los tres componentes del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997) en su abordaje de esta variable y sus variadas revisiones denotaron que a pesar de las diferentes definiciones hay tres temas que resaltan en sí y es que el compromiso ha sido vista como un reflejo de un sentido afectivo hacia su organización, considerar los costos

que se asocian ante su salida de la empresa, y por último el deber moral de seguir permaneciendo en la organización; Debido a esto ellos propusieron un modelo de tres componentes que son el afectivo, normativo y de continuidad.

Sin embargo, propusieron que estos tres compromisos deben ser vistos como componentes y no como tipos ya que la relación de un trabajador con su empresa podría evidenciar los diversos niveles de los tres en él, por ejemplo, un trabajador podría sentir una necesidad del deber de seguir trabajando en su organización y a la vez tener un fuerte vínculo afectivo y tener en cuenta los costos que significaría salir del trabajo.

Tabla 1.

Definiciones del compromiso

Orientación Afectiva

El apego de un fondo individual de afectividad y emoción al grupo (Kanter, 1968, p. 507)

Una actitud o una orientación hacia la organización que vincula o adjunta la identidad de la persona a la organización (Sheldon, 1971, p.143)

El proceso mediante el cual los objetivos de la organización y los del individuo se integran o se vuelven cada vez más congruentes. (Hall, Schneider y Nygren, 1970, pp. 176 - 177)

Un apego partidista y afectivo a los objetivos y valores de la organización, al rol de uno en relación con los objetivos y valores, y a la organización por su propio bien, parte de su valor puramente instrumental. (Buchanan, 1974, p. 533)

La fuerza relativa de la identificación de un individuo y su participación en una organización particular. (Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 27)

Basado en el costo

Beneficio asociado con la participación continua y un "costo" asociado con el abandono. (Kanter, 1968, p. 504)

El compromiso llega a ser cuando una persona, al hacer una apuesta lateral, vincula intereses extraños con una línea de actividad consistente. (Becker, 1960. p.32)

Un fenómeno estructural que se produce como resultado de transacciones organizativas individuales y alteraciones en apuestas paralelas o inversiones a lo largo del tiempo. (Hrebiniak & Lurto, 1972, p. 556)

Obligación o responsabilidad moral

Los comportamientos de compromiso son comportamientos socialmente aceptados que superan las expectativas formales y / o normativas relevantes para el objeto del compromiso. (Wiener & Gechman, 1977, p. 48)

La totalidad de las presiones normativas internalizadas para actuar de una manera que cumpla con los objetivos e intereses de la organización (Wiener, 1982, p. 421)

El empleado comprometido considera que es moralmente correcto permanecer en la empresa, independientemente de cuánta mejora de estado o satisfacción le dé la compañía a lo largo de los años. (Marsh & Mannari, 1977, p. 59)

Fuente: Meyer y Allen (1997) pág. 12

2.2.7.1 Compromiso Afectivo

Meyer y Allen (1997) refieren a que el empleado siente un apego emocional, su involucramiento e identificación hacia su organización por lo tanto su permanencia es debido a que el colaborador así lo desea.

Los autores han tomado mucha atención a todos los estudios en torno al desarrollo del compromiso afectivo identificando así una serie de probables variables que podrían estar dentro del desarrollo de este compromiso y que ellos con su investigación proponen complementarlos; indican que uno de los motivos del progreso de este componente es sobre la base de las experiencias en el trabajo que el colaborador considere satisfactorio y reconfortante, como por ejemplo tener un trato justo, hacerlos sentir valorados tanto como su persona y por su contribución a la empresa, que se sientan apoyados, estas experiencias dentro de su organización y que lo atribuyan a una preocupación por ellos podría tener un gran efecto y no solo para el desarrollo de su compromiso afectivo sino también hacia la percepción de su autoestima.

2.2.7.2 Compromiso Normativo

Meyer y Allen (1991) Se detalla que los trabajadores tienen un sentimiento de obligación de seguir permaneciendo en su trabajo; sugieren que el desarrollo de este componente podría deberse cuando la organización proporciona a los colaboradores ciertos beneficios por adelantado, o costos a su beneficio de superación profesional como capacitaciones laborales, todas estas variadas inversiones harían efecto en el empleado fomentando una obligación de corresponder a su empresa hasta que sienta que todo este saldado.

2.2.7.3 Compromiso Continuidad

Meyer y Allen (1997) Nos mencionan que este tipo de compromiso es debido al reconocimiento de costos que tiene el empleado relacionado con su salida de su organización y que su continuidad en la empresa es por necesidad.

El desarrollo de este compromiso se basa en la conciencia de los colaboradores y es debido a que el trabajador considera y es consciente de todas las inversiones que ha realizado y las opciones de oportunidades laborales que cree que existen dentro del mercado laboral, restringiendo así su posible renuncia. Se podría decir incluso que el empleado estaría motivado solo extrínsecamente y que si se presentara la oportunidad de una mejor oferta de trabajo podría dejar su permanencia.

Meyer y Allen (1991) refieren que hay que ver el compromiso como algo más que un mecanismo para poder reducir una rotación ya que también se debe examinar otras consecuencias que podría generar el aumento de compromiso en los empleados incluyendo la voluntad de trabajar para lograr las metas y objetivos de la empresa y su bienestar social

2.2.8. Tipos de compromiso Organizacional

Toro (1998) en un estudio realizado a trabajadores colombianos se ha podido evidenciar que hay diversos motivos que podrían establecer el compromiso de los empleados con la empresa u organización.

Sobre la premisa y base de las observaciones de esa investigación, Toro (1998), propusieron la presencia de varios tipos de compromiso.

2.2.8.1 Compromiso con la tarea

Este tipo de compromiso se refiere a la dedicación a las tareas y todo lo implicado al contenido de trabajo.

2.2.8.2 Compromiso con el grupo de trabajo

En este campo nos menciona sobre la disposición de laborar en equipo respetando las normas y lineamientos de grupos en la organización y en el trabajo.

2.2.8.3 Compromiso con la autoridad organizacional

Corresponde a la capacidad de dar respeto a la autoridad y acceder siendo condescendientes a las decisiones y su manera de proceder de quienes representan el mando por jerarquía en la organización.

2.2.8.4 Compromiso con los objetivos y metas institucionales

Nos indica a la disposición de poder laborar con afinidad y concordancia con la misión, política, valores y metas que están establecidas en la empresa.

2.2.8.5 Compromiso con la organización

Da referencia al desprendimiento positivo de poder otorgar interés hacia la organización y trabajo donde el empleado puede dar un refuerzo adicional a su desempeño para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Cabe resaltar que estos tipos de compromiso aun necesitan más estudios e investigación para tener más respaldo ya que el concepto según el autor tiene múltiples dimensiones como lo ha demostrado su estudio donde refieren que el compromiso de un trabajador puede ser más intenso en los diferentes tipos mencionados según la manera como las personas lo manifiestan y exponen.

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1. Compromiso organizacional

El compromiso es la identificación y el vínculo psicológico que une al empleado con su organización en la cual se puede determinar su permanencia y detalles del anhelo de seguir en ella según las características que pueda manifestar y clasificar el grado de ello en sus tres dimensiones.

2.3.2. Compromiso Afectivo

Presenta vínculos emocionales que se han creado y forjado con la organización, demostrando un apego emocional al sentir que sus necesidades y perspectivas son satisfechas en la organización por consiguiente es su deseo seguir trabajando en la empresa

2.3.3. Compromiso Normativo

Se halla la creencia en la fidelidad a la empresa, un sentido moral, dando en entender que el empleado devuelve como pago su reciprocidad por todos los beneficios otorgados a su persona y que le permitió valorar a la organización y es su proceder con un sentido de siempre actuar correctamente de manera voluntaria por la lealtad que siente hacia ella.

2.3.4. Compromiso de Continuidad

Se refiere al reconocimiento de la variedad de costos entre los financieros psicológicos y físicos provocados por un empleado que quisiera renunciar a la empresa, donde evalúa su tiempo, empeño y financiamiento propio invertidos en el desarrollo de su trabajo en la organización, ahí nace su vínculo, aunque no es determinante porque se encuentra a la espera de buenas oportunidades fuera de su empresa para decidir renunciar.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación para del presente trabajo es descriptivo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo descriptivo “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”, este tipo descriptivo es beneficioso para evidenciar con precisión los ángulos o aspectos de un fenómeno, suceso, grupo, ambiente o situación.

Según Cortés e Iglesias (2004) por este tipo de investigación se comprende que es donde se busca determinar las características y perfiles de los individuos o algún otro fenómeno que este siendo analizado describiendo y recolectando información sobre algún evento y haciendo mediciones sobre ellas enfatizando particularidades, propiedades y cualidades importantes del fenómeno que se esté investigando.

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal de acuerdo a la temporalidad, porque no se han manipulado las variables ni expuesto a estímulos, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que es la investigación donde no se manipule de manera intencional alguna variable sobre la otra para ver los efectos que genera, solo es poder percibir los fenómenos tal y como se dan en su entorno y contexto natural para después estudiarlos y analizarlos.

Arias (2012) define que el carácter de la investigación no experimental consiste en recopilar información de manera directa de los

individuos o de la realidad donde acontecen sucesos sin intervenir o manipular alguna variable.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población de la presente investigación está conformada por 45 trabajadores en sus diferentes puestos de trabajo y ambos sexos de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico dedicada a brindar soluciones integrales a las organizaciones privadas en temas de asesoría consultoría y servicios relacionados a Seguridad Aeronáutica.

Sánchez, Reyes, Mejía (2018) definen que la población es un conjunto constituido por elementos, sean personas objetos o sucesos que tienen o comparten rasgos comunes y que se puedan reconocer en un área para poder ser estudiados en una investigación.

Pineda, Alvarado, Canales (1994) “Conjunto de elementos que presentan una características o condición común que es objeto de estudio”

3.2.2. Muestra del estudio

El tipo de la muestra de la presente investigación es censal porque escogió al 100% de la población, numero considerado manejable de individuos. La muestra está conformada por 45 trabajadores. Vale la aclaración que la presente investigación, no utilizó ninguna fórmula para obtener la muestra.

Según Arias (2012) que cita a Ramírez (2010) refiere que cuando se ejecuta una investigación en muestras o poblaciones enteras son llamadas censos o extensiva

3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable a estudiar es el Compromiso Organizacional que tiene por objetivo determinar el nivel del compromiso organizacional que presentan los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.

Tabla 2.

Operacionalización de variable Compromiso Organizacional

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Peso	N° De Ítems	Indicadores	Niveles
Compromiso Organizacional	Es un estado psicológico donde la característica principal es la relación que mantenga el empleado con su empresa ya que depende de ello su determinación de la permanencia en la organización	Afectivo: se caracteriza por un lazo emocional que siente el trabajador por su empresa	38,88%	7	1, 3, 7, 10, 11, 12, 15	
		Continuidad: se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa	27.77 %	5	4, 8, 13, 16, 17	(1) Muy favorable (2) Favorable (3) Desfavorable (4) Muy desfavorable
		Normativo: se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa	33.33 %	6	2, 6, 5, 9, 14, 18	

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1 Técnicas

Rojas (2013) refiere que para la información que se requiere obtener en la investigación hay que seleccionar los métodos y técnicas que sean confiables ya que se podrá conseguir conocimientos objetivos del estudio que se viene realizando, según las técnicas aplicadas la información se cataloga en primaria y secundaria:

- a) **Primaria:** es la información que se adquiere a través de las técnicas de los cuestionarios, cédulas de entrevista guías de investigación, observación ordinaria y participante, etc.
- b) **Secundaria:** es la información que se adquiere mediante de fuentes documentales como censos, estadísticas vitales, informes de investigación, etc.

Para este trabajo de investigación se utilizó la técnica de aplicación de un cuestionario de compromiso organizacional a los trabajadores de la empresa CAIMM S.R.L.

3.4.2 Instrumento de evaluación

El instrumento utilizado para esta investigación será la escala de cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO)

La variable a estudiar es el Compromiso Organizacional que tiene por objetivo determinar es el nivel del compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco

Ficha Técnica

Nombre del test	:	Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Autores	:	Meyer y Allen
Procedencia	:	Estados Unidos
Particularidad	:	Instrumento de Información Psicológico
Objetivo	:	Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
Ítems	:	18 ítems
Edad	:	17 en adelante
Estructuración test original	:	3 componentes: Componente Afectivo = 6 ítems Componente de Continuidad = 6 ítems Componente Normativo = 6 ítems
Escala tipo	:	Likert
Respuestas	:	No existen respuestas buenas ni malas
Administración	:	Individual o colectiva
Tiempo	:	Aproximadamente 15 min.
Finalidad	:	El cuestionario de Meyer y Allen, basado en el Modelo de Tres Componentes del Compromiso (TCM, siglas en inglés) Permite medir el compromiso organizacional de los individuos con su organización.
Normas de calificación	:	Se obtendrá el puntaje final sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.
Los puntajes que se asignan	:	1 = En Total desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en desacuerdo, ni en acuerdo 4 = De acuerdo 5 = En total de acuerdo.
Fiabilidad y consistencia	:	Obtuvo un el alfa de Cronbach de 0.925, el cual representa una alta fiabilidad y consistencia interna de la escala (ver Tabla 1), así mismo se evaluó si se elimina uno de los elementos, para verificar si todos los ítems tienen consistencia y se obtiene que ninguna variable específica mueva el alfa significativamente (ver Tabla 2,3,4).
Validez y confiabilidad interna	:	Montoya, reitera la validez del autor, (pág. 62). La Validez de constructo del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, por medio del método Ítem – test, empleando el

estadístico Alpha de Cronbach, el cual permitió establecer que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .239 y .562. Con respecto a la confiabilidad, se procedió mediante el método de consistencia interna, empleando el estadístico Alpha de Cronbach, alcanzando los siguientes índices: Compromiso Afectivo (.851), Compromiso de Continuidad (.798), Compromiso Normativo (.837) y Escala General (.914).

- Calificación : El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 18 ítems. El puntaje que se puede obtener oscila entre los 18 y 90 puntos, Asimismo, para obtener la categoría según dimensiones se tendría que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada dimensión y luego ubicar la categoría que le corresponde según el baremo de la prueba.
- Utilidad : Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Validación en el Perú : ELIZABETH M. MONTOYA, Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center
- Año : 2014

Tabla 3.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,916	,925	18

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad y total –elemento de la sub escala de compromiso de continuidad

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,774	,774	5

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P4: Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	88,63	291,763	,507	,367	,915
P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	88,95	296,422	,407	,518	,918
P13: Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi	88,70	295,977	,444	,549	,917
P16: Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	87,01	291,223	,655	,548	,910
P17: Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	86,93	296,429	,559	,444	,913

Fuente: Montoya (2014)

Tabla 5.

Estadísticos de fiabilidad y total – elemento de la sub escala de compromiso afectivo

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,889	,897	7

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1: Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	87,49	293,536	,487	,329	,915
P3: Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	86,57	294,109	,680	,567	,910
P7: Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	86,48	296,134	,696	,636	,910
P10: Me siento como parte de una familia en esta empresa.	86,64	290,689	,732	,695	,909
P11: Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	87,08	294,302	,659	,544	,910
P12: Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	86,69	293,701	,682	,592	,910
P15: Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	86,84	289,980	,693	,577	,909

Fuente: Montoya (2014)

Tabla 6.

Estadísticos de fiabilidad y total –elemento de la sub escala de compromiso normativo.

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,812	,827	6

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento -total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P2: Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	88,09	295,442	,421	,276	,918
P5: Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.	87,12	291,537	,658	,514	,910
P6: Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	87,21	288,525	,693	,546	,909
P9: Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	87,44	292,843	,593	,429	,912
P14: La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	86,41	298,167	,670	,625	,911
P18: Creo que le debo mucho a esta empresa.	86,88	292,090	,718	,618	,909

Fuente: Montoya (2014)

BAREMOS

- INTERPRETACION TOTAL

Tabla 7.

Baremos – Interpretación total

Nivel	Puntaje total
Muy favorable	73 - 90
Favorable	55 - 72
Desfavorable	37 - 54
Muy desfavorable	18 – 36

- INTERPRETACION POR DIMENSION

Tabla 8.

Baremos – Interpretación por dimensión

Nivel	Afectivo (7)	Normativo (6)	Continuidad (5)
Muy favorable	30 - 35	24 - 30	21 - 25
Favorable	22 - 29	18 - 23	16 - 20
Desfavorable	14 - 21	12 - 17	11 - 15
Muy desfavorable	05 – 13	05 – 11	05 – 10

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Después de reunir la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transmitirla a una base de datos computarizada (**MS Excel 2013** y **IBM SPSS Statistics versión 22**)
- Se determinó la **distribución de las frecuencias** y la incidencia participativa (**porcentajes**) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

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

4.2. Presentación de los resultados

Tabla 9.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de Compromiso Organizacional

N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		66,07
Mínimo		26
Máximo		90

El estudio realizado de 45 sujetos, sobre el **compromiso organizacional** tiene como interpretación los siguientes datos:

Una **media** de 66,07 que se categoriza como “**Favorable**”

Un valor **mínimo** de 26 que se categoriza como “**Muy Desfavorable**”

Un valor **máximo** de 90 que se categoriza como “**Muy Favorable**”

Tabla 10.

Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al compromiso organizacional

		Afectivo	Normativo	Continuidad
N	Válido	45	45	45
	Perdidos	0	0	0
Media		27,689	21,93	16,44
Mínimo		7,0	6	9
Máximo		35,0	30	25

Correspondiente a las **dimensiones** que abarcan el **Compromiso Organizacional** se puede observar los siguientes resultados:

- En la dimensión de compromiso **Afectivo** se puede observar:

Una **media** de 27,689 que se categoriza como “**Favorable**”

Un **mínimo** de 7,0 que se categoriza como “**Muy Desfavorable**”

Un **máximo** de 35,0 que se categoriza como “**Muy Favorable**”

- En la dimensión de compromiso **Normativo** se puede observar:

Una **media** de 21,93 que se categoriza como “**Favorable**”

Un **mínimo** de 6 que se categoriza como “**Muy Desfavorable**”

Un **máximo** de 30 que se categoriza como “**Muy Favorable**”

- En la dimensión de compromiso de **Continuidad** se puede observar:

Una **media** de 16,44 que se categoriza como “**Favorable**”

Un **mínimo** de 9 que se categoriza como “**Muy desfavorable**”

Un **máximo** de 25 que se categoriza como “**Muy Favorable**”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las dimensiones de Compromiso Organizacional

Tabla 11.

Nivel compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	2,2
Desfavorable	6	13,3
Favorable	25	55,6
Muy favorable	13	28,9
Total	45	100,0

Comentario:

El nivel de Compromiso Organizacional que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 55,6%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 28,9%, se considera la categoría “Muy Favorable”
- El 13,3%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 2,2%, se considera la categoría “Muy desfavorable”

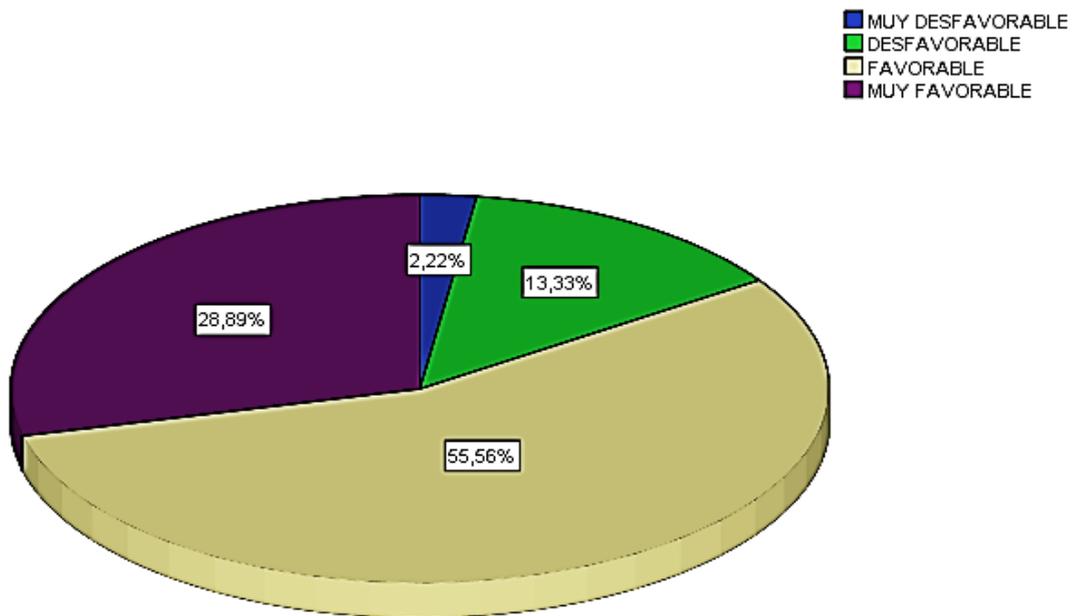


Figura 1. Resultados del Nivel de Compromiso Organizacional

Comentario:

El nivel de Compromiso Organizacional que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes datos:

- El 55,56%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 2,22%, se considera la **categoría “Muy Desfavorable”**

Tabla 12.

Nivel Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	2,2
Desfavorable	5	11,1
Favorable	20	44,4
Muy favorable	19	42,2
Total	45	100,0

Comentario:

El nivel de Compromiso organizacional en la dimensión afectiva que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44,4%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 42,2%, se considera la categoría “Muy Favorable”
- El 11,1%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 2,2%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”

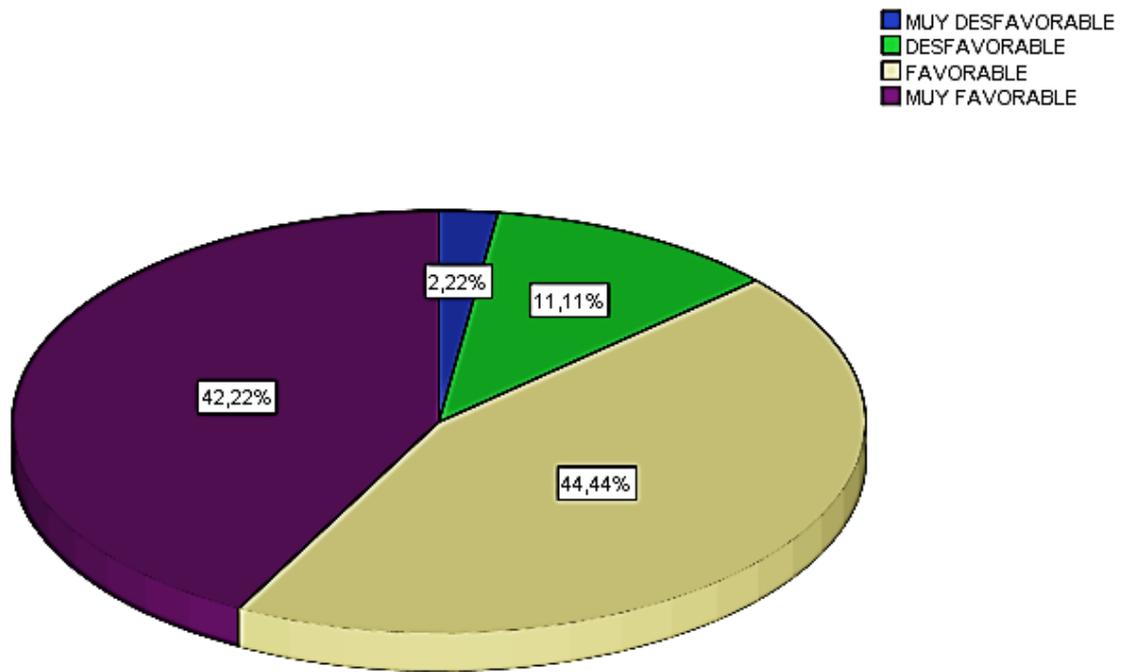


Figura 2. Resultado del Nivel Afectivo

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes Datos:

- El 44,44%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 2,22%, se considera la **categoría “Muy Desfavorable”**

Tabla 13.

Nivel de Compromiso Normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	2,2
Desfavorable	6	13,3
Favorable	21	46,7
Muy favorable	17	37,8
Total	45	100,0

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 46,7%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 37,8%, se considera la categoría “Muy Favorable”
- El 13,3%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 2,2%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”

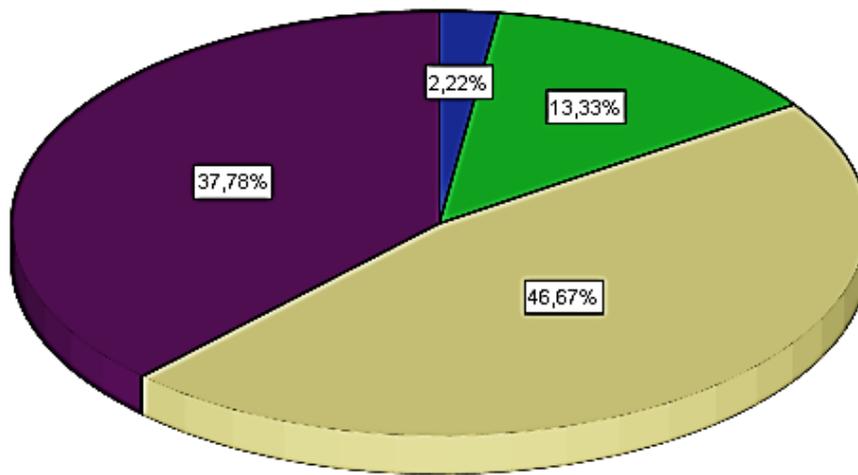
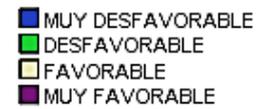


Figura 3. Resultado del Nivel Normativo

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativo que presentan los trabajadores de una la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes Datos:

- El 46,67%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 2,22%, se considera la **categoría “Muy Desfavorable”**

Tabla 14.

Nivel de Compromiso de Continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	6,7
Desfavorable	15	33,3
Favorable	20	44,4
Muy favorable	7	15,6
Total	45	100,0

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44,4%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 33,3%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 15,6%, se considera la categoría “Muy Favorable”
- El 6,7%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”

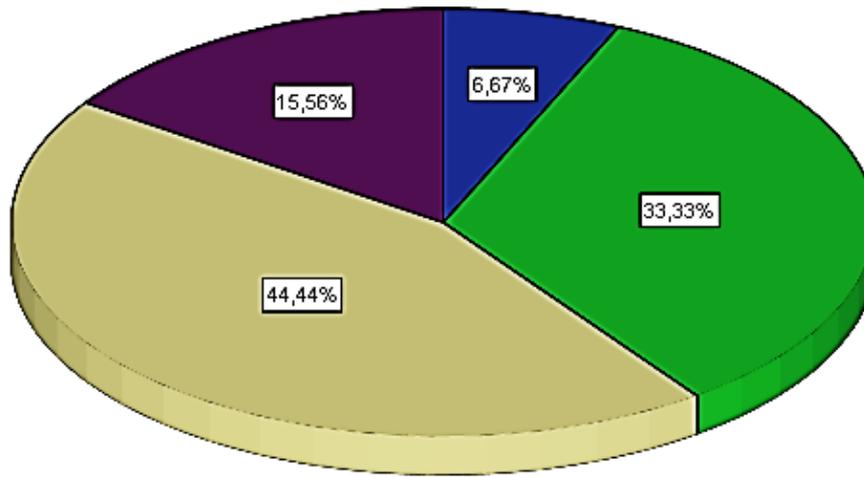
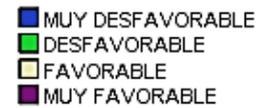


Figura 4. Resultado del Nivel Continuidad

Comentario:

El nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad que presentan los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera categoría “Favorable”, obteniendo los siguientes Datos:

- El 44,44%, se considera la **categoría “Favorable”**
- El 6,67%, se considera la **categoría “Muy Desfavorable”**

4.3. Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, contando con 45 trabajadores para la evaluación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) obteniendo como resultado de 55,6 % dando un Nivel Favorable en Compromiso Organizacional indicando que los trabajadores tienen una actitud favorable hacia la organización y/o una relación bastante intensa entre el trabajador y la misma, por otro lado también se obtuvo como

resultado 2,2% dando un nivel Muy Desfavorable en Compromiso organizacional indicando una actitud muy desfavorable hacia ninguna relación del individuo con su organización en la cual el trabajador no se siente identificado ni obligado. No percibe ningún costo importante asociado a dejar la misma en cualquier circunstancia.

Estos resultados parecidos fueron comparados con el trabajo de investigación de Angie Paredes (2018) en la ciudad de Lima en Perú su investigación se realizó en una empresa de Trade Marketing en San Borja donde obtuvo como resultado un nivel Favorable con un 56% de los trabajadores evaluados y a la vez obteniendo también un nivel de Muy desfavorable con un 4% de los trabajadores en la organización, sin embargo, también obtuvo un 4% en el nivel Muy favorable

Meyer y Allen (1991) citado por Montoya (2014) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico donde la característica principal es la relación que mantenga el empleado con su empresa ya que depende de ello su determinación de la permanencia o retiro de la organización.

Comentario: Se puede observar mediante los resultados que se han obtenido que los trabajadores de esta empresa muestran un nivel de compromiso favorable lo que nos da a deducir que ellos están comprometidos con su organización, en metas, valores y objetivos, esto permitirá que ellos puedan seguir desarrollándose plenamente en su especialidad desde sus diferentes puestos de trabajo donde ellos continúen realizando sus funciones en servicios aeronáuticos y aportando una cultura de seguridad en el desarrollo de estas operaciones aéreas que ellos ofrecen como organización.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico sobre determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva en los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se obtuvo como resultado de 44,44% dando un Nivel Favorable en Compromiso Afectivo indicando que se presenta lazos emocionales que se han forjado con la organización. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente

psicológicas) y expectativas en la cual disfruta su permanencia en la organización. Valora el coste de oportunidad que puede significar dejar de trabajar en la organización sin embargo también se obtuvo como resultado 2,2% dando un nivel Muy Desfavorable en Compromiso Afectivo indicando que se presenta muy pocos lazos emocionales que se han forjado con la organización. Refleja un inexistente apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas en la cual tiene con su permanencia en la organización.

Estos resultados parecidos fueron comparados con el trabajo de investigación de Angie Paredes (2018) en la ciudad de Lima en Perú su investigación se realizó en una empresa de Trade Marketing en San Borja donde obtuvo como resultado en la dimensión de compromiso Afectivo un nivel Favorable con un 54% de los trabajadores evaluados y a la vez obteniendo también un nivel de Muy desfavorable con un 3% de los trabajadores en la organización

Meyer y Allen (1997) citado por Montoya (2014) menciona que el compromiso afectivo refiere a la vinculación emocional de los empleados hacia su organización y su anhelo de permanecer en ella ya que se encuentra identificado y esto permite que ellos se sientan a gusto de trabajar en la empresa desarrollando satisfacción y agrado.

Comentario: En este estudio se pudo observar que la mayor parte de los trabajadores de la empresa CAIMM se encuentran en un nivel afectivo favorable refiriendo así que comparten vínculos emocionales con la organización por diversos motivos y que ellos presenten mediante su trabajo actitudes que aporten un ambiente positivo de trabajo y una cultura de seguridad operacional debido a que estos trabajadores están vinculados con las metas de la organización y el cumplimiento de ellas, permitiéndoles bienestar, satisfacción personales y laborales reforzando así su fidelidad con la empresa ya que también la misma hace sentir al trabajador valorado mediante diferentes tipos de reconocimiento en actividades que se organizan como cumpleaños, aniversarios, días festivos, diplomas etc.

Por otro lado los resultados menos significativos donde refleja un nivel desfavorable, no significan que los trabajadores no trabajan óptimamente, solo que hay que reforzar e incrementar el compromiso afectivo con la organización.

Con respecto a nuestro segundo objetivo específico sobre determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa en los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se obtuvo como resultado de 46,7% dando un Nivel Favorable en Compromiso Normativo indicando que se encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones recibidas y que le permitió valorar la organización. Su compromiso se desarrolla con un sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización. Existe la actitud de un deber ante la reciprocidad por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada. Ha asumido una obligación moral a las normas aceptadas libre y voluntariamente por hacer lo correcto por razones de lealtad, sin embargo también se obtuvo como resultado 2,2% dando un nivel Muy Desfavorable en Compromiso Normativo indicando que no existe la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral. No ha percibido haber recibido prestaciones que le permitan valorar la organización. Su compromiso se desarrolla por un vínculo exclusivamente laboral. No existe una actitud de un deber ante la reciprocidad por haberle dado una oportunidad o recompensa valorada.

Estos resultados parecidos fueron comparados con el trabajo de investigación de Brenda Ríos (2018) en la ciudad de Lima en Perú su investigación se realizó en una empresa privada del distrito de Jesús María donde obtuvo como resultado en la dimensión de compromiso Normativo un nivel Favorable con un 57,58% de los trabajadores evaluados y a la vez obteniendo también un nivel desfavorable con un 15,15% de los trabajadores en la organización

Meyer y Allen (1991) menciona que esta dimensión está relacionada al sentimiento de obligación de permanencia que el trabajador siente por la

empresa como internalización de una norma de lealtad y/o recibimiento de favores que necesitan ser devueltos.

Comentario: En este objetivo se puede observar que el nivel que refleja el compromiso normativo en este estudio es FAVORABLE lo cual nos refiere que los trabajadores sienten una lealtad y deber de reciprocidad con la empresa debiéndose a que uno de los motivos de que ellos tengan este compromiso es a que puedan extender y desarrollar sus conocimientos en sus ocupaciones y funciones debido a que la empresa imparte diferentes tipos de capacitaciones en periodos establecidos acorde a la función y labor que realicen y talleres dirigidos a toda la organización así como también los beneficios que brindan para sus trabajadores.

Con respecto a nuestro tercer objetivo específico sobre determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, obteniendo como resultado de 46,7% dando un Nivel Favorable en Compromiso Normativo indicando que se reconoce los diversos costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, como variables a considerar si decidiera renunciar a la organización. Se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejar la organización implicaría perder mucho. Sobre todo puede percibir que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas ,en estas circunstancias se incrementa su apego con la empresa ,sin embargo espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa, no siendo un tema de deslealtad sino de crecimiento personal sin embargo también se obtuvo como resultado 6,7% dando un nivel Muy Desfavorable en Compromiso de continuidad indicando que no se evalúa los diversos cotos como los financieros ,físicos y psicológicos, así como variables a considerar si decidiera renunciar a la organización. No siente que se encuentre vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero, esfuerzo y dejar la organización no implicaría por ello perder mucho.

Meyer y Allen (1991) menciona que el compromiso de continuidad refleja el requerimiento y necesidad del trabajador para seguir en la empresa y es debido al reconocimiento de costos asociados a su salida de la organización

Comentario: En este trabajo de investigación observamos que en esta dimensión de continuidad la mayoría de trabajadores obtuvo un nivel favorable donde indica que ellos reconocen los diferentes costos que se originarían si se van de su empresa ,algo que podría acotar es que la mayoría de los trabajadores tienen edades entre 50 y 60 años y teniendo en cuenta una realidad en nuestra actualidad es que es difícil encontrar oportunidades en el mercado laboral y más para personas que bordean esas edades, sin embargo los trabajadores con su experiencia, tiempo de trabajo en la organización, capacitación continua por su cuenta y que la empresa costea y les imparte trabajan óptimamente cumpliendo objetivos de su organización de servicios aeronáuticos, y a la vez mencionar que la empresa brinda condiciones laborales favorables como turnos de trabajos, y facilidades que puedan ofrecer ante diferentes situaciones que se puedan presentar, siendo así que los trabajadores puedan ejercer un esfuerzo considerable fortaleciendo su compromiso.

4.4. Conclusiones

- El nivel de Compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera “Favorable”
- El nivel de Compromiso organizacional en la dimensión afectiva en los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera “Favorable”
- El nivel de Compromiso organizacional en la dimensión normativa en los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera “Favorable”

- El nivel de Compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en los trabajadores de una empresa privada del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, se considera “Favorable”

4.5. Recomendaciones

Acorde a nuestros resultados y las conclusiones que se han obtenido pasaremos a dar las siguientes recomendaciones

- Realizar monitoreo de compromiso organizacional de forma semestral y/o anual registrarlo para futuras estadísticas.
- Desarrollar un programa de capacitación anual que involucre el desarrollo de habilidades blandas en el grupo para fomentar la cohesión de grupal
- Implementar incentivos y programa de reconocimientos del personal ante cualquier actividad significativa en la organización
- Desarrollar de forma constante actitudes que permitan fortalecer propósitos y los valores institucionales
- Realizar evaluaciones complementarias de clima laboral, satisfacción y motivación.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller “Compromiso organizacional”

5.1.1. Objetivo general

- Reforzar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco

5.1.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la motivación extrínseca e intrínseca de los trabajadores
- Incrementar la cohesión grupal de la empresa
- Fomentar la comunicación de los trabajadores con sus superiores

5.2. Justificación del problema

El compromiso organizacional es un lazo que el trabajador siente por el lugar donde labora permitiéndole esa identificación con su organización, generando la lealtad hacia ella motivándolo a poder desempeñarse óptimamente en sus funciones ya que influye en su intención de permanencia a corto o largo plazo en la empresa, y es este compromiso lo que la empresa tiene que reforzar y mantener ya que se trata de gestionar el recurso humano para el logro idóneo de las metas y objetivos que tenga la organización y a la par del bienestar del trabajador.

La falta de compromiso organizacional puede afectar e impactar a la organización de manera progresiva ya que trae consigo una serie de eventos paulatinos como la falta de fidelidad del trabajador, decrecimiento de la motivación en realización de sus actividades, absentismo, alta rotación, insatisfacción, disminución en la retención del talento humano, y esto podría verse reflejado en la productividad, el desempeño laboral y también en las

relaciones interpersonales con los demás sus compañeros no pudiendo permitir un trabajo de equipo adecuado como por ejemplo en el caso de sus ausencias haciendo que la empresa mediante los jefes y/o superiores tomen por decisión que los compañeros de su puesto de trabajo cubran de manera parcial o total las funciones de este trabajador sobre las propias.

Todas estas situaciones causan dé a pocos retrasos de diferentes ángulos en la organización y esto impide que la empresa pueda seguir escalando en el desarrollo de sus logros y cumplimiento de todos los objetivos previstos según su planeación de productividad o de metas sea mensual, anual o según como hayan establecido la programación de sus gestiones organizacionales y por ende ser un factor para que la empresa tenga dificultades para surgir y mantener estabilidad en el mercado.

Pintado (2014) establece que el compromiso organizacional es el grado en que el trabajador se identifica, con su empresa y anhela seguir colaborando activamente en ella; esto nos indica que si no hay esa identificación la permanencia podría ser más corta de lo que la empresa podría pretender o requerir e induciría a una rotación forzada y pérdidas económicas de lo que conlleva esta situación asimismo, igualmente nos refiere que los empleados que están comprometidos son los que ejecutan de manera voluntaria las políticas de su organización, los que tienen un óptimo record de asistencias y bajos índices de rotación; esta característica que el autor menciona también va dirigido a los trastornos administrativos que generan las ausencias en las empresas debido a que en muchos casos hay que tratar de ocupar esos vacíos dejados por estos trabajadores dando carga laboral los que trabajadores que estén presentes y hagan trabajo afines, hay que recalcar que va dirigido a las ausencias que no sean debidamente justificadas o que no tengan motivos de fuerza mayor y la empresa acepte según sus normas y políticas.

Chiavenato (2009) nos refiere que el compromiso con la organización induce al aumento de la fuerza laboral en la empresa ya que hace disminuir el absentismo que son las ausencias de los empleados en la empresa por diversos motivos sean voluntarias o por causas de fuerza mayor, por lo tanto cuando no se da este compromiso idóneo el absentismo aumenta, hay más

rotación perjudicando a la empresa acarreado así hasta la baja de la productividad perdiendo la ventaja competitiva y esto repercute indudablemente en los trabajadores y poniendo en una difícil situación de estabilidad a la organización.

Meyer y Allen (1991) mencionan que el compromiso es algo más que un mecanismo para poder reducir la rotación del personal, ya que se debe examinar otros resultados que podría generar el aumento de compromiso en los empleados incluyendo la voluntad de trabajar para lograr las metas y objetivos de la empresa y su bienestar social; en consecuencia la falta de compromiso de los empleados impide la realización de las metas de la organización por la falta de voluntad que ellos pueden reflejar al desarrollo de sus actividades y por ende una caída de desempeño laboral individual y progresivamente colectivo ya que toda función de un trabajador va hacia un objetivo en común y es de todos los integrantes de la empresa incluyendo a la alta gerencia que es sacar adelante la organización y conseguir el logro esperado.

5.3. Establecimiento de objetivos

5.3.1. Primera sesión

- **Nombre:** “Relaciones interpersonales”
- **Objetivo:** Incentivar la cercanía y relación entre los trabajadores haciendo posible el contacto de todos con todos.
- **Actividad:**

Dinámica Grupal: Se pasara a realizar una dinámica con los 23 integrantes en donde los integrantes formaran un circulo y uno de ellos empezara teniendo un ovillo de lana o cordel, dirá el nombre del puesto, su área y una cualidad de un compañero de trabajo presente ahí sin mencionar su nombre y luego se quedara con la punta y lanzara el ovillo al compañero que describió y él afirmara si acertó en la descripción, de lo contrario mencionara alguna

corrección y así sucesivamente hasta que todos hayan terminado apreciando la formación de una telaraña donde todos están unidos.

Al finalizar la dinámica el facilitador explicara que cada uno representa y hace una labor específica en la organización y está ligado también en suma a las diferentes funciones de sus compañeros y que todos al final están unidos por un solo objetivo independientemente de la jerarquía y que son parte de una telaraña bien formada llamada empresa que necesita de todos sea la función que realicen para seguir formada.

- **Recursos:**
 - * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** un ovillo de lana
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa
- **Tiempo:** 50 minutos
- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión

5.3.2. Segunda sesión

- **Nombre:** “Compromiso en la empresa”
- **Objetivo:** Reforzar la importancia del compromiso de los trabajadores en la empresa
- **Introducción:** El gerente general dará la bienvenida a los participantes y presentara al facilitador que es quien llevara a cabo el taller, se les informara sobre los objetivos y de igual manera la programación de estas actividades.

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador dirá a los participantes que formen un círculo sentados en su mesa de trabajo con él en medio, se les entregara una hoja con un lapicero y les pedirá que coloquen todo lo referente a lo que ellos entienden por compromiso organizacional a través de una lluvia de ideas en un plazo de 15 minutos.

Luego de este plazo de tiempo los integrantes intercambiaran las hojas y luego al azar el facilitador leerá lo escrito afirmando y descartando conceptos, esto permitirá saber lo que ellos conocen de este término a la vez que aclara, unifica y explica la importancia del compromiso de ellos con la organización

Por último, se les pedirá que se unan en grupos, dando 6 en total, en donde 3 grupos recreen una actitud o situación que refleje compromiso y los otros 3 grupos restantes recreen una actitud o situación donde no se manifieste su compromiso con su organización.

- **Recursos:**

- * **Humanos:** Facilitador y asistente

- * **Materiales:** Hojas bond, lapiceros

- * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa, mesas de trabajo

- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión.

5.3.3. Tercera sesión

- **Nombre:** “Comunicación”

- **Objetivo:** identificar distorsiones de la comunicación en mensajes orales.

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador pedirá a 5 voluntarios de todo el grupo y se les pedirá que esperen afuera del auditorio, mientras que a las personas que están dentro se les indica que guarden silencio y que tengan una actitud lo más imparcial posible; lo primero que se realizara es hacer pasar al primer voluntario al auditorio y a todos se les mostrara una imagen significativa, luego se le pedirá que le describa de manera oral al segundo voluntario la imagen vista en el auditorio, el segundo hará lo mismo con el tercero y así sucesivamente hasta llegar al quinto, luego él pasa a auditorio y les describe a todos lo que oyó de su antecesor, después de esto el facilitador vuelve a mostrar la imagen ya a todos y es cuando el ultimo voluntario compara lo que ve con lo que el describió

Por último, se hace una reflexión de cómo se sintieron, que analicen la importancia de la buena y clara comunicación que debe haber entre ellos.

- **Recursos:**

- * **Humanos:** Facilitador y asistente

- * **Tecnológicos:** Proyector, ecran

- * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa

- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión.

5.3.4. Cuarta sesión

- **Nombre:** “Integración”
- **Objetivo:** Promover un clima de confianza que sea favorable para el intercambio y unión entre grupos de los trabajadores en la organización con una meta en común.

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador pedirá que se reúnan al azar en grupos de 4 o 5 personas y se les entregará 6 sobres de diferentes colores , cada uno trae un acertijo o adivinanza , se les indicara que pueden abrir una de un color especifico y que sólo tendrán 4 minutos para poder descifrarlo y escribirán la respuesta en una cartulina, luego del tiempo terminado todos los grupos mostraran las respuestas a la vista de todos y se verá quien acertó y quien no, y así sucesivamente hasta terminar de abrir todos los sobres el ganador será quien más aciertos tuvo.

Al término se les pedirá que nos compartan como se sintieron en esta dinámica a través del pequeño concurso.

- **Recursos:**
 - * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** cartulina, plumones, sobres
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa
- **Tiempo:** 50 minutos
- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión.

5.3.5. Quinta sesión

- **Nombre:** “trabajo en equipo”
- **Objetivo:** Concientizar a los trabajadores que se organicen de una manera óptima y favorable para la realización los objetivos.
- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador indicara que se formen 3 grupos de 7 u 8 personas y que elijan por cada grupo a un integrante que solo será un observador; se les entregara un kit de trabajo que contiene una tijera, pegamento, papel bond, cartulina, y se les pedirá que con estos materiales por un tiempo de 20 minutos hagan aviones de papel.

Una vez que el tiempo haya terminado los grupos mostraran la producción de todos los aviones de papel que hayan realizado, gana el que haya tenido más cantidad y es quien empezara por exponer y describir como realizaron el trabajo, su planeación, las dificultades que tuvieron, etc.; cuando los 3 grupos hayan culminado con la exposición el observador de cada grupo hablara de cómo él vio trabajar a su equipo contrastando lo que ellos dijeron, por último el facilitador mencionara la importancia de esta sesión haciendo meditación de la dinámica

Recursos:

- * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** Hojas Bond, tijeras, pegamento
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa, mesas de trabajo
- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión.

5.3.6. Sexta sesión

- **Nombre:** “Liderazgo”
- **Objetivo:** Reconocer las características que posee un líder, que logra incentivar e influenciar al grupo al cumplimiento de metas.

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador indicara que se formen 3 grupos de 5 integrantes, cada grupo recibirá un lapicero con 5 cuerdas de metro y medio atados en él y cada integrante cogerá un extremo quedando como resultado que el lapicero quede suspendido en el aire; a cada grupo se les dará la indicación de que deben meter el lapicero que solo pueden moverlo con las cuerdas que cada uno posee en la botella que se encuentra en el centro de ellos, ganara el grupo que logre colocar primero el lapicero en la botella y terminara cuando los otros 2 también lo hayan logrado.

El facilitador hará preguntas a los grupos acerca de la dinámica, de cómo se sintieron, si reconocieron a un líder que guiara al grupo, que dificultades observaron y se concluirá la sesión afianzando conocimientos del tema.

- **Recursos:**
 - * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** Lapicero, cuerdas, botella
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa
- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión.

5.3.7. Séptima sesión

- **Nombre:** “Motivación”
- **Objetivo:** Fomentar la motivación en los trabajadores para lograr un óptimo desempeño

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador les pedirá a los integrantes del grupo que escriban en una hoja una lista de las cosas que más disfruta en la y de la empresa, puede ser de sus funciones laborales, beneficios o lo que consideren conveniente, luego en otra hoja las aspiraciones personales, sus metas, sueños ,etc., al tener las dos hojas se les dará la indicación de que traten de relacionar de qué manera la hoja número uno ayuda a la realización de los propósitos de la hoja número dos; En una tercera hoja deberán escribir que es lo que les motiva seguir laborando en la empresa.

Al culminar la dinámica se les hará una reflexión sobre la motivación y de qué manera esta afecta para que ellos puedan cumplir sus objetivos.

- **Recursos:**
 - * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** Hojas bond, lapiceros
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa
- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión

5.3.8. Octava sesión

- **Nombre:** “Mi empresa”
- **Objetivo:** Reforzar los valores institucionales, misión, visión y objetivos de la empresa en los trabajadores

- **Actividad:**

Dinámica grupal: El facilitador formara 5 grupos y se les entregara una cartulina y plumones, y se les pedirá que dibujen un árbol y esta será la representación de su organización, y escribirán en las raíces los valores institucionales que conocen de la empresa, en las ramas colocaran palabras que describan la misión de su organización, en la cima del árbol escribirán la visión, por último en los frutos plasmaran los objetivos, una vez que hayan terminado un representante de cada grupo expondrá de qué manera ellos fomentan estos valores, al desarrollo de la misión y cuanto aportan para el cumplimiento de los objetivos y así llegar a lo que ellos pretenden convertirse a largo plazo que es la visión de su organización.

Al término de ello el facilitador profundizara el tema ya que la dinámica permite conocer cuánto conocen de la organización a la que pertenecen y dar a conocer su importancia.

- **Recursos:**
 - * **Humanos:** Facilitador y asistente
 - * **Materiales:** cartulina, colores, plumones
 - * **Infraestructura:** El auditorio de la empresa
- **Tiempo:** 50 minutos

- **Evaluación:** Se aplicará un cuestionario de preguntas sobre lo aprendido en esta sesión

5.4. Sector al que se dirige

El presente programa está dirigido a los 45 trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco, los cuales se hará una división de cada sesión en dos grupos de trabajadores, donde habrá 23 integrantes en el grupo número 1 y el grupo número 2 con 22 integrantes y serán en diferentes horarios según programación.

5.5. Establecimiento de conductas problema / metas

5.5.1. Conducta problema

Cohen (2009) citado por Castillo (2019) nos indica que una organización que no tiene una óptima productividad o que los empleados que laboran en ella no tengan un compromiso se deba a que los valores del trabajador y los de la empresa no estén vinculados por lo tanto no hay actitudes favorables de los trabajadores que puedan contribuir al incremento de este compromiso para con su empresa.

Pintado (2014) nos menciona que hay actitudes laborales negativas, como cuando los trabajadores se sienten insatisfechos con su trabajo y no se involucran fielmente o dan un esfuerzo adicional en el desarrollo de sus labores y asumen un compromiso escaso con su organización y es presumible que de ellos aparezcan algunas consecuencias no propicias para la empresa y por consiguiente también a corto o largo plazo afecte al trabajador según las magnitudes e intensidades de estas repercusiones.

Los trabajadores que no tienen compromiso presentan una serie de conductas hacia su organización que afectan el desarrollo de sus metas y objetivos provocando que la propia organización no

pueda lograr óptimamente un buen desarrollo y en consecuencia tampoco tener el éxito que anhela, independientemente el rubro al cual se dedica, por ende, no se podría cubrir las necesidades que el trabajador quisiera obtener de la empresa que según su situación pudiera brindar.

Las manifestaciones de la conducta problema que se pueden observar a través de las actitudes que los trabajadores demuestran en su empresa cuando no tienen compromiso es la ausencia de un lazo emocional con su organización, no presentando un óptimo trabajo en equipo, teniendo alta rotación del personal, aumento del absentismo injustificadas, Tardanzas, la falta de Identificación con los objetivos y metas, disminución de productividad, bajo rendimiento y desempeño laboral, deficiencias en el desarrollo de las relaciones interpersonales, insatisfacción laboral , falta de motivación del trabajador así como también el talento humano dentro de la empresa quiebre su permanencia a causa de su falta de compromiso y no solo esto sino que además estos comportamientos pueden llegar a impactar a los compañeros o pares de trabajo y que ellos a través del tiempo posiblemente lleguen a imitar reduciendo de igual manera su compromiso con su organización.

5.5.2. Conducta meta

Cohen (2003) citado por Huasasquiche (2019) refiere que las organizaciones cuyos trabajadores presentan niveles altos de compromiso demuestran un mayor rendimiento y productividad, donde tienen tendencia a dar un mayor esfuerzo al cumplimiento e incluso a la inversión de sus recursos a la empresa donde labora.

Ivancevich, Konopaske, Matteson (2006) mencionan que los trabajadores que tienen compromiso con su organización suelen tener un buen registro de asistencia ,también una

permanencia en su puesto de trabajo más prolongada que los empleados que tienen un menor compromiso, a la vez que indica que no es de sorprender que tiendan a trabajar con más esmero que ellos; y esto genera resultados positivos tanto para la empresa como para los mismos trabajadores ya que cuando hay un mejor desempeño de sus funciones asociado a las demás actitudes donde demuestren compromiso el rendimiento de su productividad aumenta y por ende la empresa crece y los beneficios de los trabajadores tienden mejorar.

La conducta meta es el incremento del compromiso organizacional en donde el trabajador cumple los objetivos y metas de la organización produciendo así una serie de manifestaciones importantes que hacen que la empresa pueda tener éxito en función a los logros de su desarrollo organizacional y a la vez el trabajador consiga bienestar social que la empresa le pueda ofrecer. Cuando los trabajadores están comprometidos con su empresa logran tener un vínculo emocional con su organización, también optimizar el trabajo en equipo, así como reducir la rotación del personal, minimizar el absentismo, que se identifiquen con los objetivos y metas de la organización, lograr el crecimiento de productividad a través de su compromiso debido al aumento del rendimiento y desempeño laboral, mejora de relaciones interpersonales, progreso positivo de la satisfacción laboral, desarrollar e incrementar la motivación del trabajador, todas estas actitudes son indiscutibles para que la empresa así sea pequeña, mediana o grande pueda cumplir satisfactoriamente un desarrollo competitivo óptimo en el mercado empresarial.

5.6. Metodología de la intervención

La metodología que se aplicará en este plan de intervención será el taller la cual su principal característica es que su aprendizaje es didáctico y práctico en el desarrollo de las mismas y donde los trabajadores e integrantes

que han sido ya agrupados por sesiones según la cantidad adecuada participaran activamente de ella.

Exposito, Grundmann, Quezada, Valdez (2001) refiere que en el aprendizaje el taller es una situación con privilegio donde su principal fin es la reflexión de los conocimientos, actitudes, valores y prácticas que se tiene de una problemática en concreto de un grupo considerando lo que ellos saben, sienten y viven como base para darle inicio.

Además, mencionan que en los talleres tienen la ocasión para poder reflexionar entre los integrantes del grupo sus propias experiencias permitiéndoles construir un proceso de aprendizaje donde se complementa con la práctica usando los elementos obtenidos en el desarrollo. Asimismo, mencionan una serie de características que contiene un taller:

- **Trabajo activo:** Es la participación de cada uno de los integrantes del grupo donde tienen una experiencia activa de trabajo expresando ideas, argumentos, experiencias que junto al compromiso de ellos suma para que el desarrollo del taller sea un triunfo.
- **Trabajo creativo:** Son las experiencias, en suma, las reflexiones y debates grupales donde estos aportes ayudan a generar nuevos y diferentes puntos de vista contribuyendo a poder brindar soluciones optimas de diversas situaciones.
- **Trabajo colectivo:** Los integrantes del grupo hacen un intercambio de expresiones puesto entre ellos hablan, se escuchan, argumentan, debaten manteniendo sus posiciones e ideas llegando a consensos para el buen desarrollo del taller y logro de objetivos
- **Trabajo vivencial:** Es llamado así debido a que la información que se imparte son las experiencias propias de cada uno de los integrantes y sus resultados o productos de esta son los propósitos de trabajo que influirán en los participantes del grupo.

- **Trabajo concreto:** Se debe obtener un compromiso de cada uno de ellos ya que su objetivo o su principal fin es que se debe tener un compromiso grupal para poder realizar acciones, ya que el taller debe terminar abocando en futuros planes de trabajo en conjunto sea a corto o mediano plazo.
- **Trabajo sistemático:** Nos refiere que es donde debe haber precisión sobre los diferentes puntos de vista al sistematizarlos y exponer los trabajos del grupo de igual manera es importante mostrar la claridad al presentar sus discrepancias y compromisos, como también mantener las reglas del juego a través de la autodisciplina
- **Trabajo puntual:** El taller es una experiencia de reflexión, un momento de sistematizar conocimientos y planificación, no debe de confundirse y ser utilizado como un sustituto para el desenvolvimiento de las actividades diarias laborales.

Candelo, Ortiz y Unger (2003) mencionan que realizar un taller para adultos es una retroalimentación y un proceso de aprendizaje ya que se combina la teoría y la práctica de un tema establecido con todos los integrantes que son el grupo de trabajo donde también aportan con sus experiencias propias y sus necesidades, para ello el taller se fundamenta sus tres ejes que son la atención a las necesidades, la visualización y la participación.

La metodología que se aplicará en este plan de intervención será el de taller la cual su principal característica es que su aprendizaje es didáctico y practico en el desarrollo de la misma y donde los trabajadores y/o integrantes que han sido ya agrupados por sesiones según la cantidad adecuada participaran activamente de ella.

Este taller consta de 8 sesiones con objetivos específicos donde cada una durará 50 minutos aproximadamente, la primera sesión llamada: “Relaciones interpersonales”, la segunda “Compromiso en la empresa”, la tercera “Comunicación”, la cuarta “Integración”, la quinta “Trabajo en equipo”, la sexta “Liderazgo”, la séptima “Motivación” y por último la octava sesión “Mi empresa”, en donde para su óptimo desarrollo se utilizaran recursos humanos,

tecnológicos, materiales e infraestructura ;el tiempo que durara la el desarrollo de estas sesiones para los 45 trabajadores, que estarán divididos en dos grupos ,será a lo largo de dos meses según el cronograma establecido.

5.7. Instrumentos / material a utilizar

5.7.1. Recursos humanos

- Facilitador
- Asistente

5.7.2. Recursos tecnológicos

- Proyector
- Laptop
- USB
- Ecran

5.7.3. Recursos de materiales

- Hojas bond
- Papelografos
- Llapiceros
- Ovillo de lana
- Carpetas
- Plumones gruesos
- Colores
- Cartulinas
- Pegamento

- Cuerdas

- Botella

- Sobres

5.7.4. Infraestructura

- Auditorio de la empresa

- Mesas de trabajo

- Carpetas individuales (silla y mesa)

5.8. Cronograma

SESION	GRUPOS	JUNIO				JULIO			
		05/06/2019	12/06/2019	19/06/2019	26/06/2019	03/07/2019	10/07/2019	17/07/2019	24/07/2019
1	1er Grupo	9 a 10 am							
	2do Grupo	4 a 5 pm							
2	1er Grupo		9 a 10 am						
	2do Grupo		4 a 5 pm						
3	1er Grupo			9 a 10 am					
	2do Grupo			4 a 5 pm					
4	1er Grupo				9 a 10 am				
	2do Grupo				4 a 5 pm				
5	1er Grupo					9 a 10 am			
	2do Grupo					4 a 5 pm			
6	1er Grupo						9 a 10 am		
	2do Grupo						4 a 5 pm		
7	1er Grupo							9 a 10 am	
	2do Grupo							4 a 5 pm	
8	1er Grupo								9 a 10 am
	2do Grupo								4 a 5 pm

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
I	“Relaciones interpersonales”	Incentivar la cercanía y relación entre los trabajadores haciendo posible el contacto de todos con todos.	Dinámica grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Infraestructura • Tecnológicos 	50
II	“Compromiso en la empresa”	Reforzar la importancia del compromiso de los trabajadores en la empresa	Dinámica grupal		
III	“Comunicación”	Identificar distorsiones de la comunicación de mensajes orales.	Dinámica grupal		
IV	“Integración”	Promover un clima de confianza que sea favorable para el intercambio y unión entre grupos de los trabajadores en la organización con una meta en común.	Dinámica grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Infraestructura • Tecnológicos 	50
V	“trabajo en equipo”	Concientizar a los trabajadores que se organicen de una manera óptima y favorable para la realización de los objetivos.	Dinámica grupal		
VI	“Liderazgo”	Reconocer las características que posee un líder quien es el que logra incentivar e influenciar al grupo el cumplimiento de metas.	Dinámica grupal		
VII	“Motivación”	Fomentar la motivación en los trabajadores para lograr un óptimo desempeño	Dinámica grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Infraestructura • Tecnológicos 	50
VIII	“Mi empresa”	Reforzar los valores institucionales, misión, visión y objetivos de la empresa en los trabajadores	Dinámica grupal		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, J., Huamantico, M., Santos, C., & Sotil, G. (2018). *Compromiso organizacional de los millennials en el sector hotelero: caso Hotel Hilton (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12651>
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Gránica Argentina.
- AON Empower Results. (2018). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018*. Recuperado el 13 de julio de 2019, de Aon.com: https://www.aon.com/getmedia/ae71f042-e46a-459b-b5fe-8034d006a836/ESP_Tendenciales-Globales-de-Compromiso-de-los-Empleados-2018.pdf.aspx
- Arbaiza, L. (2017). Compromiso laboral. Diario El Peruano. Recuperado el 13 de julio de 2019, de Elperuano.pe: <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta. ed.). Editorial Episteme. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Baz, J. (2018). <http://hotelperunews.com/compromiso-organizacional-de-los-millennials-en-el-sector-hotelero-por-maria-nelly-huamantinco/>. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://hotelperunews.com/compromiso-organizacional-de-los-millennials-en-el-sector-hotelero-por-maria-nelly-huamantinco/>
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.

- Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Candelo, C., Ortíz, G., & Unger, B. (2003). *Hacer talleres. Una guía práctica para capacitadores*. Cali: WWF - InWEnt (DSE) - IFOK. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://awsassets.panda.org/downloads/hacer_talleres___guia_para_capitadores_wwf.pdf
- Castillo, L. (2019). *Compromiso Organizacional en Asesores de Banca Telefónica de una Entidad Financiera Privada de Lima (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de Vega. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4088/008594_Trab_Suf_Prof_Castillo%20Diaz%20Luciano.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Admiistración* (Séptima ed.). México: McGraw Hill Interamericana. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Cohen, A. (2009). Una perspectiva basada en el valor y en el compromiso en el lugar de trabajo: un exámen de la teoría básica de los valores humanos de

Shwartz entre los empleados del banco en Israel. *Revista Internacional de Relaciones Interculturales*, 33, 332-345.

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Cortina, E. (2014). *El Rol Mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad EAFIT. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf?seq

Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. (Tesis de maestría)*. San Luis de Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3742/MAD1CYC01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburg: Heriot-Watt University. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de maestría)*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 23 de junio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerta_rl.pdf?sequence=1

- Diario Gestión. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema* . Recuperado el 13 de julio de 2019, de Archivo.gestion.pe: https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055?href=mas_leidas
- Diario Gestión. (2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Recuperado el 13 de julio de 2019, de Gestion.pe: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Latin America.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: CIEA. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I
- Exposito, M., Grundmann, G., Quezada, L., & Valdéz, L. (2001). *Preparación y ejecución de talleres de capacitación : una guía práctica*. Santo Domingo: Centro Cultural Poveda. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/prepara.pdf
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (Tesis de maestría)*. Santiago, Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 13 de junio de 2019, de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20FRIAS_2014.pdf?sequence=1
- García, K. (2017). *Compromiso Organizacional en una empresa que brinda servicios de Seguridad Integral a una universidad privada de Lima, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1390/TRAB.S>

UFIC.PROF.%20GARC%c3%8dA%20BARBOZA%2c%20KATIUSKA%20NAY%c3%9a.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. 33(1), 61-81. Recuperado el 13 de julio de 2019, de Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations

Guizado, L. (2018). *Compromiso organizacional en efectivos de la Oficina de Criminalística-DIRINCRI de la Policía Nacional del Perú, Lima (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2367/TRAB.SUF.PROF.Leidy%20Laura%20Guizado%20Chuquiyauri.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento_organizacional_12ed_don_hellriegel_john_w_slocum

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huwasquiche, G. (2019). *Compromiso organizacional en el personal operativo de la marina mercante de una empresa privada del distrito del Callao (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4013/008594._%20Trab._Suf._Prof._Huwasquiche%20Vega%20Grecia%20Lucila.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill Interamericana. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://es.scribd.com/document/251460464/Comportamiento-Organizacional-7ed-Ivancevich-Konopaske-y-Matteson>
- Kaneko, J. (2017). *Dinámicas grupales*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- Máynez, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y Administración*, 666-681. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/318665706_La_relacion_entre_la_satisfaccion_con_la_comunicacion_interna_y_el_compromiso_organizacional_el_caso_de_una_universidad_ecuatoriana
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS+FI;jsessionid=A456AD722268DDC2B5AE8D35F7656862?sequence=1>
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a057377.pdf>

- Muñoz, E. (2014). *Comunicación y Compromiso Organizacional (Tesis de maestría)*. México, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0707520/Index.html>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13ra. ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.academia.edu/28180858/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_13va_Edici%C3%B3n_John_W._Newstrom_FREELIBROS.ORG
- Nieri, L. (2012). Psicología Organizacional Positiva Compromiso Organizacional: Una revisión bibliográfica. *Revista Argentina de Psicología – RAP*, 51. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/316276651_Psicologia_Organizacional_Positiva_Compromiso_Organizacional_Una_revision_bibliografica
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico en el año 2017 (Tesis de licenciatura)*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, A. (2018). *Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trademaking del distrito de San Borja 2017 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 23 de junio de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%c3%adrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Lima: Autores Nacionales.
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.

- Ríos, B. (2018). *Compromiso organizacional en los trabajadores del área administrativa de una empresa privada del distrito de Jesús María (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 13 de julio de 2019, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3389/TRAB.S UF.PROF_Brenda%20Gabriela%20Hernandez%20Rios.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (38va. ed.). Madrid: Plaza y valores editores. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Vicerrectorado de Investigación. Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Simón, C. (2016). *Tipos de compromiso con la organización*. Recuperado el 13 de julio de 2019, de Eluniverso.com: <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/06/23/nota/5650785/tipos-compromiso-organizacion>
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*

Organizaciones, 14(3), 333-344. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/47543.pdf>

Vargas, K. (2017). *Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen en los médicos residentes del hospital regional docente Las Mercedes (Tesis de licenciatura)*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo de Mogrovejo. Recuperado el 23 de junio de 2019, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/823/1/TL_VargasPintadoKristol.pdf

Wills, N., Sadi, G., Ancin, I., & Cevallos, M. (2017). *La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana*, 133-160. Recuperado el 13 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/318665706_La_relacion_entre_la_satisfaccion_con_la_comunicacion_interna_y_el_compromiso_organizacional_el_caso_de_una_universidad_ecuatoriana

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Población: La población es de 45 trabajadores de la empresa privada del sector aeronáutico CAIMM S.R.L Muestra: La muestra del estudio es de tipo censal pues se elige 100% de la población Delimitación temporal: Agosto 2019 Tipo de investigación: Investigación descriptiva
¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?	Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?	Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.	

<p>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?</p>	<p>Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Variable:</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de compromiso Organizacional de Meyer y Allen</p>
<p>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco?</p>	<p>Determinar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad en trabajadores de la empresa privada CAIMM S.R.L. del sector aeronáutico en el distrito de Santiago de Surco.</p>	

ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 19 de Marzo del 2019

Carta N° 698-2019-DFPTS

Señor
EDINSON TORRE ENRIQUE
GERENTE GENERAL
SERVICIOS AERONÁUTICOS CAIMM S.R.L.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Elizabeth Marlene ARONE QUISPE**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 12-0010668, 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/erh
Id. 1054481



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

ANEXO 3. CUESTIONARIO

Edad : _____ Sexo: _____ Grado Instrucción: _____

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

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

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

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a conocer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigido por Elizabeth Arone Quispe de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándole expresamente que la información recolectada se utilizará, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando la integridad del contenido.

Si Ud. accede a participar en estudio, se le pedirá responder a preguntas del siguiente cuestionario

Desde ya le agradecemos su participación

¿Acepta ser parte de esta investigación y otorgar su consentimiento informado?

Sí: _____

No: _____

Firma:

Lima, _____ de _____ del 2019

ANEXO 5. DATOS DE MUESTRA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	SUJETOS	PUNTAJE TOTAL	NIVEL PUNTAJE TOTAL	AFECTIVO	NIVEL	NORMATIVO	NIVEL	CONTINUIDAD	NIVEL
1	45	66	3	28	3	22	3	16	3
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									

Datos de muestra(consolidado)CO