

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El compromiso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de la  
roncadora Santa Clara, Ate, Lima 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Max Javier Castañeda Díaz

Lima-Perú

2018

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes me brindan todo su amor y confianza, a mis amigos por apoyarme y animarme en todo momento, especialmente cuando las cosas se ponen difíciles.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres, a mi casa de estudios por formarme, a mi asesor quien compartió conmigo conocimientos. A los participantes de esta investigación quienes colaboraron de manera voluntaria con el desarrollo de la misma.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “El compromiso laboral en una empresa privada de Lima” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Max Javier Castañeda Díaz

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V
Índice de tablas.....	IX
Índice de figuras.....	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	XIV
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Objetivos.....	20
1.4. Justificación e importancia.....	21

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Definición de conceptos.....	30
2.2.2. Compromiso organizacional según Meyer y Allen.....	31
2.2.2.1. El compromiso de continuidad.....	32
2.2.2.2. El compromiso normativo.....	33
2.2.2.3. El compromiso afectivo.....	34
2.2.3. Tipos de necesidades humanas según Juan Antonio Pérez López.....	35
2.2.4. Motivos de la acción según Juan Antonio Pérez López.....	37
2.2.5. La importancia de la confianza en el compromiso organizacional.....	38
2.2.6. Los valores organizacionales y su influencia en el compromiso organizacional .....	39
2.2.7. El liderazgo y su influencia en el compromiso organizacional.....	40
CAPITULO III: Metodología de investigación.....	41
3.1. Tipo, nivel y diseño.....	41

3.1.1. Tipo y enfoque.....	41
3.1.2. Nivel.....	41
3.1.3. Diseño de investigación.....	41
3.2. Población, muestra y muestreo.....	42
3.2.1. Población.....	42
3.2.2. Muestra.....	42
3.2.3. Muestreo.....	42
3.3. Operacionalización de variables .....	43
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	45
3.5. Ficha técnica.....	45
CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados.....	52
4.1. Procesamiento de los resultados.....	52
4.2. Presentación de los resultados .....	52
4.3. Análisis y discusión de los resultados.....	61
4.4. Conclusiones.....	68
4.5. Recomendaciones.....	69

CAPÍTULO V: Intervención.....	72
5.1. Denominación del programa.....	72
5.2. Justificación del problema.....	73
5.3. Establecimiento de objetivos.....	75
5.4. Sector al que se dirige.....	83
5.5. Establecimiento de conductas problemas/metás.....	83
5.6. Metodología de la intervención.....	85
5.7. Instrumentos/material a utilizar.....	87
5.8. Cronograma.....	89
Referencias bibliográficas.....	100
Anexos.....	103



## ÍNDICE DE TABLAS

### **Tabla 1**

Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....44

### **Tabla 2**

Ítems de la prueba de compromiso organizacional.....47

### **Tabla 3**

Alfa de conbach.....48

### **Tabla 4**

Baremos de la Escala de Compromiso Organizacional.....49

(Elaboración propia)

### **Tabla 5**

Interpretación de la Escala de Compromiso Organizacional.....51

### **Tabla 6**

Niveles de Compromiso Organizacional.....52

### **Tabla 7**

Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional.....53

**Tabla 8**

Niveles del componente afectivo.....54

**Tabla 9**

Estadísticos descriptivos del componente afectivo.....55

**Tabla 10**

Niveles del componente normativo.....55

**Tabla 11**

Estadísticos descriptivos del componente normativo.....56

**Tabla 12**

Niveles del componente de continuidad.....57

**Tabla 13**

Estadísticos descriptivos del componente de continuidad.....58

**Tabla 14**

Niveles de compromiso organizacional de acuerdo a edad.....59

**Tabla 15**

Niveles de compromiso organizacional de acuerdo a sexo.....60

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Figura 1**

Niveles del compromiso organizacional.....53

### **Figura 2**

Niveles del componente afectivo.....54

### **Figura 3**

Niveles del componente normativo.....56

### **Figura 4**

Niveles del componente de continuidad.....57

### **Figura 5**

Niveles del compromiso organizacional de acuerdo a edad.....59

### **Figura 6**

Niveles del compromiso organizacional de acuerdo a sexo.....60

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018. La investigación es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores de ambos sexos. El instrumento que se empleó fue la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptado por Argomedo (2013). Los resultados refieren que el 44% de los evaluados presentan un compromiso intermedio, mientras que los niveles alto y bajo comparten el 28%. Asimismo, el Componente afectivo el 44% posee un nivel intermedio y solo el 24% presenta un nivel alto; en el componente normativo se ubica que el compromiso bajo e intermedio se encuentran en 36% y el 28 % se presenta en el nivel alto; en el componente continuidad se identifica que el 48% tienen niveles de compromiso intermedio y solo el 24% presenta alto niveles de compromiso organizacional. Los resultados muestran una tendencia de las mujeres a tener mayor compromiso organizacional con la empresa.

**Palabras clave:** *Compromiso organizacional, colaboradores, industria, continuidad, rendimiento laboral.*

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of work commitment in the employees of the private company of the industrial sector of the Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018. The research was of a descriptive type, with a non-experimental cross-sectional design. Sampling was non-probabilistic and the sample consisted of 25 collaborators of both sexes. The instrument that was used was the Organizational Commitment Scale of Meyer and Allen, adapted by Argomedo (2013). The results indicate that 44% of the evaluators have levels of commitment and high levels, 28%, 28%, the Affective Component, 44%. level of commitment; in the normative component it is found that the low and intermediate commitment are in 36% and 28% is presented in the high level; In the continuity component it is identified that 48% have levels of commitment and only 24% have high levels of organizational commitment. The results show a tendency for women to have greater organizational commitment to the company.

**Keywords:** *Organizational commitment, collaborators, industry, continuity, work performance.*

## INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional es el grado en que un trabajador se identifica con su organización deseando participar activamente en ella. Este a su vez se identifica con los valores, las metas, los objetivos, la misión y la visión de la organización (Meyer y Allen, 1991). El valor en la actualidad, del deseado éxito y crecimiento en las empresas, es poder conseguir que su colaborador o trabajador este muy comprometido e involucrado con la misión, visión y cultura de su organización, en donde pone en práctica sus saberes, tiene voluntad para aprender y enseñar, brindando sus propias técnicas y experiencias a sus demás compañeros, ofreciendo su tiempo, esfuerzo y energía tanto físico como mental para el progreso de su trabajo y en favor de la empresa.

La presente investigación trata sobre el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, donde veremos los diferentes tipos de compromiso que tiene en la empresa. Meyer y Allen consideran que en el compromiso organizacional se encuentran tres componentes que se diferencian y relacionan entre sí (el componente afectivo, de continuidad y normativo).

Es por ello que el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018.

La siguiente investigación tiene 5 capítulos, los cuales nombraremos a continuación:

En el capítulo uno, abarca la realidad problemática de nuestro tema a investigar, se realizará la formulación del problema general y de los específicos, así como los objetivos a lograr, se brindará la justificación, así como su importancia en lo teórica y practico.

En el capítulo dos, contiene el marco teórico conceptual, en donde indagaremos los antecedentes nacionales e internacionales, con la finalidad de obtener mayor información. Así mismo, se revisó las bases teóricas de diferentes autores, para comprender el origen del compromiso organizacional y sus distintos exponentes y autores, además su definición conceptual, así como operacional.

En el capítulo tres, se incluyó la metodología de investigación utilizada, el tipo y diseño empleada; la población y muestra a estudiar, la variable y su operacionalización; y las técnicas e instrumento de evaluación.

En el capítulo cuatro, se verá el procesamiento, la presentación y el análisis de los resultados conseguidos, así como también las conclusiones y las recomendaciones para solucionar o mejorar.

En el capítulo cinco, se realiza un programa de intervención, con el objetivo de formular una serie de acciones para concienciar sobre el valor del constructo, así como fortalecer e incrementar el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, indagando las estrategias apropiadas para conseguir y formar objetivos y criterios de evaluación para comprobar el cumplimiento de los mismos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Se determina compromiso al acuerdo que establece una persona con otra ante una determinada situación o hecho, siendo esta la capacidad de dicha persona de cumplir con lo acordado previamente. Actualmente muchos empresarios se siguen cuestionando sobre como elevar los niveles de compromiso en sus trabajadores. Ellos tienen presente que el éxito de la organización depende en gran parte del compromiso organizacional. Por ello, cuando un trabajador no se encuentra conforme con su organización, es responsabilidad de dicha organización indagar sobre lo que está sucediendo con determinado trabajador para de esta manera dar solución ha dicho problema. *“El compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”* (Meyer & Allen 1991).

La investigación “Tendencias Globales de Capital Humano 2015: liderando en el nuevo mundo de trabajo” realizado por Deloitte Perú, reveló que el 87% de los ejecutivos y líderes internacionales sostienen que la falta de compromiso laboral es uno de los problemas más grandes que atraviesan las compañías. El 60% de los encuestados expresó que no cuentan



con ninguna estrategia para mejorar y/o incrementar el compromiso laboral de sus colaboradores, un 12% afirmó contar con un programa de reforzamiento de la cultura organizacional, mientras que un 7% aseguran estimular el compromiso laboral en todo momento (Deloitte Perú, 2015).

La investigación realizada por Hay Group Insight demostró que los trabajadores con un alto nivel de compromiso organizacional pueden elevar el nivel de rendimiento laboral en un 30%, teniendo más del doble de posibilidades para sobrepasar las expectativas de rendimiento que sus compañeros sin compromiso organizacional. Así mismo las empresas donde los trabajadores están comprometidos hay un 70% menos de incidentes que las compañías que la plantilla no está comprometida. Lo que conlleva una mayor seguridad en la empresa (HayGroup, 2016).

La investigación “Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017” realizado por Aon Empower Results (firma global de servicios profesionales) a más de 50,000 trabajadores de 120 países alrededor del mundo pudo encontrar que el compromiso organizacional global decreció, ya que solo un 63% de los encuestados refirió sentirse comprometido en comparación al 65% obtenido en el 2016 (AON, 2017).

En Europa, América del Norte y Asia verificaron que el compromiso organizacional también se vio afectado disminuyendo un 2% en Europa (65% a 63%) y América del Norte (65% a 63%), y un 3% en Asia (65% a 62%) (AON, 2017).

El Perú según este estudio, es uno de los países que lidera con un 74% (AON, 2017); Sin embargo, también se encontró que el principal impulsor del compromiso organizacional en dicho país es en base a la remuneración y el reconocimiento. Solo un 9% de los trabajadores

peruanos comprometidos consideran que reciben una remuneración justa por sus servicios brindados, mientras que un 61% no. Así mismo, solo un 5% de los trabajadores comprometidos tienen una percepción positiva de su plan de beneficios, mientras que un 71% no.

Tengamos presente también que compromiso laboral va de la mano con la productividad. Esto es porque la productividad se ve sumamente afectada cuando los colaboradores de la organización no se encuentran comprometidos o desmotivados en el trabajo. Si el ambiente laboral es bueno y los trabajadores tienen todos los elementos necesarios para realizar sus actividades, se encontrarán bastante cómodos y conformes con su espacio de trabajo, de igual manera si es reconocido sus metas y logros, sin duda algunos trabajadores se mostrarán sumamente comprometidos con su organización.

Encartes y Cartones S.A.C ubicada en el distrito de Ate, es una fábrica líder con mayor experiencia en el Perú en cuanto a tubos de soporte industrial, usados regularmente en variedad de fines, desde centros para el papel higiénico o papel toalla, bolsas y mangas plásticas o tubos para la industria textil y de explosivos. El personal de la empresa del rubro industrial está conformado por personal administrativo (4 colaboradores incluyendo al jefe), personal de seguridad (1 colaborador), personal de transporte (2 colaboradores), personal de limpieza (1 colaboradora), personal de cocina (1 colaboradora), personal de maquinaria (6 colaboradores) y personal de apoyo conforman por (7 mujeres y 3 hombres).

Sin embargo, por referencia de los colaboradores del área administrativa de la empresa mencionan que el nuevo personal que ingresa como personal de apoyo su estadía en la empresa es limitada no mayor al mes. Esto es debido a que el personal de apoyo refiere que

únicamente realizan la actividad “de carga” siendo un trabajo pesado que con el tiempo se vuelve tediosa y perjudicial para la salud a largo plazo. En el proceso de selección según refiere el área administrativa se les menciona a los postulantes que ingresarán como personal de apoyo; Sin embargo, según su desempeño y dedicación con el paso de las semanas aprenderán el uso de maquinarias para realizar otro tipo de actividades; no obstante, con el pasar de las semanas no llegando al mes muchos de dichos colaboradores renuncian.

Otro problema que se presenta es que los colaboradores del personal de apoyo expresan que los del personal de maquinaria no les quieren enseñar cómo manejar las maquinas pues tienen el temor o preocupación de que vallan a ser reemplazados por ellos y por ende despedidos. Esto también se pudo corroborar por las versiones del personal administrativo.

Finalmente, el problema según refieren los colaboradores de la empresa del rubro industrial es que al personal de una determinada área le incomoda realizar una actividad que no sea la suya. Por ejemplo, el personal de maquinaria y transporte no tienen interés alguno en cargar cosas según refiere el personal administrativo pues ellos refieren que eso es función del personal de apoyo; sin embargo, hay ocasiones en que tienen que hacer entregas rápidas y necesitan la mayor cantidad de ayuda posible para terminar más rápido posible, cosa que se ve dificultada por este tipo de actitudes por parte de los colaboradores de la empresa.

Por lo tanto, la siguiente investigación tiene como fin analizar los niveles de compromiso organizacional en los integrantes de Encartes y Cartones S.A.C

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018?

### **1.2.1. Problemas secundarios**

¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de compromiso de normativo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de compromiso continuidad en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según variable edad cronológica?

¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según variable sexo?

### **1.3. Objetivos**

Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018.

#### **1.3.1. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018.

Determinar el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018.

Determinar el nivel de compromiso continuidad en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018.

Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según la variable edad cronológica.

Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según la variable sexo.

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

El compromiso organizacional en el Perú como mencioné anteriormente en base a las investigaciones presentadas, depende en gran medida por la remuneración económica y el reconocimiento. Por lo que, si los colaboradores encuentran un mejor ingreso económico o status en otra organización, no dudarán en dejar dicha organización por la nueva. Si bien la remuneración económica es el principal motivo por el cual uno decide trabajar en una organización; tener una buena comunicación y clima laboral es la cuna para que los colaboradores desarrollen un compromiso organizacional que no tenga únicamente como esencia el dinero, sino otros aspectos como sentimiento de pertenencia y lealtad.

Con esta investigación se busca conocer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de Encartes y Cartones S.A.C ubicada en la Roncadora Santa Clara, manzana. B Lote. 2, Ate, Lima; según el resultado de esta investigación se realizará un plan de intervención para reforzar o afianzar el compromiso de los trabajadores con su empresa, buscando así optimizar el desempeño laboral.

En relación a lo teórico, esta investigación contribuirá a incrementar los estudios realizados sobre el compromiso organizacional en el Perú. De esta forma se podrá observar información novedosa e importante sobre el compromiso organizacional.

En relación a lo práctico, identificaremos los niveles de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de Encartes y Cartones S.A.C ubicada en la Roncadora Santa Clara, Ate-Lima, así como los componentes del compromiso organizacional que más predominan en dichos trabajadores entre los cuales encontramos el compromiso afectivo, de continuidad y normativo según la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Además, esta investigación permitirá que los futuros profesionales puedan obtener mayor información acerca de este tema y realizar otro tipo de investigaciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

A favor de comprender mejor las variables de investigación, el compromiso laboral en colaboradores de una empresa, se procederá a detallar los antecedentes internacionales, seguidos de los nacionales.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Díaz y Quijada (Iztapalapa-México, Julio 2005) Relación entre satisfacción y compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros. Díaz y Quijada hicieron uso de una escala Likert conformada por 2 instrumentos, uno por Avilés, García y Gonzales (2002) en el caso de satisfacción laboral y la de Meyer y Allen (1991) para el compromiso organizacional. Dicha escala se aplicó a 72 colaboradores. Los resultados de ambos autores demostraron que existe una relación positiva entre determinadas variables demostrando que si se aumenta la satisfacción laboral de un trabajador aumentará notablemente su nivel de compromiso organizacional

Calderón, Laca, Pando y Pedroza (2015) en su investigación: Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos, evaluaron a 169 trabajadores mexicanos de tiempo completo, de los cuales 94 eran hombres y 75 mujeres; mediante el estudio de tipo correlacional de diseño transversal, con el fin de reconocer los dominios de la socialización organizacional que

han experimentado durante el tiempo que se han desempeñado en una organización, así como la evaluación de la identificación que desarrollan los empleados con su organización; y finalmente, de establecer una correlación entre las dos variables.

Llegando a la conclusión, que las correlaciones de las variables de socialización organizacional con el compromiso organizacional resultaron significativas, evidenciando que el entrenamiento, el apoyo de los compañeros, las perspectivas de futuro y la comprensión del trabajo y de la organización tienen correlaciones positivas y significativas con los componentes normativo y afectivo del compromiso organizacional de los participantes; pero el compromiso de continuidad solamente obtuvo correlación significativa con las perspectivas de futuro, demostrando con ello, que la socialización organizacional permite que los colaboradores desarrollen compromiso con la organización a través de vínculos afectivos con los compañeros y de un sentido de lealtad hacia su organización.

Sifuentes (2012) en su investigación sobre el compromiso organizacional, satisfacción laboral y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la cámara mexicana de la industria y de la construcción del estado de Durango. Sifuentes haciendo uso del instrumento “Organizations, Culture and Behaviour (OCaB) adaptado a la realidad mexicana el cual incluye diversas variables de las cuales dicho autor solo considero las correspondientes al compromiso organizacional, satisfacción y bienestar emocional lo aplico a 170 empresas. Sifuentes en base a sus resultados demostró que existe una correlación positiva entre las variables satisfacción y bienestar laboral con el compromiso organizacional.



Castro, Martínez, Robledo y Sierra (2013) en su trabajo sobre el compromiso organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. La investigación es de tipo no experimental, transaccional, correlacional. Haciendo uso de la escala de Meyer y Allen (1991) el cual consta de 18 ítems; dichos autores aplicaron dicho instrumento a una muestra de 138 colaboradores de la minera. En base a sus resultados obtenidos demostraron que más del 70% de los colaboradores de la minera expresaron tener un compromiso afectivo, de continuidad y normativo moderado, mientras que un 20% un nivel bajo.

Solares (2014) en su investigación sobre la evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. Solares estableció relaciones entre las variables compromiso organizacional y contrato psicológico en 85 trabajadores de dos compañías de seguros de la ciudad de la Paz donde la primera compañía contaba con 60 colaboradores, mientras que la segunda con 25. La muestra estuvo conformada por colaboradores del personal administrativo y comercial, supervisores y gerentes haciéndose uso de la escala PCS (Contrato psicológico) realizada por Millward y Hopkins (1998) contando con 7 reactivos relaciones y 10 transaccionales, mientras que para medir el compromiso organizacional hizo uso de la escala de Meyer y Allen (1991). Sus resultados corroboraron que los colaboradores de ambas compañías se inclinaban más por un contrato tipo relacional (55,3%) más que transaccional (36,5%), mientras que un 12% mantiene ambos tipos de contrato. A la par de dichos resultados Solares también encontró que el compromiso afectivo y normativo predominó en dichas compañías. En base a la variable edad Solares demostró que el compromiso organizacional en todas sus dimensiones se incrementa,

mientras que con respecto al contrato psicológico respecto a la edad considera que el colaborador más joven posee expectativas muy diferentes a uno de mayor edad. Su estudio demostró que los colaboradores de 29 años o menos desarrollan un contrato relacional (65%) mientras que solo un 30% un contrato transaccional.

Abanto (2017) menciona que el factor edad está sumamente relacionado de una forma positiva con el grado de compromiso correlacionándose de manera significativa con el factor de antigüedad en la organización. De igual manera la edad se relaciona con el componente afectivo, porque los individuos a medida que transcurre los años realizan una valoración de las posibilidades de empleo y observan que son pocas con el pasar del tiempo.

Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016) en su investigación sobre el análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. Dichos autores trabajaron con una muestra de 265 docentes de tiempo completo de los cuales 86 eran de Tijuana, 89 de Ensenada y 90 de Mexicali utilizando como método de recolección dos escalas para medir el compromiso organizacional de Mowday, Steers y Porter (1979-1982) conformada por 18 ítems y dividida en 3 dimensiones; y la escala global de apoyo organizacional percibida de 16 ítems. En base a los resultados obtenidos dichos autores demostraron que casi el 50% de los docentes poseen un compromiso organizacional moderado, 26% uno bajo y 24% uno alto; mientras que, en el caso del apoyo organizacional percibido, casi un 50% considera que lo tiene en nivel moderado, 26% en un nivel bajo y 24 en alto.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Pérez (2014) investigó motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas, cuyo propósito fue precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y el compromiso organizacional en un contexto educativo, en donde la motivación fue medida con la escala de motivación en el trabajo – MAWS (Gagné *et al.* 2010) y el compromiso organizacional con la escala de compromiso organizacional ECS (Meyer, Allen y Smith, 1993) en una muestra de 226 individuos integrada por personal administrativo de dos universidades de Lima, tanto pública como privada.

Los resultados demuestran, que los individuos que prefieren la autonomía y voluntad propia presentan un elevado compromiso afectivo, lo que contrasta con aquellos que esperan recompensas externas al presentar un nivel alto en relación al costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización y aquellos que adviertan la necesidad de permanecer en su organización, en definitiva se guiarán tanto por la obligación así como por evitar la culpa.

Argomedo (2013) realizó un análisis de validez de contenido de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptada en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzales (2006) a colaboradores de una institución militar de Lima Metropolitana, utilizando para ello el criterio de jueces. Los jueces seleccionados para evaluar dicha escala cuentan con experiencia en el área de psicología organizacional 4, 9, 10 y dos de 30 años. Luego de haber obtenido los resultados procedió a realizar la prueba binominal, encontrando una alta significancia ( $p < 0.01$ ) en cada una de las dimensiones de la prueba, demostrando que dicho instrumento es válido.

Montoya (2014) realizó una validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center. Montoya realizó una validación de dicha escala a la realidad peruana a partir de una muestra de 642 colaboradores de un Contact Center. Dicha muestra estuvo conformada por 66% mujeres y 34% varones, con una edad promedio de 27 años. Montoya usó la prueba de Meyer y Allen (1991) adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzales (2006). Montoya obtuvo como resultados un alfa de Cronbach de 0,925, 0,897 en el compromiso afectivo, 0,774 en el compromiso de continuidad y 0,827 en el compromiso normativo, con una consistencia interna de ,937 según KMO.

Pérez (2016) en su investigación sobre el clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán distribuciones S.A.C- Chiclayo 2015. Pérez buscaba determinar la influencia que genera el clima laboral sobre el compromiso organizacional. Por ello utilizó un instrumento de medición el cual consiste de 45 preguntas de las cuales 35 se enfocan al clima laboral y 10 al compromiso organizacional basadas en las ocho dimensiones del clima organizacional propuestas por Litwin y Stringer, Bowers y Taylor, Gilmer y Forehand, entre otros. La muestra consistió en 110 colaboradores de dicha organización. Los resultados obtenidos por Pérez demostraron la existencia de una correlación positiva muy significativa entre clima laboral y compromiso organizacional.

De la Puente (2017) en su investigación sobre el compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. De la Puente ejecutó su investigación con una muestra de 108 colaboradores del personal administrativo de los cuales eran 61 varones y 47 mujeres, entre los 20 y

65 años haciendo administración del cuestionario de compromiso organizacional de Betanzos y Paz (2007) la cual tiene una adaptación peruana trujillana realizada por Astro (2015) contando con 19 ítems y de la escala de motivación M-L realizada por Vicuña (1996) con 18 ítems. De la Puente obtuvo como resultados que la mayoría de los sujetos evaluados poseen un compromiso organizacional moderado, así como en sus tres dimensiones y en cuanto a la motivación de logro poseen una tendencia alta.

Hurtado (2017) en su trabajo sobre las *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura*. Hurtado realizó su investigación con 75 colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella la cual contaba con 36 colaboradores y Ripley con 39. Dicha investigación sigue la teoría de Meyer y Allen, teniendo como objetivo determinar cuál de las tres dimensiones del compromiso organizacional predomina en los colaboradores de dichas empresas. Hurtado obtuvo como resultado una vez aplicada y califica la escala de que en ambas empresas predomina el componente normativo en los colaboradores, seguido del de continuidad y finalmente el afectivo llegando a la conclusión que los colaboradores poseen un compromiso en base a las oportunidades, ascensos y remuneración económica que les brinda ambas empresas más no se sienten parte de ella realmente.

## **2.2. Bases Teóricas**

Comprende un desarrollo amplio de los fundamentos teóricos, legales, definición de conceptos o términos básicos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque

adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado (Arias, 2006; Martins & Palella, 2012).

Por lo expuesto, requerimos las acotaciones teóricas, referente a la variable a investigar para la construcción de un referente ante la problemática que se necesita investigar. Por este motivo, se mostraran las bases teóricas que sostienen la línea de la presente investigación.

### **2.2.1. Definición de conceptos**

- Compromiso organizacional: Es un estado psicológico que se caracteriza por la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla, presentando tres dimensiones afectivo, de continuidad y normativo. (Meyer & Allen 1991).
- También lo definen como una fuerte creencia y aceptación del trabajador con las metas organizacionales, deseo por alcanzarlas y mantenerse dentro de la organización. Porter (1974)
- Además según Jericó (2001), el compromiso organizacional es la motivación del trabajador por permanecer y aportar en una organización.
- De igual modo Colquitt (2007) lo define como el deseo del empleado de seguir trabajando en la organización. Por ello es el grado en que un trabajador se identifica con su organización deseando participar activamente en ella. Este a su vez se identifica con los valores, las metas, los objetivos, la misión y la visión de la organización.

### **2.2.2. El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991)**

Meyer y Allen consideran que en el compromiso organizacional encontramos tres componentes que se diferencian y relacionan entre sí: el componente afectivo, de continuidad y normativo.

Cada uno de estos componentes se desarrolla de manera independientemente como resultado de las diferentes experiencias en el ámbito laboral que posee cada colaborador, afectando de forma distinta sus actitudes y conducta en su ámbito laboral. Por ello, estos tres componentes no reaccionan ante los mismos antecedentes ni tienen el mismo efecto sobre la conducta del colaborador. Meyer y Allen nos expresan que el factor común de estos tres componentes es la opinión de que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza el tipo de relación que mantiene el colaborador con la organización, afectando ello en su nivel y/o grado de implicación para su toma de decisiones a la hora de decidir continuar o dejar dicha organización.

Meyer y Allen consideran que los estados psicológicos que dan forma a estos tres componentes no son excluyentes entre sí. Por este motivo, se refieren a componentes del compromiso organizacional y no tipos; ya que un colaborador puede vivenciar los tres componentes del compromiso organizacional en diferentes grados. Un colaborador puede sentir pocos deseos de continuar en dicha organización por el pésimo clima laboral que se vivencia, pero con una fuerte obligación de quedarse ya que la remuneración económica es alta en comparación a otros trabajos donde postuló.; otro, puede sentir muchos deseos de continuar en la organización porque tienen en cuenta su opinión, pero con una débil obligación de quedarse pues la remuneración económica es baja en comparación a otros trabajos.

### **2.2.2.1. El compromiso de continuidad**

Meyer y Allen (1991) nos mencionan que este compromiso está basado en costos y/o necesidad. Es la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización. Los colaboradores que poseen un nivel alto de dicho componente su relación con la organización se basan en que permanecen en ella porque tienen que hacerlo.

Según Ramos (2005) un colaborador se siente vinculado con su organización porque le ha dedicado su tiempo, dinero y esfuerzo, por lo que retirarse de determinada organización ocasionaría perder demasiado. Sin embargo, si este colaborador siente que sus oportunidades lejos de su organización son escasas, aumentara notablemente su nivel de apego hacia la organización; no obstante, si encuentra una mejor oportunidad fuera de dicha organización, no dudará en abandonarla. Por ello, el compromiso de continuidad es un tipo de apego material del colaborador con la organización. Su estabilidad depende de las circunstancias y situaciones, mientras que su desempeño se basa en cumplir únicamente sus responsabilidades o el mínimo para que de esta manera asegure su continuidad en el ámbito laboral que su organización le brinda.

Zamora (2009) nos menciona que el compromiso de continuidad se origina porque los colaboradores sienten que han hecho muchos sacrificios por su organización o porque consideran que reciben un mejor status o remuneración económica que en otras organizaciones. Por ello el factor económico se convierte en el principal beneficio a tomar en cuenta por parte del colaborador.



Tengamos presente que el compromiso de continuidad está a disposición de los intereses, aspiraciones y satisfacciones del colaborador produciendo una actitud de indiferencia en la mayoría de ocasiones hacia la organización produciendo un mal clima laboral, mal trato a los clientes, poco nivel de productividad por parte de los colaboradores, entre otros.

#### **2.2.2.2. El compromiso normativo**

Meyer y Allen (1991) nos expresan que este compromiso está basado en la obligación y/o responsabilidad moral. Es el sentimiento de obligación que posee el colaborador de continuar en su empleo. Los colaboradores con un alto nivel de dicho compromiso sienten que deberían quedarse. Por ello la lealtad del trabajador con su organización se intensifica cuando estos se sienten en deuda con la organización por haberles dado la oportunidad de ingresar y/o ascender o una recompensa extra valorada y/o apreciada por el colaborador.

Goman (1992) nos expresa que la lealtad posee 2 dimensiones. Un componente interno que nos produce sentimientos e interés, solidaridad y de unión; y un componente externo que se corrobora mediante conductas y acciones.

Meyer y Allen (1991) nos mencionan que la remuneración económica percibida por un colaborador obtenido como fruto por sus servicios no demuestra suficientes motivos para el desarrollo de un alto compromiso organizacional por parte de dicho colaborador. Mientras que desarrollar nuevas actividades, recibir capacitaciones constantes, identificarse con las metas y valores de la organización, entre otras, son

más valoradas por los colaboradores y por lo tanto cuna del desarrollo de un fuerte compromiso organizacional.

Ramos (2005) considera que los elementos del compromiso normativo como lo es la obligación moral y las normas de la organización son aceptados de forma voluntaria por los colaboradores. El colaborador que no respeta dichos acuerdos desencadenaría en él un fuerte sentimiento de culpabilidad y vergüenza. Este compromiso es aceptado por el colaborador como una actitud de reciprocidad con su organizacional la cual le proporcione la oportunidad de incorporarse o ascender en ella.

### **2.2.2.3. El compromiso afectivo**

Meyer y Allen (1991) consideran que este compromiso está basado en la orientación afectiva y/o apego emocional hacia la organización, debido a que se siente identificado con ella, participando de forma constante y activa, pues considera a la organización como su parte de él. Los colaboradores que poseen un alto nivel de este compromiso continúan en la organización porque quieren hacerlo, sintiéndose sumamente orgullosos de formar parte de la organización. Por ello para que este componente se fortalezca en los colaboradores, la estabilidad laboral de cada colaborador debe mantenerse por un periodo de tiempo considerables para que este poco a poco construya dicho vinculo hacia la organización produciendo una confianza mutua, ya que el colaborador considera que la organización lo necesita, le importa su persona y tienen en cuenta su opinión y/o servicios.

Ramos (2005) usando como base la teoría de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) nos comunica que el compromiso afectivo es la unión de diversas

emociones, sentimientos y valores que involucra a la familia, como base de nuestros aprendizajes y experiencias, por ello, la organización debe poseer un programa de políticas que beneficien a los colaboradores a mantener un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, generando en él emociones que lo involucren con su organización, considerándola parte de su familia y fortaleciendo su sentimiento de pertenencia y lealtad hacia ella.

### **2.2.3. Tipos de necesidades humanas según Juan Antonio Pérez López (1996)**

Dicho autor nos postula tres tipos de necesidades en base la teoría de Meyer y Allen (1991) las cuales influyen en los tres componentes del compromiso organizacional, ya que son la base que impulsa y/o determina a que colaboradores seguirán o se irán de la organización.

❖ **Necesidades materiales:** son aquellas necesidades que se relacionan con el mundo material, las cosas externas. Este tipo de necesidad consiste en la posesión de cosas o establecer relaciones íntimas con las cosas. La satisfacción de estas necesidades va unida a lo que normalmente denominamos placer (Ferreiro y Alcázar, 2001, p.25). Por ello el componente de continuidad se ve sumamente afectado por las necesidades materiales. De esta manera podemos apreciar que lo que motiva y mueve al trabajador de continuar en una determinada organización es la satisfacción que le genera poseer un trabajo seguro o una remuneración alta la cual satisface sus necesidades materiales. Aquí podemos apreciar los incentivos materiales o económicos. Las organizaciones con la finalidad de aumentar la productividad y/o ventas, otorga en muchas ocasiones

bonificaciones y/o incentivos que motivan de esta forma a sus colaboradores, generando mayor productividad, entre otros.

❖ **Necesidades cognoscitivas:** aquellas necesidades que están relacionadas con el incremento del conocimiento, el saber hacer las cosas, el saber controlar y conseguir lo que deseamos. Estas necesidades se satisfacen en la forma en que somos capaces de manejar la realidad que nos rodea y comprenderla de mejor manera. Este tipo de necesidad va de la mano con la sensación de poder por un lado y seguridad por el otro. Por ello se afirma que saber es poder, mientras que la ignorancia produce mucha inseguridad (Ferreiro y Alcázar, 2001, p.26). Es por ello que este tipo de necesidad afecta principalmente al compromiso normativo, el cual hace referencia al sentimiento de obligación que poseen los colaboradores de una organización en donde consideran que no pueden irse porque han invertido mucho en ella y a su vez esta organización les ha proporcionado la posibilidad de crecer en ella.

❖ **Necesidades afectivas:** son aquellas necesidades que se relacionan con el logro de obtener relaciones satisfactorias con la demás persona y la sensación de que no somos indiferentes hacia los demás y que estos a su vez nos quieren y/o respetan como seres humanos (Ferreiro y Alcázar, 2001, p.26). Debido a ello influye en el componente afectivo ya que esta necesidad alude a la unión emocional, identificación o implicación con la organización por parte del colaborador. Sin embargo, todo lo mencionado anteriormente no tendría ningún peso si la organización no se preocupa por sus colaboradores, de manera que para que exista un fuerte compromiso afectivo, los colaboradores deben obligatoriamente sentir que su organización los tiene en cuenta y se preocupa por ellos. Por ello es de suma importancia que la organización desarrolle

planes de acciones que incentiven la comunicación informal y lazos entre colaboradores y jefes.

#### **2.2.4. Motivos de la acción según Juan Antonio Pérez López (1996)**

Para obtener como resultado final que los colaboradores de una organización laboren de forma eficaz, ordenada y eficiente es indispensable que comprendamos que es la motivación. Motivación es la fuerza interna que mueve a las personas a actuar de una determinada manera, por ello quien hace algo actúa porque se encuentra motivado, sintiendo el impulso de realizarlo para conseguir que se cumpla dicho objetivo produciéndole mucha satisfacción (Ferreiro y Alcázar, 2001, p.54).

Por ello Pérez López considera que los diversos tipos de satisfacción que una persona busca responder a los tres ámbitos de necesidades humanas presentadas anteriormente.

Pérez López por ello nos postula que en toda acción una persona puede presentar diferentes tipos de resultados:

- ❖ **Resultados extrínsecos:** depende de la respuesta del otro. Se satisfacen con necesidades materiales. Cuando se actúa con este tipo de motivo se busca el interés propio.
- ❖ **Resultados intrínsecos:** es un resultado interno, independientemente de la respuesta del otro. Cuando se actúa con este tipo de motivo la persona pretende satisfacer sus necesidades cognitivas y/o psicológicas.

❖ **Resultados trascendentes:** es el beneficio que se produce en otras personas como producto de realizar dicha acción.

Se debe tener en cuenta que siempre se dan los tres tipos de resultados, de forma independiente, debido a que una determina acción puede ejecutarse con distintas intenciones (Ferreiro y Alcázar, 2001, p59).

### 2.2.5. La importancia de la confianza en el compromiso organizacional

Como mencioné anteriormente el compromiso organizacional se basa en la confianza que tiene el colaborador hacia su organización ya que de ello depende que el colaborador cree un compromiso afectivo según lo postulado por Meyer y Allen (1991) más no únicamente por la remuneración económica.

Robbins (2004) menciona la existencia de cinco dimensiones en relación a la confianza:

❖ **Integridad:** honestidad y veracidad.

❖ **Competencia:** habilidades y/o determinados conocimientos propios de cada individuo.

❖ **Congruencia:** relación entre lo que se dice y hace.

❖ **Lealtad:** disposición de defender y dar la cara por la otra persona.

❖ **Franqueza:** factor ético de la convivencia.

Chlavenatto (2004) nos brinda otra propuesta sobre la confianza en donde nos plantea que existen tres tipos:

❖ **Confianza por discusión:** la cual consiste en el temor a las consecuencias en caso retirarse. Funciona en base a que se puede aplicar un castigo.

❖ **Confianza por conocimiento:** se brinda cuando una persona tiene suficiente información sobre el otro como para poder comprenderlo bien, siendo capaz de considerarlo apto de confianza.

❖ **Confianza por identificación:** cuando existe conexión emocional entre ambas partes.

#### **2.2.6. Los valores organizacionales y su influencia en el compromiso organizacional**

Para que un colaborador desarrolle un fuerte compromiso organizacional debe sentirse parte de la organización e identificarse con ella. Aquí entran en juego los valores organizacionales los cuales se ven expresados en la misión, visión y clima laboral en cada una de las determinadas organizaciones.

Silíceo (1999) postula que los valores son concepciones prácticas y normativas heredadas o innovadas por las generaciones presentes.

Por ello los valores organizacionales son un elemento clave para que tanto los colaboradores como la organización trabajen juntos para poder obtener los mismos objetivos. Algunos valores que conforman dicho aspecto son la seguridad, responsabilidad, puntualidad, honestidad, cumplimiento, amabilidad, respeto, eficiencia, creatividad, entre otros.

#### **2.2.7. El liderazgo y su influencia en el compromiso organizacional**

Wayne y Noé (1997) postulan que las organizaciones pueden incrementar considerablemente el compromiso organizacional de cada uno de sus colaboradores o disminuirlo. Todo esto depende de la manera en que ejerzan el liderazgo en sus colaboradores y como estos lo perciban.

Nuevamente Robbins (2004) postula que existen cuatro tipos de liderazgo:

- ❖ **Liderazgo carismático:** personas que poseen una amplia visión, dispuestos a correr riesgos para alcanzar las metas propuestas, sensibles a las restricciones del ambiente y a las necesidades de sus seguidores.
- ❖ **Liderazgo transaccional:** personas las cuales dirigen y motivan a sus seguidores en base a metas predeterminadas delegando de esta manera diversos roles y/o determinadas tareas.
- ❖ **Liderazgo transformacional:** personas que consiguen que sus seguidores vean más allá de sus propios intereses los cuales ejercen un gran efecto sobre ellos al momento de su actuar.
- ❖ **Liderazgo ético:** personas que ejecutan que realizan prácticas de carácter social fuera de la organización.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

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



En cuanto a la siguiente investigación se ha realizado un estudio de tipo descriptivo, buscando así representar la realidad de los colaboradores de la empresa. Además, se ha planteado la situación más relevante, buscar el nivel de compromiso organizacional; para definir su análisis y los procesos que involucra.

Posee un enfoque cuantitativo debido a que las mediciones y resultados serán mediante un instrumento que cuantifica el nivel de compromiso (Meyer & Allen 1991).

### **3.1.2. Nivel**

En esta investigación diagnóstica se trabajó para llegar a conocer la actitud de compromiso predominante a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; no solo con el fin de recolectar datos, sino para predicción e identificación del contrato psicológico que existe entre los colaboradores y la empresa. (Bunge 1972)

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

En esta investigación podemos decir que tiene un diseño no experimental lo cual nos dice que no hay manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la descripción de los niveles de la variable compromiso organizacional.

Por otro lado, al corte transversal, diseño que determina el procedimiento de recolección de datos se realizará solo en un determinado tiempo.

## **3.2. Población, muestra y muestreo**

### **3.2.1. Población**

En lo concerniente a la población de este estudio, se evaluará a los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018. Por lo cual, se solicitó en el área de administración el organigrama de la empresa, para conocer la cantidad de trabajadores Mencionado 25 colaboradores en total (Anexo 7)

### **3.2.2. Muestra**

La presente investigación es de tipo censal, debido a que todos los individuos de la empresa Encartes y Cartones S.A.C., van a tener la posibilidad de participar. Así mismo, los resultados obtenidos podrán ser generalizados a la población estudiada.

### **3.2.3. Muestreo**

La investigación posee un muestreo de tipo no probabilístico de muestreo consecutivo debido a que se incorporó por todos los colaboradores de la organización Encartes y Cartones S.A.C. Así mismo, este tipo de muestreo es considerado como la mejor muestra no probabilística debido a que está conformada por todos los sujetos, generando que dicha muestra represente de mejor manera a toda la población.

## **3.3. Operacionalización de variables**

En una forma de entender el cómo estudiaremos la variable compromiso, nos basaremos en la utilización del instrumento que hemos usado para medir la variable.

Permitiéndonos conocer con mayor claridad el estudio realizado.



Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Definición de conceptos	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medición	Escala	Escala de interpretación	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen 1991)	Puntaje Obtenido en la escala de compromiso organizacional Meyer & Allen (1991) versión de Montoya santos 2013 Para esta escala los puntajes varían de	COMPONENTE DE AFECTIVO	Contrato emocional	6,9,12, *14, *15, *18	ORDINAL	36-42	Alto	
			COMPONENTE NORMATIVO	Necesidades	2,7,8, *10,11,13		25-35	Promedio	
							18-24	Bajo	
			COMPONENTE DE CONTINUIDAD	Puntaje Alto: 94 -115	30-36		Alto		
				Puntaje promedio: 75-93				23-29	Promedio
				Puntaje Bajo: 53 - 75 puntos				12-22	Bajo

En la tabla 1 se observa la definición de la variable estudiada que utilizó Meyer & Allen para la elaboración de su instrumento Compromiso organizacional, en la cual se constituye por tres componentes cada una de ellas por 6 ítems, donde también se encuentran los ítems inversos 1 – 3 – 10 – 14 – 15 y 18. Por otro lado, vemos los reactivos que pertenecen a cada indicador y la manera en cómo se categoriza los puntajes como alto, promedio y bajo de acuerdo a la baremación de la prueba.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.**

Para obtener los resultados en esta investigación se realizó la aplicación de la escala a 25 colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018, la cual cuenta con 18 afirmaciones las cuales 6 corresponden a la dimensión de compromiso afectivo, 6 al compromiso de continuidad y 6 al compromiso normativo. Basado en la escala Likert con 7 opciones que varían desde totalmente en desacuerdo, moderadamente en desacuerdo, débilmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, débilmente de acuerdo, moderadamente de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La escala fue aplicada con la final de determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de dicha empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018

### **3.5. Ficha técnica**

**Nombre del Test:** Escala de Compromiso Organizacional.

**Nombre / Autores:** Meyer y Allen.

**Adaptación:** Argomedo, 2013.

**Administración:** Individual o colectiva.

**Edad:** 17 en adelante.

**Tiempo:** Aproximadamente 15 min.

**Objetivo:** Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.

**Características:** Este instrumento es una escala de tipo Likert constituida por 18 ítems que evalúa cada componente, 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.

Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14,15 y 18.

## **Preparación**

### **a) Preparación inicial**

Debemos tener en cuenta las condiciones generales, tales como un lugar adecuado, que permita que los evaluados se sientan cómodos a la hora de la aplicación; generar un ambiente de confianza entre el aplicador y el evaluado; y evitar cualquier tipo de estímulo que pueda interferir en las respuestas a la prueba.

### **b) Indicaciones habladas**

Se les informa verbalmente las indicaciones a pesar de encontrarse escrito en el cuadernillo, luego de a ver entregado los cuestionarios a cada participante supervisando que tengan lápiz o lapicero a la mano. Presentando así la escala de Compromiso Organizacional que es una escala de tipo Likert con 7 opciones de respuesta; además, el aplicador podrá aclarar que no hay respuestas buenas ni malas, que no hay un tiempo límite para resolver el cuestionario y que se debe contestar lo más honestamente posible.

Al mismo tiempo se utiliza el ejemplo que se encuentra en la prueba para aclarar las dudas que este cuestionario pueda ocasionar.

Para dar inicio a la prueba se indica “Por favor responda las preguntas marcando con X debajo de la opción que mejor se ajusta a su propia forma de pensar o actuar, respecto a cada afirmación.

Al terminar se recogerá los cuestionarios con reserva mencionando que la información recolectada será manejada confidencialmente, verificando que todos los datos estén completos para que no haya valores perdidos en el procedimiento de análisis

Tabla 2

*Ítems de la prueba de Compromiso Organizacional*

Componentes	Preguntas	Sub – Total
Afectivo	6 – 9 – 12 - 14 – 15 – 18	6
Normativo	2 – 7 – 8 – 10 – 11 – 13	6
Continuidad	1 – 3 - 4 – 5 – 16 – 17	6
TOTAL		18

**Interpretación**

**Componente afectivo:** Contrato emocional

**Componente de continuidad:** Necesidad

**Componente normativo:** Pertenencia

**Propiedades psicométricas**

**Confiabilidad del Instrumento**

Una investigación ejecutada por Arias y Mercado (1998) determinaron que la prueba posee una validez de contenido de ( $p < 0.05$ ) y una confiabilidad de 0.81 según alfa de cronbach para la dimensión de compromiso afectivo, 0.82 compromiso normativo y 0.48 compromiso de continuidad.

Tabla 3

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach .822	N de elementos 18

### **Validez de la prueba**

Argomedo (2013) realizó un análisis de validez de contenido de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a colaboradores de una institución militar de Lima Metropolitana, utilizando para ello el criterio de jueces. Los jueces seleccionados para evaluar dicha escala cuentan con experiencia en el área de psicología organizacional 4, 9, 10 y dos de 30 años. Luego de haber obtenido los resultados procedió a realizar la prueba binominal, encontrando una alta significancia ( $p < 0.01$ ) en cada una de las dimensiones de la prueba, demostrando que dicho instrumento es válido.

Tabla 4

*Baremos de la Escala de Compromiso Organizacional*



**Elaboración propia**

---

PC	PUNTAJES DIRECTOS				CATEGORÍAS
	Compromiso Organizacional (escala global)	Componente Afectivo	Componente Normativo	Componente Continuidad	
1	53	18	13	12	53
2	53	18	13	12	53
3	53	18	13	12	53
4	53	18	13	12	53
5	55	19	14	12	55
10	59	22	17	13	59
15	60	23	22	13	60
20	73	23	23	20	73
25	75	24	25	22	75
30	76	25	26	23	76
35	80	26	26	24	80
40	83	28	28	25	83
45	86	29	30	26	86
50	88	30	30	27	88
55	91	32	30	28	91
60	92	34	32	28	92
65	93	34	32	28	93
70	93	35	34	29	93

**Bajo**

**Promedio**

75	94	36	35	30	94	
80	96	36	37	31	96	
85	98	36	38	31	98	
90	105	41	41	34	105	
95	115	42	42	36	115	<b>Alto</b>
96	115	42	42	36	115	
97	115	42	42	36	115	
98	115	42	42	36	115	
99	115	42	42	36	115	
<b>X</b>	84.88	30.16	29.56	25.16	84.88	<b>Media</b>
<b>DE</b>	16.02	6.83	7.94	6.88	16.02	<b>D.E.</b>
<b>Mínimo</b>	53	18	13	12	53	<b>Mínimo</b>
<b>Máximo</b>	115	42	42	36	115	<b>Máximo</b>

Tabla de percentiles según cada factor y escala global que nos permite obtener los resultados. Además de la media, la desviación estándar y los puntajes mínimos y máximos de la escala de elaboración propia

**Baremos:**

Tabla 5

*Interpretación de la Escala de Compromiso Organizacional*

<b>Total puntaje obtenido</b>				
	Compromiso			
	Organizacional (escala global)	Componente Afectivo	Componente Normativo	Componente Continuidad
<b>Bajo</b>	53-75	18-24	13-25	12-22
<b>Promedio</b>	76-93	25-35	26-34	23-29
<b>Alto</b>	94-115	36-42	35-42	30-36

Tabla de interpretación de la escala de compromiso organizacional que nos permite saber a través de los resultados de cada factor y el global, cual es el nivel de compromiso de los colaboradores

**CAPÍTULO IV**

## PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Procesamiento de los resultados

En el proceder para el análisis de los datos obtenidos por la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, se hizo uso de:

- Una base de datos en Excel que luego fue trasladada al instrumento de cálculo de Microsoft al programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) donde se representan las respuestas de cada individuo en la cual se realizará los análisis descriptivos para la búsqueda del valor mínimo y máximo, además de la frecuencia, porcentaje de este y la desviación estándar.

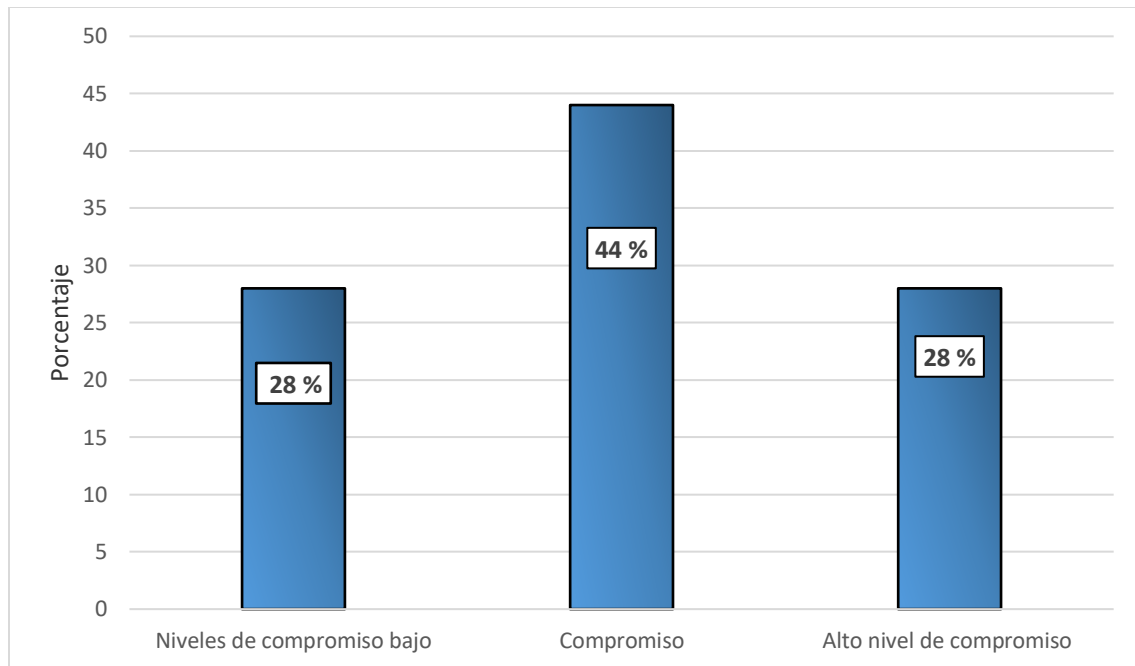
### 4.2. Presentación de los resultados

Para comenzar con la presentación de resultados, expondremos el análisis de datos recaudados por el instrumento Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Tabla 6.

*Niveles de compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel de compromiso	7	28%
Promedio nivel de compromiso	11	44%
Alto nivel de compromiso	7	28%
Total	25	100%



*Figura 1. Niveles del compromiso organizacional*

En la tabla 6 y Figura 1 se presentan los niveles de Compromiso para la muestra de estudio, se identifica que el 44% tiene niveles de compromiso y los niveles alto y bajo comparten el 28%

Tabla 7

*Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional*

Estadísticos descriptivos	
Media	84.88
Desviación estándar	16.02
Mínimo	53
Máximo	115

Se observa en la tabla 7 que la media de la muestra es aguda 84.88 lo que indica que poseen compromiso organizacional, a la vez se observa una desviación estándar de 16.02 y una puntuación mínima de 53 y máxima de 115.

### Objetivo específico 1

Tabla 8.

*Niveles del componente afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso	8	32%
Promedio nivel de compromiso	11	44%
Alto nivel de compromiso	6	24%
Total	25	100%

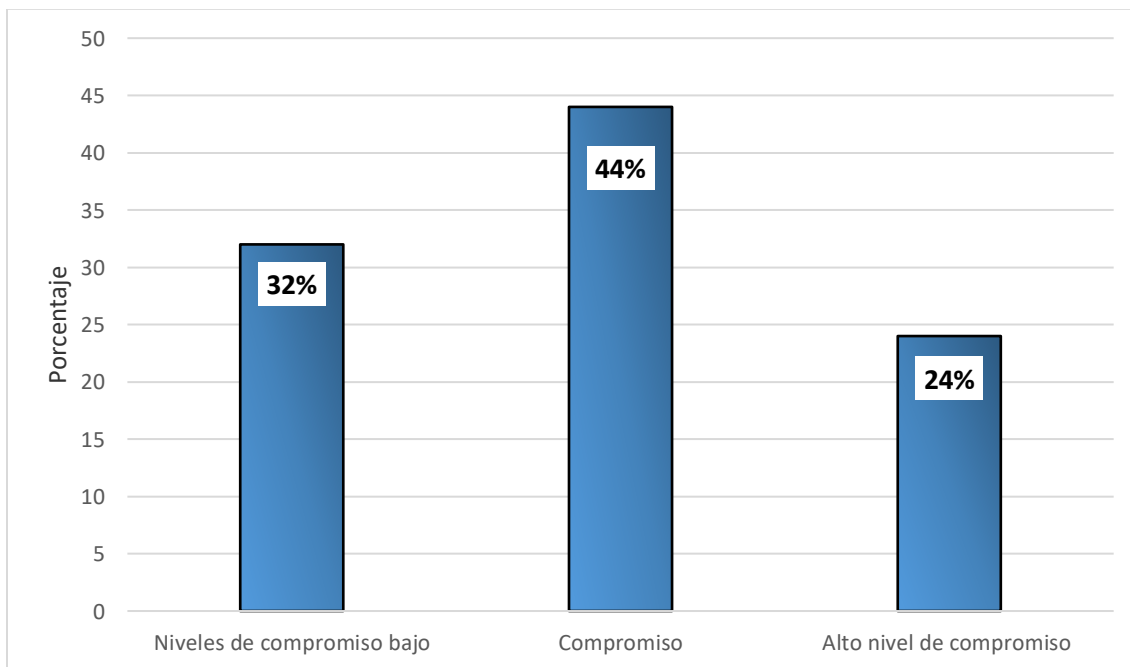


Figura 2. Niveles del componente afectivo

En la tabla 8 y Figura 2 se presentan en el Componente afectivo para una muestra de estudio, donde se identifica que el 44% posee niveles de compromiso organizacional y solo el 24% presenta alto nivel de compromiso.

Tabla 9.

*Estadísticos descriptivos del componente afectivo*

Estadísticos descriptivos	
Media	30.16
Desviación estándar	6.83
Mínimo	18
Máximo	42

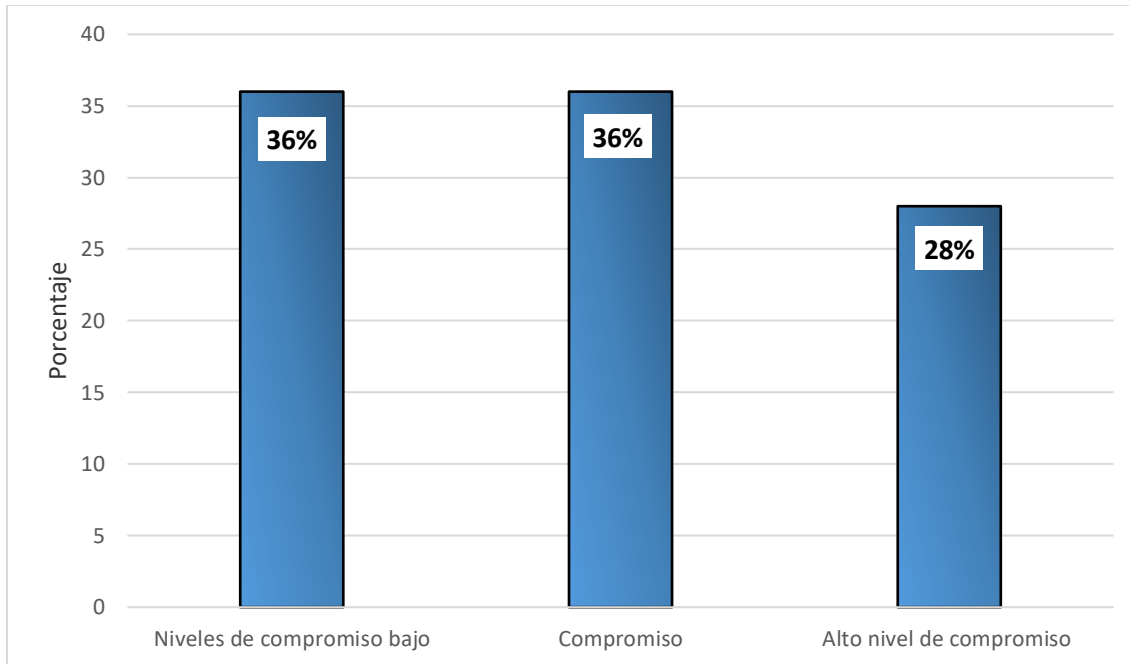
En la tabla 9 la media es de 30.16, ubicándose con nivel promedio en el componente afectivo. Se menciona también que la desviación estándar es de 6.83 y una puntuación mínima de 18 y máxima de 42.

**Objetivo específico 2**

Tabla 10.

*Niveles del componente normativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso	9	36%
Promedio nivel de compromiso	9	36%
Alto nivel de compromiso	7	28%
Total	25	100%



*Figura 3. Niveles del componente normativo*

En la tabla 10 y figura 3 los niveles del componente normativo para la muestra de estudio, se ubica que el compromiso bajo e intermedio se encuentran en 36% y el 28 % se presenta en el nivel alto

Tabla 11.

*Estadísticos descriptivos del componente normativo*

Estadísticos descriptivos	
Media	29.56
Desviación estándar	7.94
Mínimo	13
Máximo	42



Ubicamos que en la tabla 11 la media para la muestra es de 29.56, indicando que el componente normativo se encuentra en niveles promedio. Observamos también que la desviación estándar es de 7.94 y los puntajes mínimo y máximo son 13 y 42 respectivamente.

### Objetivo específico 3

Tabla 12.

*Niveles del componente continuidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso	7	28%
Promedio nivel de compromiso	12	48%
Alto nivel de compromiso	6	24%
Total	25	100%

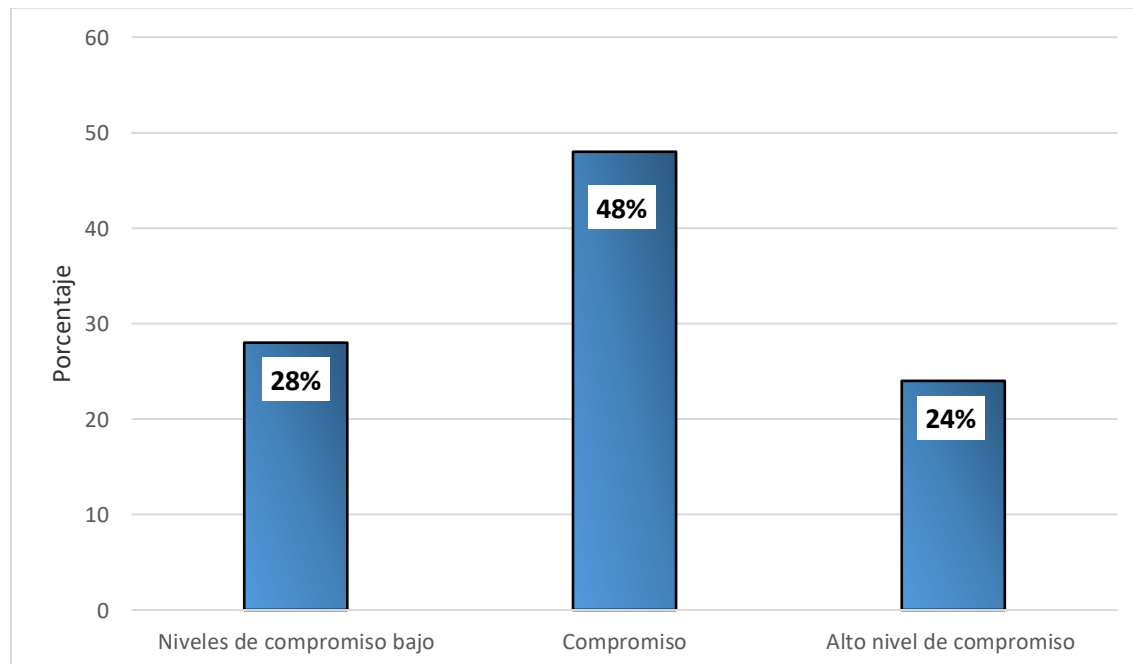


Figura 4. Niveles del componente continuidad

En la tabla 12 y figura 4 se encuentran los niveles en el componente continuidad identifica que el 48% tiene niveles de compromiso y solo el 24% presenta alto niveles de compromiso organizacional.

Tabla 13.

*Estadísticos descriptivos del componente continuidad*

Estadísticos descriptivos	
Media	25.16
Desviación estándar	6.88
Mínimo	12
Máximo	36

En la tabla 13 la media en la muestra es de 25.16, se ubica en nivel de compromiso con su empresa, se menciona también la desviación estándar de 6.88 y los puntajes, mínimo 12 y máximo de 36.

### Objetivo específico 4

Tabla 14.

*Niveles de compromiso organizacional de acuerdo a la edad*

	Joven		Adulto		Adulto mayor	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso	4	50%	2	22,2%	1	12,5%
Promedio nivel de compromiso	3	37,5%	5	55,6%	3	37,5%
Alto nivel de compromiso	1	12,5%	2	22,2%	4	50%
Total	8	100%	9	100%	8	100%

*Nota: Joven: 18 a 25 años; Adulto: 26 a 36 años; Adulto mayor: 37 a 70 años*

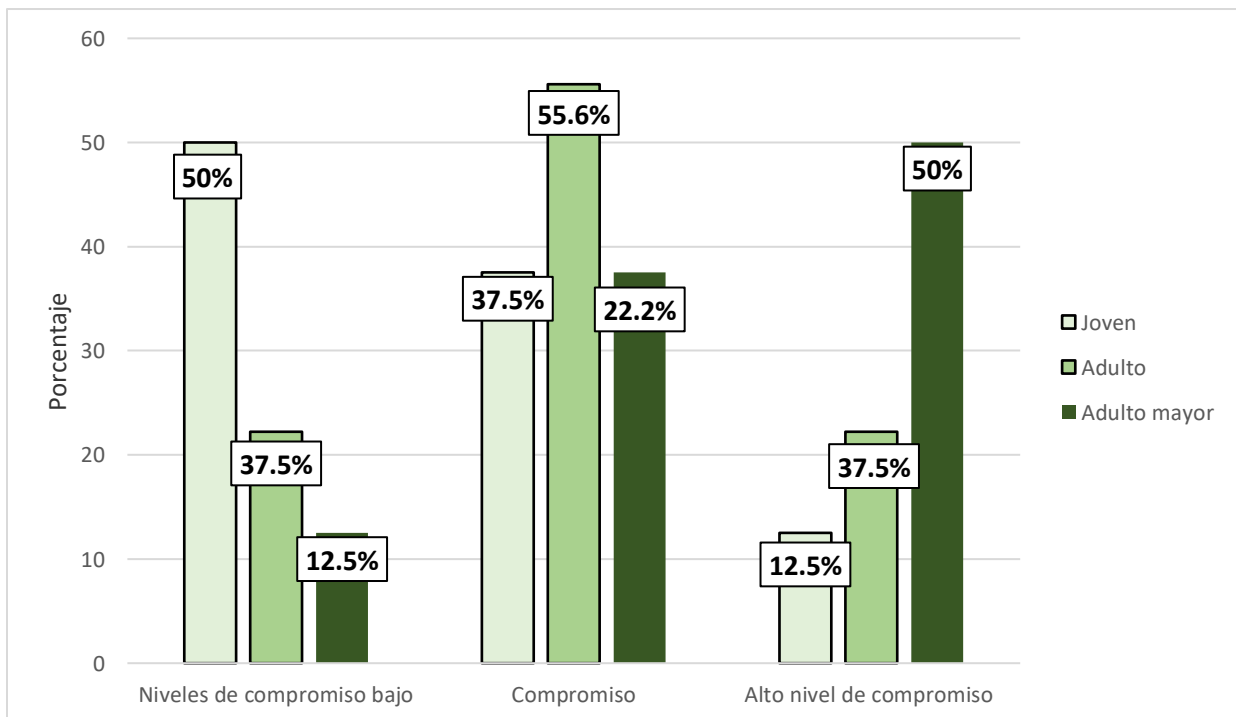


Figura 5. Niveles del compromiso organizacional de acuerdo a la edad

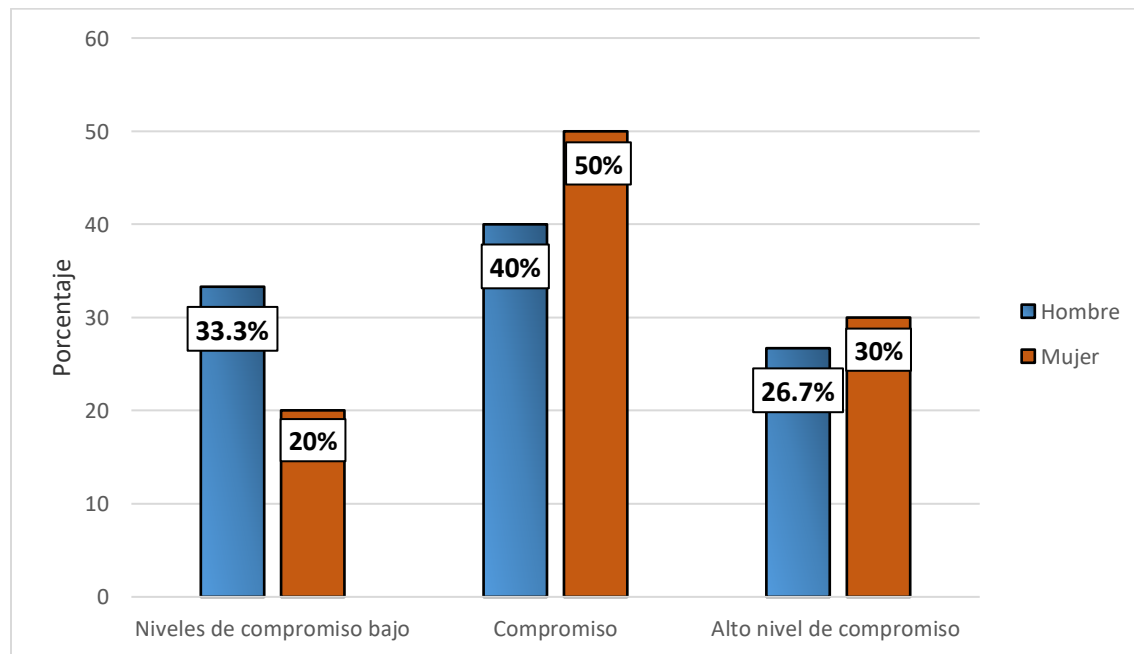
En la tabla 14 y figura 5 se encuentran una tendencia a que con mayor compromiso con la institución a la cual pertenecen. Siendo en los adultos mayores donde esta tendencia es mayor.

**Objetivo específico 5**

Tabla 15

*Niveles de compromiso organizacional de acuerdo al sexo*

	Varón		Mujer	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso	5	33,3%	2	20%
Promedio nivel de compromiso	6	40%	5	50%
Alto nivel de compromiso	4	26,7%	3	30%
Total	15	100%	10	100%



*Figura 6.* Niveles del comportamiento organizacional de acuerdo al sexo

En la tabla 15 y Figura 6. Hay una tendencia de las mujeres a tener mayor compromiso organizacional con la empresa.

### **4.3. Análisis y discusión de resultados**

En el proceder de esta investigación se encontraron varias dificultades una de estas limitaciones fue la muestra reducida de tan sólo 25 personas de la cual al ser una empresa pyme los colaboradores de ellas son pocos. Otro fue la realización de unos baremos propios para este trabajo científico, que se ajuste a esta investigación; Porque si bien en la tesis de Argomedo 2013 se valida y da confiabilidad a este instrumento según nuestra realidad, las poblaciones fueron diferentes. La de Argomedo Investiga a militares, mientras que la mía fue enfocada a colaboradores de una empresa del rubro industrial. Otro aspecto fue la búsqueda del instrumento de Meyer y Allen 1991 adaptado a la realidad peruana; Por lo cual se encontró dos investigaciones donde validan esta prueba a nuestra ley a la de Montoya 2014 y la de Argomedo 2013, siendo Esta última la base con mayor confiabilidad para basarnos en esta investigación.

Comenzando así con el análisis, nos da como resultado la medida de tendencia central (84.88) se califica en compromiso con la empresa. Es decir, la muestra censal de la empresa tiene compromiso con su organización, donde se ve un resultado predominante en compromiso (44%) y con tendencias a tener un sector en bajo y alto de (28%). En la investigación de Castro, Martínez, Robledo y Sierra (Colombia, 2013) se ven resultados similares; no obstante, tienen poblaciones de investigación diferentes, ellos llegaron a la conclusión que el 70% de los colaboradores de la minería expresaron tener un compromiso

afectivo, de continuidad y normativo en nivel moderado utilizando la prueba de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Demostrando que es posible tener las tres áreas en nivel moderado.

Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016) reafirma esta investigación al obtener resultados similares donde dichos autores demostraron que casi el 50% de los trabajadores posea un compromiso organizacional moderado y al mismo tiempo dos en dos sectores opuestos bajo y alto de similares porcentajes 26% y 24% respectivamente.

Investigar acerca del compromiso organizacional es un tema clave para las empresas; Deloitte Perú (2015) reveló que un porcentaje significativo no posee ninguna estrategia para mejorar y/o incrementar el compromiso organizacional; por ello que Aon Empower Results (2017) realizó un estudio en el Perú, donde dijo que lideramos los niveles de compromiso con un 74% en comparación con Europa, América del Norte y Asia que tienen un nivel de compromiso que se ve afectado disminuyendo un 2% con el paso del tiempo. Sin embargo, también menciona que los principales impulsores son en base a las remuneraciones y reconocimiento. Al mismo tiempo nos menciona que va de la mano el compromiso con la productividad.

Ahora bien, la productividad no es la única variable que se puede relacionar de forma directa como el compromiso, es por ello que Díaz y Quijada (2005) no solo utilizó la prueba de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, sino que la relacionó con el instrumento de Avilés, García y Gonzales (2002) que mide satisfacción laboral; dicha investigación realizada a 72 colaboradores dio como resultado que hay una relación positiva entre la variable compromiso y satisfacción laboral. Otra de las variables que se puede

relacionar de forma directa es bienestar emocional, Sifuentes (2012) relaciono no solo bienestar con compromiso, sino que también con satisfacción. En su estudio a la cámara mexicana de la industria y de la construcción del estado de Durango conformado por 170 empresa utilizando “Organizations, Culture and Behaviour (OCAB)” prueba que fue adaptada a la realidad mexicana corroboró la existencia de esta relación positiva. Siguiendo con la relación que existe entre variables el compromiso también se puede relacionar con motivación. De la Puente (2017) en su estudio echo en el Perú - Trujillo “Compromiso organizacional y motivación de logro personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo” a 108 colaboradores del personal administrativo de los cuales eran 61 varones y 47 mujeres, entre los 20 y 65 años con un cuestionario que evalúa el compromiso Betanzos y Paz (2007) la cual fue adaptada a la realidad peruana – trujillana por Astros (2015) y la escala de motivación M-L Vicuña (1996), obtuvo como resultado que la mayoría de los sujetos evaluados poseen un compromiso organizacional moderado así como una tendencia alta en lo concerniente a motivación. Ferreiro y Alcázar (2001, p.54) define motivación como la fuerza interna que mueve a las personas a actuar de una determinada manera, sintiendo el impulso de realizarlo para conseguir que se cumpla dicho objetivo produciéndole mucha satisfacción. Variable que a su vez tiene esta relación positiva con el compromiso.

Por otro lado, el compromiso no solo se relaciona con variables, sino que también se ve influenciadas por ellas. Por ejemplo, Pérez (2016) realizo una investigación en el Perú – Chiclayo “El clima organización y su influencia en el compromiso organizacional caso Sipán distribuciones S.A.C Chiclayo 2015” a 110 colaboradores para ello utilizo las propuestas de Litwin y Stringer, Bower y Taylor y Gilmer y Forehand. Buscaba determinar que tanto se veía influenciado y resultado fue una influencia muy significativa.

Por el contrario, Poter (1974) determina que existen diferencias entre compromiso y motivación; debido a que define el compromiso organizacional como una fuerte creencia y aceptación del trabajador con las metas de la organización; por ello consideraba que un colaborador comprometido puede tener diversas motivaciones independientes a la actividad laboral que realiza. Mientras que para Jericó (2001) si hay una relación de motivación y compromiso, pues considera que la motivación del trabajador por permanecer y aportar en la organización es igual a su compromiso, pero si menciona que la diferencia radica entre satisfacción y compromiso, ya que considera que un trabajador satisfecho no necesariamente se encuentra comprometido. Él dice que un colaborador está comprometido cuando crece en el ámbito laboral.

Ahora utilizando la definición que le da Meyer y Allen (1991) al compromiso organizacional no dice: “que es un estado psicológico que caracteriza el tipo de relación que mantiene el colaborador con la organización, afectando ello en su nivel y/o grado de implicación para su toma de decisiones a la hora de continuar o dejar dicha organización. Por lo tanto, lo divide en tres componentes que se diferencian y relacionan entre sí. Se refiere a componentes y no tipos; ya que un colaborador puede vivenciar los tres componentes, pero en diferentes grados. Estos componentes se desarrollan independientemente como resultado de las diferentes experiencias en el ámbito laboral que posee cada colaborador, afectando de manera distinta sus actitudes y conductas.

Siguiendo con el análisis, los tres componentes que evalúan esta investigación dos de ellas el componente afectivo y el de continuidad comparten similares resultados ambos de compromiso moderado (44% y 48% respectivamente), siendo el primer componente el cómo se involucran emocionalmente con la organización y el cómo sienten satisfacción de sus



necesidades y expectativas que posee la empresa. Robbins (2004) menciona que hay 5 dimensiones en relación al componente afectivo: el de Integridad que está relacionado con la honestidad y veracidad; competencias que está más a la habilidad y/o determinados conocimientos propios de cada individuo; congruencia que es la relación entre lo que dice y hace; lealtad la disposición de defender y dar la cara por la otra persona y franqueza que es el factor ético de la convivencia. Ramos (2005) usando como base de la teoría de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) nos indica que el compromiso afectivo es la unión de diversas emociones sentimientos y valores que involucran la familia como base de nuestro aprendizaje y experiencias por ello la organización debe poseer un programa de políticas que beneficien a los colaboradores a mantener un equilibrio entre su vida personal familiar y laboral generando en él emociones que lo involucren con su organización considerando la parte de su familia y fortaleciendo su sentimiento de pertenencia y lealtad hacia ella.

Este sentimiento de pertenencia y lealtad da apertura al segundo componente continuidad que se entiende como el sentimiento de necesidad de seguir en la organización debido a las grandes inversiones que realizó tanto en el tiempo y esfuerzo que le ha dedicado a su ámbito laboral dentro de esta, Zamora (2009) nos menciona que el compromiso de continuidad se origina porque los colaboradores sienten que han hecho muchos sacrificios por su organización o porque consideran que reciben un mejor estatus o remuneración económica que otras organizaciones por ello el factor económico se convierte en el principal beneficio a tomar en cuenta por parte de colaborador. Tengamos presente que compromiso y continuidad esta disposición de los intereses aspiraciones y satisfacciones del colaborador produciendo una actitud de indiferencia en la mayoría de las ocasiones hacia la producción, un mal clima

laboral, maltrato a los clientes, poco nivel de productividad por parte de los colaboradores entre otros.

Por ello, Siliceo (1999) postula que hay valores organizacionales los cuales se ven expresados en la misión, visión y clima laboral en cada organización, son concepciones prácticas y normativas heredadas o innovadas por las generaciones presentes por ello los valores organizacionales son elementos clave para que tanto los colaboradores como la organización trabajen juntos para poder obtener los mismos objetivos algunos valores que conforman dicho efectos son la seguridad, responsabilidad, puntualidad, honestidad, cumplimiento, amabilidad respeto, eficiencia, creatividad y entre otros. Otra investigación que confirma lo planteado sobre el componente de continuidad es el de Colquitt (2007) donde define el compromiso organizacional como el deseo del empleado de seguir trabajando en la organización identificándose así con esta y deseando participar en cada una de las actividades que ella organiza y a su vez se identifica con los valores las metas, los objetivos y la misión y visión de la organización.

En tal medida Meyer y Allen (1991) mencionan que todas las empresas buscan que sus colaboradores posean un compromiso afectivo mayor que de un compromiso de continuidad debido a que si un colaborador únicamente posee un compromiso de continuidad tendrá mayor posibilidad de renunciar a la organización, pues no se siente parte de ella cumpliendo únicamente por la remuneración económica que está le da y si encuentra un lugar con mayor remuneración no dudará en retirarse.

Con respecto al componente normativo los resultados obtenidos muestran que no hay una diferencia amplia entre los tres niveles (36% para nivel bajo y moderado y 28% para el alto)

entendiéndose como compromiso normativo al sentimiento de obligación moral de seguir en su organización. Corroborando así que este es el componente con menor influencia en los trabajadores. Ramos (2005) considera que los elementos del compromiso normativo como lo es la obligación moral y las normas de la organización son aceptados de forma voluntaria por los colaboradores el colaborador que no respete dichos acuerdos desencadenaría en él un fuerte sentimiento de culpabilidad y vergüenza este compromiso es aceptado por los colaboradores común la actitud de ser recíprocas con su organización la cual le proporciona la oportunidad de incorporarse o ascender en ella.

Otros puntos a tratar de en este trabajo científico son los niveles de compromiso organizacional separado según su edad cronológica, joven de 18 a 25 años , adulto de 26 a 36 años y adulto mayor de 37 a 70 años, y sexo. Siendo los resultados obtenidos una relación directa y positiva entre la edad y el nivel de compromiso; Y con respecto a la variable sexo se ve una tendencia a que las mujeres poseen mayor nivel de compromiso a diferencia de los hombres. Abanto (2017) realiza una investigación donde apoya los resultados obtenidos. El factor edad está sumamente relacionado de una forma positiva con el grado de compromiso La edad se relaciona con el componente afectivo, porque los individuos a medida que transcurre los años realizan una valoración de las posibilidades de empleo y observan que son pocas con el pasar del tiempo. De igual forma sucede con la variable sexo.

En contraparte Solares (2014) relaciona el compromiso organizacional y la edad de los trabajadores, da como resultado que en base a la variable edad el compromiso organizacional en todas sus dimensiones se incrementa mientras que con el resto el control psicológico respecto a la edad considera que la colaboración más joven posee mayor expectativas muy diferente a uno de mayor edad su estudio demostró que los colaboradores de 29 años o menos

desarrolla un contrato relacional (65%) mientras que sólo un (30%) un contrato transaccional es decir mientras más joven mayor nivel de compromiso. A diferencia de nuestra investigación.

#### **4.4. Conclusiones**

- La media aritmética de la muestra es aguda 84.88, lo que indica que poseen compromiso organizacional, a la vez se observa una desviación estándar de 16.02 y una puntuación mínima de 53 y máxima de 115. Tal como se observa en la tabla 7.
- Los niveles de Compromiso para la muestra de estudio, se identifica que el 44% tiene niveles de compromiso y los niveles alto y bajo comparten el 28%. Tal como se observa en la tabla 6 y Figura 1.
- En el Componente afectivo para una muestra de estudio, donde se identifica que el 44% posee niveles de compromiso organizacional y solo el 24% presenta alto nivel de compromiso. Tal como se observa en la tabla 8 y Figura 2 se presentan
- los niveles del componente normativo para la muestra de estudio, se ubica que el compromiso bajo e intermedio se encuentran en 36% y el 28 % se presenta en el nivel alto. Tal como se observa en la tabla 10 y figura 3.
- Los niveles en el componente continuidad identifica que el 48% tiene niveles de compromiso y solo el 24% presenta alto niveles de compromiso organizacional. Tal como se observa en la tabla 12 y figura 4 se encuentran.

- Se encuentran una tendencia a que con mayor compromiso con la institución a la cual pertenecen. Siendo en los adultos mayores donde esta tendencia es mayor. Tal como se observa en la tabla 14 y figura 5.
- Hay una tendencia de las mujeres a tener mayor compromiso organizacional con la empresa. Tal como se observa en la tabla 15 y Figura 6.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Implementar el área de recursos humanos y/o contratar a una consultora que se encargue de ofrecer los talleres, asesorías y estrategias para reafirmar el nivel de compromiso.
- Incorporar, en las respectivas áreas de la empresa sesiones de Coaching, bajo la dirección y apoyo del área administrativa; la presente estrategia permitirá el desarrollo del talento humano mediante el entrenamiento en habilidades de comunicación, liderazgo y desarrollo de estrategias de afrontamiento, para la exploración, acompañamiento y descubrimiento de nuevas creencias, aumentando su rendimiento y mejorando su calidad de vida, todo ello con el fin máximo de incrementar paulatinamente el nivel de compromiso.
- Añadir, un programa de intervención con el propósito de fomentar, reforzar e incrementar el compromiso organizacional, todo ello, como medida de acción que permita dar solución a los niveles deficientes encontrados.
- Asimismo, es menester implementar talleres para cada una de las dimensiones del compromiso, como se detalla:

Reforzar el **compromiso afectivo**, mediante diversos agentes motivadores, que permitan fortalecer dicha cualidad en los colaboradores, posibilitando una nueva visión sobre su organización y sus labores para lograr de esta última, una actividad gratificante que promueva el disfrute y placer de trabajar, identificándose con su organización

De igual forma, es menester realizar reuniones de reconocimiento público, con la finalidad de propiciar el reforzamiento del vínculo socio laboral, donde el colaborador se enorgullezca y presuma que su organización se preocupa por su estado socioemocional.

De igual forma, con relación al **compromiso de continuidad**, resulta necesario fortalecer las perspectivas de futuro de cada uno de los integrantes de la empresa, es decir que el conjunto de capacidades de carácter directivo, mediante el liderazgo, para que se intensifiquen, lo que les permitirá obtener una visión óptima y clara, del saber cómo y dónde llegar, así como tomar el camino eficaz, realizando las acciones correctas y de calidad, ya que ésta perspectiva proporcionará tanto a la jefatura y a los subordinados la capacidad de escuchar empáticamente a todos, sin que el nivel jerárquico sea un impedimento de interrelación, aprender de los consejos de los más antiguos que poseen mayor experiencia en sus labores, lograr la motivación personal y grupal, asumir las propias equivocaciones y reencauzar las equivocaciones de los demás, a no precipitarse en juicios o decisiones, actuando después de poseer la información necesaria escuchando e involucrando a cada personal, desarrollando de manera permanente sus capacidades donde medie la confianza y se promueva la formación constante.

De tal forma, que se logre una visión de futuro con el rumbo decidido para lograr los fines de la empresa, alineando esfuerzos estratégicos de cambio que logre que el personal se comprometa con su labor y con los usuarios internos o externos para promover en los demás el mismo compromiso.

Sin descuidar el **compromiso normativo**, mediante la toma de conciencia y posterior consolidación de los valores de la lealtad y fidelidad organizacional, incorporando conocimiento acerca de su naturaleza, cualidad e importancia en las organizaciones, fortaleciendo los valores que rigen la empresa de rubro industrial, especialmente el trabajo en equipo, la distribución de funciones de forma equitativa y la disciplina para el desarrollo de la pertenencia a la empresa, con la finalidad de impulsar la puesta en práctica de las habilidades sociales, con especial énfasis en la empatía, asertividad, la comunicación efectiva y relaciones interpersonales, para el oportuno, eficiente y eficaz intercambio de información y la participación en la toma de decisiones generadoras de una convivencia satisfactoria.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

##### **TALLER:**

**“Compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa privada la Roncadora  
Santa Clara”**

##### **Objetivo general:**

- Incrementar el compromiso organizacional

### **Objetivos específicos:**

- Desarrollar competencias individuales sobre comunicación asertiva, resolución de conflictos y motivación.
- Promover los valores de la organización
- Mejorar la interacción de las relaciones interpersonales y fomentar el trabajo en equipo.
- Establecer metas personales y grupales que los comprometan con la organización.
- Fomentar una cultura de orgullo por el trabajo y el sentimiento de reconocimiento que le genere la empresa al trabajador.

## **5.2. Justificación del problema**

El compromiso organizacional en el Perú depende en gran medida al status y remuneración económica percibida por los colaboradores hacia su organización. Por ende, si los colaboradores encuentran otra organización que les brinde mejores condiciones y/o ingresos económicos, no dudarán en dejar la organización por otra.

El compromiso organizacional es un vínculo de lealtad que un individuo tiene con su organización. Esta relación colaborador-organización es de suma importancia para que todo funcione correctamente, debido a que la organización espera que el colaborador



permanezca comprometido con su trabajo dando siempre el extra, mientras que al colaborador le interesa que a organización se comprometa reconociendo y retribuyendo su labor.

El compromiso organizacional está relacionado con la eficiencia, la productividad, la responsabilidad, los valores, a puntualidad, las buenas relaciones interpersonales, manejo y dominio de las habilidades sociales, la seguridad, calidad de servicio, entre otros.

La compensación económica así mismo es de suma importancia para generar compromiso organizacional y siempre lo será, debido a que es el principal motivo por el cual una persona trabaja en una organización. Sin embargo, sino existe un buen clima laboral donde el colaborador sienta que no está creciendo tanto personal como profesionalmente, el dinero de por sí solo no solucionara nada, solamente aplazará lo inevitable.

Meyer y Allen (1991) expresan que el compromiso organizacional presenta tres componentes que se diferencian e interrelacionan entre sí: el componente afectivo, componente de continuidad y el componente normativo. Cada uno de estos componentes se desarrollan de manera independiente como resultado de las diferentes experiencias en el ámbito laboral que posee cada colaborador, afectándolos de diferentes maneras. Meyer y Allen mencionan que estos tres componentes es la opinión de que el compromiso es un estado psicológico que se caracteriza con el tipo de relación que mantiene un colaborador con su organización, afectando ello en su grado de implicación para la toma de decisiones al momento de decir continuar o dejar dicha organización.

Díaz y Quijada (México, 2005) en su investigación: “Relación entre satisfacción y compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros”, expresaron que existe una relación positiva entre determinadas variable demostrando que si se aumenta la satisfacción laboral del colaborador, aumentara notablemente su nivel de productividad y compromiso organizacional.

Ramos (2005) usando como base la teoría de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) llega a la conclusión que el compromiso normativo es la unión de diversas emociones, sentimientos y valores que involucra a la familia, como base de nuestros aprendizajes y experiencias, por ello, la organización debe poseer un programa de políticas que beneficien a los colaboradores a mantener un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, generando emociones que lo involucren con su organización, considerándola parte de su familia. Por ello, es importante que los colaboradores desarrollen este compromiso debido a que se sentirán felices de permanecer en la organización. Cabe resaltar que esto se intensifica cuando los colaboradores se sienten en deuda con la organización por haberles brindado la posibilidad de ingresar, ascender o recibir una recompensa apreciada y/o valorada por el colaborador.

El compromiso organizacional hace referencia al grado de identificación y pertenencia que un individuo tiene con su organización. Esta relación entre colaborador y organización es de suma importancia para que todo funcione correctamente. Por ello, la tarea más importante de la organización es la gestión del compromiso.

### **5.3. Establecimiento de objetivos**

#### **TALLER:**

# **“Compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa privada la Roncadora Santa Clara”**

## **Sesión 1: Reconociendo los problemas que rigen la organización**

**Objetivo:** concientizar en los participantes acerca de su realidad y limitaciones que viven en la organización.

El facilitador dará inicio a la sesión realizando la dinámica introductoria llamada “Historia colectiva”. Para ello, solicitará a los participantes que formen un gran círculo alrededor de la sala sentándose en el piso. El facilitador sostendrá en sus manos un ovillo de lana dando inicio a una historia X la cual a la persona que le lance el ovillo la debe continuar quedándose con el extremo del ovillo. La dinámica acaba cuando hayan participado todos.

Al terminar la dinámica el facilitador pedirá a los participantes que expresen que problemas consideran que se presentan en la organización. Para que de esta manera los escriba en el pizarrón. Una vez seleccionados algunos problemas comunes se pedirá que se formen 5 grupos de 5 participantes y cada grupo se le asignará que recreen un problema de los expresados por todos los participantes. El objetivo de esta dinámica “Role Playing” es brindar soluciones al problema de manera grupal. Para finalizar, el facilitador realizará un recuento de todo lo trabajado, exponiendo el agradecimiento correspondiente por la asistencia y participación de todos los colaboradores de la organización.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

## **Sesión 2: Comunicación asertiva para el desarrollo**

**Objetivo:** incrementar la capacidad de los participantes para la resolución de conflictos en la organización mediante una comunicación asertiva.

El facilitador pedirá a los participantes que para la siguiente dinámica hagan un círculo alrededor de la sala de pie y agarrándose de las manos. El facilitador así mismo, se ubicará al medio del círculo e indicará a todos los participantes que proseguirán a realizar una dinámica llamada “Comunicación y acción” la cual consiste en que cada vez que el facilitador mencione las palabras “izquierda, derecha, afuera y adentro” los participantes deben repetirla pero hacer lo contrario a lo mencionado. Por ejemplo, si el facilitador dice izquierda, los participantes deberán repetir izquierda pero moverse al lado derecho. Esta dinámica permite introducir a las dificultades de la comunicación y el rol de los otros en el proceso comunicacional. El facilitador una vez culminada la dinámica definirá el concepto de comunicación, sus niveles, tipos, dimensiones e importancia dentro de las organizaciones como un método eficaz e infalible para la resolución de conflictos.

Como segunda dinámica el facilitador realizará “La batalla de los números”, en donde formará 3 grupos de participantes a los cuales se les entregará cartulinas con números del 0 a 8. Cada persona recibe un número en particular y cuando son llamados a participar, el moderador mencionará un número de 3, 4, 5 y 6 cifras y los participantes presentes deberán ordenarse para reproducir los números solicitados. Al final se hará un recuento de cuantos puntos obtuvo cada grupo. Para finalizar, el facilitador realizará un recuento de todo lo trabajado, exponiendo el agradecimiento correspondiente por la asistencia y participación de todos los colaboradores de la organización.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

### **Sesión 3: Relaciones interpersonales**

**Objetivo:** fomentar la importancia de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización, como base del trabajo en equipo.

El facilitador dará comienzo a una dinámica llamada “reloj de las citas”, la cual será usada como metodología de trabajo cooperativo donde el facilitador repartirá un folio con un reloj con horas, pero sin agujas. Los participantes deben citarse con otros compañeros a cada una de las horas de modo que todos busquen 12 personas diferentes con quienes encontrarse. Cuando el reparto este realizado, el facilitador irá indicando en qué hora se encuentran para que cada participante se reúna con su determinada cita del momento. Así mismo, en cada una de las horas, el facilitador hará mención de una pregunta la cual deberá ser resuelta por los participantes con su respectiva cita de esa hora. Esta dinámica busca enseñar y reforzar el trabajo cooperativo de forma rápida, fomentando la resolución de problemas y las relaciones interpersonales.

Como segunda dinámica el facilitador pedirá a los participantes que formen pareja con aquella persona con la cual comparten poco tiempo o casi nada durante la jornada laboral. La dinámica llamada “el espejo musical” tiene como consigna que uno de los participantes será el humano, mientras que el otro será el reflejo. Por ende todos los movimientos que realice el humano deberán ser imitados por el reflejo. Muy a la par de la actividad, el facilitador pondrá música variada como fondo. Una vez culminada la actividad, el facilitador debe consolidar una reflexión grupal acerca de la actividad realizando un

recuento de todo lo trabajado exponiendo el agradecimiento correspondiente por la asistencia y participación de todos los colaboradores de la organización

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

#### **Sesión 4: Valores que rigen la organización**

**Objetivo:** que los participantes interioricen y sigan los valores institucionales que ya están implementados en la organización para la formación de un sólido compromiso hacia ella.

El facilitador explicará a los participantes el concepto de los valores lealtad, respeto, solidaridad y convivencia; así como la misión y visión de la organización, con el objetivo de que los participantes tengan presente cual es la meta de la empresa y que actividades ellos deben realizar para alcanzar los objetivos de manera colectiva.

El facilitador realizará una pequeña dinámica en donde menciona “Siento que soy responsable si...” para que luego los participantes completen la idea con lo que sientan que los hace responsables. Una vez termina la pequeña dinámica, dará paso a otra, llamada “Lazarillo”, en donde el facilitador le solicitará a los participantes que formen parejas, uno de ellos le venda con un pañuelo grande los ojos al otro y lo lleva caminando por las instalaciones de la empresa evitando que tropiece o caiga porque lo debe orientar y cuidar, si lo hace bien es que es una persona de fiar porque es leal y después se hace a la inversa. Para finalizar, el facilitador nuevamente realizará un recuento de todo lo trabajado exponiendo el agradecimiento correspondiente por la asistencia y participación de todos los colaboradores de la organización.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

## **Sesión 5: Trabajo en equipo**

**Objetivo:** fomentar el trabajo en equipo en los participantes como un medio para realizar las actividades de forma más rápida, eficiente y de calidad.

El facilitador realizará la dinámica llamada “tribu unida” donde les pedirá a los participantes que se agrupen por tribus de 5 integrantes, buscando su identidad grupal en cuanto a valores, propósitos y metas, precisamente todo aquello que les une o hace fuertes. Cada tribu una vez completada, diseñará su estandarte o bandera plasmándola en un papelógrafo que les será entregado, compondrán su himno y presentarán sus respetos a las demás tribus mediante la expresión artística. Las tribus deberán exponer sus valores, propósitos y metas de forma creativa.

Como segunda dinámica el facilitador realizará la dinámica llamada “la búsqueda del tesoro” donde les pedirá a los participantes que formen 2 equipos distribuidos equitativamente, uno azul y otro rojo. A cada grupo se le dará una lista de objetivos que tienen que conseguir en un lapso de 10 minutos. Por ejemplo: un zapato, una media, una pasta dental. Para ello, deberán coordinar como equipo que tarea se encargara de conseguir cada integrante para poder realizarlo de forma ordenada y rápida. El equipo que consiga todos los objetos o la mayor cantidad de ellos una vez finalizado el tiempo ganará. Para terminar, el facilitador llevará a cabo una reflexión sobre la dinámica en general mediante preguntas las cuales tienen como fin, generar la mayor retroalimentación posible entre los participantes.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

## **Sesión 6: Trabajadores motivados**

**Objetivo:** que los participantes establezcan metas personales y grupales que los comprometan con la organización como un medio para alcanzarlas.

El facilitador dará inicio a la dinámica llamada ¿Quién se atreve?, donde no se requerirá de material alguno. El facilitador comienza pidiendo un cierto número de voluntarios. Una vez seleccionados, el facilitador explica que no se trataba de conseguir personas para una actividad o juego específico, sino que se busca generar un debate sobre las resistencias y miedos que aparecen al momento de tomar decisiones o afrontar problemas. El facilitador pide a todos los participantes que se sienten en el suelo y que cada uno de ellos expliquen que los motivo a ser voluntarios en el caso de los que se atrevieron y que les hizo quedarse inmóviles a los que no se atrevieron. Se espera que la propia dinámica facilite la idea de que es más fácil estar motivado y participar, cuando sabemos que se espera de nosotros. El facilitador explicará brevemente en qué consisten las metas personales y grupales, el porqué de su importancia y porque la organización es un medio para alcanzarlas.

La segunda dinámica llamada “Aspectos destacados de la vida” el facilitador pedirá a los participantes que piensen que 30 segundos de su vida querrían volver a vivir en el hipotético caso de que solo les quedara ese espacio de tiempo de vida. Si el pensamiento es íntimo y si no se quiere compartir con el resto del grupo, la persona no debe sentirse obligada. El facilitador podrá guiar la reflexión con las siguientes preguntas: ¿Qué dice tu elección acerca de ti como persona? ¿Qué talentos o pasiones estas descuidando? La tarea del facilitador en esta dinámica es alentar a los participantes para que luchen por sus sueños y que piensen si están actuando de la manera correcta en función a lo que realmente desean



en su vida. Una vez finalizada la actividad, el facilitador debe realizar nuevamente un recuento de los puntos positivos y negativos que se pudieron obtener en la dinámica.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

### **Sesión 7: Mi segunda familia**

**Objetivo:** que los participantes se sientan orgullosos y parte fundamental de la organización.

El facilitador expondrá en que consiste estar orgulloso por el trabajo personal, orgullo por el trabajo en equipo y orgullo por pertenecer a la organización. Acto seguido, el facilitador realizará una dinámica llamada “Ula veloz” la cual consiste en que todos los participantes se agarren de las manos incluyendo al facilitador, el cual tendrá puesto un ula-ula. Para dar inicio a la dinámica el facilitador sin soltarse de las manos pasará el ula-ula hacia la persona de su costado y así sucesivamente con cada uno de los participantes. No obstante, cuando el ula-ula haya pasado por 3 personas, el facilitador añadirá otro ula-ula el cual tiene como objetivo alcanzar al otro. Esta dinámica ayudará a crear un clima favorable y sobre todo, fomentar el trabajo en equipo de todos los miembros de la organización. Se añadirá una música de fondo para complementar la dinámica. Una vez finalizado, el facilitador solicitará a los participantes que se expresen sus ideas acerca del tema, preguntas, inquietudes, entre otros.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

### **Sesión 8: Identificación con los logros organizacionales**

**Objetivo:** que la organización y participantes aprendan a como reconocer, elogiar y motivar a los demás colaboradores con respecto a los logros alcanzados en la organización para desarrollar un mayor compromiso.

El facilitador explicará de qué manera se puede reconocer la labor de un colaborador; por ejemplo: bonos extras, días libres, señalar los hechos y logros valiosos, recompensar las buenas ideas, reconocimiento por las horas extras, almuerzos y/o desayunos grupales, celebración de los cumpleaños, reconocer la antigüedad de cada colaborador, entre otros.

El facilitador proseguirá a realizar la dinámica de cierre de todo el programa de intervención llamada “Que siento” en donde les pedirá a los participantes que formen un círculo abrazados entre todos y expresen uno por uno que sienten y aprendieron acerca de todo el programa de intervención. Para finalizar, el facilitador agradecerá a todos por su participación, dedicación y compromiso con el programa a lo largo de los ocho días pidiendo que todos se agrupen para tomarse una foto grupal para el recuerdo de la organización.

**Evaluación:** El facilitador hará entrega de un cuestionario.

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

Dirigido a todos los colaboradores de Encartes y Cartones S.A.C, contando con 25 colaboradores ubicado en la Roncadora Santa Clara del distrito de Ate. Conformado por personal administrativo (4 colaboradores incluyendo al jefe), personal de seguridad (1 colaborador), personal de transporte (2 colaboradores), personal de limpieza (1 colaboradora), personal de cocina (1 colaboradora), personal de maquinaria (6 colaboradores) y personal de apoyo conforman por (7 mujeres y 3 hombres).

## 5.5. Establecimiento de conductas problemas/conductas meta

**Conducta problema:** colaboradores con una pérdida del entusiasmo y motivación. Optan por retirarse de la organización cuando encuentran mejores oportunidades laborales, por lo que no son leales. No comprenden la importancia de la cultura organizacional en el éxito de los negocios. Ven su trabajo como un intercambio de tiempo para conseguir únicamente dinero. Llegan y salen a tiempo, toman largos descansos, hacen poco más del mínimo esfuerzo, se quejan de manera habitual, ponen excusas, no ayudan a sus compañeros, suelen mentir, hablar chismes, evitan a los jefes, no recomiendan la organización, hay un incremento de los riesgos laborales, no presentan la mínima iniciativa y se encuentran distraídos la mayor parte del tiempo.

Coppey (1995) afirma que: “el compromiso organizacional es un intercambio de acuerdos entre los individuos y la organización”. Por ende, si queremos evitar trabajadores poco comprometidos debemos tener una sólida comunicación y transparencia desde el inicio de todo.

Meyer y Allen (1991) revelan que: “las dimensiones del compromiso organizacional son estados psicológicos que tienen como componentes el deseo (compromiso afectivo), la necesidad (compromiso de continuidad) y la obligación (compromiso normativo) de mantener el empleo en el trabajo”. También indicaron la importancia del compromiso afectivo precisando que abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de pena.

Por ello, los colaboradores no comprometidos con su organización probablemente fueron colaboradores activamente comprometidos en algún momento, pero los desmotivó la falta de crecimiento profesional, una percepción de desigualdad salarial, la aversión al trabajo, entre otras razones similares.

**Conducta meta:** colaboradores que conocen perfectamente su labor, realizándola de forma excelente, se sienten satisfechos y motivados. Flexibles, responsables y con una actitud empática hacia los demás. Hablan bien de su empresa, sea cual sea el contexto y/o la audiencia, por lo que sale a relucir su lealtad y transparencia. Ponen en práctica el trabajo en equipo, liderazgo, los valores que rigen la organización, la resolución de problemas, comunicación asertiva; participan y proponen nuevas ideas, realizan un trabajo de calidad y con altos niveles de rendimiento.

Peters y Waterman (1982) mencionan que: “el éxito organizacional es entendido como la consecuencia de involucrar a la organización gracias a una cultura fuerte, caracterizada por una visión compartida, cuyo principal objetivo es la productividad a través de las personas”.

Es importante por ello fomentar el compromiso organizacional en todos los colaboradores de la organización para que de esta manera se evite generar un mal clima laboral en donde halla constantes rotaciones de personal. Tengamos presente que un trabajador no comprometido no va a brindar los resultados esperados e incluso puede contagiar negativamente a los demás integrantes del equipo. Por ello, que cada colaborador conozca a la perfección el rol que desempeña y de qué manera ayuda a los objetivos de la organización

contribuye a una sólida formación del compromiso hacia la organización en la cual se desempeñan.

## **5.6. Metodología de la intervención**

Taller se denomina al espacio donde se trabaja y elabora, donde se aprende desde lo vivencial y no desde la transmisión, donde predomina el aprendizaje sobre la enseñanza. Se trata entonces de un aprender haciendo, donde los conocimientos se obtienen mediante una práctica concreta, siendo esta una metodología participativa (Careaga, Sica y Cirillo, aportes para diseñar e implementar un taller, 2006).

Este método tiene como cometido brindar respuesta a las preguntas planteadas en las consignas de trabajo, considerando la opinión de todos los participantes, llegando de esta manera a una toma de decisiones de forma colectiva.

El taller permite analizar cada uno de los problemas desde la práctica para encontrar soluciones ya que adapta el aprendizaje en base a las experiencias presentadas de los participantes. Así mismo, el facilitador debe promover y crear condiciones técnicas, emocionales, comunicacionales y grupales para que de esta forma se procese y desarrolle el aprendizaje (Careaga, Sica y Cirillo, aportes para diseñar e implementar un taller, 2006).

El taller será aplicado a los 25 colaboradores de la empresa privada ejecutándolo en su propia instalación ubicada en la Roncadora Santa Clara-Ate, con un tiempo estimado de 45 a 90 minutos por sesión. Cada sesión así mismo contará con material apropiado para realizar las actividades de manera metodológica, dinámica y práctica; así como una

evaluación al final de cada sesión para medir las competencias presentadas en cada una de ellas.

El taller está conformado por 8 sesiones de las cuales, la primera sesión busca que los participantes identifiquen que problemas comunes se presentan en su ámbito laboral para posteriormente brindarles solución, la segunda sesión como un apoyo a la primera, busca ampliar los conocimientos de los participantes en relación a lo que consiste la comunicación asertiva como un medio para la resolución de determinados conflictos. La tercera sesión busca que los participantes mejoren sus relaciones interpersonales entre los diferentes cargos de la organización, mientras que la cuarta sesión se enfoca en identificar qué valores rigen la organización para que los colaboradores los interioricen. La quinta sesión promociona una cultura de trabajo en equipo como un medio indispensable para la realización de las actividades diarias del ámbito laboral de una forma más eficiente, rápida y de calidad. La sexta sesión menciona el papel fundamental que adopta la motivación como un motor para el incremento del compromiso organizacional y por ende el nivel de productividad. La séptima sesión busca fomentar el orgullo por la labor reconocida y finalmente la octava sesión en el reconocimiento de la labor de los colaboradores por parte de los demás y la organización. Todo ello, con el fin de que los colaboradores de la empresa incrementen su grado de compromiso organizacional.

Así mismo en cada una de las sesiones se realizará una dinámica como método de recreación y de aprender-haciendo de forma vivencial. Cada dinámica trabajará el tema abordado por la sesión, brindando de esta manera información teórica por parte del facilitador e información práctica por parte de las dinámicas. Con la aplicación del taller en la Roncadora Santa Clara, los participantes incrementaran notablemente su grado de

compromiso organizacional hacia su empresa debido a que se trabajará con todos los colaboradores, incluyendo supervisores y al mismo gerente general, para que de esta manera se fomente una mayor cohesión grupal, la cual brindará mejores resultados.

## **5.7. Instrumentos/material a utilizar**

### **5.7.1 Recursos humano:**

- 1 facilitador
- 25 participantes.

### **5.7.2. Materiales**

- 1 espacio de trabajo
- 1 proyector
- 1 radio mediana mp3
- 2 paquetes de hojas bond A4
- 25 Hoja bond A4 con un dibujo de un reloj
- 25 Lapiceros
- 20 papelógrafo
- Plumones.
- 25 pañuelos grandes de diversos colores
- 2 ula-ula
- 25 cartulinas con números
- 1 ovillo de lana





## 5.8. Cronograma y desarrollo del programa

### 5.8.1 Cronograma

Sesión	06/08/18	08/08/18	13/08/18	15/08/18	20/08/18	22/08/18	27/08/18	29/08/18
1. Reconociendo los problemas que rigen mi organización.	X							
2. Comunicación asertiva para el desarrollo		X						
3. Relaciones interpersonales			X					
4. Valores que rigen mi organización				X				
5. Trabajo en equipo					X			
6. Trabajadores motivados						X		
7. Mi segunda familia							X	
8. Identificación con los logros organizacionales								X

### 5.8.2. Desarrollo del programa

<b>Sesión 1: “Reconociendo los problemas que rigen mi organización”</b>	
<b>Objetivo</b>	Concientizar en los participantes acerca de su realidad y limitaciones que viven en la organización.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>Se realizará la dinámica “Historia Colectiva” en donde los participantes forman un gran círculo alrededor de la sala sentándose en el piso. El facilitador sostendrá en sus manos un ovillo de lana dando inicio a una historia X la cual a la persona que le lance el ovillo la debe continuar quedándose con el extremo del ovillo. La dinámica acaba cuando hayan participado todos.</p> <p>Como segunda dinámica se realizará un Role-Playing. Para ello, el facilitador pedirá a los participantes que expresen que problemas consideran que se presentan en la organización. Para que de esta manera los escriba en el pizarrón. Una vez seleccionados algunos problemas comunes se pedirá que se formen 5 grupos de 5 participantes y cada grupo se le asignará que recreen un problema de los expresados por todos los participantes</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 25 copias de la lectura, 1 ovillo de lana, 25 lapiceros.</li> <li>➤ Humanos: 1 facilitador</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 2: “Comunicación asertiva para el desarrollo”</b>	
<b>Objetivo</b>	Incrementar la capacidad de los participantes para la resolución de conflictos en la organización mediante una comunicación asertiva.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>El facilitador realizará la dinámica llamada “Comunicación y acción”, la cual consiste en que cada vez que el facilitador mencione las palabras “izquierda, derecha, afuera y adentro” los participantes deben repetirla pero hacer lo contrario a lo mencionado. Por ejemplo, si el facilitador dice izquierda, los participantes deberán repetir izquierda pero moverse al lado derecho. Esta dinámica permite introducir a las dificultades de la comunicación y el rol de los otros en el proceso comunicacional. El facilitador una vez culminada la dinámica definirá el concepto de comunicación, sus niveles, tipos, dimensiones e importancia dentro de las organizaciones como un método eficaz e infalible para la resolución de conflictos.</p> <p>Como segunda dinámica el facilitador realizará “La batalla de los números”, en donde formará 3 grupos de participantes a los cuales se les entregará cartulinas con números del 0 a 8. Cada persona recibe un número en particular y cuando son llamados a participar, el moderador mencionará un número de 3, 4,5 y 6 cifras y los participantes presentes deberán ordenarse para reproducir los números solicitados</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 25 cartulinas con números</li> <li>➤ Humanos: 1 Facilitador</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.

<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 3: “Relaciones interpersonales”</b>	
<b>Objetivo</b>	Fomentar la importancia de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización, como base del trabajo en equipo.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>El facilitador dará comienzo a una dinámica llamada “reloj de las citas”, la cual será usada como metodología de trabajo cooperativo donde el facilitador repartirá un folio con un reloj con horas, pero sin agujas. Los participantes deben citarse con otros compañeros a cada una de las horas de modo que todos busquen 12 personas diferentes con quienes encontrarse. Cuando el reparto este realizado, el facilitador irá indicando en qué hora se encuentran para que cada participante se reúna con su determinada cita del momento. Así mismo, en cada una de las horas, el facilitador hará mención de una pregunta la cual deberá ser resuelta por los participantes con su respectiva cita de esa hora. Esta dinámica busca enseñar y reforzar el trabajo cooperativo de forma rápida, fomentando la resolución de problemas y las relaciones interpersonales.</p> <p>Como segunda dinámica el facilitador pedirá a los participantes que formen pareja con aquella persona con la cual comparten poco tiempo o casi nada durante la jornada laboral. La dinámica llamada “el espejo musical” tiene como consigna que uno de los participantes será el humano, mientras que el otro será el reflejo.</p>

	Por ende todos los movimientos que realice el humano deberán ser imitados por el reflejo. Muy a la par de la actividad, el facilitador pondrá música variada como fondo.
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 25 relojes sin aguja, 25 folios, 25 hojas bond A4, 25 lapiceros.</li> <li>➤ Humanos: 1 facilitador</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 4: “Valores que rigen mi organización”</b>	
<b>Objetivo</b>	Que los participantes interioricen y sigan los valores institucionales que ya están implementados en la organización para la formación de un sólido compromiso hacia ella.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	El facilitador explicará a los participantes el concepto de los valores lealtad, respeto, solidaridad y convivencia; así como la misión y visión de la organización, con el objetivo de que los participantes tengan presente cual es la meta de la

	<p>empresa y que actividades ellos deben realizar para alcanzar los objetivos de manera colectiva.</p> <p>El facilitador realizará una pequeña dinámica en donde menciona “Siento que soy responsable si...” para que luego los participantes completen la idea con lo que sientan que los hace responsables. Una vez termina la pequeña dinámica, dará paso a otra, llamada “Lazarillo”, en donde el facilitador le solicitará a los participantes que formen parejas, uno de ellos le venda con un pañuelo grande los ojos al otro y lo lleva caminando por las instalaciones de la empresa evitando que tropiece o caiga porque lo debe orientar y cuidar, si lo hace bien es que es una persona de fiar porque es leal y después se hace a la inversa.</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 1 proyector, 25 hojas bond A4, 25 lapiceros y 25 pañuelos grandes de diversos colores.</li> <li>➤ Humanos: 1 Facilitador.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 5: “Trabajo en equipo”</b>	
<b>Objetivo</b>	Fomentar el trabajo en equipo en los participantes como un medio para realizar las actividades de forma más rápida, eficiente y de calidad.
<b>Estrategia</b>	Taller

<b>Actividad</b>	<p>El facilitador realizará la dinámica llamada “tribu unida” donde les pedirá a los participantes que se agrupen por tribus de 5 integrantes, buscando su identidad grupal en cuanto a valores, propósitos y metas, precisamente todo aquello que les une o hace fuertes. Cada tribu una vez completada, diseñará su estandarte o bandera plasmándola en un papelógrafo que les será entregado, compondrán su himno y presentarán sus respetos a las demás tribus mediante la expresión artística. Las tribus deberán exponer sus valores, propósitos y metas de forma creativa.</p> <p>Como segunda dinámica el facilitador realizará la dinámica llamada “la búsqueda del tesoro” donde les pedirá a los participantes que formen 2 equipos distribuidos equitativamente, uno azul y otro rojo. A cada grupo se le dará una lista de objetivos que tienen que conseguir en un lapso de 10 minutos. Por ejemplo: un zapato, una media, una pasta dental. Para ello, deberán coordinar como equipo que tarea se encargara de conseguir cada integrante para poder realizarlo de forma ordenada y rápida. El equipo que consiga todos los objetos o la mayor cantidad de ellos una vez finalizado el tiempo ganará.</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 5 papelógrafos, plumones, 25 lapiceros y 25 cuestionarios.</li> <li>➤ Humanos: 1 Facilitador.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

**Sesión 6: “Trabajadores motivados”**

<b>Objetivo</b>	Que los participantes establezcan metas personales y grupales que los comprometan con la organización como un medio para alcanzarlas.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>El facilitador dará inicio a la dinámica llamada ¿Quién se atreve?, donde no se requerirá de material alguno. El facilitador comienza pidiendo un cierto número de voluntarios. Una vez seleccionados, el facilitador explica que no se trataba de conseguir personas para una actividad o juego específico, sino que se busca generar un debate sobre las resistencias y miedos que aparecen al momento de tomar decisiones o afrontar problemas. El facilitador pide a todos los participantes que se sienten en el suelo y que cada uno de ellos expliquen que los motivo a ser voluntarios en el caso de los que se atrevieron y que les hizo quedarse inmóviles a los que no se atrevieron. Se espera que la propia dinámica facilite la idea de que es más fácil estar motivado y participar, cuando sabemos que se espera de nosotros. El facilitador explicará brevemente en qué consisten las metas personales y grupales, el porqué de su importancia y porque la organización es un medio para alcanzarlas.</p> <p>La segunda dinámica llamada “Aspectos destacados de la vida” el facilitador pedirá a los participantes que piensen que 30 segundos de su vida querrían volver a vivir en el hipotético caso de que solo les quedara ese espacio de tiempo de vida. Si el pensamiento es íntimo y si no se quiere compartir con el resto del grupo, la persona no debe sentirse obligada. El facilitador podrá guiar la reflexión con las siguientes preguntas: ¿Qué dice tu elección acerca de ti como persona? ¿Qué talentos o pasiones estas descuidando? La tarea del facilitador en esta dinámica es</p>



	alentar a los participantes para que luchen por sus sueños y que piensen si están actuando de la manera correcta en función a lo que realmente desean en su vida.
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Materiales: 25 hojas bond A4 y 25 lapiceros.</li> <li>➤ Humanos: 1 facilitador</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 7: “Mi segunda familia”</b>	
<b>Objetivos</b>	Que los participantes se sientan orgullosos y parte fundamental de la organización.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>El facilitador expondrá en que consiste estar orgulloso por el trabajo personal, orgullo por el trabajo en equipo y orgullo por pertenecer a la organización. Acto seguido, el facilitador realizará una dinámica llamada “Ula veloz” la cual consiste en que todos los participantes se agarren de las manos incluyendo al facilitador, el cual tendrá puesto un ula-ula. Para dar inicio a la dinámica el facilitador sin soltarse de las manos pasará el ula-ula hacia la persona de su costado y así sucesivamente con cada uno de los participantes. No obstante, cuando el ula-ula haya pasado por 3 personas, el facilitador añadirá otro ula-ula el cual tiene como objetivo alcanzar al otro. Esta dinámica ayudará a crear un clima favorable y sobre todo, fomentar el trabajo en equipo de todos los miembros de la organización. Se añadirá una música de fondo para complementar la dinámica.</p>

<b>Recursos</b>	Materiales: 2 ula-ula medianos, equipo de sonido pequeño, 25 cuestionarios y 25 lapiceros.
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.
<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

<b>Sesión 8: “Identificación con los logros organizacionales”</b>	
<b>Objetivos</b>	Que la organización y participantes aprendan a como reconocer, elogiar y motivar a los demás colaboradores con respecto a los logros alcanzados en la organización para desarrollar un mayor compromiso.
<b>Estrategia</b>	Taller
<b>Actividad</b>	<p>El facilitador explicará de qué manera se puede reconocer la labor de un colaborador; por ejemplo: bonos extras, días libres, señalar los hechos y logros valiosos, recompensar las buenas ideas, reconocimiento por las horas extras, almuerzos y/o desayunos grupales, celebración de los cumpleaños, reconocer la antigüedad de cada colaborador, entre otros.</p> <p>Una vez terminado, el facilitador proseguirá a realizar la dinámica de cierre de todo el programa de intervención llamada “Que siento” en donde les pedirá a los participantes que formen un círculo abrazados entre todos y expresen uno por uno que sienten y aprendieron acerca de todo el programa de intervención</p>
<b>Recursos</b>	Materiales: 1 proyector, 25 hojas en blanco, 25 lapiceros.
<b>Tiempo</b>	45 a 90 minutos aprox.

<b>Participantes</b>	25 personas
<b>Evaluación</b>	El facilitador hará entrega de un cuestionario.

### **Referencias bibliográficas**

Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement of antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>

- Böhrt, R., Solares, L. y Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y compromiso organizacional con la edad y antigüedad. *Revista Ajayu*, 12(1), 33-63. Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/Ajayu/v12n1/v12n1a03.pdf>
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. y Sierra, E. (2013). Compromiso organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología UVM*, 3(6). Recuperado de <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region>
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte\\_rl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1)
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción y compromiso organizacional de los empleados de una empresa manufactura de filtros* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI12428.pdf>
- Ferreiro y Alcázar (2008). *Gobierno de Personas en la Empresa*. Argentina: Editorial Argentina.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- González, L. y Antón, C. (1995) *Dimensiones del compromiso organizacional*. Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125406/1/1995%20Gonz%C3%A1lez%20y%20Ant%C3%B3n.pdf>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Macpherson, D. (2017). *Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017*. Recuperado de [http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017\\_Compromiso\\_Empleados.pdf](http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf)
- Mehech, C., Cordero, A. y Gómez, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Revista Sistemas, Cibernética e Informática*, 13(1), 66-71. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risi/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risi/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Pérez J. (1996). *Introducción a la dirección de Empresas. Las decisiones de Gobierno*. Perú: s.n.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de Universidades Limeñas* (Tesis de pregrado). Pontífice Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pineda, L. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista IIPS*, 9(1), 37-67. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4028/3208>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRA\\_SCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRA_SCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1)
- Robbins S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education.

Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2012). *El compromiso organizacional, satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la cámara mexicana de la industria del estado de Durango*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

Silíceo, A., Casares, D. y Gonzales, J. (1999). *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional: hacia una organización competitiva*. México DF: Mc Graw Hil.

Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of Chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latino Americana de Psicología*, 41(03), 445-460.

## ANEXOS

## ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** El compromiso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de La Roncadora Santa Clara, manzana. B Lote. 2, Ate, Lima 2018

**AUTOR:** Castañeda Díaz Max Javier

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018?</li> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018?</li> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018?</li> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según la variable edad cronológica?</li> <li>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según variable sexo?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018</li> <li>Determinar el nivel de compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018</li> <li>Determinar el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018</li> <li>Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según la variable <b>edad cronológica</b>.</li> <li>Determinar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018 según la variable <b>sexo</b>.</li> </ol>	<b>Variable: Compromiso organizacional</b>				<b>Medición de la variable compromiso organizacional</b>
		<b>Componente</b>	<b>Ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Rangos</b>	<p>Rango de puntuación: 53 a 115 puntos.</p> <p>Menos 76 puntos: No compromiso</p> <p>76 a 93 puntos: Compromiso por mejorar</p> <p>Más 94 puntos: Alto nivel de compromiso</p>
		Afectivo	6, 9 y 12	1 al 7 puntos	Menos de 25: No compromiso 25 a 35: Compromiso por mejorar Más de 36: Alto nivel de compromiso	
			14, 15 y 18	7 al 1 punto		
		Normativo	2, 7, 11 y 13	1 al 7 puntos	Menos de 26: No compromiso 26 a 34: Compromiso por mejorar Más de 35: Alto nivel de compromiso	
			10	7 al 1 punto		
Continuidad	4, 5, 16 y 17	1 al 7 puntos	Menos de 23: No compromiso 23 a 29: Compromiso por mejorar Más de 30: Alto nivel de compromiso			
	1 y 3	7 al 1 punto				



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b></p> <p><u>Descriptivo</u>. Porque el análisis estadístico es univariado (Una variable de interés) porque solo determina condiciones, estima los parámetros de la población a partir de una muestra o describe sus características.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Diseño <u>no experimental</u>. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables, no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, que se hace en una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Krelinger).</p> <p>Diseño <u>transversal descriptivo</u>. Porque nos presentan un panorama del estado de una o más variables.</p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Respecto al Método de investigación es deductivo con enfoque <u>cuantitativo</u>.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Censal</p> <p>La población objeto de estudio, serán todos los trabajadores que laboran en la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate, Lima, 2018</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>Se usará como muestra a toda la población que son 25 personas que laboran en turnos rotativos, en el rubro industrial.</p> <p>Se aplicara la encuesta al 100% de la población (25 trabajadores), El personal de la empresa del rubro industrial está conformada por: 4 del personal administrativo incluyendo al jefe, 1 del personal de seguridad, 2 del personal de transporte, 1 del personal de limpieza (femenina), 1 del personal de cocina (femenina), 6 del personal de maquinaria y el personal de apoyo conformado por 7 mujeres y 3 hombres.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>Población total: 25 trabajadores.</p>	<p><b>Variable: Compromiso organizacional</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Directa mediante la aplicación de cuestionario mediante una <u>encuesta</u>.</p> <p><b>Instrumento:</b> <u>Cuestionario auto aplicable</u> con 18 enunciados, 6 de los cuales miden el componente afectivo, 6 ítems el componente normativo y los últimos 6 en componente de continuidad.</p> <p><b>Autor:</b></p> <p>La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006),</p> <p><b>Año:</b> 2006</p> <p><b>Monitoreo:</b> una sola vez</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara, Ate</p> <p><b>Forma de administración:</b> Encuesta</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>El análisis a realizar será de tipo descriptivo y con los resultados que se obtendrán mediante la prueba estadística que describe el comportamiento de la variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos.</p> <p>Se tomará a la totalidad de la población para la muestra que son 25 personas que laboran en turnos rotativos en la empresa privada del rubro industrial de la Roncadora de Santa Clara.</p> <p><b>Presentación de datos</b></p> <p>Con esta información realizaremos <u>tablas de frecuencia y estadísticos descriptivos</u>, de la misma manera usaremos gráficos que permitan identificar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>

## ANEXO N° 02

### Escala de Compromiso Organizacional



#### CUESTIONARIO

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

A continuación, indique el grado en que cada una de las condiciones se da en su puesto de trabajo. Para ello marque con un (X) la alternativa que más corresponda.

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

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
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 mi organización pienso que tendría muy pocas opciones 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.							

Nombre de los Autores: Meyer y Allen 1991  
Adaptación por: Argomedo 2013

Gracias por su colaboración



**ANEXO N° 03**

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**



**Universidad**  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Se expondrá un cuadro que debe ser llenado con datos personales. Esta información será exclusivamente de uso para investigación científica.

La prueba se realizará de forma anónima, siéntase libre de responder como se siente actualmente en su organización.

Instrucciones: Se debe marcar con un aspa (X), puede ser en el número, como en la palabra.

Edad:	1	18 a 25 años
	2	26 a 36 años
	3	37 a 70 años

Sexo:	1	FEMENINO
	2	MASCULINO

Muchas Gracias por su Colaboración.

**ANEXO N° 04**

## CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 21 de Marzo del 2018

Carta N° 724-2018-DFPTS

Señor  
**ALFONSO DIAZ LUY**  
**GERENTE GENERAL**  
**ENCARTES Y CARTONES S.A.C**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Max Javier CASTAÑEDA DIAZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 05-012688-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Empresa que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/crh  
Id. 844811

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 4 de abril de 2018

Carta No. 099-2018-GG

Señor Doctor

Ramiro Gomez Salas

Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo social

UNIVERSIDAD GARCILAZO DE LA VEGA

Presente

Por medio de la presente tenemos a bien confirmar y aceptar la presentación del Señor MAX JAVIER CASTANEDA DIAZ, estudiante de vuestra Facultad con el código 05-012688-8 quien ha tomado las muestras representativas de Investigación en nuestra empresa, para optar su título profesional de Licenciado en Psicología.

Luego de explicar las encuestas y trabajo a realizar se ha reunido con nuestros trabajadores y estamos seguros que ello será de beneficio para todas las partes. Damos fe de su corrección y respeto en la realización de esta labor.

Atentamente,

ENCARTES Y CARTONES SAC

Alfonso Díaz Luy

Gerente General

ADL/rc. cc. files

## ANEXO N° 06

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento es para dar a conocer a los colaboradores el motivo principal por la cuales están siendo evaluados, además del fin de esta investigación al que se quiere llegar. La evaluación que se tomará a continuación nos ayudará a identificar el nivel de compromiso organizacional que es la variable del estudio cuantitativo a realizarse para el Programa de Suficiencia Profesional, estudio que está siendo dirigido por Max Javier Castañeda Díaz, bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Requerimos la participación voluntaria de cada participante otorgada por este documento, la cual es una formalidad que garantiza el uso de los resultados obtenidos mediante esta escala y fichas para el uso netamente científicos, haciendo reserva de los datos personales de cada participante. Por otro lado, cualquier pregunta respecto a esta evaluación y sus resultados puede darse previo contacto con mi persona al correo [maxcastanedadiaz@gmail.com](mailto:maxcastanedadiaz@gmail.com). O por otro lado puede proceder a no resolver estas evaluaciones.

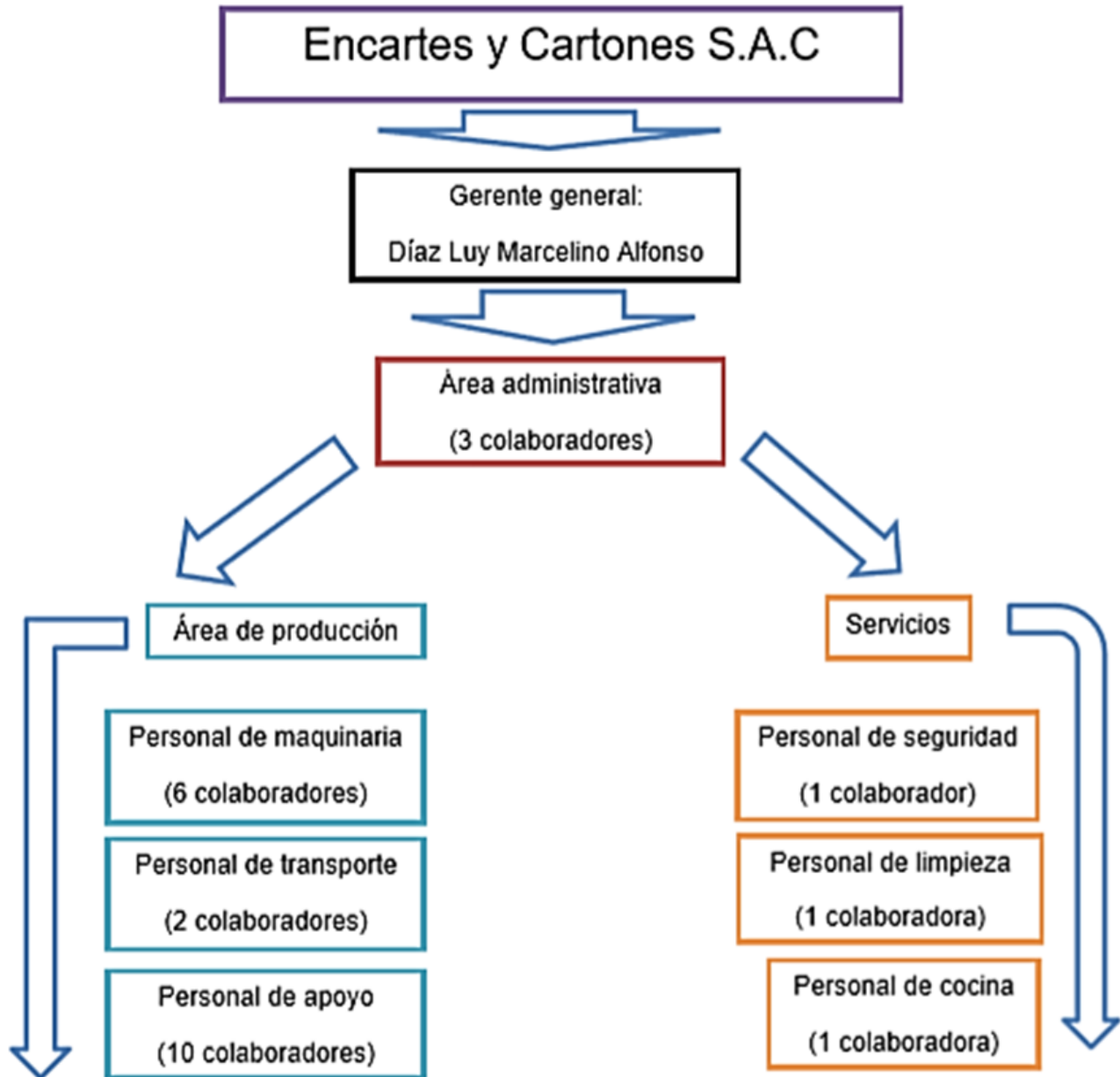
Por ello, si usted desea continuar con la evaluación se le solicitará responder a las preguntas que a continuación le entregaremos en un cuestionario, tiene una duración promedio de 15 minutos aproximadamente. Si decide ser parte de la siguiente investigación y conceder su consentimiento informado, deberá firmar en la parte inferior de este documento.

---

Firma del participante

ANEXO N° 07

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA







# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 24%**

Date: viernes, agosto 31, 2018

Statistics: 5052 words Plagiarized / 20725 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL / El compromiso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de la roncadora Santa Clara, Ate, Lima 2018 Trabajo de Suficiencia Profesional Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Presentado por: Autor Bachiller Max Javier Castañeda Díaz Asesor: Psic.

Fernando Joel Rosario Quiroz Lima-Perú 2018



El compromiso laboral en colaboradores de una empresa privada del rubro industrial de la roncadora Santa Clara, Ate, Lima 2018

Trabajo de Suficiencia Profesional

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor Bachiller Max Javier Castañeda Díaz

Asesor:

Psic. Fernando Joel Rosario Quiroz

Resumen de coincidencias

17%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

17	1	Entregado a Universida...	4%	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.uigv.edu.pe	3%	>
		Fuente de Internet		
	3	pirhua.udep.edu.pe	3%	>
		Fuente de Internet		
	4	repositorio.ucv.edu.pe	2%	>
		Fuente de Internet		
	5	www.scielo.org.co	1%	>
		Fuente de Internet		
	6	repositorio.umch.edu.pe	1%	>
		Fuente de Internet		
	7	Entregado a Universida...	<1%	>
		Trabajo del estudiante		
	8	www.scribd.com	<1%	>
		Fuente de Internet		



## ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado “EL COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL RUBRO INDUSTRIAL DE LA RONCADORA SANTA CLARA, ATE, LIMA 2018.” Elaborado por CASTAÑEDA DÍAZ, Max Javier indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17%, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 28 de mayo de 2018

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz  
DNI N° 32990613