

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico  
Rodríguez Lazo - Distrito de Chorrillos 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Yovera Crisanto, Santos del Pilar

Lima – Perú  
2019

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios por ser en quien confío mi vida, a mis adorables Padres

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios y a mi Familia por permitirme cumplir con mi logro de mi objetivo de titulación. No ha sido nada fácil, agradezco a mis docentes por su apoyo incondicional en todo momento para cumplir mi meta.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Presentación	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I. Planteamiento del problema</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema Principal	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación e importancia	17
<b>CAPÍTULO II. Marco teórico conceptual</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	20
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Compromiso organizacional	23
2.2.2 Enfoques del compromiso organizacional	25
2.2.3 Teorías	27
2.2.4 Factores que determinan el compromiso organizacional	37
2.2.5 Conducta del colaborador comprometido y sus beneficios	39
2.3 Definiciones conceptuales	41

<b>CAPÍTULO III. Metodología</b>	<b>43</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	43
3.1.1 Tipo y enfoque	43
3.1.2 Niveles	43
3.1.3 Diseño de investigación	43
3.2 Población y muestra	44
3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	44
3.3 Identificación de variables	46
3.3.1 Operacionalización de la variable	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.4.1 Técnicas	48
3.4.2 Instrumento	49
<b>CAPÍTULO IV. Resultados</b>	<b>52</b>
4.1 Procesamiento de datos	52
4.2 Presentación de los resultados	52
4.3 Análisis y discusión de resultados	61
4.4 Conclusiones	63
4.5 Recomendaciones	64
<b>CAPITULO V. Programa de Intervención</b>	<b>65</b>
5.1 Normas del programa	65
5.2 Justificación del problema	65
5.3 Establecimiento de objetivos	67
5.4 Sector al que se dirige	73
5.5 Establecimiento de conductas	73
5.6 Metodología de la intervención	75
5.7 Instrumentos y/o materiales a utilizar	76
5.8 Cronograma	77
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>78</b>
<b>Anexos</b>	<b>83</b>

## Indice de Tablas

Tabla 1	Criterios de inclusión y exclusión	45
Tabla 2	Criterios de inclusión y exclusión	46
Tabla 3.	Distribución de los ítems de Compromiso Organizacional	50
Tabla 4	Actualización de Baremos para el Cuestionario de Compromiso Organizacional	51
Tabla 5	Medidas estadísticas de Compromiso Organizacional	53
Tabla 6	Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso Afectivo	54
Tabla 7	Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso de Continuidad	55
Tabla 8	Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso Normativo	56
Tabla 9	Compromiso Organizacional General	57
Tabla 10	Dimensión Afectivo	58
Tabla 11	Dimensión de Continuidad	59
Tabla 12	Dimensión Normativo	60

## Indice de Figuras

Figura 1. Los supuestos de la teoría X y la teoría Y sobre la naturaleza humana.	29
Figura 2. Teoría de los dos factores de Herzberg.	31
Figura 3. Teoría de las necesidades de McClelland.	33
Figura 4. Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional.	36
Figura 5. Frecuencia porcentual del nivel de Compromiso Organizacional	57
Figura 6. Frecuencia porcentual de la dimensión de Compromiso Afectivo	58
Figura 7. Frecuencia porcentual de la dimensión Compromiso de Continuidad	59
Figura 8. Frecuencia porcentual de la dimensión de Compromiso Normativo	60

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° y TS.- 2019

Expongo ante ustedes mi investigación titulada Compromiso Organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE Psicología para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado la investigación presente queda a su criterio de evaluación y espero merecer su aprobación.

Atentamente,

Bachiller Yovera Crisanto, Santos del Pilar

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos. La investigación es de tipo descriptivo, no experimental de corte transversal y estuvo conformada por una muestra de 60 trabajadores del centro de salud. Se aplicó el instrumento: El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado a la población peruana por Argomedo (2013) que evalúa niveles de compromiso organizacional.

Se puede manifestar que, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que, el 60% de la muestra se encuentra en un nivel Promedio del total de compromiso organizacional, además, un 23% de la muestra evaluada presenta un nivel Bajo y el 17% presenta un nivel Alto.

Los objetivos específicos, están orientados a determinar el nivel de cada una de las dimensiones del compromiso organizacional, en cuanto a los resultados obtenidos del compromiso afectivo, se puede apreciar que el 64% de evaluados obtuvo un nivel Promedio, seguido de 30% ubicándose en el nivel Bajo, esta diferencia no es amplia, y el 6% obtuvo un nivel Alto

A nivel de la dimensión compromiso de continuidad es de 66%, lo que lo ubica en un nivel promedio, el 22% mantienen un nivel bajo y finalmente el 12% presenta un nivel Alto. Con relación a de la dimensión compromiso normativo es de 63%, lo que lo ubica en un nivel promedio, el 20% mantienen un nivel bajo y finalmente el 17% presenta un nivel Alto.

**Palabras claves:** Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, Policlínico, trabajadores

## Abstract

The objective of this research was to determine the level of Organizational Commitment of health workers at the Rodríguez Lazo-Chorrillos District Polyclinic. The research is of a descriptive, non-experimental cross-sectional type and consisted of a sample of 60 workers from the health center. The instrument was applied: The instrument that was used was the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1997), adapted to the Peruvian population by Argomedo (2013) that evaluates levels of organizational commitment.

It can be stated that, according to the results obtained, it is observed that 60% of the sample is at an average level of the total organizational commitment, in addition, 23% of the sample evaluated has a Low level and 17% presents a High level.

The specific objectives are aimed at determining the level of each of the dimensions of organizational commitment, in terms of the results obtained from the affective commitment, it can be seen that 64% of the evaluated ones obtained an Average level, followed by 30% being located in Low level, this difference is not wide, and 6% obtained a high level

At the level of the continuity commitment dimension it is 66%, which places it at an average level, 22% maintain a low level and finally 12% present a High level. In relation to the dimension of regulatory commitment is 63%, which places it at an average level, 20% maintain a low level and finally 17% present a high level.

**Keywords:** Organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, Polyclinic, workers

## Introducción

En la actualidad, hablar de compromiso organizacional es muy importante, para manejar los recursos humanos, así como también los es para la psicología organizacional. Sucede que el compromiso organizacional es la conexión psicológica que determina una relación entre colaborador y su organización (Meyer y Allen; 1991). Ello supondría que el colaborador puede tomar decisiones en cuanto a su permanencia o no en la organización. Algunos estudiosos, mencionan que este constructo un buen indicador para poder intervenir en cuanto a aspectos de suma importancia para las organizaciones como son la rotación del personal, el índice de absentismo, entre otros. Ahora bien, esto quiere decir que entender acerca del compromiso organización es una pieza importante dado que en base a su estudio se puede obtener información sobre las problemáticas en la empresa o simplemente saber la percepción de los colaboradores en cuanto a su centro de labor, con la finalidad de poder intervenir con estrategias idóneas para lograr una mejor fidelización de los colaboradores.

En la presente investigación, tiene como intención principal, el poder determinar la existencia de un nivel de compromiso organizacional de la población a investigar, a razón de presentarse el cambio de empresa dentro de la organización, tomándose las medidas de fusionar colaboradores nuevos y antiguos; ello en conjunto con las diferentes dimensiones que el compromiso organizacional contempla, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional al ser o verse afectado, o también influenciado por factores, los cuales pueden perjudicar la productividad, el desempeño, el clima, así como la convivencia dentro de la organización.

La presente investigación se divide en seis capítulos; en los cuales se desarrollará lo siguiente: en el primer capítulo se presenta el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema, así como también de los objetivos, asimismo se adjunta la justificación de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta todo lo relacionado a la revisión literaria la cual servirá como guía para un mejor entendimiento de la variable estudiada, esto

a manera de fundamentación de la investigación, presentándose desde investigaciones internacionales y nacionales, enfoques, teorías, conceptos y temas que explican mejor esta variable. En el tercer capítulo, se encuentra todo lo referente a los aspectos metodológicos, los cuales fueron utilizados para la investigación, así como las técnicas utilizadas e instrumentos de recolección de datos.

En el cuarto capítulo, podremos encontrar los resultados obtenidos en esta investigación, como su respectiva discusión en base a los antecedentes y bases teóricas. Asimismo, encontraremos también las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la presente investigación. Finalmente, se presenta el quinto capítulo, el cual contiene el programa de intervención en respuesta y solución de lo encontrado en la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **Planteamiento del problema**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En los últimos años, se ha podido observar que, en las diferentes empresas el problema de compromiso organizacional es uno de los elementos de las organizaciones que influye en el comportamiento organizacional de los colaboradores, este comportamiento se ve reflejado en la rotación, el clima, el desempeño, la comunicación, el estrés, la satisfacción, la motivación, etc. Lo cual, determinaría un nivel de compromiso de los colaboradores hacia la organización a la cual pertenecen. El nivel de compromiso que presenta un colaborador, va a estar subyugado, según las diferentes situaciones que se van a suscitar y encontrar dentro de su ambiente de trabajo; asimismo, las expectativas del trabajador tendrán un papel importante en cuanto al compromiso que se desarrolle con la institución.

El compromiso hoy en día, se manifiesta de diferentes formas, entre las cuales; podemos observar que se puede establecer un compromiso ya sea porque el colaborador llega a encontrar en su centro de trabajo ciertas similitudes, en cuanto a la metas y objetivos tanto personales como organizacionales, logrando que se sienta identificado y establezca una conexión más fuerte con la organización. También, encontramos colaboradores que establecen un nexo con su organización traducida como un deber, esto quiere decir que, uno puede recibir u obtener algún beneficio o prestación por parte de la organización, lo cual hará que el colaborador afiance su compromiso con la organización.

Por otro lado, existen los colaboradores que, con el pasar del tiempo han aportado en muchos sentidos a la empresa y cuando aparece la idea de cambiar de trabajo e ir en búsqueda de uno nuevo, hacen una revisión de su entorno ya sea en cuanto las posibilidades y en cuanto perderían si se marcharan de la organización actual; y que al darse cuenta que

perderían lo invertido o no conseguirían algo nuevo y mejor, deciden permanecer e incrementa su conexión y compromiso con la organización presente.

Según estudios que se han venido realizando, encontramos que, para poder comprender un poco más sobre el compromiso organizacional, se ha venido relacionado mucho con temas como el clima y la satisfacción en las organizaciones, los cuales son piezas claves para generar una mejor identificación, además; genera que el colaborador establezca una mejor conexión hacia la organización para la cual labora. Asimismo, cuando una persona establece un nexo o vínculo con su organización, podemos decir que hablaríamos de la existencia de un nivel de compromiso, el cual va a estar determinado según las condiciones del contexto laboral y las expectativas del colaborador.

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

Esta investigación pretende determinar el nivel de compromiso organizacional, de los colaboradores una empresa que brinda servicios de seguridad en una universidad privada de Lima, los cuales se encuentra en un proceso de reestructuración y adaptación ante el cambio de empresa dentro de la Universidad, para lo cual, se habría determinado la fusión de los colaboradores nuevos y algunos colaboradores de la empresa anterior. Asimismo, conocer los niveles según las dimensiones a razón de, ofrecer un programa de intervención y que, a través de éste, lograr reforzar el compromiso predominante en el personal, con miras a futuro

de obtener un personal idóneo y con mayor compromiso con su organización.

## **1.2. Formulación del problema**

A continuación, se presentará la problemática de la presente investigación.

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019?

b) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019?

c) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019?

## **1.3. Objetivos**

En este apartado encontraremos el planteamiento de los objetivos tanto general como específico.

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de compromiso organizacional que se presenta de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a)** Identificar el nivel de compromiso organizacional en la dimensión afectiva que se presenta de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019.
  
- b)** Identificar nivel de compromiso organizacional en la dimensión normativa que se presenta de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019.
  
- c)** Identificar nivel de compromiso organizacional en la dimensión de continuidad que se presenta de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019.

#### **1.4. Justificación e importancia**

En los últimos años se ha observado un incremento en la importancia que se ha ido otorgado a la psicología organizacional, ello debido a que se enfoca en el estudio del comportamiento de las personas dentro de las organizaciones y empresas; asimismo, establece una relación de importancia como lo es el de empresa-trabajador, dado que son los elementos principales.

En este estudio se pretende poder determinar la existencia de un nivel de compromiso organizacional correspondiente a los colaboradores de una empresa de seguridad integral la cual brinda sus servicios a una universidad privada, ello en base a las diferentes dimensiones que el compromiso organizacional contempla, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional al verse afectado o influenciado por ciertos factores, puede perjudicar la productividad, el desempeño, el clima, la satisfacción, así como la convivencia dentro de la organización.

Finalmente, mediante la obtención y procesamiento de los resultados, poder establecer y brindar una alternativa de mejora, planteando un programa de intervención el cual tendrá la intención de reforzar y mejorar el nivel existente de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa que brinda servicios de seguridad integral a una universidad privada; así en un futuro la organización considere la importancia de un programa para llevarse a cabo no solo con el ésta área sino también con miras a ser desarrollado con la totalidad de sus colaboradores, en la búsqueda de lograr obtener un personal más comprometido y fidelizado con la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Dado el incremento que se ha ido observando, en cuanto a estudiar y poder saber un poco más, relacionado con el compromiso organizacional, podemos encontrar estudios nacionales e internacionales importantes que ayudarán a entender con claridad este constructo.

##### 2.2.1 Internacionales

**Morales y Villalobos (2012)**, en su estudio, *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado”*. En este estudio, se planteó como objetivo principal el poder determinar la relación que existe entre la satisfacción y compromiso organizacional. Es así que, para su realización se estableció la metodología de tipo descriptivo y nivel correlacional, dado que pretendía conocer la relación de dos o más variables. Además, el diseño fue no experimental- transversal, esto haciendo referencia, dado que no se manipularon las variables y se recaudó la información en un solo momento determinado. Según los resultados obtenidos se determinó lo siguiente; en cuanto a la satisfacción laboral, se obtuvo un nivel medio; asimismo, también se obtuvo un nivel medio respecto al compromiso organizacional, siendo predominante el tipo de compromiso afectivo. Finalmente, se encontró que en cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, el compromiso de continuación y normativo se hallaron en un nivel medio.

**Ruiz de Alba (2013)**, en su investigación, *“El Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”*. España. En el cual establecieron como objetivo de estudio, el poder hallar una respuesta a su interrogante, ¿Qué es el compromiso organizacional y cuáles serían los tipos que existen? La presente, también fue vinculada

con teorías basadas en el valor organizacional. Asimismo, en cuanto a la metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptiva, haciendo uso de entrevistas y encuestas a una población la cual fue no probabilística. En cuanto a los resultados del estudio, se llegó a la conclusión que, de los factores analizados en relación con el compromiso organizacional, se determinó que los factores con mayor influencia en el compromiso fueron: la comunicación interna, el ensayo y la armonía entre el trabajo, además de la familia.

**Böhrt, Romero y Díaz (2014)**, en su investigación, *“El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas”*. Bolivia. En su trabajo, tuvo como propósito el poder dar a conocer las características de cómo se encontraba distribuido el constructo tridimensional que es el compromiso organizacional en algunos puestos de trabajo, para ello, se realizaron comparaciones de medias aritméticas, las cuales fueron sometidas a un análisis de varianza el cual, confirmaba su significación en cuanto a las diferencias planteadas. En base a los resultados concluyeron que, según el tipo y pesto de trabajo el nivel de compromiso varía. Se observó, además, altos índices de significación en donde se demostró que los niveles de compromiso organizacional no son similares por actividad o puesto de trabajo. Finalmente, mencionaron la importancia de factores relevantes como el tipo de organización, el puesto, y la relevancia del trabajo, al momento de querer promover el compromiso.

**Maldonado-Radillo, Ramírez y García (2014)**, en su investigación, *“Compromiso organizacional de los profesores de una Universidad Pública”*. México. Realizaron su investigación, utilizando el tipo descriptivo – analítico para diagnosticar el compromiso organizacional de los profesores. La razón de su investigación radicó en poder establecer diferencias entre el compromiso organizacional y algunas variables demográficas y laborales. Ello permitió recaudar la siguiente información; en cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que el compromiso organizacional en los docentes con su centro de labores manifestaba en

nivel medio. Finalmente, se halló que no se suscitaron diferencias significativas entre las variables demográficas que se plantearon, las cuales fueron: género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

**Carreón (2015)**, también en su investigación, "*Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*". México. Nos permite tener una visión del constructo a través de su intención de dar a conocer la validez y fiabilidad de un instrumento que sea capaz de medir el compromiso organizacional en los trabajadores del sector salud. Buscando a su vez, poder establecer aspectos dimensionales con respecto al compromiso organizacional. Para su investigación, se realizó un estudio correlacional, utilizando una muestra no probabilística. A razón de ello, se pudo determinar que existen ocho factores que se encuentran inmersos en el compromiso laboral, además se pudo comprender que en base al contexto e identidad se puede decir que el compromiso laboral va a estar determinado por las percepciones, las creencias actitudes, decisiones y acciones de los colaboradores, en búsqueda de que las ocho dimensiones puedan relacionarse. Finalmente, se observa que los profesionales de trabajo social parecen ajustar sus objetivos a la forma y política de la empresa en la cual laboran.

### **2.2.2 Nacionales**

**Gutiérrez (2013)** "Relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicios de Lima" La tesis aborda como problema de investigación la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima. Estudio de tipo aplicada con método descriptivo y diseño transversal. Para la evaluación del compromiso organizacional se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer et al., procediendo a la revisión de la validez del cuestionario mediante el método de regresión encontrándose coeficientes muy significativos entre .86 y .92, la confiabilidad del cuestionario se justificó en el estudio de confiabilidad desarrollado por Rengifo (2007). Además,

se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral, con pruebas de confiabilidad que arrojaron coeficientes entre .72 y .91 y una validez por el método de consistencia interna de .91. La muestra de estudio estuvo constituida por toda la población, siendo un total de 120 trabajadores de una empresa de servicios de Lima con presencia a nivel nacional. El estudio encontró una tendencia negativa en satisfacción laboral con el entorno y sus funciones y también una tendencia negativa en el compromiso organizacional.

**Argomedeo (2013)** “Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana” La investigación consistió en saber si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 131 trabajadores, en su mayoría del sexo masculino con un rango de edad 18 a 65 años. Para la recolección de datos se utilizó la escala de satisfacción laboral de Palma (1991), y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer et al., Para este último, realizó la adaptación del cuestionario, en el cual se halló la confiabilidad determinada a través del alfa de Cronbach (0.82), validez de contenido ( $p < 0.05$ ) por Jueces expertos y baremos. Los resultados confirman la hipótesis, es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Siendo que el 51.9% de los evaluados se encontraron en el nivel promedio de satisfacción laboral, y el 41.2% se ubicó en nivel promedio de compromiso organizacional. En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, el afectivo se encuentra en el nivel promedio con 36.6%, nivel bajo con 36.61% y 26.7% nivel alto, seguido del compromiso de continuidad que también se encuentra en el nivel promedio, a diferencia de las dos dimensiones, el compromiso normativo se encuentra en el nivel bajo.

**Marquina (2013)**, investigó, la “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*”, En su investigación tuvo como objetivo principal conocer la relación existente la

satisfacción laboral y el compromiso organizacional, para lo cual, la investigación fue correccional, de tipo cuantitativa y se utilizó un diseño experimental dado que las variables no fueron manipuladas, a su vez también fue transversal por ser aplicado en un único momento específico. Como resultados se obtuvo que, en cuanto a la satisfacción laboral los colaboradores se encontraban medianamente satisfechos y se evidenció que los colaboradores se encontraban comprometidos con su organización siendo en sí un 91.2% del total de empleados. Finalmente, se encontró que sí existe una relación significativa entre la satisfacción y el compromiso organizacional.

Por otro lado, **Pérez (2014)**, en su investigación, *“Motivación y compromiso organizacional en personal Administrativo de universidades limeñas”*. En esta investigación se estableció como propósito el poder precisar el sentido e intensidad de la relación de la motivación con el compromiso organizacional, esto, aplicado a un contexto sociodemográfico y organizacional específico. En el estudio, se comprobó la existencia de una mayor intensidad en cuanto a la regulación extrínseca (el cual es componte de la motivación controlada) de los colaboradores administrativos de la universidad pública. Además, en los resultados obtenidos se señala también que, en la organización se logra alcanzar un mayor puntaje en el compromiso afectivo, lo cual los llevo a suponer que existe la probabilidad de desarrollarse un nexo emocional con la organización.

**Montoya (2014)**, en su investigación, *“Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center”*. En donde se determinó como objetivo principal, poder realizar la validación de la escala de compromiso organizacional de Mayer y Allen, y así poder evaluar las variables que se encuentran dentro del comportamiento organizacional de los colaboradores. A su vez, se creyó pertinente hacer hincapié en la importancia de la validación de los test y pruebas para su adecuado uso, de acuerdo al contexto y realidad en que se encuentra la población a ser evaluada. En cuanto a los resultados se

logró confirmar que, la escala de compromiso organizacional respecto a su relación con el compromiso por tiempo de permanencia o antigüedad, a mayor tiempo de permanencia de un colaborador (de 1 mes a 1 año), presentan un mayor nivel de compromiso. Por último, se encontró que en cuanto al género no existen diferencias significativas respecto al compromiso afectivo-normativo y de continuidad.

**Figuroa (2016)**, también investigó el compromiso organización, *“Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región de la libertad”*, en el cual se tuvo como propósito poder determinar las propiedades psicométricas del cuestionario; fue de tipo tecnológico y diseño psicométrico, la población fue probabilística a quienes se evaluó de manera individual, y se obtuvo como resultados que, los ítems del cuestionario están correlacionados significativamente. Se realizó análisis de consistencia interna obteniendo un 0.806 para la prueba general y para la dimensión afectiva (0.748), de continuidad (0.746) y normativa (0.704). Se llegó a la conclusión que el cuestionario es un instrumento válido y confiable.

## **2.2. Bases teóricas**

Con el pasar de los años se han ido forjando diversidad de concepciones respecto al compromiso organizacional; si nos damos cuenta, en la psicología organizacional, gran parte de los estudios se basan la interacción colaborador-organización y en base a esta relación que se han venido estudiando los diferentes temas, uno de ellos el compromiso organizacional, el cual se entiende como el nexo de los colaboradores con su centro de trabajo.

### **2.2.1 Compromiso organizacional**

Por otro lado, tenemos a **Steers (citado en Arias (2001))**, el cual también manifiesta su apreciación sobre lo que para él sería el compromiso organizacional, definiéndolo como “fuerza relativa de

identificación y de involucramiento de un individuo en una organización”. Entonces, ello nos indica que, un trabajador llega a sentirse comprometido con su organización y puede llegar a compenetrarse, logrando sentirse identificando con ella. Además, cuando nos habla de que un individuo logra un involucramiento, hace referencia a todo aquello que conlleva al interés por permanecer en la organización y ser parte del crecimiento, sumado a ello su crecimiento personal.

Encontramos a **Alles (2010)**, quien según su trayectoria en el área de recursos humanos define el compromiso organizacional como la, “capacidad para sentir como propios los objetos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales” (p. 123). Dicho de otra manera, un colaborador que se encuentra comprometido con la organización va a asumir como propio todo aquello relacionado con la empresa, se manifestará una serie de comportamientos positivos para con su centro de laboro y buscará aportar al crecimiento, prevención y superación de obstáculos presentes en la organización brindando su aporte de sugerencias, esto de la mano con la gratitud de sentir que se cumplen los objetivos y metas el cual los siente como propios.

**Robbin y Judge (2013)**, por su lado nos definen el compromiso organizacional como el “grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta”. (p. 75). En otras palabras, para Robbin y Judge el compromiso organizacional es una forma en el que el colaborador se siente afiliado con su organización, además de sentir que pertenece y es aceptado en un lugar determinado, lo promoverá la existencia de ciertas coincidencias entre las metas y objetivos personales para con las organizaciones, lo cual a la larga despertará el sentimiento de pertenencia de los trabajadores.

Además, encontramos a **Becker (citado en Calderón 2016)**, el cual opina que el compromiso organizacional es “un estado psicológico independiente de la conducta”. (p. 244). Becker en su teoría menciona que un individuo se llega a sentir comprometido de manera voluntaria, y

ello conllevaría a que se sienta motivado para llevar a cabo inversiones, en términos de esfuerzo para poder obtener beneficios otorgados por la organización en base a ese esfuerzo, es así que, el dejar la organización se traduciría en una pérdida de la inversión.

### **2.2.2 Enfoques del compromiso organizacional**

Existe diversidad de corrientes que estudian una misma variable, en la presente investigación mencionaremos algunos enfoques los cuales nos ayudarán a comprender la procedencia de nuestro constructo.

#### **a) Enfoque unidimensional**

En primer lugar, encontramos este enfoque el cual según **Dunham, Grube y Castañeda (citados en Córdoba, 2006)**, a lo largo de su estudio en relación al compromiso organizacional remarcan, la existencia de una secuencia la cual según su estudio divide al compromiso en dos orientaciones:

##### **- Actitudinal**

En el cual según **Mowday, Porter y Steers, (1982)** aquí se establece que, según la orientación actitudinal del compromiso, el comportamiento de los colaboradores en una organización, en este caso tendría su foco de interés en los procesos cognoscitivos, es decir, en como una persona analiza los acontecimientos del contexto en el que se desenvuelve, asimismo en cómo piensa o que postura decide adoptar en relación a esos acontecimientos en su centro de labores. Además, gracias a las investigaciones y estudios respecto al compromiso organizacional, se encuentra un vínculo o relación importante con los índices de absentismo, rotación de personal y producción.

##### **- Conductual**

Para **Mowday et al, (1982)**, en relación a la orientación conductual del compromiso, hace referencia a los mecanismos que logran en

el colaborador una identificación con la organización. Es decir en todo lo que engloba el comportamiento traducido en acciones, los cuales manifiestan si un colaborador se encuentra comprometido con la organización o no.

Finalmente, los que se intenta anunciar el enfoque es que el compromiso organizacional tiene como componente primordial el lazo afectivo, el cual los estudiosos **Mowda et al, (citados en Córdoba, 2006)**, mencionan que, el compromiso vendría a ser la aceptación y credibilidad de valores establecidos en la organización, asimismo, es la predisposición para esforzarse por el bien de la organización, manteniendo consigo un nivel alto de deseo de permanencia.

#### **b) Enfoque conceptual de compromisos múltiples**

**Reichers (citado en Varona 1993)**, quien plateo un novedoso enfoque para la conceptualización del compromiso organizacional, para lo cual estableció los compromisos múltiples. En este enfoque, se trata de comprender la experiencia del colaborador en relación al compromiso organizacional, con los diferentes y diversos aspectos organizacionales. Así que, se intentan explicar el compromiso organizacional en función de la relación del colaborado con los distintos grupos dentro de la organización, ya sea gerentes, dueño, supervisores, clientes, entre otros.

#### **c) Enfoque conceptual – multidimensional**

Entre las diferentes investigaciones que se han llevado a cabo se ha logrado establecer una serie de modelos, utilizando como base la multidimensionalidad del constructo compromiso organizacional.

##### **- Modelo de los dos factores**

En el presente modelo, los estudiosos explicaron que el compromiso organizacional estaría compuesto por dos factores importantes los cuales se establecieron como: compromiso

afectivo y compromiso calculado (este último en la actualidad llamado de continuidad). Por consiguiente, se hace un aporte refiriendo que la lealtad del colaborador hacia su institución está contemplada dentro del factor afectivo del compromiso.

- **Modelo de los tres factores**

Por este lado, en el modelo de los tres factores, intenta explicar la existencia de tres dimensiones del compromiso organizacional, siendo estos el compromiso afectivo, normativo y calculado (o de continuidad). Además, los estudios de **Meyer y Allen, (1991)**, indican que estas dimensiones pueden suceder en los trabajadores en un mismo tiempo y pueden diferir en su intensidad.

Por otro lado, también encontramos que algunos investigadores, proponen que el compromiso organizacional tiene como base al apego psicológico, el cual sería un nexo emocional, del trabajador con su lugar de trabajo, el cual para tiene también tres dimensiones; involucramiento instrumental con recompensas extrínseca, involucramiento tomando como base la afiliación y por último el involucramiento en relación a la coherencia de los valores personales y organizacionales.

### **2.2.3 Teorías**

Como bien sabemos el propósito de una teoría es fijar una representación científica a razón de una serie de observaciones o experimentos. Además, está constituida por conceptos, proposiciones y definiciones que se encuentran relacionadas entre sí; con el objetivo de explicar o poder pronosticar un determinado fenómeno. Para poder comprender más acerca del concepto de compromiso organizacional, se han ido trabajando varias teorías que desde su punto de vista nos dan una noción más clara del tema.

## a) Teoría “X” y “Y” de McGregor

Hace unos 30 años, McGregor, realizó un estudio, en el cual pretendía establecer la identificación de dos supuestos, a estos los llamó la teoría X y la teoría Y. Al lograr esta identificación pudo afirmar que, con referente a lo que sería la teoría X, se basa más hacia un enfoque tradicional, donde se hace referencia a tendencias negativas de las personas y establece un estilo administrativo con caracteres autocráticos e impositivos. **Robin y Judge (2013)** hacen una apreciación respecto a la teoría X, donde afirman que esta teoría, albergaría individuos los cuales no estarían a gusto con lo realizar algún tipo de trabajo, es por ello que tendrían características de personas perezosas, que no les agrada las responsabilidades y deben ser empujarlos para realizar alguna tarea o labor. Es decir, que en esta teoría el colaborador no se encuentra a gusto con el trabajo que realiza o no está de acuerdo con las normativas de la misma, es una persona a la cual le es incómodo la realización de algún trabajo, o ejercicio de algún pendiente y que por consiguiente no asume responsabilidades, llegando a un punto de sentir que está obligado a realizar ciertas funciones, las cuales son correspondientes a su puesto de trabajo.

Por otro lado, se afirmó que la teoría Y, estaría más enfocada en lo moderno, en el cual establece capacidades positivas de las personas, caracterizándose por ser más demócratas e informativas. Así mismo, también **Robin y Judge (2013)** brindan su opinión respecto a la teoría Y, indica que, en relación al planteamiento de la teoría Y, los trabajadores bajo esta teoría tienen una calificación más optimista, dado que se muestran más trabajadores, gustan de sus labores además de desarrollar capacidad de la creatividad y de aporte a la organización, ello sumado al compromiso de poder asumir responsabilidades cada vez más complejas, demostrando capacidades de liderazgo.

En esta teoría, podemos apreciar según lo establecido por McGregor que, existe una clasificación de los colaboradores el cual se da en dos

grupos opuestos, los cuales cumplen con ciertas características que se traducen en comportamientos en la organización con respecto a su actitud a sus labores, estas pueden favorecer o no a la organización, dado a que encontramos que algunas personas llegan a sentirse cómodos desarrollando ciertas labores, pero otros pueden mostrarse desinteresados con ello.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo el cual resume y explica con mayor claridad estos supuestos:

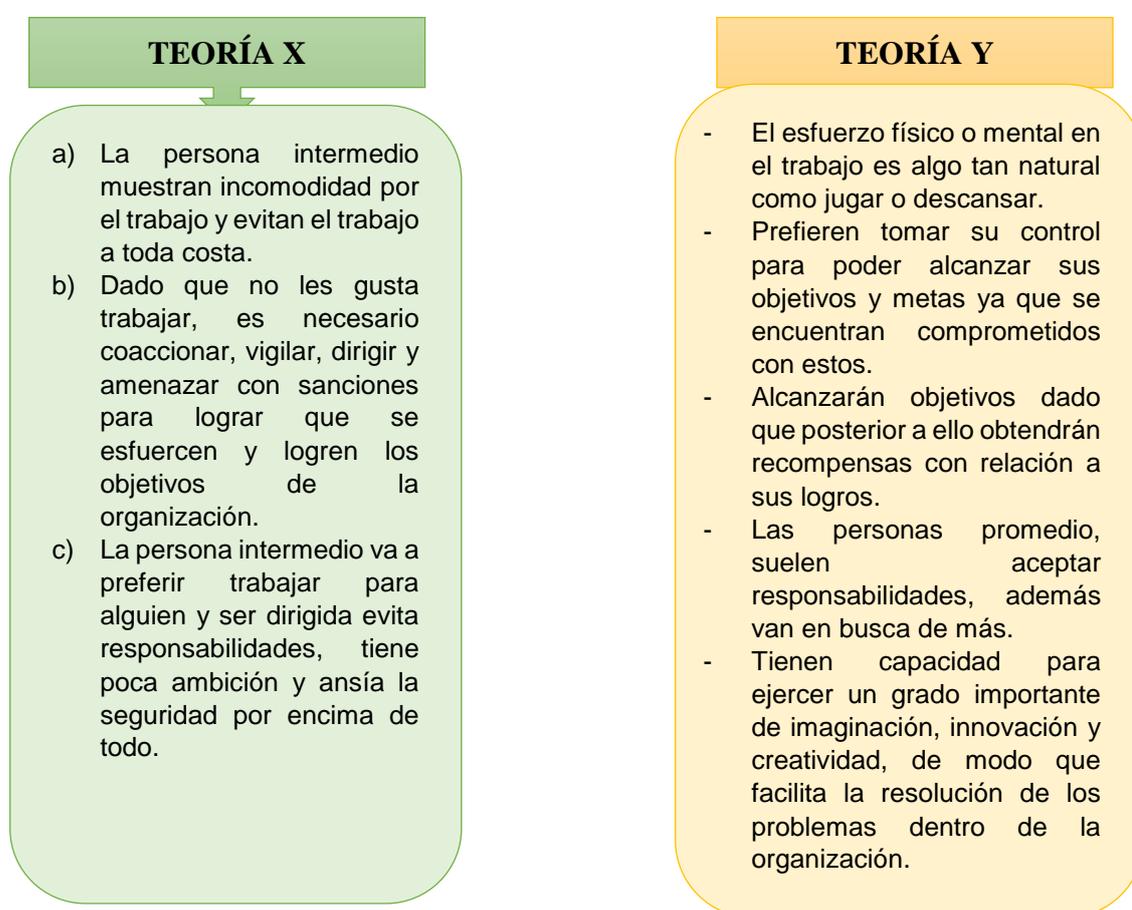


Figura 1. Los supuestos de la teoría X y la teoría Y sobre la naturaleza humana. Fuente: Adaptado de Chiavenato (2004).

Como se aprecia en la figura 1, se encuentra detallado las características que presenta un trabajador, según las consideraciones de cada teoría, presentando a la personas que estarían en la teoría X como personas más dependientes y que necesitan de más empuje y supervisión de su trabajo; lo que no pasa con las personas que se encuentran en la

teoría Y, donde se presentan individuos más independientes, innovadores, creativos, quienes se plantean metas y objetivos y no temen arriesgarse a asumir y liderar a un equipo.

#### **b) Teoría de los dos factores**

La teoría de los dos factores hace referencia a dos factores que, en conjunto conllevan a una adecuada satisfacción laboral, ello implicaría en que, si existen colaboradores satisfechos en la organización, sumaría al grado de compromiso organizacional de cada uno de ellos.

**Robbin y Judge (2013)**, nos explican sobre esta teoría que tiene como autor a Frederick Herzberg, quién plantea que los factores que conllevarían a lograr la satisfacción laboral, difieren de los que provocarían la insatisfacción laboral. Por consiguiente, de establecerse la idea de poder erradicar los factores que causan insatisfacción, se logrará tranquilidad momentánea, pero la motivación en los trabajadores no sería activada, como algo indispensable. Viendo estos resultados Frederick Herzberg, planteo la catalogación de las condiciones del contexto organizacional: salario, calidad de supervisión, condiciones de trabajo (físicas), políticas de empresa, relaciones interpersonales y seguridad laboral; como factores de higiene. Con lo cual afirma que cuando estos factores son adecuados los colaboradores no estarán insatisfechos, pero ello no querría decir que estarían satisfechos.

Es así que, Herzberg plantea los factores motivadores, los cuales nacen de su idea de motivar a los colaboradores desde un punto de vista más intrínseco, enfatizando factores asociados al trabajo en sí mismo, ya sea mediante las posibilidades de que puedan ascender, lograrse personalmente, ser reconocidos, brindar responsabilidades, premiar logros.

A continuación, se presenta un cuadro explicativo a modo de resume para mostrar con mayor claridad los factores según Herzberg:

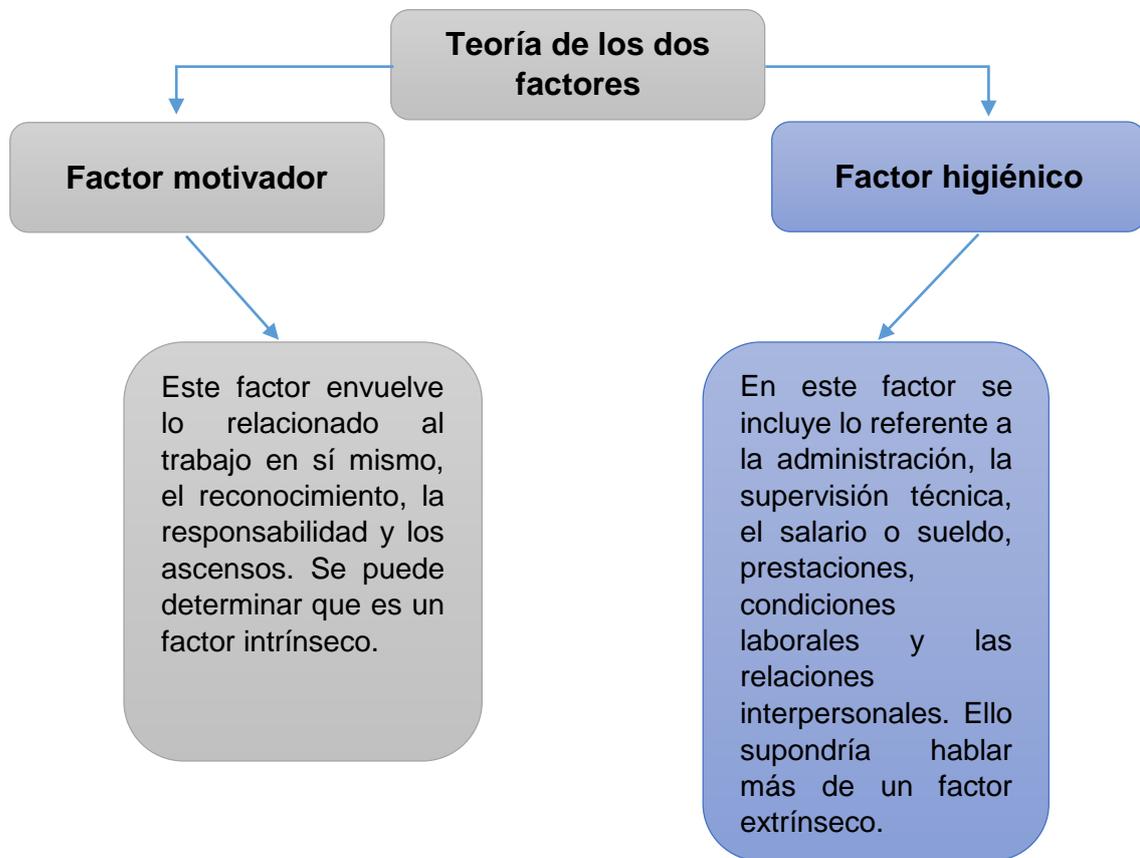


Figura 2. Teoría de los dos factores de Herzberg. Fuente: adaptada de Robbin y Judge (2013).

Como se aprecia en la figura 2 comprendemos que en la teoría se habla de la presencia de dos factores; están los factores intrínsecos (motivacional), el cual va a estar determinado según el grado de autorrealización que sientan los colaboradores por medio de los reconocimientos, responsabilidades entre otros. Además, están los factores extrínsecos (higiénicos), los cuales se evidenciarán según el entorno y que tan satisfecho uno se encuentre con este contexto, ya sea en cuanto a las relaciones interpersonales, los escenarios laborales, etc.

### c) Teoría de las necesidades de McClelland

En este apartado encontramos la teoría de las necesidades de David McClelland, el cual plantea tres necesidades importantes para las personas. En **Robbin y Judge (2013)** hacen mención de la teoría de McClelland el cual con la ayuda de sus trece colaboradores se centró en las tres necesidades que a continuación se mencionaran:

- **La necesidad de logro (nLog)** es la potencia por sobresalir, por llegar al éxito con relación a un conjunto de estándares.
- **La necesidad de poder (nPod)** es la necesidad de poder influenciar en otros para que se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- **La necesidad de afiliación (nAfi)** es el deseo y ansias de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. **(p.207)**

Cuando se habla de empleos que demandan mayor responsabilidad personal, constante *feedback* y un grado considerable de peligro, las personas con alta necesidad de logro suelen sentirse muy motivados. Existe una alta posibilidad de tener éxito al emprender sus propios negocios al igual que cuando se intenta administrar un área independiente la cual se encuentra en una organización grande.

En opinión de esta teoría **Robbin y Judge (2013)**, mencionan que “una gran necesidad de logro no necesariamente convierte a una persona en un buen administrador, sobre todo en las grandes organización” **(p. 208)**. Esto nos da un indicador de que, muchas veces el poseer un alto nivel en cuanto a la necesidad de logro no es un determinante de obtención del éxito, pues en ocasiones puede verse frustrada por diversas situaciones del contexto. Asimismo, mencionan que las necesidades de afiliación y de poder suelen ser característico de la obtención del éxito a nivel gerencial.

Finalmente, McClelland, nos dice que estas necesidades son inconscientes, esto quiere decir que, una persona puede tenerlas en un alto nivel, sin percatarse de ello, por consiguiente, no es fácil su medición.

A continuación, se presenta un cuadro explicativo a modo de resume:

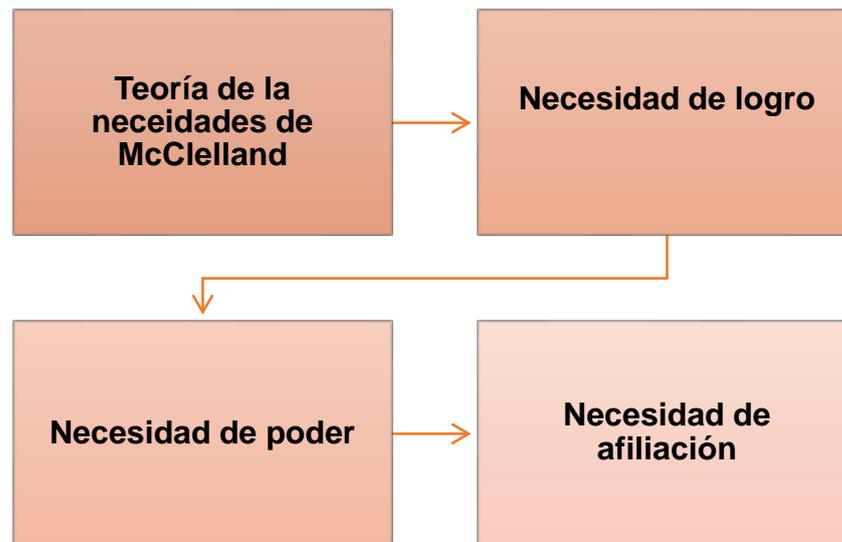


Figura 3. Teoría de las necesidades de McClelland. Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 encontramos de manera gráfica los tres factores considerados en la teoría de las necesidades de McClelland, donde nos presenta como primera necesidad al logro, donde se encuentran las personas que sienten necesidad de obtener el éxito y luchan por ello, en segunda instancia está el poder, en el cual se encuentran inmersas las personas que desarrollan el deseo de causar impacto, de poder influir y controlar sobre los demás, y finalmente nos presenta a la afiliación, en la que se encuentran personas con necesidad de ser aceptadas dentro de la organización para lo cual buscan entablar amistad con sus compañeros.

#### d) Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

Según los estudios de **Allen y Meyer (1991)**, al estudiar el compromiso organizacional, logran reconocer la condición multidimensional de constructo; además, mencionan afirmando de que el compromiso organizacional es reflejo de una conexión psicológica que establece el trabajador con la organización, expresando la existencia de una inconsistencia de los testimonios establecidos por O'Reilly y Chatman, lo que conllevó a una exploración y revisión de la literatura especializada, para luego poder brindar un bosquejo del enfoque, en el cual resultó que el compromiso organizacional es la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea, diferenciándose en intensidad. Es así que se propone la Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional.

La teoría de los tres componentes del compromiso organizacional esta propuesta por **Meyer y Allen, (1991)**, quienes definen el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (p. 67). Es decir, un individuo desarrolla un nivel de compromiso con su organización en base a una condición psicológica; asimismo, el compromiso tiene influencia en la toma de decisiones sobre renunciar o de permanecer en la organización. Asimismo, Meyer y Allen plantean los tres componentes siguientes:

- **Componente afectivo:** Allen y Meyer (1990) indica que “un firme compromiso afectivo, sucede porque el colaborador desea y quiere” (p. 3); el cual hace referencia a una conexión emocional que el colaborador establece con la organización, reflejado un grado de apego a través de su satisfacción en cuanto a sus necesidades y perspectivas; además disfrutan de su permanencia. Los colaboradores que llegan a desarrollar este tipo de compromiso suelen sentirse orgullosos de pertenecer a la organización en la que laboran.

- **Componente de continuidad:** Allen y Meyer (1990) indica que “un firme compromiso de continuidad, sucede porque el colaborador siente que lo necesita” (p. 3); el cual está determinado por los reconocimientos y valorizaciones que se les brinda a los colaboradores, esto con respecto a costos, posiblemente financieros, psicológicos, físicos, y las escasas posibilidades para conseguir un nuevo puesto de trabajo. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución a razón de que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y por consiguiente el pensar en dejar la organización implicaría perder todo lo invertido; además de percibir que sus oportunidades ahí afuera son reducidas, por lo cual incrementa su apego con la organización.
- **Componente normativo:** Allen y Meyer (1990) indica que “un firme compromiso normativo, sucede porque el colaborador siente que debe hacer o estar” (p. 3), es aquel en el cual se cree, se encuentra la lealtad hacia la organización, esto expresado en un sentido moral, dado que está supeditado como forma de pago hacia la organización debido a la obtención de beneficios, ya sea capacitaciones, cursos, entre otros; lo cual genera reciprocidad. En ese sentido podemos decir que, este tipo de compromiso se establece a razón de experimentar la sensación de deuda con la organización y se alarga su permanencia en la institución.

Finalmente, encontramos que existen diversidad de enfoques correspondiente al compromiso organizacional, y se ha visto como los estudios realizados por Meyer y Allen se han aproximado al concepto de compromiso tomando como base la literatura existente, es así, que el resultado de ello es el modelo de los tres componentes y por consiguiente la elaboración de su cuestionario de compromiso organizacional.



#### 2.2.4 Factores que determinan el compromiso organizacional

Según su estudio **Alvarez (citado por Rivera 2010)**, realiza estudios sobre factores o elementos que tengan influencia y determinan el compromiso organizacional, para así poder brindar a las organizaciones un conocimiento más amplio en relación al entendimiento del comportamiento de los colaboradores, es así que cataloga tres grupos de factores:

- Características personales demográficas
- Características del puesto y condiciones
- Las experiencias y valoraciones del ámbito

##### a) Características personales demográficas

Con respecto a este apartado, **Álvarez (2008)**, nos indica a través de estudios pudo llegar a los siguientes puntos a considerar; en cuanto al factor *edad*, hay un efecto positivo, además se encuentra relación significativa con el *tiempo de permanencia* del colaborador en su organización. También manifiesta que la edad está vinculada con el componente de continuidad y afectivo, a razón de que, a mayor tiempo en la organización los colaboradores perciben la reducción de posibilidades de un nuevo empleo, por consiguiente, aumenta su apego por la organización.

Por otro lado, también esta **Marín (2003)**, quien halló que algunos de los factores importantes eran el *número de años en la empresa* en la que laboran y en cuanto *peso* se le otorga a su *identificación* con la organización, estos están relacionados significativamente con el compromiso organizacional. Pero se determinó que, el número de años es negativo para los cambios organizacionales, en términos de innovación y nuevas ideas.

Por otro lado, encontramos que el efecto del factor demográfico *sexo*, por su parte, aún no ha sido definido de manera clara, debido a que se

han encontrado resultados de mayor grado de compromiso en mujeres como en hombres respectivamente. Esto nos dice que, tanto hombres como mujeres pueden presentar un adecuado grado de compromiso organizacional.

## **b) Características del puesto y condiciones**

En relación al puesto de trabajo y condiciones laborales, **Álvarez (2008)**, considera que el tiempo en cuanto a las horas en las que un colaborador labora en la institución, éste de cierta manera tiende a socializar y esto va a depender de la cantidad de horas. Ahora bien, de generarse buenos lazos de amistad con los pares y otros, supondría la existencia de un incremento en el compromiso organizacional también. Además, considera que cuando un colaborador llega a desarrollar mayores capacidades como; autonomía, variedad y manejar más responsabilidades en sus labores, esto también se debería a un incremento en el nivel del compromiso. Por otro lado, se identificó que los colaboradores que se encontraban en cargos o puestos de alto rango en las organizaciones, suelen ser personas que presentan un mayor nivel de compromiso, a razón de que gozan de beneficios, entre otros. Esto traducido en los tres componentes, estaríamos hablando de un compromiso más normativo, y hasta posiblemente de un compromiso afectivo.

Finalmente, también encontramos a **Marín (2003)**, quien nos habla de un factor importante para toda organización y tema también muy sonado en los últimos tiempos; y es que el liderazgo para Marín, vendría a ser un factor concluyente o predictor del compromiso organizacional. Afirma que, este factor sería contribuyente en cuanto al clima organizacional de la institución Manifiesta que este factor contribuirá en el clima organizacional de la institución, el cual proporcionaría un ambiente agradable, y al mismo tiempo, pretende la supervisión de las técnicas y operaciones que se realizan en la organización, para su posterior logro en cuanto al fortalecimiento de la actitud, en los colaboradores.

### **c) Experiencias y valoraciones del ámbito**

En este apartado **Álvarez (2008)** nos menciona los factores que están inmersos en esta clasificación, se encuentran dentro de la satisfacción laboral, el cual estaría representado principalmente por el salario que recibe el colaborador, el cual tiene resultados favorables. Nos indica también que existirá un alto nivel de satisfacción laborar en medida que este salario percibido por el colaborador cubra sus requerimientos. Asimismo, las alternativas de promoción al empleado como: la línea de carrera y ascensos son elementos de adecuada aspiración;

Por último, Álvarez nos dice que la percepción que lleguen a tener los colaboradores de la forma en cómo se dan relaciones interpersonales dentro de la organización, y la interacción sobre todo entre directivos y empleados, serían determinantes en cierto modo para desarrollar o incrementar el compromiso organizacional en los colaboradores.

#### **2.2.5 Conducta del colaborador comprometido y sus beneficios**

Mediante este apartado se pretende expresar como sería el comportamiento de los colaboradores comprometido y que beneficios obtendría la empresa con ellos, as así que, según los estudios de (Mowday et al, 1979), nos explica que los colaboradores de una organización que desarrollan un nexo fuerte en cuanto al compromiso con su organización, suelen sentirse con mayor impulso para realizar sus labores con mayor empeño y disposición, en búsqueda de beneficio y favor de la empresa. Así en base a lo expuesto podemos decir que existe posibilidad de que, al tener colaboradores con un alto nivel de compromiso, esto permitirá influenciarlos de manera positiva en lo que respecta a la productividad y la calidad de productos y procesos, en la organización. Por otro lado, el tema de carencia de alternativas, los colaboradores tienden a desarrollar frustraciones, al sentirse sujetos a un vínculo no deseado.

Además, en su estudio **Meyer y Allen, (1997)** explican que una persona que está comprometida es la que logra mantener un vínculo con su centro de labores y que este compromiso se va a estar perenne, ya sea cuando la organización se encuentre en circunstancias favorables, así como también, cuando esté pasando por un periodo de adversidades. Es así que se dice que, el compromiso es como un adhesivo hacia la empresa, el cual estimula la lucha por alcanzar las metas y objetivos de la organización, así como también poder tratar de hacer de uno mismo los bienes y recursos de la organización.

Podemos decir, además, que el lograr colaboradores comprometidos con la organización, puede llegar a beneficiar a las organizaciones, reduciendo los índices de rotación voluntaria, elemento importante en las organizaciones. Se menciona también, que el compromiso estimula a los colaboradores a poder mantener una asistencia regular a su centro de trabajo, tanto así que, se ve una reducción en el índice de absentismo y por consiguiente también disminuye la incidencia de permisos otorgados. En conclusión, la disposición que tenga el colaborador de realizar su jornada laboral, cumpliendo las horas que le corresponde, genera a la organización beneficios.

Finalmente, cerraremos este apartado con una definición adicional del compromiso organizacional en relación al comportamiento, según **Palomo (citado en Álvarez 2008)**, menciona que para ella una persona comprometida es una persona con talento, manifestando que este profesional talentoso es una persona comprometida que muestra un repertorio de comportamientos observables y medibles asociados con un rendimiento alto o excelente en un determinado contexto profesional, y con una contribución notable al éxito y futuro de la organización. Dicho en otras palabras, entendemos entonces que una persona que logra un nivel de compromiso con su organización; independientemente del tipo de compromiso que desarrolle una serie de comportamientos notorios los cuales podrán ser evaluados y estos pueden ser puntuados desde un alto hasta un excelente dependiendo del entorno en el cual se desarrolle día

a día, esta serie de comportamientos serán beneficiosos para la organización, a razón de que el colaborador a través de ello va a cooperar y aportar al bienestar y progreso de su centro de labores.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (1993) definen el compromiso organizacional como el “estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (p. 11).

Entonces, el compromiso organizacional es el vínculo existente entre el colaborador y la organización. Además, es la identificación que tiene el colaborador con la organización, que se manifiesta a través del buen desempeño, el cual implica actuar con los valores, creencias y cultura de la organización.

### **Dimensión Afectivo**

Meyer y Allen (1997) se refieren al compromiso afectivo como "la unión afectiva del empleado, para identificarse e involucrarse con la organización" (p. 69). Por lo tanto, los colaboradores con un nivel alto de compromiso afectivo continúan en su trabajo porque ellos así lo desean. En resumen, es el vínculo emocional entre el colaborador y la organización.

### **Dimensión de Continuidad**

Según Meyer y Allen (1997) el compromiso de continuidad se refiere a “la necesidad de permanecer en la organización” (p.71). Los colaboradores cuya unión primaria está basada en el compromiso de continuidad, continua en la organización porque tiene la necesidad de hacerlo. Relacionado con el tiempo de esfuerzo y dedicación, se siente vinculado a la organización por la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho.

### **Dimensión Normativo**

Meyer y Allen (1997) indican que se refiere al “sentimiento de obligación de los empleados de permanecer con la organización” (p.72). es decir, es la obligación moral, de hacer lo correcto por razones de lealtad.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño utilizado**

##### **3.1.1 Tipo y enfoque**

La presente investigación fue elaborada mediante el tipo descriptivo, ya que nos permitirá ser específicos con las propiedades y características de la población a explorar del cual nos permitirá describir con mayor detalle el fenómeno a estudiar, situaciones y contextos reales de la población. El enfoque es cuantitativo debido a que las mediciones y resultados serán mediante un instrumento que cuantifica el compromiso organizacional. (Hernández *et al.*, 2014).

##### **3.1.2 Nivel**

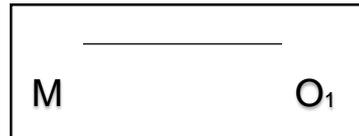
La investigación en mención hace uso del nivel descriptivo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indican que, un estudio descriptivo se va a especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Dicho de otro modo, van a medir o recabar información independientemente ya que su objetivo no es determinar la relación de variables.

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

Con respecto a esta investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, se podría decir que tiene un diseño no experimental porque no está ligada al aspecto de manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la observación científica de una variable en un contexto cultural determinado no siendo, éstas, provocadas intencionalmente por el investigador (Fernández *et al.*, 2014).

Además, de que la investigación sea no experimental, pertenece a un corte transversal descriptivo. Según Liu y Tucker (como se citó en Hernández *et al.*, 2014) señala que el diseño a nivel transversal menciona que el procedimiento de recolección de datos solo se da en un tiempo determinado.

A continuación, se presenta el esquema del diseño correspondiente.



**Donde encontramos que:**

**M** = Muestra

**O** = Observación del compromiso organizacional

**V<sub>1</sub>** = Compromiso Organizacional.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población está conformada por los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos. está constituida por 70 trabajadores de salud. Por lo cual, se solicitó permiso al jefe del policlínico para aplicar instrumentos de medición para recabar los datos necesarios para dicho estudio.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos, siendo un total de 60 trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos.

Tabla 1

*Criterios de inclusión y exclusión*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores presentes durante el día de evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores con día de descanso, vacaciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad entre 25-60 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad mayor de los 60 años.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laborar en la institución un tiempo mínimo de un año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad por debajo de los 25 años.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el compromiso de participar en la investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de trabajo menor a un año.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No desear participar en la investigación.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falsear la prueba de evaluación.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia (2019).

### 3.3 Identificación de variables

#### 3.3.1 Operacionalización de la variable

**Tabla 2**

*Identificación de variables*

Variable	Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Compromiso organizacional	Es el vínculo establecido con la institución en la cual se labora, el cual estará determinado según las expectativas de la persona, la cual decidirá establecer un compromiso por afecto, por deber o por necesidad. (Allen y Meyer, 1997).	Compromiso afectivo	<p>Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.</p> <p>Realmente siento los problemas de mi organización como propios.</p> <p>Esta organización significa mucho para mí.</p> <p>No me siento como “parte de la familia” en mi organización.</p> <p>No me siento parte de mi organización.</p> <p>No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.</p>	6 9 12 14 15 18	<p><b>Escala tipo Likert</b></p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) Poco en desacuerdo</p> <p>(3) Desacuerdo</p> <p>(4) Ni acuerdo ni desacuerdo</p> <p>(5) Poco de acuerdo</p> <p>(6) Acuerdo</p> <p>(7) Totalmente de acuerdo</p>
		Compromiso de continuación	<p>Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</p> <p>Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p>	1 3 4 5	

			<p>Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.</p> <p>Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.</p> <p>Sería muy difícil de dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.</p>	<p>16</p> <p>17</p>	
		Compromiso normativo	<p>Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización.</p> <p>Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.</p> <p>Esta organización merece mi lealtad.</p> <p>No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.</p> <p>No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.</p> <p>Le debo muchísimo a mi organización.</p>	<p>2</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>13</p>	

**Fuente.** Adaptado de Meyer y Allen (1997).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

La técnica utilizada en esta investigación fue de recolección de datos indirectas y datos directos (Sánchez y Reyes, 2006),

**Técnica Indirecta:** Esta técnica pretende realizar una recopilación de los datos para la investigación mediante la información ya existente en las diferentes fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible y de ser necesario, entre las fuentes más conocidas tenemos, por ejemplo: libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores, entre otros.

**Técnica Directa:** Esta técnica también pretende realizar la recolección de la información necesaria para la investigación, a través del empleo y aplicación de las diferentes encuestas en una muestra la cual sea representativa a la población establecida; además de observación directa.

### 3.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado a la población peruana por Argomedo (2013).

#### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Cuestionario de Compromiso Organizacional

**Autores:** Meyer y Allen (1997)

**Procedencia:** Estados Unidos

**Adaptación:** Argomedo (2013)

**Estructuración:** Tres dimensiones (Afectivo, Normativo y de Continuidad)

**Grados de aplicación:** Adultos

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** Aproximadamente 15 minutos.

**Características:** Este instrumento es una escala de tipo Likert constituida por 18 ítems que evalúa cada factor, donde cada ítem tiene 7 opciones de respuesta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) moderadamente en desacuerdo, 3) débilmente en desacuerdo, 4) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5) débilmente de acuerdo, 6) moderadamente de acuerdo, 7) totalmente de acuerdo. No existen respuestas buenas ni malas.

Tabla 3

*Distribución de los ítems de Compromiso Organizacional*

---

Dimensión Afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18
Dimensión de Continuidad	2, 7, 8, 10, 11, 13
Dimensión Normativa	1, 3, 4, 5, 16, 17

---

**Fuente:** Elaboración propia (2018).

**Interpretación:**

Dimensión Afectivo (Deseo)

Dimensión de Continuidad (Necesidad)

Dimensión Normativo (Deber)

**Niveles de calificación:** Alto, promedio y Bajo, tanto para el compromiso total como para las dimensiones.

**Validez y Confiabilidad:** En un estudio realizado por Argomedo (2013) se encontró que la prueba tiene validez de contenido ( $p < 0.05$ ) y confiabilidad por el método de consistencia interna de Alfa de Cronbach de 0.82.

Tabla 4

*Actualización de Baremos para el Cuestionario de Compromiso Organizacional*

Percentiles	Baremos				Niveles
	Total	Afectivo	Normativo	Continuidad	
5	57.0	17.1	17.1	17.1	<b>BAJO</b>
10	65.0	20.2	19.0	18.0	
15	73.3	23.3	23.0	19.0	
20	76.4	24.0	25.0	20.0	
25	78.5	26.0	26.0	22.0	
30	82.0	28.0	28.0	23.0	
35	83.0	29.0	30.0	23.7	<b>PROMEDIO</b>
40	86.0	31.0	31.0	24.0	
45	89.0	32.9	31.0	24.0	
50	90.0	35.0	32.0	25.0	
55	92.0	36.0	34.0	26.0	
60	95.0	36.0	34.0	27.0	
65	98.0	37.0	35.0	27.0	<b>ALTO</b>
70	99.0	37.4	36.0	28.0	
75	100.5	38.5	36.0	30.0	
80	102.0	39.0	37.0	31.0	
85	107.7	40.0	39.0	33.0	
90	109.0	41.0	41.0	34.8	
95	115.0	42.0	42.0	36.9	
99	123.2	42.0	42.0	41.6	

**Fuente:** García (2017).

## CAPÍTULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS 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

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los resultados

Se presenta, en primer lugar, los resultados de la media de tendencia central, así como, las medidas de dispersión: mínimo y máximo, respecto a la variable y sus dimensiones, con el propósito de sintetizar y mostrar los datos obtenidos.

Tabla 5

*Medidas estadísticas de Compromiso Organizacional*

<b>Estadísticos Compromiso General</b>		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		80.02
Mínimo		38
Máximo		126

En la tabla 5, de acuerdo al total de la muestra, se puede observar los estadísticos descriptivos, los cuales corresponden al compromiso organizacional general.

Se determinó una media de 84.02 el cual equivale a un nivel Promedio.

Se obtuvo un valor mínimo de 38 que corresponde al nivel Bajo

Un valor máximo de 126 que se ubica en el nivel Alto

Revelando que al menos un trabajador se encontraría en el nivel Bajo en los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos. y por lo menos un trabajador estaría en un nivel Alto respecto al compromiso organizacional.

Tabla 6

*Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso Afectivo*

---

<b>Estadísticos Compromiso Afectivo</b>		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		28.00
Mínimo		12
Máximo		42

---

En la tabla 6, se puede observar los estadísticos descriptivos de la dimensión Compromiso Afectivo

Se determinó una media de 28.00 el cual equivale a un nivel Promedio.

Un valor mínimo de 12 que corresponde al nivel Bajo

Un valor máximo de 42 que pertenece al nivel Alto

Revelando que al menos un trabajador se encontraría en el nivel Bajo y por lo menos un trabajador estaría en un nivel Alto respecto al compromiso Afectivo.

Tabla 7

*Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso de Continuidad*

<b>Estadísticos Compromiso de Continuidad</b>		
N	Válido	60
	Perdidos	0
Media		22.30
Mínimo		9
Máximo		42

En la tabla 7, se puede observar los estadísticos descriptivos de la dimensión Compromiso de Continuidad, la muestra

Se determinó una media de 22.30 el cual equivale a un nivel Promedio.

Un valor mínimo de 9, el cual equivale al nivel Bajo

Un valor máximo de 42 que corresponde al nivel Alto

Revelando que al menos un trabajador se encontraría en el nivel Bajo y por lo menos un trabajador estaría en un nivel Alto respecto al Compromiso de Continuidad.

Tabla 8

*Medidas estadísticas de la Dimensión Compromiso Normativo*

<b>Estadísticos Compromiso Normativo</b>			
N	Válido		60
	Perdidos		0
Media			28.00
Mínimo			9
Máximo			42

En la tabla 8, se puede observar los estadísticos descriptivos de la dimensión Compromiso Normativo, la muestra determinó:

Una media de 28.00 el cual equivale a un nivel Promedio. Además, se obtuvo un valor mínimo de 9 el cual equivale al nivel Bajo y un valor máximo de 42 que corresponde al nivel Alto, lo que significa que al menos un trabajador se encontraría en el nivel Bajo y por lo menos un trabajador estaría en un nivel Alto respecto al compromiso Normativo.

Se presenta a continuación, los resultados de la variable de investigación para responder el objetivo general y específicos planteados en el capítulo I.

Tabla 9

*Compromiso Organizacional General*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	23%
Promedio	36	60%
Alto	10	17%
Total	60	100%



*Figura 5.* Frecuencia porcentual del nivel de Compromiso Organizacional

En la tabla 9 y figura 5, se puede observar:

El 17% de los trabajadores evaluados obtuvieron un nivel Alto

El 23% de los evaluados puntuaron un nivel Bajo

El 60% obtuvieron un nivel **Promedio**.

Tabla 10

*Dimensión Afectivo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	30%
Promedio	38	64%
Alto	4	6%
Total	60	100%

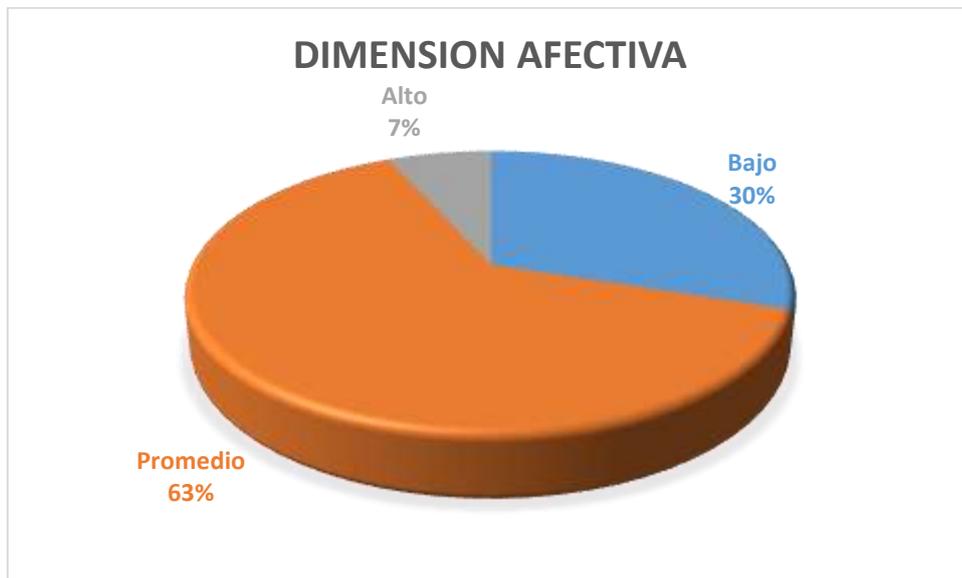


Figura 6. Frecuencia porcentual de la dimensión de Compromiso Afectivo

En la tabla 10 y figura 6, se puede observar:

El 6% de los trabajadores evaluados obtuvieron un nivel Alto

El 30% de los trabajadores evaluados mantienen un nivel Bajo

El 64% obtuvieron un nivel **Promedio**.

Tabla 11

*Dimensión de Continuidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	22%
Promedio	40	66%
Alto	7	12%
Total	60	100%



*Figura 7.* Frecuencia porcentual de la dimensión Compromiso de Continuidad

Podemos observar que en la tabla 11 y figura 7, se puede evidenciar:

El 12% de los trabajadores evaluados obtuvieron un nivel Alto

El 22% de los evaluados puntuaron un nivel Bajo

El 66% obtuvieron un nivel Promedio.

Tabla 12

*Dimensión Normativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20%
Promedio	38	63%
Alto	10	17%
Total	60	100%



*Figura 8.* Frecuencia porcentual de la dimensión de Compromiso Normativo

En la tabla 12 y figura 8, se puede observar:

El 17% de los trabajadores evaluados obtuvieron un nivel Alto

El 63% de los evaluados puntuaron un nivel **Promedio**

El 20% obtuvieron un nivel Bajo.

### 4.3 Análisis y discusión de resultados

El objetivo principal de la presente investigación es determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos, con una muestra de 60 trabajadores. Se puede manifestar que, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que, el **60% de la muestra se encuentra en un nivel Promedio del total de compromiso organizacional**, además, un **23% de la muestra evaluada presenta un nivel Bajo y el 17% presenta un nivel Alto**, en base a los resultados obtenidos, el mayor número de los trabajadores evaluados se encuentran en un nivel Promedio, seguido del nivel Bajo, lo que significaría que podrían encontrarse en desacuerdo o indiferente a las normas del policlínico donde laboran, así como, a la no identificación o aceptación de los valores, objetivos y metas de la institución; los cuales dan evidencias que existen problemas cuyas causas deben resolverse para lograr mejorar este nivel.

Estos datos coinciden con la investigación realizada por Argomedo (2013), sobre Satisfacción y Compromiso en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana, donde determinó que **el 41.2% de los evaluados se encuentran en un nivel promedio; así mismo el 35,9 % mantiene un nivel bajo y finalmente el 22.9% se encuentra altamente comprometido** con su organización; además la investigación realizada por Loli (2007), donde concluyó que el mayor número de evaluados se encuentran en el nivel promedio, seguido de otro grupo con un compromiso organizacional bajo y un tercer grupo menor con un compromiso organizacional alto.

En contraparte, el estudio en trabajadores de una empresa de servicios de Lima (Gutiérrez, 2013) encontró una tendencia negativa en cuanto al compromiso organizacional. La discrepancia encontrada con los resultados de Gutiérrez puede deberse a que los trabajadores permanecen en su puesto solo por temas económicos.

Los objetivos específicos, están orientados a determinar el nivel de cada una de las dimensiones del compromiso organizacional, en cuanto a los resultados obtenidos del compromiso afectivo, se puede apreciar que el **64% de evaluados obtuvo un nivel Promedio**, seguido de **30% ubicándose en el nivel Bajo**, esta diferencia no es amplia, y el **6% obtuvo un nivel Alto**, lo cual indica

que no hay un vínculo emotivo Alto entre los trabajadores y la institución, este indicador nos muestra que los evaluados no se identifican con la organización, lo cual debe ser tomado como dato a mejorar.

El estudio realizado por Argomedo (2013), encontró en cuanto a la dimensión afectiva que, el **36.6% se ubican en el nivel promedio, el 36.61% mantienen un nivel bajo y finalmente 26.7% lo que lo ubica en un rango alto.**

Acuña, *et al* (2016) en dicha investigación se concluyó que, el menor porcentaje de trabajadores se ubican en el compromiso afectivo, el mayor porcentaje de trabajadores se ubican en el compromiso de continuación, seguido de otro grupo que se encuentra en el compromiso normativo. Por otro lado, Seminario (2017), en su estudio muestra que el tipo de compromiso que predomina es el compromiso afectivo, debido a los fuertes lazos emocionales que tienen los colaboradores con la empresa al percibir la satisfacción de sus necesidades, como: bienestar emocional, adecuadas relaciones laborales, reconocimiento, etc.

Lo que respecta a la dimensión Compromiso de Continuidad, se pudo encontrar que el 22% muestra un nivel Bajo, el 66% un nivel Promedio, y el 12% de los evaluados muestran un nivel Alto; lo cual nos hace inferir que el mayor porcentaje de los trabajadores del policlínico manejan un compromiso por necesidad, ya que, según Meyer y Allen (1997) refieren que el compromiso de continuidad es “la necesidad de permanecer en la organización” (p.71). El estudio realizado por Argomedo (2013), encontró que el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en la dimensión de compromiso de continuidad, con un nivel promedio de 46.63%, seguido del nivel alto de 37,4% y por último del nivel bajo con un 16%.

Del mismo modo para la dimensión Compromiso Normativo, el mayor porcentaje de los evaluados se ubican en el nivel Promedio con un nivel de 66%, seguido del porcentaje 22% con un nivel Bajo, y 17% con un nivel Alto; lo cual nos hace inferir que el mayor número de trabajadores de salud manejan un compromiso de obligación moral y de lealtad, ya que, según Meyer y Allen (1997) refieren al “sentimiento de obligación de los empleados de permanecer en la organización” (p.72).

#### 4.4 Conclusiones

- El 60% de trabajadores del policlínico se encuentra en un nivel Promedio de Compromiso Organizacional, el 23% presenta un nivel Bajo y el 17% presenta un nivel Alto, por lo que existe un nivel significativamente predominante debido a que los resultados muestran puntajes a nivel medio de evaluación, sin embargo, se debe tomar en cuenta que, el mayor número de evaluados se encuentran en un nivel Promedio, seguido del nivel Bajo, lo que significaría que algunos de los trabajadores no se sienten identificados con su institución, laboral los cuales dan evidencias que existen problemas cuyas causas deben resolverse para lograr mejorar este nivel
- A nivel de la dimensión compromiso afectivo los trabajadores es de 64%, lo que lo ubica en un nivel promedio, el 30% mantienen un nivel Bajo y finalmente el 6% se ubica en un nivel Alto. Siendo entonces que el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en el nivel Bajo, en comparación de las dimensiones de continuidad y normativo, por lo que se concluye, que algunos trabajadores no se sienten emocionalmente vinculados con su institución laboral.
- A nivel de la dimensión compromiso de continuidad es de 66%, lo que lo ubica en un nivel promedio, el 22% mantienen un nivel bajo y finalmente el 12% presenta un nivel Alto. Esta dimensión presenta un nivel Promedio más alto, seguido de la dimensión de continuidad y la dimensión afectivo, por lo que se concluye, que el mayor número de trabajadores continúan en la institución porque tienen la necesidad de hacerlo, puede estar relacionado con tiempo de esfuerzo y dedicación y dejar su trabajo implicaría perder mucho.
- Con relación a de la dimensión compromiso normativo es de 63%, lo que lo ubica en un nivel promedio, el 20% mantienen un nivel bajo y finalmente el 17% presenta un nivel Alto, por lo que se concluye que, la mayoría de los trabajadores están en la institución por una obligación moral, de hacer lo correcto por razones de lealtad.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Se sugiere realizar otras investigaciones con muestras similares a fin de corroborar si los resultados encontrados.
- Aplicar el cuestionario de compromiso organizacional en diferentes áreas o grupos de trabajo, debido a que la investigación realizada se ha centrado solo en un área de trabajo esto a fin de observar en los resultados obtenidos las diferencias o similitudes que tienen los diferentes policlínicos.
- Investigar si los factores demográficos como: edad, género, grado de instrucción, tiempo de servicio, entre otros; influyen en el compromiso organizacional.
- Implementar un programa de intervención enfocado en el fomento y reforzamiento del compromiso organizacional.
- Aplicar un programa de intervención para mejorar el compromiso afectivo en los trabajadores del policlínico, a fin de incrementar y promover el compromiso afectivo; así como, fortalecer el vínculo emocional con la institución y fomentar la motivación, a razón de mejorar el desempeño laboral.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1 Nombre del programa**

Taller: "Compromiso organizacional

Compromiso Organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019

Objetivo general

Fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019

Objetivos específicos

Ampliar los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.

Elevar el vínculo afectivo trabajador-empresa.

Reconocer los logros alcanzado por los trabajadores.

Incrementar la motivación intrínseca de los trabajadores.

Intensificar la importancia del trabajo en equipo.

Aumentar la comunicación de las sub áreas que pertenecen al área administrativa de la empresa.

Reforzar la misión, visión y los valores de la empresa.

#### **5.2 Justificación de problema**

Las dificultades que se generan por no tener un compromiso organizacional en una empresa se reflejan directamente en la satisfacción, clima, el rendimiento, la productividad, la responsabilidad, las relaciones interpersonales y el trabajo conjunto. Antón y González (2000) manifiestan que tener compromiso laboral garantiza resultados positivos y de gran importancia para las empresas en su productividad. También se verá perjudicada la ventaja competitiva, la cual va a generar que la empresa no resalte en el mercado y que baje su productividad, afectando

su ingreso económico, pérdida progresiva de sus clientes internos y externos igualmente disminuye en sus proveedores. Espinosa (2017) nos dice que una ventaja competitiva, se entiende como una capacidad primordial sobre sus rivales, permitiéndole mejores resultados, reconocimientos y una postura competitiva.

Una de las principales preocupaciones que tiene el área de talento humano de una organización es reforzar y/o aumentar el compromiso en los trabajadores, para esto se tiene que intervenir directamente en la actitud, participación y la identificación del trabajador con su empresa, de tal manera que el rendimiento y la productividad muestre un grado alto y sean constantes. Hellriegel (1999) nos indica el compromiso se caracteriza por el dogma, aceptación de las metas, valores de la organización, su identidad, la disposición a realizar un empeño en beneficio de la organización y las ganas de ser parte de esta.

Meyer y Allen (1991) nos señalan que hay más de un elemento que implica el compromiso organizacional y hace referencia a su modelo de tres factores: afectivo, de continuidad y normativo los cuales hacen un conjunto. El compromiso organizacional está fundamentado en el vínculo emocional, los costos económicos y sociales que pueden perder la empresa si alguno de los trabajadores se retira y el deber u obligación que sienten los trabajadores por el tiempo que llevan laborando en ella. Jiménez (2007) nos refiere que el compromiso organizacional es la clave del éxito para el crecimiento de la empresa.

El compromiso organizacional va a generar distintas ventajas en la empresa englobando la satisfacción, la vinculación, la implicación y orgullo de permanencia la cual va a permitir el desarrollo óptimo de la empresa y también se verá reflejado en el rendimiento de sus trabajadores, logrando que sea continuo, progresivo e incremente para el bienestar de ambas partes.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

#### **PRIMERA SESIÓN:**

“Conociendo sobre compromiso organizacional”

#### **Objetivo:**

Ampliar los conocimientos del compromiso organizacional en los trabajadores.

#### **Actividad:**

Bienvenida: El jefe del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019, dará la bienvenida al taller de compromiso organizacional.

Presentación: para poder integrarse y entran en confianza el facilitador va a pedir a cada uno de los participantes que nos brinden su nombre y que digan el nombre de un animal con el cuál se identifiquen en el trabajo.

Dinámica: el facilitador y el asistente pedirán a los trabajadores que formen 6 grupos mixtos, se les entregará una cartulina y plumones, a continuación, se les pedirá que realicen una “lluvia de ideas” sobre que significa el compromiso organizacional, se les dará 15 minutos, se escogerá un representante de cada equipo para exponer las ideas. Por último, los facilitadores expondrán con mayor énfasis el tema.

Recursos Humanos: El jefe, facilitador, trabajadores.

Recursos materiales: Cartulina, salón amplio, mesas y sillas.

Tiempo total 50 minutos (Bienvenida: 5 minutos, presentación: 10 minutos, dinámica: 10 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos)

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

#### **SEGUNDA SESIÓN:**

“Trabajando unidos como un equipo”

#### **Objetivo:**

Intensificar la importancia del trabajo en equipo.

**Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la primera sesión.

Dinámica: “brazos unidos” para esto se les pedirá a los participantes que se separen en dos grupos y hagan un círculo, a continuación tendrá que unirse al otro dándose la mano hasta cerrar el círculo, el facilitador con ayuda de un asistente les darán a cada grupo una cinta, el reto será pasar la cinta por todos sin soltarse la mano, y para aumentar la dificultad se les pedirá guardar silencio, ganará el grupo que lo haga más rápido.

Terminada la sesión y la dinámica se les pedirá a los participantes de cada grupo que escriban en una hoja bond cuál fue la mayor dificultad que tuvieron al realizar la dinámica, una vez culminado el facilitador enfatizará sobre la importancia del trabajo en equipo.

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: 02 cintas de distintos colores, hojas bond, lapiceros, salón amplio, mesas y sillas.

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, explicación del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos).

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

**TERCERA SESIÓN:**

“Recordando mi primer día”

Objetivo:

Elevar el vínculo afectivo trabajador-Centro de salud.

Actividad:

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la segunda sesión.

Dinámica: para relajarnos se realizará un pequeño juego donde tendrán que formar el número de parejas que el facilitador indique, ganará el que logre mantenerse más tiempo. Una vez culminado el juego, se les dará 2 hojas bond y un plumón a cada uno y se les pedirá que en una hoja coloquen del 1 al 5 siendo el último el puntaje positivo como se sintieron en su primer día en la empresa y en la otra hoja como se sienten en la

actualidad, se separan en dos grupos y se les hará las siguientes preguntas ¿Por qué se consideran que pusieron ese puntaje a su primer día? y ¿Qué diferencia hay con el puntaje de ahora?

Para culminar el facilitador realizará una reflexión del tema.

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: salón amplio, mesas y sillas, hojas Bond y plumones.

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 20 minutos, explicación del tema: 10 minutos y evaluación: 10 minutos)

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

#### **CUARTA SESIÓN:**

“Reconociendo los logros”

##### **Objetivo:**

Reconocer los logros alcanzados de los trabajadores.

##### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la tercera sesión.

Dinámica: “el árbol de los logros” el facilitador con la ayuda del asistente le pedirá a cada uno de los participantes que hagan tres listas una de sus cualidades positivas, logros que hayan alcanzado y apoyos que ayudarán a conseguir los logros anteriores, estas pueden ser sociales, familiares o en laborales. Al terminar tienen que dibujar un árbol donde tendrán que colocar las listas que realizaron, por ejemplo las raíces son las cualidades positivas, el tronco son los apoyos y los frutos son los logros que consiguieron en la vida.

Para finalizar la sesión el facilitador hará una reflexión del tema, haciendo preguntas abiertas como ¿Sabían que tenían tantos recursos? ¿Son importantes los logros realizados?

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: hojas bond, plumones, salón amplio, mesas y sillas.

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos)

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **QUINTA SESIÓN:**

“Motivación al compromiso”

#### **Objetivo:**

Incrementar la motivación interna de los trabajadores.

#### **Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la cuarta sesión.

Dinámica: “La torre más alta” se formarán 3 grupos, el facilitador con la ayuda de un asistente entregarán hojas de colores y cinta adhesiva a los participantes y se les pedirá que usen su ingenio para armar una torre que llegue hasta el techo, ganará el grupo que tenga la torre más alta, el facilitador y el asistente motivarán en todo momento.

Una vez terminada la dinámica el facilitador preguntará a cada grupo cuales fueron las dificultades encontradas y que los motivo a terminar la torre.

Se culminará el taller con la reflexión del tema.

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: hojas de colores, cinta adhesiva y salón amplio

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 20 minutos, reflexión del tema: 10 minutos y evaluación: 10 minutos).

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

### **SEXTA SESIÓN:**

“El poder de una adecuada comunicación”

#### **Objetivo:**

Aumentar la comunicación de las sub áreas que pertenecen al área administrativa de la empresa.

**Actividad:**

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la quinta sesión.

Dinámica: “Teléfono malogrado” el facilitador pedirá a los participantes que formen dos grupos y cada uno de ellos una fila con la ayuda del asistente se les dirá una frase al primero de la fila de cada grupo y se les pedirá que lo lea tres veces en su mente, una vez aprendida la frase tendrá que decirle al siguiente de la fila muy bajito y en su oreja la frase así sucesivamente, el último de la fila tendrá que decir la frase en voz alta y el facilitador y el asistente tendrán que corroborar si es la frase original. Para aumentar la dificultad se le pondrá una música de fondo.

Terminando la dinámica se les preguntarán si les fue fácil concentrarse y entender la frase con los distractores que había en el salón, y se les pedirá que a modo de reflexión con ayuda de facilitador hagan una lista de qué es lo que se necesita para lograr una buena comunicación y como esto nos puede aportar en el trabajo, esto será anotado en un papelógrafo.

Se culminará el taller con la reflexión del tema.

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: papelógrafo, plumones, equipo de sonido y salón amplio.

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 10 minutos, explicación y reflexión del tema: 20 minutos y evaluación: 10 minutos).

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

**SÉPTIMA SESIÓN:**

“Mi empresa, Mi familia”

Objetivo:

Fortalecer la misión, visión y los valores de la empresa en los trabajadores.

Actividad:

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la sexta sesión.

Dinámica: Se les pedirá que formen 4 grupos, a cada grupo se les entregará temas en específico donde los equipos deben organizarlo de la mejor manera para lograrlo. Caso 1: Realizar muchos viajes (a. estudiar, b. tener un buen trabajo, c. ser organizado, d. ahorrar, e. tener pasaporte, f. viajar) Caso 2: Tener un auto último modelo (a. Trabajar, b. organizarme, c. ahorrar, d. visitar agencias de automóviles, d. comprar un auto. Una vez terminado el orden que le dieron los participantes se escogerá un representante que expondrá los resultados.

Después se les pedirá a todos que formen un círculo y el facilitador hará las siguientes preguntas de manera aleatoria.

¿Cuál es la misión, visión y valores de la empresa?

Para terminar, se reflexionará sobre las respuestas e ideas que los participantes dieron.

Recursos humanos: facilitador y asistente.

Recursos materiales: cartón con indicaciones, plumones, papelógrafo y salón amplio.

Tiempo total 45 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 15 minutos, reflexión del tema: 15 minutos y evaluación: 10 minutos).

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

## **OCTAVA SESIÓN:**

“Integración (a bailar y disfrutar)”

### **Objetivo:**

Incrementar la confianza e integración de los trabajadores.

Actividad:

El facilitador consultará a los participantes sobre lo tratado en la séptima sesión.

Dinámica: Se les pondrá una canción “el baile de las frutas” el facilitador con la ayuda del asistente y 2 clowns enseñaran a los participantes los pasos que tendrán que realizar uno por uno e ir formando una cadena hasta que termine la canción, la única regla es divertirse.

Terminada la canción el facilitador pedirá a los participantes formar un círculo y escogerá al azar a algunos trabajadores para que nos compartan como se sintieron con la dinámica.

Para finalizar la realización total del taller el facilitador dará una reflexión y a continuación el gerente de la empresa agradecerá la participación e invitará a todos a una merienda.

Recursos humanos: facilitador, asistente, 2 clowns y gerente de la empresa.

Recursos materiales e instrumentos: USB con la canción, radio, bebidas, bocaditos y salón amplio.

Tiempo total 50 minutos (entrada: 5 minutos, dinámica: 10 minutos, reflexión del tema: 05 minutos, evaluación: 10 minutos, palabras de cierre y compartir 20 minutos).

Evaluación: Se aplicará una evaluación sobre lo aprendido.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El presente taller está dirigido a los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019

#### **5.5 Establecimiento de conductas**

Conducta Problema:

Sin compromiso organizacional se perjudicaría el crecimiento a la empresa; además de esto se presentarían faltas y tardanzas injustificadas, rotación de personal que generaría altos costos y tiempo para la empresa, un inadecuado clima laboral, así como también se vería afectado el trabajo con otros compañeros, la motivación interna; generando baja productividad y responsabilidad al realizar y cumplir con la misión-visión-valores propuestos por la empresa, además se vería afectada la retención del talento, lo que se refiere que la empresa puede perder a su trabajador "estrella. Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso organizacional ha sido utilizado y estudiado por distintas disciplinas científicas para predecir resultados importantes de los

empleados, incluidos los comportamientos de rotación, el rendimiento laboral, el ausentismo y la tardanza.

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

Conducta Meta:

Cuando existe compromiso organizacional aparece la motivación intrínseca, la productividad y la responsabilidad incrementan, se presenta un adecuado clima laboral, el trabajo en equipo se evidencia, además el vínculo emocional entre la empresa y los trabajadores se da con mayor intensidad generando que se reconozcan los logros alcanzados, se logra una adecuada comunicación la cual toma un papel importante en la empresa, además los trabajadores se van a sentir identificados con la misión, visión y los valores de la misma. Meyer y Allen (1997), nos refiere que tener compromiso organizacional crea en los trabajadores una fuerza importante que los une logrando una trascendencia respecto a sus acciones y así poder lograr los objetivos que la empresa proponga con éxito. Balarezo (2014) la comunicación, la cultura y la identidad son aspectos que constituyen el tronco de una organización. Entonces podemos decir que una adecuada comunicación influye en la manera de pensar y actuar logrando un cambio importante en el comportamiento de los trabajadores generando actitudes positivas, decisiones atinadas que van a permitir solucionar problemas y trabajar en equipo.

Todo lo mencionado anteriormente nos va ayudar a fortalecer el compromiso organizacional dentro de la empresa; ya que se vinculan entre sí, los cuales son parte importante y generan un conjunto para que el compromiso se presente en una organización.

## 5.6 Metodología de la intervención

La metodología que se va aplicar será un taller el cual se caracteriza por tener un método de aprendizaje-práctico, el cual permite trabajar con un grupo de personas mediante dinámicas, role-playing, empleando el trabajo en equipo, logrando la incorporación de los participantes con el fin que se todos aprendan.

Según Kisnerman (1977) define el taller como una enseñanza de conocimientos que parte de una realidad la cual será modificada en donde los participantes juntarán la teoría y la práctica.

Según Quezada (2001) menciona las siguientes características para un taller:

Trabajo activo: se refiere a la participación de los integrantes de cada grupo, aquí manifiestan sus argumentos, ideas.

Trabajo creativo: se refiere a las experiencias, los conceptos, la reflexión y las discusiones de temas específicos entre los integrantes del taller.

Trabajo colectivo: se refiere al intercambio de ideas, el expresarse y escuchar, dar y recibir.

Trabajo vivencial: se refiere a las experiencias propias que aporta cada integrante, como por ejemplo su manera de trabajo.

Trabajo concreto: significa que el taller debe terminar en un trabajo conjunto, un compromiso grupal.

Trabajo puntual: se refiere que un taller no debe confundirse como el término del trabajo, si no que este debe continuar a diario.

Trabajo sistemático: se refiere que un taller va a traer compromisos, se va a generar desacuerdos de opiniones, así como también tener autodisciplina del grupo de integrantes para que las reglas sean cumplidas.

Además, Betancourt, Guevara y Fuentes (2011) refiere que para la realización de un taller se requiere un espacio amplio para poder trabajar adecuadamente, así como también un tiempo de mínimo 45 minutos por sesión.

El taller de compromiso organizacional que se llevará acabo a 33 trabajadores del área de administrativa de una empresa privada de Jesús

María estará compuesto por 8 sesiones, la primera sesión “conociendo sobre compromiso organizacional”, la segunda sesión “trabajando juntos como un equipo”, la tercera sesión “recordando mi primer día”, la cuarta sesión “reconocimientos de logros”, la quinta sesión “motivación al compromiso”, la sexta sesión “el poder de una adecuada comunicación”, la séptima sesión “mi empresa, mi familia” y por último la octava sesión “integración (a bailar y disfrutar)”. Se aplicará a los 33 trabajadores del área administrativa, realizándose 1 sesión por semana con una duración de 45 minutos, concluyéndose en 2 meses.

## **5.7 Instrumentos y/o materiales a utilizar**

Instrumentos: Equipo de sonido, USB con la canción

Recursos Humanos: 01 facilitador, 01 asistente, 02 clowns, gerente de la empresa.

Recursos Materiales: Plumones de colores, lapiceros, hojas Bond, hojas de colores, cinta adhesiva, 02 cintas de distinto color, papelógrafo, lápiz, bocaditos y bebidas

Infraestructura: Sillas, mesas y salón amplio.

## 5.8 Cronograma

TALLER DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
MESES / SESIONES	Junio				Julio			
	Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4
I	x							
II		x						
III			x					
IV				x				
V					x			
VI						x		
VII							x	
VIII								x

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, C. Y., & Ventura I. C. (2016). Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la Empresa Cerámicos Lambayeque, Lambayeque 2015. Chiclayo, Perú.
- Argomedo, J. (2013) Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana. Universidad Cesar Vallejo.
- Alles, M. (2010). Nuevo enfoque diccionario preguntas (3) Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=t\\_WrHJ7umpEC&pg=PA7&lpg=PA7&dq=martha+alles+compromiso+organizacional&source](https://books.google.com.pe/books?id=t_WrHJ7umpEC&pg=PA7&lpg=PA7&dq=martha+alles+compromiso+organizacional&source)
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? Cuadernos de Estudios Empresariales. 18, p. 73-88
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Contaduría y Administración. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Bayona, S. C, Goñi, L. S., Madorrán, G. C. (2000) Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. Revista europea de dirección y economía de la empresa, 9 (1) 139-149.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66, 350-360.mat
- Böhrt, R., & Romero, C., & Díaz Bretones, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de

Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo", 12 (2), 227-245.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México DF: Thomson.

Córdoba C. (2006), "Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ett)". (Tesis posgrado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>

Calderón J. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. Enseñanza e Investigación en Psicología. 21 (3). pp. 239-247.

Carreón J. (2015). "Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud". Contaduría y Administración. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721467>

Calderón Mafud, J., & Laca Arocena, F., & Pando Moreno, M., & Pedroza Cabrera, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. Psicogente, 18 (34), 267-277.

Chiang, V. M., Nuñez, P. A., Martín, M.J. & Salazar, B. M. (2010) Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de Género y Edad. Panorama Socioeconómico, 28 (40) 92-103.

El comercio (2016). Más de 3.700 policías fueron sancionados durante el año pasado. Recuperado de: [http://elcomercio.pe/sociedad/lima/mas-3700-policias-fueron-sancionados-durante-ano-pasado-noticia1885476?ref=flujo\\_tags\\_518896&ft=nota\\_1&e=titulo](http://elcomercio.pe/sociedad/lima/mas-3700-policias-fueron-sancionados-durante-ano-pasado-noticia1885476?ref=flujo_tags_518896&ft=nota_1&e=titulo).

- Figuroa, C. (2016). Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad. (Tesis pre grado). Recuperado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/263>
- Fischman, D. (2016). Motivación 360°: como incrementarla en la vida y en la empresa. Lima: Metrocolor.
- García, K. (2017). Compromiso organizacional en una empresa que brinda servicios de seguridad integral a una Universidad Privada de Lima.
- Gómez, M. (2007). Manual de Técnicas y Dinámicas. México.
- Gutierrez, P. M. (2013). Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa de Servicios de Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (ed.). (2014). Metodología de la Investigación. Distrito Federal, México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R; Fernández, c; Baptista, p. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill
- Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10 (2), 30-37.
- Maldonado-Radillo, S., & Ramírez Barón, M., & García Rivera, B., & Chairez Venegas, A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *Conciencia Tecnológica*, (47), 12-18.
- Mathieu y Zajac (1990). "A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment". *Psychological Bulletin*, vol. 108, pp. 171–194.

- Martín, N. Martín, V. Martín, C. Trevilla (2009), The influence of employee motivation on knowledge transfer *Journal of Knowledge Management*, 13 (2009), pp. 478-490 <http://dx.doi.org/10.1108/13673270910997132>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/113835243?Accounted=37610..>
- Maldonado-Radillo, S., Ramírez M. y García B., (2014). "Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública". *Conciencia Tecnológica* No. 47. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749342.pdf>
- Marín M. (2003). Relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. (Tesis para Licenciatura). Caracas. Venezuela. Recuperado en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Marquina, C. (2013). Satisfacción Laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 6 (1), 32 - 42
- Meyer, J.P. y Allen, N. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the Organization". *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18 Printed in Great Britain.
- Meyer, J.P. y Allen, N J. (1991). "A threecomponent conceptualization of organizational commitment". *Human Resource Management Review*. Vol 1. (Núm 1), 61-89. DOI: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Meyer J y Allen N (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*, Sage Publications.

Montoya, E (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center, (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)

Morales, M. y Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. (Trabajo Especial de Grado). Recuperado en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>

Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14. 224-247

# **ANEXOS**

**ANEXO 1.**

**MATRÍZ DE CONSISTENCIA**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	Variable:  <b>Compromiso laboral</b>	<b>V: Compromiso laboral</b>  <b>Componente afectivo</b>  6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. 9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios. 12) Esta organización significa mucho para mí. 14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización. 15) No me siento parte de mi organización. 18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	<b>Tipo:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Transversal  <b>Población:</b> 100 colaboradores del área de seguridad Integral de una universidad privada de Lima.  <b>Muestra:</b> 60 colaboradores (entre hombres y mujeres) del área de seguridad integral de una universidad privada de Lima.
¿Compromiso Organizacional trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019?	Determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019.	“Estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1991).		<b>Técnica:</b> muestro probabilístico.

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			
<p>a) ¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión afectiva que presentan los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión normativa que presentan los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión de continuidad que presentan los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019</p>	<p>a) Identificar el nivel de compromiso en la dimensión afectiva que <b>presentan</b> los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019</p> <p>b) Identificar nivel de compromiso en la dimensión normativa que <b>presentan</b> los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo- Distrito de Chorrillos 2019.</p> <p>c) Identificar nivel de compromiso en la dimensión de continuidad que <b>presentan</b> los trabajadores de la salud del Policlínico Rodríguez Lazo-Distrito de Chorrillos 2019</p>		<p><b>Componente de continuidad</b></p> <p>1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</p> <p>3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.</p> <p>16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.</p> <p>17) Sería muy difícil de dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.</p> <p><b>Componente normativo</b></p> <p>2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, Estados Unidos</p> <p>Particularidad: Instrumento de Información Psicológico</p> <p>Objetivo: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.</p> <p>Estructuración: 3 componentes (Consta de 18 ítems)</p> <p>Componente Afectivo = 6 ítems</p> <p>Componente de Continuidad = 6 ítems</p> <p>Componente Normativo = 6 ítems</p> <p><b>Características</b></p> <p>Escala tipo: Likert</p>

			<p>a mi organización.</p> <p>7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.</p> <p>8) Esta organización merece mi lealtad.</p> <p>10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.</p> <p>11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.</p> <p>13) Le debo muchísimo a mi organización.</p>	<p>Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas</p> <p>Administración: Individual o colectiva</p> <p>Tiempo: Aprox. 15 min.</p> <p>Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.</p> <p>Edad: 17 en adelante</p>
--	--	--	--	---

## ANEXO 1.

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serían presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

#### Ejemplo

Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización.

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.

- 2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
- 3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.
- 6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
- 7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
- 8) Esta organización merece mi lealtad.
- 9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
- 10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
- 11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.
- 12) Esta organización significa mucho para mí.
- 13) Le debo muchísimo a mi organización.
- 14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.
- 15) No me siento parte de mi organización.
- 16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
- 17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.
- 18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

## ANEXO 2.

## ADAPTACIÓN DE BAREMOS

Para la presente investigación se adaptó los baremos utilizando el programa IBM SPSS, 22:

		Baremos				Niveles
		Total	Afectivo	Normativo	Continuidad	
N	Válido	141	141	141	141	
	Perdidos	0	0	0	0	
Percentiles	5	57.00	17.10	17.10	17.10	BAJO
	10	65.00	20.20	19.00	18.00	
	15	73.30	23.30	23.00	19.00	
	20	76.40	24.00	25.00	20.00	
	25	78.50	26.00	26.00	22.00	
	30	82.00	28.00	28.00	23.00	
	35	83.00	29.00	30.00	23.70	PROMEDIO
	40	86.00	31.00	31.00	24.00	
	45	89.00	32.90	31.00	24.00	
	50	90.00	35.00	32.00	25.00	ALTO
	55	92.00	36.00	34.00	26.00	
	60	95.00	36.00	34.00	27.00	
	65	98.00	37.00	35.00	27.00	
	70	99.00	37.40	36.00	28.00	
	75	100.50	38.50	36.00	30.00	
	80	102.00	39.00	37.00	31.00	
	85	107.70	40.00	39.00	33.00	
	90	109.00	41.00	41.00	34.80	
	95	115.00	42.00	42.00	36.90	
99	123.16	42.00	42.00	41.58		

**Nota:** En el presente se muestran los baremos aplicados para la presente investigación. **Fuente:** Elaboración propia.

**Determinándose lo siguiente:**

---

<b>Total, de la prueba</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Percentil</b>	<b>Puntajes</b>
<b>Bajo</b>	0 – 30	0 – 82
<b>Promedio</b>	31 – 60	83 – 95
<b>Alto</b>	61 – 99	96 – 126

---

**Fuente:** Elaboración propia.

---

<b>Dimensión Afectiva</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Percentil</b>	<b>Puntajes</b>
<b>Bajo</b>	0 – 30	0 – 28
<b>Promedio</b>	31 – 60	29 – 36
<b>Alto</b>	61 – 99	37 – 42

---

**Fuente:** Elaboración propia.

---

<b>Dimensión Normativa</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Percentil</b>	<b>Puntajes</b>
<b>Bajo</b>	0 – 30	0 – 28
<b>Promedio</b>	31 – 60	29 – 34
<b>Alto</b>	61 – 99	35 – 42

---

**Fuente:** Elaboración propia.

---

<b>Dimensión de Continuidad</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Percentil</b>	<b>Puntajes</b>
<b>Bajo</b>	0 – 35	0 – 23
<b>Promedio</b>	36 – 65	24 – 27
<b>Alto</b>	66 – 99	28 – 42

---

**Fuente:** Elaboración propia.