

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Organizacional en los Colaboradores Administrativos de la
Empresa Ovosur SA del distrito de Chorrillos

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Karina del Pilar Carrión Bazán

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

A mi Madre, Maruja Bazán porque
siempre me impulsa a seguir estudiando
y a lograr mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A mis ángeles que siempre me guían y bendicen.

A la organización Ovosur SA por su apoyo constante.

A la universidad Inca Garcilaso de la Vega, por ser mi alma máter y brindarme mis estudios académicos para poder avanzar en la vida.

Presentación

Estimados integrantes del Jurado:

Según las normas establecidas N° 003-FPs y TS -2016 de la facultad de Psicología y Trabajo social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, muestro mi investigación, con la finalidad de obtener el título profesional en la modalidad de trabajo de suficiencia profesional, que se titula Compromiso Organizacional en colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.

Esta investigación es un aporte que contribuye a las investigaciones realizadas referidas a este tema, por ende las organizaciones deberían elevar su compromiso organizacional de sus empresas, porque este les traerá retribuciones importantes.

Por lo tanto los directivos que sean responsables de llevar a su cargo las gestiones organizacionales, deben entender la importancia del compromiso organizacional y como esta es un mecanismo imprescindible para reforzar los vínculos entre colaboradores y la organización y así poder mejorar el ambiente laboral de cada empresa.

Los futuros directivos deben comprender que de su gestión dependen colaboradores, familias y la evolución de las organizaciones que no se deberían dejar de lado simplemente por no prestar atención al personal dentro de las organizaciones, siendo estos el motor principal para el desarrollo de las mismas.

Para finalizar, les doy mis más sinceros agradecimientos por revisar y calificar mi investigación, en adelante continuare interesada en la búsqueda de conocimiento y las mejoras continuas que pueda generar desde mi humilde posición.

Karina del Pilar Carrión Bazán

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iii
Índice	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.1.1 Internacionales	17
1.1.2 Nacionales	20
1.2 Formulación del Problema	24
1.3 Objetivos	24
1.4 Justificación e Importancia	25
Capítulo II: Marco teórico conceptual	26
2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Internacional	26
2.1.2 Nacional	31
2.2. Bases Teóricas	34
2.2.1 Compromiso Organizacional	34
2.2.2 Relevancia del Compromiso Organizacional	35
2.2.3 Consecuencias que impactan del Compromiso Organizacional	36

2.2.4	Desarrollo de los tres componentes del compromiso	
	Organizacional según Meyer y Allen	37
2.2.4.1	El compromiso afectivo	37
2.2.4.2	El compromiso de continuidad	38
2.2.4.3	El compromiso normativo	39
2.2.5	Teoría X e Y de McGregor	40
2.2.6	Teoría de Herzberg (1957)	41
2.2.6.1	Factores extrínsecos (higiénicos)	41
2.2.6.2	Factores intrínsecos (motivacionales)	42
2.3	Definiciones conceptuales	42
2.3.1	Compromiso organizacional	42
2.3.2	Compromiso afectivo	44
2.3.3	Compromiso de Continuidad	45
2.3.4	Compromiso Normativo	45
	Capítulo III: Metodología	46
3.1.	Tipo y diseño utilizado	46
3.3.1	Tipo	46
3.3.2	Diseño	46
3.2	Población y Muestra	46
3.2.1	Población	46
3.2.2	Muestra	47
3.3	Variable y su desarrollo	47

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	48
3.4.1 Ficha Técnica	48
3.4.2 Adaptación en el Perú	49
3.4.3 Validez y Confiabilidad	50
3.4.4 Elaboración de Baremos	50
Capítulo IV: Análisis de los resultados	51
4.1 Procesamiento de los resultados	51
4.2 Presentación de Resultados	51
4.3 Análisis y discusión de los resultados	62
4.4 Conclusiones	67
4.5 Recomendaciones	68
Capítulo V	69
Programa de Intervención	69
5.1 Nombre del programa de intervención	69
5.2. Justificación del problema	69
5.3. Desarrollo de las Sesiones	71
5.4. Sector al que se dirige	79
5.5 Establecimiento de conductas problema/meta	79
5.6 Metodología de la intervención	80
5.7 Instrumentos/materiales a utilizar	81
5.8 Cronograma	82

Bibliografía

91

Anexos

100

Índice de Tablas

Tabla N° 1 – Variable y su desarrollo.

Tabla N° 2 – Elaboración de Baremos.

Tabla N° 3 – Presentación de Resultados.

Tabla N° 4 – Estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al compromiso organizacional.

Tabla N° 5 – Resultados del puntaje total del Compromiso Organizacional.

Tabla N° 6 – Resultados del componente Afectivo del Compromiso Organizacional.

Tabla N° 7 - Resultados del componente Continuidad del Compromiso Organizacional.

Tabla N° 8 - Resultados del componente Normativo del Compromiso Organizacional.

Índice de Figuras

Figura N° 1. Cuadro explicativo de Componentes de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Figura N° 2. Resultados del puntaje total del Compromiso Organizacional.

Figura N° 3. Resultados del componente Afectivo del Compromiso Organizacional.

Figura N° 4. Resultados del componente Continuidad del Compromiso Organizacional.

Figura N° 5. Resultados del componente Normativo del Compromiso Organizacional.

Resumen

Una parte fundamental de las empresas es el colaborador, material humano indispensable para el progreso de las acciones de las mismas, por ello es el recurso al que se debería dar mayor prioridad en las organizaciones, pero lamentablemente aún falta mayor conciencia organizacional para que este tema sea una prioridad.

Para conseguir un compromiso organizacional es preciso contar con colaboradores satisfechos y con un vínculo claro con la organización.

El presente estudio plantea determinar como objetivo el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores administrativos, de la empresa privada Ovosur SA de chorrillos y además posee una población total de ciento cincuenta trabajadores.

La muestra que se ha realizado fue de tipo censal además esta investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental ya que especifica el nivel de compromiso organizacional.

El instrumento utilizado fue la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptado por la Lic. Elizabeth Montoya Santos – UPC.

Los resultados obtenidos que se observan muestran que el nivel de compromiso organizacional es de 65% mostrando un nivel favorable.

Palabra clave: compromiso organizacional, afectivo, continuidad, normativo, productividad.

Abstract

A fundamental part of the organizations is the collaborator, indispensable human material for the development of the actions of the same, for that reason it is the resource that should be given higher priority in the organizations, but unfortunately there is still a lack of greater organizational awareness for this topic be a priority.

To achieve an organizational commitment it is necessary to have satisfied employees and a clear link with the organization.

The present study proposes to determine as objective the level of organizational commitment of the administrative collaborators, of the private company Ovosur SA de Chorrillos and also has a total population of 150 employees.

The sample that has been carried out was of a census type. Furthermore, this research is of a descriptive type of non-experimental design since it specifies the level of organizational commitment.

The instrument to be used was the Meyer and Allen organizational commitment scale, adapted by Ms. Elizabeth Montoya Santos - UPC.

The obtained results that are observed show that the level of organizational commitment is 65%, showing a favorable level.

Keyword: organizational commitment, affective, continuity, normative, productivity.

Introducción

Una parte fundamental de las empresas es el colaborador, material humano indispensable para el progreso de las acciones de las mismas, por ende es la materia primordial al que se debería dar mayor prioridad en las organizaciones, pero lamentablemente aún falta mayor conciencia organizacional para que este tema sea una prioridad.

Para conseguir un compromiso organizacional es preciso contar con colaboradores satisfechos y con un vínculo claro para con la empresa.

Cada vez más organizaciones van ordenando sus estructuras de trabajo y le van dando una mirada más dirigida a valorar a sus colaboradores, a definir sus objetivos estratégicos, a tener valores corporativos más adecuados con sus realidades. Con ello a volverse organizaciones más humanas.

Con ello generan mayor confianza entre el binomio organización y colaborador, por ello se debe reforzar día a día, respaldada con políticas organizacionales que guíen y enmarquen esos lineamientos. Esa confianza ganada por los colaboradores es muy sensible dado que si descuida la forma de manejar la empresa, la misma puede mermar y así generar un ambiente para la dar paso a una actitud desmotivada, la falta de un buen ambiente laboral, la falta de estabilidad laboral, la poca productividad, entre otros.

En la presente investigación vamos a brindar un aporte sobre los siguientes temas; conseguir comprender el compromiso organizacional, para ello nos hemos tenido que hacer algunas interrogantes: ¿Qué nivel de compromiso organizacional existe?, ¿qué nivel de compromiso organizacional hay en esta empresa?

En adelante vamos a desarrollar en cada capítulo el esquema que creemos que va a ayudar a evidenciar el valor del compromiso organizacional, de esta forma presentamos el escenario sobre este tema, y como está afecta a las organizaciones, en todo el territorio nacional y en el panorama internacional.

El marco teórico que mostramos, presentan una visión de la historia como son los antecedentes y las bases teóricas tanto nacionales e internacionales, así como los diferentes conceptos en referencia a este tema.

Para los psicólogos es muy significativo incidir en estos temas, dado que nuestro aporte es esencial para optimizar los procesos de una forma más humana y dando valor a los individuos que son nuestro centro de estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El compromiso organizacional es un punto importante a tratar en las organizaciones, es de una alta importancia observar e incidir en este asunto dentro de las políticas que manejan las empresas para poder mejorar la producción de los colaboradores dentro de la misma, con esto se logrará que cada colaborador incremente su compromiso organizacional y se eleven diversos factores que mejoran el clima dentro de la empresa.

La identificación, la pertenencia son características del compromiso organizacional que los colaboradores presentan ante su organización, se identifica un intercambio recíproco entre ambas el mismo que es decisivo para que el progreso de la organización sea óptimo, de esta forma las desigualdades no se verán manifestadas y así no afectar al compromiso de los colaboradores, por este motivo es una de las acciones más importantes de la organización es la gestión del compromiso.

Contar con trabajadores implicados con la empresa, nos da mayor confianza para la buena ejecución de las funciones dentro de la misma, así como también estos colaboradores generan actividades diversas incentivando un ambiente adecuado para la empresa.

Los ejecutivos de las empresas actualmente han tomado este tema como un punto de inicio importante para el progreso de sus funciones dentro de las mismas y en referencia a los objetivos estratégicos de cada organización, buscan darle mayor importancia a este aspecto para obtener éxito en sus ciclos de trabajos.

Cuando las empresas tienen estrategias organizacionales definidas, claras y además cuentan con valores corporativos reales, misión, visión bien estructurados, estos generan un entorno para que el compromiso organizacional pueda lograr mejor eficiencia, dado que existe dentro de las empresas lineamientos claros y concretos que generan que las acciones dentro de la empresa sean un refuerzo para el compromiso organizacional.

Según Allen & Meyer (1996), El compromiso organizacional hace hincapié en el nivel con que los sujetos se identifican, están vinculados con sus organizaciones y están receptivos a permanecer trabajando en las mismas.

El vínculo que se desarrolla entre el colaborador y su organización se evidencia de diversos factores; sus acciones diarias, su ánimo para ejecutar sus funciones; las ganas en aprender nuevas actividades, etc.

Según Allen & Meyer (1991), entiende el compromiso como una fase psicológica que determina la relación del colaborador con su empresa y que tiene incidencia en su decisión de mantener o no su estado de miembro de esa organización.

Según Hofstede (1980), existe una similitud entre el manejo de las naciones y las organizaciones, ambos intercambian conceptos, pensamientos los mismos que caracterizan la manera de dirigirse de cada empresa (cultura).

Para que el compromiso organizacional pueda ser una realidad en las empresas está directamente relacionado con los valores organizacionales y los valores individuales de cada colaborador. Si tenemos valores organizacionales acorde al compromiso estos van a ayudar a generar y reforzar, con la práctica del mismo día a día.

1.1.1. Internacional

Según el Barómetro del Compromiso en España 2015, ejecutado junto con Meta 4 y Tatum, nos menciona 10 formas de administras el compromiso con la organización.

En primer lugar, esta incluir los valores corporativos dentro de las organizaciones, con esto se puede conocer el comportamiento y además poder llevar un control de los colaboradores para poder tener una visión más clara de hacia dónde y cómo vamos a organizar la gestión del compromiso organizacional, buscando mejores medidas para ello.

La estrategia de cada organización es muy importante y que cada colaborador pueda estar en igual dirección de la estrategia, ayuda a que los objetivos corporativos se consigan con una mejor eficacia. Si todos los colaboradores tienen el mismo objetivo y además de tener claro hacia dónde va la empresa, podrán entender y sentir seguridad hacia el futuro.

Maximizar los vínculos de afecto entre los colaboradores, con esto generamos la sensación de bienestar y seguridad entre los ellos y además se refuerzan en el día a día las actitudes de compromiso, así en el corto y mediano plazo se consigue que debido a la unión de los colaboradores se produzca un efecto de afianzamiento con la empresa.

Tener una cultura de reconocimiento dentro de las organizaciones, generar mayor compromiso de los colaboradores y al mismo tiempo dando valor al esfuerzo de cada colaborador, los reconocimientos van desde una felicitación verbal del jefe, un mail, un trofeo, otros, los reconocimientos más valorados por los colaboradores son los no remunerativos, con los que se consigue vencer esa barrera entre jefe y colaboradores y así sentir que se valora el esfuerzo de cada colaborador dentro de la organización.

La manera de entenderse de los empleados dentro de la empresa es muy relevante porque les ofrece una mejor manera de vivir dentro de la empresa, una manera de equiparar la vida de los empleados puede ser flexibilizar las funciones laborales y con ello se mejora la gestión en la organización.

Asimismo, la organización muestra acciones concretas de interés sobre las dificultades de sus colaboradores y mejor aun cuando estas acciones se convierten en políticas dentro de la empresa, el compromiso que manifiesta entre los colaboradores es muy elevado, porque ellos sienten que la organización muestra un apoyo para con sus dificultades.

La forma de vincular al colaborador con la organización es también ofreciéndole opciones de capacitación, esta es muy importante y con ello fidelizamos a los colaboradores generando en ellos el sentimiento de que la organización tiene una real preocupación por el desarrollo del colaborador dentro de la empresa, para que de esta forma se ejecuten las funciones, a su nivel.

Los retos dentro de las empresas son motivaciones importantes porque genera en el colaborador el sentirse importante para la misma, por ello es que estos retos deben ser alcanzables, conocer las limitaciones de cada puesto para poder diseñar las líneas de carrera acorde a los puestos y de esta manera el colaborador puede brindar todos sus talentos para la organización

Es importante brindar a los colaboradores un ambiente agradable para que puedan con trabajar con la mayor concentración posible. Una buena manera de fomentar la motivación entre los colaboradores es utilizar la Gamificación, que hace mención a introducir el juego como estrategia para lograr motivar a los empleados y así poder premiarlos al mismo tiempo salir de los problemas del día a día.

Impartir seguridad a los colaboradores, mediante la transparencia dentro de las organizaciones ayudara a que los colaboradores sientan esa seguridad.

La política de puertas abiertas siempre es una buena opción, de esta manera los colaboradores se sentirán con la libertad de poder acercarse y hablar de sus problemas sin miedos y también se eliminan la cultura del rumor.

Según Cohen (2009) citando la teoría de valores de Schwartz (1996) analizo varios valores en relación al compromiso en empleados de banca de Israel.

Nos indica que cada individuo cuenta con sus propios valores y estos inciden directamente en las empresas, estas consiguen que se genere un vínculo mayor y fuerte entre ambos.

Si en la línea de tiempo se lograr una mayor integración entre los valores y la organización, se incentivara de mejor manera la gestión del compromiso organizacional, con ello lograremos también alinear los valores de cada colaborador a los objetivos estratégicos, y de esta manera la mayoría de trabajadores mostrarán la misma disposición en relación a los mismos objetivos.

Por ello los directivos de las organizaciones conocen que deben contar entre sus filas con los recursos humanos más valiosos y competentes posibles y a su vez los trabajadores desean contar con las empresas y que estas a su vez les ofrezcan ámbitos de confianza y así generar un vínculo más fuerte entre ellos.

1.1.2. Nacional

Según INEI, El comportamiento de la población ocupada, en el trimestre Enero-Febrero-Marzo del año 2018 comparado con similar trimestre del año 2017, la población ocupada del país se incrementó en 1,4%, que equivale a 234 mil 100 personas más con empleo, con ello cada año la población que se encuentra laborando se moviliza más entre empresas buscando cual le brinda mayor estabilidad y que le ofrezca un mayor equilibrio entre sus funciones y su vida personal.

La oferta laboral para los individuos cada vez debe contar con más alternativas de equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, para que los individuos cuando estén trabajando puedan tener con un ambiente laboral que les ofrezca la seguridad necesaria para que alcancen a comprometerse con la organización.

Si estas organizaciones no logran brindar estas alternativas a los empleados solo conseguirán colaboradores insatisfechos y con ganas de dejar la empresa en la que trabajan, con baja productividad en sus funciones y frustraciones que no va poder superar hasta que busque otra empresa.

1.1.3. Local

Según el Diario Gestión, en el artículo cinco nuevas tendencias en la gestión de Recursos Humanos; señalan que la unión de la vida laboral y privada es una nueva forma de ver, esta nueva era en relación a la gestión de los recursos humanos, dado que se orienta en la totalidad del individuo donde es importante equilibrar ambos mundos de la persona tanto el personal como el profesional, estas ya no pueden estar enfrentadas o disociadas.

La vida actualmente es muy dinámica y no se detiene nunca, las personas trabajan prácticamente todo el día y poder conseguir equilibrar ambos mundos es también fortalecer los lazos entre la empresa y el colaborador.

Según el Diario Gestión, en el artículo “El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema”, nos menciona que a nivel mundial la falta de Compromiso Organizacional es una de las principales dificultades que tienen que enfrentar las empresas.

El 60% de los directivos a nivel mundial indicaron que no tienen un programa adecuado para medir el compromiso dentro de las empresas. Son muy pocas las empresas que manifiestan interés por medir, promover y controlar el compromiso organizacional, con esto la retención de los colaboradores en las empresas se elevaría mucho más, obteniendo así que las empresas mejoren tanto en productividad como en clima organizacional.

Este estudio también indica que las empresas mundiales también se están interesando por reducir el estrés laboral, por mejorar los procesos y para aliviar e equiparar ambos mundos de cada empleado.

Así mismo en el Perú, el 50% de los ejecutivos indican que el compromiso organizacional es un problema muy importante, además que dobla su número en un periodo anterior.

Según el Diario Gestión, en el artículo ¿Por qué sigo aquí? En opinión de Bernardo Sambra Gerente de la División de Gestión y Desarrollo Humano del BCP, nos habla de aquella pregunta que siempre en algún instante nos hemos hecho, el cuestionarnos el por qué estamos aún en la empresa donde laboramos, las organizaciones necesitan conseguir colaboradores comprometidos y dando siempre un poco más.

Según PwC, el 91% de las empresas hacen un enorme trabajo para minimizar la rotación de sus colaboradores a menos del 10%, en el Perú solo el 50% de las organizaciones consigue retener a su personal, para ello aplican mejoras en la gestión del clima laboral, planes de carrera y además es sumamente necesario

que los directivos generales aprueben y guíen estos cambios para darle mayor peso a esta gestión, con ello se logra de manera transversal el compromiso organizacional, dado que se le brinda al colaborador una zona de trabajo con altos estándares para que pueda desarrollar su talento y su vida al mismo tiempo.

De acuerdo con PwC, en los próximos años los millennials serán el motor laboral y esta generación reclama mucho de parte de las empresas y para que esta generación logre el compromiso organizacional necesario será muy significativo que se les brinden espacios, acciones y eventos que equilibren sus anhelos profesionales con sus anhelos personales, es una tarea importante de las próximas generaciones de ejecutivos.

Según el informe “Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016”, américa latina presenta uno de los índices de compromiso organizacional más alto, con un 72 por ciento, pero el Perú ha superado este porcentaje con un 74 % acuerdo con el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016, elaborado por Aon Hewitt, líder global en soluciones de recursos humanos.

Este artículo nos enseña que el compromiso de los trabajadores, es el nivel de vínculo emocional e intelectual de los trabajadores con la organización; el mismo que será de altos niveles si los trabajadores obtienen oportunidades de desarrollo dentro de su organización

Las empresas peruanas están trabajando en generar mayor vínculo con sus trabajadores y a su vez gestando acciones concretas para conseguir subir este indicador en sus organizaciones.

Existe una gran contraste entre ser un colaborador comprometido y un colaborador satisfecho, lo que las empresas buscan es tener colaboradores

comprometidos por que estos generan estabilidad a la organización en una etapa extensa.

De tal modo que, si las organizaciones consiguen generar ese vínculo tanto emocional como intelectual con el colaborador, se conseguirá esa estabilidad tan deseada, pero esto solo se podrá lograr si los ejecutivos de las organizaciones conocen que es lo importante para los colaboradores.

Ovosur es una empresa industrial experta en ovoproductos. Llevan más de 20 años entendiéndolos y conociéndolos a profundidad, para brindar soluciones innovadoras y eficientes a la industria de alimentos, y contribuir activamente a reducir la desnutrición.

Esta empresa tiene como un sueño primordial el contribuir, a través de su experiencia en ovoproductos, a generar un mundo con menor desnutrición y una industria alimentaria más eficaz.

Produce la mayor parte del insumo para el rubro de pastelería a nivel nacional y cuenta con una planta industrial en el distrito de chorrillos, con altos estándares en calidad y maquinarias de alta estándares para el proceso de los ovoproductos.

Su población total de colaboradores es de 150 personas, la organización de la empresa está dirigida por tres gerencias; gerencia de operaciones, gerencia de finanzas y gerencia comercial, estas dirigen toda la gestión y además cuenta con diferentes áreas de trabajo como son: gestión humana, adquisiciones, calidad, producción, desarrollo de nuevos productos, mantenimiento, comercio exterior, distribución, sistemas, tesorería, contabilidad y comercial.

1.2 Formulación del Problema.

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?

1.2.2 Problemas secundarios.

¿Cuál es el nivel del factor afectivo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?

¿Cuál es el nivel del factor de continuidad de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?

¿Cuál es el nivel del factor normativo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel del factor **afectivo** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.

Determinar el nivel del factor de **continuidad** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.

Determinar el nivel del factor **normativo** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.

1.4 Justificación e Importancia

Esta investigación podrá brindar información sobre el nivel de compromiso organizacional de la empresa privada Ovosur sa, vamos a conocer las políticas, formas y acciones de esta organización para afrontar el compromiso organizacional y como manejan dentro de la misma las actividades necesarias para fortalecerla.

Vamos a tratar de mejorar el compromiso organizacional para que se pueda ganar un vínculo asentado entre los colaboradores y la empresa, el mismo vínculo que va a conseguir que la productividad se eleve y que la organización se muestre más sólida en el futuro al respecto de este tema.

En estos últimos tiempos en el país no existen acciones concretas sobre este tema que se apliquen directamente a las organizaciones, como políticas de gestión o lineamientos que indiquen que se debe guiar a las organizaciones de tal o cual forma, hacia una mirada más equilibrada para el compromiso organizacional dentro de las empresas.

Una correcta gestión del compromiso organizacional genera una eficaz gestión de la empresa, un buen clima laboral, eleva la productividad, con lo cual las empresas que le brinden la importancia debida a este tema, serán las empresas que mejor enfrenten el futuro.

El compromiso organizacional, es un tema clave para poder gestionar las empresas en la actualidad en el mundo y que estas tengan éxito, por ello se le debe dar la validez necesaria tanto en las organizaciones como en los organismos que los manejan.

Así mismo este trabajo va a contribuir aumentar la información referida a este tema y así conseguir ofrecer un aporte a los estudiantes en adelante.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Cotrina E. 2014, Colombia, “El Rol Medidor del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers”, el objetivo buscado fue si el compromiso organizacional media la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia. La investigación fue de tipo cuantitativo, la población es de 12.500 empleados, la muestra estuvo limitada a los asesores de servicio al cliente de la empresa que a la fecha indicada fue de 7000 trabajadores de la ciudad de Medellín – Colombia. El instrumento, ejecutado fue la encuesta de satisfacción laboral SAT III (Cinzel, 2013), Escala para evaluación personal de trabajo - compromiso laboral (Cinzel, 2013), e Intención de permanencia Littlewood, 2009 y en sus conclusiones comprobaron la veracidad de su segunda hipótesis, la misma que indica que al comprobar la satisfacción laboral se corresponde positivamente con los componentes del Compromiso Organizacional (afectivo, normativo y de continuidad) esto manifestó que los colaboradores de esta organización se encontraban satisfechos con sus realidades laborales y tienen un gran vínculo de compromiso organizacional. Esto se verá evidenciado en la forma de las emociones que se reflejan en las acciones de los colaboradores para con la organización, con esto el colaborador disfruta su tiempo en la empresa y el compromiso se refuerza. Por otro lado, hace referencia al aspecto normativo que se presenta en las actitudes de lealtad y el agradecimiento de los colaboradores los mismos que por ello le retribuyen a la empresa con su permanencia, con lo cual aparece el aspecto de continuidad donde los colaboradores van a evaluar su permanencia en la organización.

Asimismo, indica la investigación que si existen bajos niveles de compromiso se manifestara en que los colaboradores tendrán bajo niveles del mismo y por ende poco interés en la empresa. Las condiciones laborales generan que los colaboradores validen los valores y los objetivos de las empresas

Casas D., Castro M. 2012, Colombia, “Compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de ambientes laborales de excelencia como generador de utilidades: estudio de casos en empresas del sector real en Bogotá región”, tuvo como objetivo determinar la incidencia del compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de ambientes laborales de excelencia como generador de utilidades, en cuatro empresas del sector real en Bogotá Región – Colombia, se utilizó una muestra que se seleccionó por medio de muestreo aleatorio simple (Pérez, 2011, p. 77), el tipo de la investigación fue organizacional, el instrumento recopilador de información a manejar en este trabajo investigativo consiste en una matriz evaluativa con diversas dimensiones de tipo organizacional, en donde se enfatiza y relaciona el compromiso de la alta gerencia con variables como clima organizacional; liderazgo del jefe inmediato; compromiso de la alta dirección, compromiso de las jefaturas; forma del trabajo; resultados; cultura de adaptación; creación de un entorno vital para los trabajadores; manejo de reuniones; manejo de datos, información y conocimiento; y gente y procesos para la innovación. De dicha matriz se desprende el indicador de compromiso de la alta gerencia (CCOREX15) para promover un ambiente laboral de excelencia, que será evaluado abarcando las percepciones de los colaboradores por medio de respuestas puntuales calificadas bajo una escala de Lickert, esta investigación ha llegado a las siguientes conclusiones se consiguió confirmar las variables necesarias para el mejor ambiente laboral para la excelencia dentro de las organizaciones, además existe un alto índice de compromiso de la altas jefaturas y a si mismo la generación de la producción dentro de estas organizaciones.

Por otra parte, si se tiene en cuenta la percepción positiva o negativa de los colaboradores, estos se comprometen con su trabajo y esto influye directamente en

todos los aspectos de la organización, como pueden ser la rotación del personal, el ausentismo entre otros.

Los colaboradores presentan interés por participar en las actividades de la organización y así esto demuestra que existe una relación directa con los objetivos de la organización, así como también si se les brinda a la autonomía y confianza, esto evidencia que se mejora enormemente la productividad, los procesos y otras acciones dentro de la empresa.

Como se evidencia en la investigación mientras más alto sea el compromiso de las altas gerencias con los objetivos de la organización estos se ven reflejados también en el desarrollo de sus actitudes y actividades, con este ejemplo los colaboradores se sienten motivados a seguir el mismo tipo de actitud y se extiende el compromiso en toda la organización.

Córdoba C. Venezuela, “Compromiso Organizacional en los empleados contratados por empresas de trabajo temporal” cuyo objetivo fue determinar los grados de compromiso que desarrolla el trabajador hacia la empresa de trabajo temporal y hacia la empresa usuaria, la muestra que se utilizó fue una cantidad representativa la cual corresponde a 131 colaboradores se realizó mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional como instrumento se utilizó el método de escalamiento tipo Likert, la muestra se repartió en 3 grupos de estudio: continuidad, normativo y afectivo, que se toman de la variable compromiso organizacional, las conclusiones de esta investigación nos muestran que el componente más predominante fue la afectiva, esto muestra que la relación entre colaboradores y la organización es muy buena. El componente continuo mostro niveles muy bajos debido a su contrato temporal, es evidente que los colaboradores se sienten con mucha inestabilidad y siempre tienen presente el buscar de ser ingresados en la planilla de la empresa.

El componente normativo, indico que obtuvo un nivel medio lo cual indica que los colaboradores muestran una relación muy fuerte evidenciando obligación y lealtad

para la organización, dado las expectativas que tienen los colaboradores con la empresa y su condición de temporales.

Crespo C. 2016, México, “Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P” el objetivo presentado por esta investigación es el de determinar el clima y compromiso organizacional que prevalece en una empresa manufacturera ubicada en la ciudad de San Luis Potosí, así como la correlación que existe entre ambos conceptos, a fin de proveer información útil para implementar estrategias que mejoren el clima y afianzar el compromiso organizacional de los trabajadores de dicha empresa, el tipo de muestreo fue no probabilístico intencional, la muestra que se consideró para encuestar fue a todos los trabajadores de la empresa, tanto sindicalizados como de confianza, se puede observar que se utilizó un censo, el instrumento que se aplicó un cuestionario que mide la relación entre las variables: a) características personales, b) clima y c) compromiso organizacional, en una empresa mediana manufacturera ubicada en el Parque Industrial Millenium de la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P. Para las variables de clima y compromiso organizacional se estableció un escalamiento de Likert con siete opciones de respuesta que fueron: 1. Nunca, 2. Muy raramente, 3. Raramente, 4. De vez en cuando, 5. A menudo, 6. Muy a menudo, y 7. Todo el tiempo. Las conclusiones que esta investigación obtuvo fue que el clima organizacional es una visión de cada trabajador, de esta manera en relación al compromiso organizacional las características mencionadas en el estudio tales como género, nivel de puesto y otros, si pueden estar relacionadas con la investigación, en cuanto a la variable genero indican que los hombres son los que se sienten más comprometidos con la organización y por esta razón han encontrado una diferencia entre los conceptos mencionados, en la relación de las variables.

El mayor compromiso encontrado en la investigación fue el componente afectivo, así como el de menor nivel encontrado fue el normativo. Esta investigación

comprobó que si existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en esta empresa evaluada.

Ramírez E. 2011, España, “La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México” el objetivo de esta investigación es conocer en profundidad algunos aspectos de las relaciones entre los integrantes de la micro, pequeña y mediana empresa para ofrecer una propuesta de implantación de sistemas que apoyen el proceso del aprendizaje organizativo, el tipo de investigación fue cuantitativo, la muestra que se considero fue de 134 por medio del levantamiento de un censo, el instrumento que se usó fue la encuesta, se partió de la revisión de estudios empíricos elaborados sobre el tema planteado, de ahí se seleccionaron los instrumentos que registraron un mayor grado de confiabilidad en su aplicación, y se le dio preferencia a aquellos cuestionarios que ya habían sido probados en México (Mercado, 2002; Peña, 2000; Resenos y Sotomayor, 2001) y sobre todo en la Pyme (Arias Galicia, 2005; Belausteguigoitia, 2000), llegaron a las siguientes conclusiones indican que con la segunda hipótesis se mencionaba que el compromiso como un factor que afectaría de manera positiva las correlaciones encontradas entre los componente afectivo y con los estilos de aprendizaje como son experto, experimentador e innovador, así como el componente normativo indica que a mayor compromiso se tendrá un mejor resultado para las empresas. El compromiso afectivo alcanzo niveles altos relacionados con la antigüedad de los colaboradores lo mismo que indica que los colaboradores con mayor tiempo en la empresa, los mismos que sienten que perderían mucho al dejar sus puestos de trabajo.

2.1.2 Nacional

Paredes A. 2018, Perú “Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja” el objetivo general fue determinar el nivel compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Trade marketing en san Borja, la muestra que utilizaron fue de una población conformada por 70 trabajadores lo cuales pertenecen al área comercial, que oscilan en edades de 19 a 45 años de una empresa de Trade marketing en san Borja, El muestreo es censal que según López (1999), el instrumento ejecutado fue la técnica de recolección de datos para esta investigación será la escala de cuestionario organizacional de Meyer y Allen (CCO) que tiene como misión revelar el tipo de compromiso organizacional que manifiestan las personas con su empresa. Puede administrarse de manera individual y grupal, llegaron a las siguientes conclusiones indicando que el nivel de compromiso es favorable, tanto el componente afectivo y continuidad, el componente normativo salió desfavorable.

Cainicela F., Perú Pazos P., 2016 “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, la muestra estuvo compuesta por 150 profesionales de ambos sexos altamente especializados de una población total de 350 trabajadores de las posiciones con gran importancia de la empresa. El muestreo seleccionado para la investigación fue de tipo intencional, como instrumento se consideró como referencia el Cuestionario de Propensión al Abandono de la Organización (PAO) elaborado por González-Romá, Merí, Luna y Lloret en 1992, el cual estima el grado de intención a dejar la empresa por parte de los empleados. Este cuestionario tiene seis ítems, de los cuales uno es negativo. Las conclusiones a las que llegaron indican que no se evidencia una correlación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y la intención de rotación. Existe una relación alta muy significativa entre el componente afectivo del compromiso organizacional y los factores

intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, existe una relación alta y muy significativa entre el componente normativo del compromiso organizacional y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral. Existe una relación alta y muy significativa entre el componente de continuidad del compromiso organizacional y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

Ríos T., 2016, Perú “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa inversiones mineras los ángeles; carhuaz, Áncash” el objetivo general fue determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, la muestra fue un sub grupo de la población del cual se recabaron los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, 2010), en el caso de estudio se considera el tamaño de la muestra al total de la población, es decir, a los 24 trabajadores; en este caso se trató de una muestra tipo censal. Se utilizaron como instrumento dos cuestionarios, la primera sobre calidad de vida laboral (cvp 35) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Las conclusiones indicaron que ha quedado establecido que existe relación efectiva y explicativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, Carhuaz. Mediante el valor del chi cuadrado de 21.867, todo esto con una confianza del 95%, esto ha sido posible por el empleo de test validados y confiables en la investigación, como son el CVP 35 y el test de compromiso organizacional de Meyer & Allen. Se ha logrado determinar la existencia de relación directa entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, esto también con un nivel de confianza del 95%. Queda establecida la existencia de relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con un nivel de significancia de 0.05 y un valor de chi cuadrado de 18.222 y una confianza del 95%. Se ha cumplido con el segundo objetivo específico de investigación de este modo. Respecto al tercer objetivo específico de investigación, se ha determinado que existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016, con una confianza del 95%.

Figuroa L. 2016 Perú, “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ilf agroindustrial e.i.r.l.” el objetivo general de la investigación es fundamentar de qué modo la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L. en el período 2016, la población está compuesta por 18 trabajadores de todos los niveles ocupacionales pertenecientes a ILF Agroindustrial. Con una edad no menor de 18 años, las edades de los participantes están comprendida entre 24 y 66 años. Todos los participantes tienen como mínimo tres meses laborando. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, los instrumentos ejecutados fueron Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989) y Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). La investigadora llegó a la siguiente conclusión, que teniendo en cuenta el objetivo general la satisfacción laboral incide en el compromiso de la organización, por ello, menciona que el compromiso organizacional está claramente ligado con los trabajadores con un elevado índice de bienestar laboral. En la investigación menciona que la relación entre las variables satisfacción laboral y componente afectivo es significativamente positiva.

En relación a la satisfacción laboral en cómo incide en el componente continuo este incide significativamente, los colaboradores tienen un compromiso organizacional neutral, pero se evidencia que puede mejorar estos indicadores, la investigación indica que esto se debe a que el trabajo puede ser un poco monótono.

El componente normativo, se evidencia que cuenta con un índice importante dado a que cuentan con la oportunidad de actualizarse.

Chirinos D. Vela J., 2017, Perú “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima metropolitana” el objetivo principal de esta investigación fue describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. La muestra que se utilizó fue una muestra de 209 trabajadores de instituciones nacionales y trasnacionales, de ambos sexos y distintas edades. El tipo de estudio es descriptivo simple y permitió identificar el tipo de compromiso más

y menos predominante en el que se ubican los sujetos. Se ha utilizado para la recolección de datos el instrumento de Meyer y Allen (1991). Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación, indican que se evidencia un índice alto de vínculo afectivo, en cuanto a los componentes de normativo y continuidad el vínculo es promedio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Compromiso Organizacional

Según Steers (1971) Arias (2001) nos indica que el compromiso organizacional representa la fuerza de identidad y el vínculo que representa a los trabajadores para con su organización.

Según Bayona, Goñi y Madorrán (2015) Mathieu y Zajac (1990), nos menciona que el Compromiso Organizacional como ese lazo importante del trabajador para con su empresa.

Según Arciniega (2002) nos refiere que el compromiso organizacional es un grupo de vínculos que manifiestan los trabajadores en relación a su empresa.

Según Becker (1960) manifiesta que el compromiso aparece en los colaboradores cuando ellos presentan interés por mantenerse en la empresa y esto perdura en el tiempo.

Según O'Reilly y Chatman (1986) refiere que el compromiso organizacional es un elemento psicológico de los trabajadores el cual indica un sentimiento de pertenencia para con la institución.

Según Meseguer Albert (2011) indica que el compromiso organizacional se refiere a la fuerza de voluntad de cada colaborador en ejecutar un plus adicional a sus tareas diarias.

Según Meyer, Becker y Van Dick (2006). Estos autores coinciden en definir el compromiso organizacional como un objetivo que mantiene el colaborador del que posteriormente se va evidenciar acciones en concreto, se evidencia dos puntos importantes como son los objetivos de cada colaborador y la fuerza que colocan en alcanzar sus objetivos, esto genera que el compromiso organizacional se consolide.

2.2.2 Relevancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se presenta en las organizaciones como un beneficio importante, por el solo hecho de contar con él, al mismo tiempo el compromiso organizacional es sumamente relevante dado que el colaborador brinda a la empresa lo mejor de su valor como profesional en contraprestación de las motivaciones y bienestar que le brinda a la organización.

Las motivaciones que la empresa les brinda a los colaboradores terminan por generar el compromiso de cada colaborador y esto se evidencia en la permanencia de ellos en las empresas, de esta forma el trabajador no se verá tentado en cambiar de organización.

Una característica importante de compromiso organizacional es el de tener la opción de poder elegir donde quedarnos, esta libertad de cada trabajador es lo que brinda la flexibilidad en el mercado laboral actual, más aun con la generación de los milenillas que tienen muy presente esta característica, con lo cual las organizaciones deben brindar espacios de trabajo más motivadores, creativos y empáticos para que el colaborador refuerce sus objetivos personales y los alinee con los objetivos de la empresa, con ello se apunta hacia una misma dirección.

El compromiso organizacional se afianza con la interrelación de los objetivos tanto organizacionales y personales, con esto ambos, es decir colaborador y organización miran hacia un mismo objetivo, un mismo destino y con ello el éxito de ambos está bien encaminado.

También es muy relevante considerar que el compromiso organizacional también genera un ambiente laboral óptimo, dado que los colaboradores se sienten más identificados, esto genera que puedan dar buenos comentarios acerca de su organización y de porque se sienten cómodos en ella. Así mismo la empresa puede retener a sus mejores talentos y con ello seguir fortaleciendo su compromiso organizacional.

La preocupación de la organización hacia el colaborador debe ser lo más honesta posible, con lo cual los colaboradores, así cada colaborador puede brindar sus mejores capacidades y brindarlas a la empresa de forma autentica y no de forma obligatoria.

2.2.3 Consecuencias que impactan del Compromiso Organizacional

Las consecuencias del compromiso organizacional, son importantes para el desarrollo de la organización, podemos a ver los resultados que más inciden en el trabajador.

Grupos de trabajo con más eficiencia y productividad: cuando las organizaciones manejan un nivel alto de compromiso laboral esto se ve reflejado directamente en la productividad de la misma, dado que los colaboradores brindan al máximo sus talentos para llegar a los objetivos estratégicos.

Trabajo con libertad: cuando una empresa maneja un nivel importante de compromiso organizacional, mejorar la calidad del trabajo de cada colaborador, estos trabajan con más libertad para desarrollar sus funciones y poder manejarse con libertad dentro de cada empresa.

Bienestar mental: cuando una empresa se preocupa por el compromiso organizacional de su organización se ve reflejado en el bienestar mental de sus colaboradores, ellos se muestran continuamente con buen humor, felices, con actitud positiva, hacia su trabajo y su entorno.

Rotación y Ausentismo: el compromiso organizacional mejora de forma significativa los niveles de ausencia de los colaboradores y la rotación de personal dentro de las empresas, los trabajadores comprometidos no se ausentan de su trabajo sin algún motivo importante y menos aún piensan en dejar su trabajo por otro.

Seguridad Ocupacional: cuando existe un compromiso elevado los colaboradores se preocupan en conocer los riesgos de su trabajo y no se exponen a ellos, se informan y a su vez indican a sus colegas que estén atentos, ante cualquier situación de riesgo eminente.

Optimismo y equilibrio entre la vida laboral y la vida personal: tener un equilibrio entre ambos aspectos de la vida de los colaboradores y adicionalmente tener un ambiente laboral agradable y colaboradores comprometidos generar personas optimistas y con ganas de trabajar, cada día más comprometidos con su vida personal y con sus actividades dentro de su centro laboral.

Buen servicio al cliente: cuando una organización cuenta con colaboradores comprometidos, la atención hacia los clientes es de un alto nivel dado que los colaboradores solo van a querer demostrar a los clientes que la empresa donde laboran es un ambiente cálido y un clima laboral óptimo.

Aumento económico de la empresa: el compromiso organizacional desarrolla un incremento en la economía general de las empresas. Dado que la productividad de cada colaborador mejora por ende también se elevan el ingreso de la organización.

2.2.4 Desarrollo de los tres componentes del compromiso organizacional según Meyer y Allen

2.2.4.1 El compromiso afectivo

Nos explica que el compromiso afectivo es como la fuerza de cada colaborador para poder vincularse con la organización con la que pertenece y su entrega para con ella. Nos presenta 3 factores:

- Importante convicción y vinculación con los objetivos estratégicos, así como también con los valores de la organización.
- Interés por demostrar un plus adicional en pro de la organización.
- El permanente interés de pertenecer a la organización.

Este compromiso nos presenta el hecho de los vínculos emocionales íntimamente interrelacionados con la organización, sintiendo a la organización como parte de ellos y así mismo esta les brinda bienestar y les ayuda a alcanzar sus metas.

Una característica de estos colaboradores es que casi siempre ellos no sienten incomodidad al hablar con libertad sobre lo orgullosos que se sienten de pertenecer a esta organización, estos colaboradores son de carácter empáticos con cualquier situación que acontece dentro de la misma.

Es para estos colaboradores muy importante como dice el dicho “ponerse la camiseta” ante cualquier cambio imprevisto que ocurra en la organización, dado que para esos colaboradores es una situación que les afecta directamente, al menos así lo sienten.

Por ello es muy importante que las organizaciones cuenten con esta forma de compromiso dado que este les ofrece a las organizaciones un capital humano de confianza y contar con este personal les permitirá alcanzar sus objetivos.

2.2.4.2 El compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad nos menciona que cada colaborador analiza detenidamente sus beneficios y desventajas ante la posibilidad de continuar o no en la organización, que costo le llevaría tomar la decisión de abandonar la organización

El análisis que el colaborador realiza previo a tomar una decisión es en varios aspectos, tales como económicos, físicos, emocionales, salud mental, bienestar entre otros.

Los colaboradores identificados en este tipo de compromiso a diferencia del compromiso anterior, estos colaboradores son más pragmáticos y los movilizan los costos materiales.

En este compromiso los colaboradores siempre van a dar lo estricto y necesario de sus talentos ante la empresa dado que siempre están evaluando las posibilidades con las que cuentan ante el mercado en comparación con las que les brinda la empresa.

Las organizaciones no deberían contar con este tipo de colaboradores dado que estos no muestran interés, ni pertenencia con la organización, no se involucran, no participan, son agentes tóxicos para la organización, y con ello estos colaboradores están a la espera de una mejor propuesta y dejar la organización cuando tengan una mejor propuesta.

También es importante tener presente que cuando se hace una mala selección de personal, cuando estos abandonan la organización, los gastos en los que incurre la misma son importantes, por ello es importante valorar muy bien a los candidatos antes de incorporarlos a la organización.

2.2.4.3 El compromiso normativo

Este compromiso nos hace referencia a la obligatoriedad del vínculo con la organización, una obligación desde el aspecto moral, estos colaboradores creen que su permanencia en la organización es lo correcto, dado que la empresa les brinda varias posibilidades y por ellos creen estar en deuda con ella, con esta actitud el colaborador se convierte en un empleado leal a la organización.

2.2.5 Teoría X e Y de McGregor

La teoría X nos muestra a un colaborador que no tiene interés en su trabajo, sin motivación, manipulado y además de ello el colaborador no muestra ningún interés en mejorar esta situación.

Lo que moviliza a este tipo de colaboradores son las situaciones económicas, entre otras.

Mayormente este tipo de colaboradores pertenecen a organizaciones que implantan el control para sus colaboradores, siempre indican que deben realizar y que no. Solo les interesa que los colaboradores cumplan sus funciones para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos y consigan alcanzar el éxito.

La teoría Y nos menciona que las organizaciones pueden cooperar todos juntos, nos indica que los colaboradores son conscientes de sus potenciales, objetivos, logros, etc.

La idea principal de esta teoría es que cada colaborador alcance sus objetivos al mismo tiempo que la empresa alcanza los suyos, por ello los trabajadores son una parte principal en la empresa.

La característica de esta teoría es que todos dentro de ella participen de forma autónoma, a diferencia de la teoría X que emplea mayor control sobre los colaboradores.

Las organizaciones que optan por manejarse dentro de la teoría Y los colaboradores se mostraran más comprometidos, dado que se acompañan juntos en cuanto a los objetivos antes mencionados, además el clima laboral es cada día mejor y fortalecido por ambas partes.

McGregor, explico en el desarrollo de sus teorías que es importante que las empresas cambien sus modos de interactuar con sus colaboradores para el beneficio de ellas mismas, dándoles a los colaboradores el espacio y valor que ellos merecen. Asimismo, también nos indica que la teoría Y es la que más se usa por las áreas de recursos humanos.

Así mismo este autor nos menciona que es responsabilidad de las gerencias de ofrecer un adecuado ambiente laboral para que cada colaborador pueda ofrecer a la organización sus mejores potenciales.

También nos menciona que para cada teoría habrá un determinado tipo de colaborador, cada uno en la teoría que su organización le ofrezca también va a poder brindar sus potencialidades.

2.2.6 Teoría de Herberg (1957)

Este autor realizó una modificación a la teoría de Maslow y de esta modificación nos indica que existen 2 factores de la motivación, las mismas que nos ayudan a comprender las motivaciones de los colaboradores dentro de las organizaciones:

2.2.6.1 Factores extrínsecos (higiénicos)

Nos menciona que la insatisfacción de los colaboradores, se evidencia dentro de los ambientes donde realizan sus funciones. Como principales factores extrínsecos podemos indicar los siguientes; la forma de dirigir a los colaboradores, las condiciones de seguridad laboral, la remuneración, lo que ofrece la empresa como un plus adicional (beneficios).

Tal como lo menciona este factor en su nombre hace referencia a toda acción externa que alienta al colaborador en intercambio por ejemplo de su puesto de trabajo, otros autores indican que alientan a sus colaboradores en forma de acciones positivas o negativas.

Para este autor, este factor es óptimo, pero solo se enfoca en evitar la insatisfacción de los colaboradores, pero no logran concretamente la satisfacción y además en el tiempo no perdura. Y por el contrario si los factores extrínsecos son pobres solo se consigue que los colaboradores estén insatisfechos.

2.2.6.2 Factores intrínsecos (motivacionales)

Este factor nos menciona que está relacionado con la satisfacción en el puesto y en relación a las funciones que realiza.

Aquí el colaborador tiene el control de las motivaciones dado que depende de las acciones que el ejecuta.

Se involucran muchas emociones en este factor interrelacionadas con el crecimiento profesional, de cada colaborador, también con la autorrealización.

Herzberg, nos menciona que este factor es más profundo y duradero, pero esto depende si son positivos o negativos, de ser positivos generar en los colaboradores satisfacción y si son negativos obstruye la satisfacción, también por ello el autor los llaman factores de satisfacción.

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1 Compromiso organizacional

Según Blau y Boal (1987), el compromiso organizacional indica el nivel de intención en la participación de un colaborador y su vínculo en mención a la empresa. Esto se refleja en la actitud del colaborador para realizar un esfuerzo grande para bien de la organización, alineado a su visión y misión corporativa y con esto manifestando su interés de seguir en la empresa.

Según Amorós (2007), menciona que un paso más allá del vínculo de lealtad llegando a la interacción con las metas de la organización y así logra llegar a la organización como un todo, es decir ya no tiene que ver exclusivamente con el trabajo, por ende indica que las fuentes de compromiso organizacional son cambiantes entre personas, al principio es un tema personal, de cómo cada quien valora y reacciona ante cualquier estímulo dentro de la organización y después con experiencias ya ganadas la interpretación del compromiso organizacional, va a tener otra reacción ante este concepto, dado que esas experiencias sean buenas o malas van a influir la nueva reacción, ante este concepto.

Según Hellriegel (1999), indica que el compromiso organizacional es el nivel de interés de la participación de un trabajador y su nivel de identificación para con la

empresa, su característica principal es la formar y aceptar los valores, metas de la empresa, así como también la forma de presentar su esfuerzo por lograr el bien colectivo en la empresa.

Chiavenato (1992), menciona que el compromiso organizacional es la forma sentimental y la manera de comprender el desarrollo de la organización, Chiavenato también llama al compromiso organizacional como “ciudadanía organizacional”. La misión y la visión de la organización son a lo que las organizaciones apuntan entonces estos también deben ser una visión a la que apunten todos en la organización, en cada individuo y en cada grupo.

Según Pilar Jericó (2000), menciona que el compromiso organizacional es como una relación de pareja, y que la misma puede ser de tres tipos crecimiento, separación o “infidelidad” (seguir en la empresa, pero analizando irse a otra). Manifiesta también que el compromiso organizacional involucra cuanto es la entrega de los trabajadores para con sus empresas y que este compromiso es respuesta de los incentivos para incentivar la permanencia en los trabajadores. Así mismo hace diferencia entre un colaborador comprometido y uno satisfecho, nos menciona que los colaboradores satisfechos no dan el aporte de valor necesario para poder manifestar que está comprometido.

Según Meyer y Allen (1991), manifiesta que el compromiso organizacional es una fase psicológica que se muestra en la interrelación del colaborador y la organización la misma que se muestra con la permanencia de los mismos dentro de sus organizaciones.

Según Davis y Newstrom (2000), nos dice que el compromiso organizacional se puede identificar como un grado de identidad o vínculo que presenta el colaborador con su organización, nos menciona su nivel de permanencia dentro de la empresa.

Según Henriquez (2002), este autor nos indica que el compromiso organizacional se evidencia en la actitud de los colaboradores, nos muestra que los colaboradores con esta actitud más comprometida se vinculan directamente con los objetivos organizacionales, y con ello su nivel de pertenencia se ve claramente identificado.

Según Robbins (1998), menciona que el compromiso organizacional se puede definir como un estado donde el colaborador se vincula con la organización tanto en sus objetivos estratégicos, su visión y así continuar dentro de la misma. Así mismo menciona que un índice elevado de compromiso organizacional dentro de las empresas indica que cada colaborador debe vincularse con su propio trabajo y así también debe contar con una alta vinculación con la institución.

Según Ruiz de Alba (2013), nos menciona que, si una organización logra un alto índice de compromiso organización, será debido a que sus colaboradores desarrollaron estrategias muy efectivas de mejoras en la comunicación interna y así también un interés por los clientes internos.

2.3.2 Compromiso Afectivo

Se refiere a la parte emocional de cada colaborador que los mismos presentan y desarrollan dentro de la organización. Esto se manifiesta en función a las motivaciones y satisfacciones que les presentan las organizaciones. Con ello los colaboradores tienen ánimos de su tiempo en la organización, los colaboradores que presenten este factor son personas que manifiesta su felicidad de pertenencia a esta organización.

Existen tres características de este factor; 1) estos colaboradores presentan una importante certeza y así mismo aceptan los objetivos de la organización, 2) presenta un esfuerzo adicional al común de los colaboradores y esto va siempre en beneficio de la organización, 3) y por último el importante interés de permanencia dentro de la empresa.

2.3.3 Compromiso de Continuidad

Este factor nos indica la capacidad de los colaboradores para reconocer los aspectos tanto de finanzas, físicos y psicológicos de la organización, así como también las escasas opciones en el mundo laboral para conseguir otra alternativa de empleo. El colaborador valora todo el tiempo que le ha otorgado a la organización

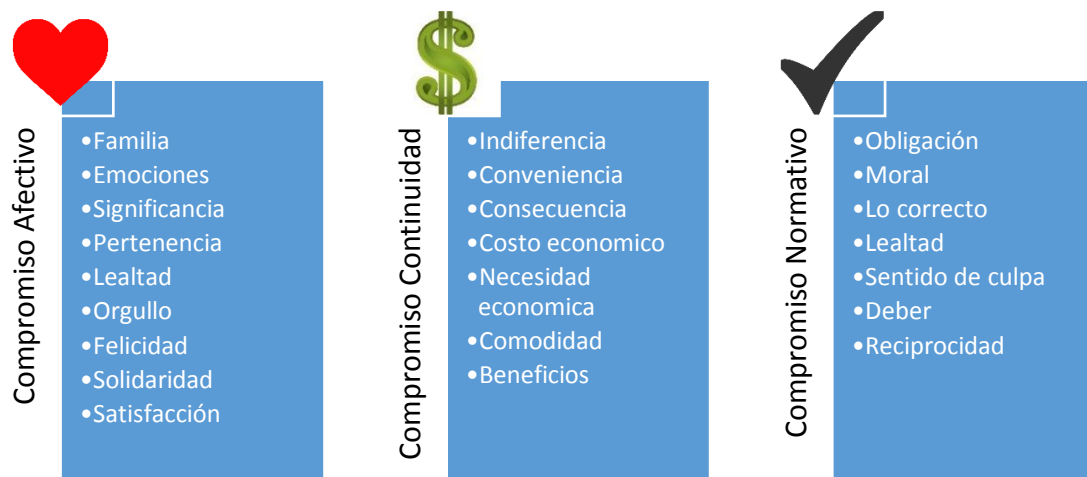
y con ello lo ve como una inversión. Por ende, es más difícil la movilidad entre empresas.

2.3.4 Compromiso Normativo

Presenta este factor como la forma de creer en la lealtad de la organización, con lo cual se genera una fuerte unión y vínculo de pertenecer a la organización. Este se deviene de un sentimiento de deuda hacia la organización dado que el colaborador asume que las opciones que le brinda la organización son una oportunidad para su desarrollo.

Figura N° 1 - Cuadro explicativo de Componentes de la Escala de Compromiso

Organizacional de Meyer y Allen.



CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.3.1 Tipo

Esta investigación es de tipo descriptivo. Según Méndez (2003) menciona que esta investigación es utiliza acciones sistemáticas que evidencian el accionar de los fenómenos investigados. Según Dankhe 1986, nos indica que esta investigación percibe y especifica el actuar de un individuo sin incidir de manera alguna en su forma. Su objetivo es conseguir el detalle de lo principal de los grupos sociales, o cualquier otro fenómeno de investigación.

3.3.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental; Según Hernández, Fernández y Bautista (2003) indican que la investigación no puede ser manipulada, solo observada tal y como se encuentra en su ámbito natural para después ser analizada. Según Méndez (2003) nos menciona que el diseño de la investigación no experimental es cuando se analiza el fenómeno de investigación sin manipularlo.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población estudiada, es de 40 colaboradores lo cuales pertenecen a la gerencia de administración y finanzas, que oscilan en edades de 25 a 42 años, son 30 varones y 10 mujeres, en la empresa privada Ovosur SA.

3.2.2 Muestra:

En esta investigación se ha usado el muestreo de tipo censal. Según López (1999) nos indica que es el segmento que representa a la población, lo que se interpreta como que esta muestra elegida, es el total de la población a estudiar.

Se eligió al 100% de la población de la gerencia de administración y finanzas de la empresa privada Ovosur SA.

3.3 Variable y su desarrollo.

Esta investigación tiene como variable el compromiso organizacional, entendiendo por ello la capacidad de los colaboradores de vincularse con sus organizaciones en diferentes ámbitos, tales como lo son el afectivo, normativo y el de continuidad.

Tabla N°1

Variable	Dimensiones	Peso	Nº de Ítems	Indicadores	Niveles
Compromiso Organizacional Según Blau y Boal (1987), el compromiso organizacional indica el nivel de intención en la participación de un colaborador y su relación con la identidad ante la organización. Esto se refleja en la actitud del colaborador para realizar un esfuerzo grande para bien de la organización, alineado a su visión y misión corporativa y con esto reflejando su intención de permanencia en la organización.	Afectivo: se refiere a la parte emocional de cada colaborador que los mismos presentan y desarrollan dentro de la organización. Esto se manifiesta en función a las motivaciones y satisfacciones que les presentan las organizaciones. Con ello los colaboradores tienen ánimos de su tiempo en la organización, los colaboradores que presenten este factor son personas que manifiesta su felicidad de pertenencia a esta organización.	33.33%	6	Compromiso Afectivo 1,2,3,4,5,6,7 - 3 ítems inverso 3,4,5	(1) En total desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo. (4) De acuerdo. (5) En total acuerdo.
	Continuidad este factor nos indica la capacidad de los colaboradores para reconocer los aspectos tanto de finanzas, físicos y psicológicos de la organización, así como también las escasas opciones en el mundo laboral para conseguir otra alternativa de empleo. El colaborador valora todo el tiempo que le ha otorgado a la organización y con ello lo ve como una inversión. Por ende es más difícil la movilidad entre empresas.	33.33%	6	Compromiso de continuidad 8,9,10,11,12,13	(1) En total desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo. (4) De acuerdo. (5) En total acuerdo.
	Normativo presenta este factor como la forma de creer en la lealtad de la organización, con lo cual se genera una fuerte unión y vínculo de pertenecer a la organización. Este se deviene de la un sentimiento de deuda hacia la organización dado que el colaborador asume que los opciones que le brinda la organización son una oportunidad para su desarrollo	33.33%	6	Compromiso Normativo 14,15,16,17, 18	(1) En total desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo. (4) De acuerdo. (5) En total acuerdo.
		100%			

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

Se utilizó como instrumento la escala de cuestionario organizacional de Meyer y Allen (CCO) su objetivo es conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los colaboradores con su organización.

Puede administrarse de manera individual y grupal.

El tiempo para la aplicación es de 15 minutos.

Está conformada por 18 ítems, compuestos en 3 áreas:

Compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

3.4.1 Ficha Técnica

Nombre del Test: Cuestionario del compromiso organizacional

Nombre / Autores: Meyer y Allen

Origen: Estados Unidos

Particularidad: Instrumento de información psicológico

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización.

Estructuración: 3 componentes (consta de 18 ítems)

- Componente afectivo = 6 ítems
- Componente de continuidad = 6 ítems
- Componente normativo = 6 ítems

Escala tipo: Likert Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: Aproximadamente 15 minutos

Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

Edad: 17 en adelante

La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen tercera versión (1997) fue traducida al español por Arciniega y Gonzáles (2006), quienes formularon los 18 ítems en positivo.

3.4.2 Adaptación en el Perú

En el Perú, Montoya (2014) adaptó el instrumento en una muestra de 642 trabajadores de un contact center de Lima metropolitana. La escala cuenta con 3 dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad.

Todos los ítems del cuestionario responden a una escala tipo Likert, con 5 alternativas donde: (1) En total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo, (4) De acuerdo, (5) En total acuerdo.

A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor. Para realizar la validación de constructo de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, Montoya (2014) primero realizó tres extracciones con diferentes tipos de rotación: la Oblimin directa, la Varimax y Quartimax.

Montoya observa que la mayoría de los ítems se concentran en el primer factor, y el tercer factor no tiene mayor relevancia en la acumulación de varianza de las variables, esto le llevó a descartar el modelo de tres factores.

En base a estos resultados, tomó la decisión de hacer un nuevo análisis con 2 factores, y obtiene que la variable representada en la pregunta 2 (ítem 2: “Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella”), tiene un porcentaje de

variabilidad menor al 30% por lo que decide eliminarlo del análisis, ya que no contribuye con el modelo factorial.

Finalmente, procede a realiza otro análisis con Rotación Oblímin, eliminando la pregunta 2.

3.4.3 Validez y Confiabilidad

Se puede observar que, a nivel de compromiso general, la fiabilidad es muy buena con un Alfa de 0.926, del mismo modo, las sub-escalas están representadas por una fiabilidad adecuada. La sub escala de compromiso afectivo/normativo arroja un alfa de 0.932 y la sub escala de continuidad, un alfa de 0.779. A pesar de que en la muestra de Montoya no se corroboró la réplica de la teoría de los 3 factores con 18 ítems. Se demostró que más se acomodaba con la teoría de los 2 factores con 18 ítems. Lo cual será utilizada en la investigación.

3.4.4 Elaboración de Baremos

Baremos para el cuestionario de compromiso organizacional

Tabla N°2

Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional (general)
30 - 25 Muy favorable	30 - 25 Muy favorable	30 - 25 Muy favorable	90 - 73 Muy favorable
24 - 19 Favorable	24 - 19 Favorable	24 - 19 Favorable	72 - 55 Favorable
18 - 13 Desfavorable	18 - 13 Desfavorable	18 - 13 Desfavorable	54 - 37 Desfavorable
12 – 7 o menos Muy desfavorable	12 – 7 o menos Muy desfavorable	12 – 7 o menos Muy desfavorable	36 – 19 o menos Muy desfavorable

CAPITULO IV

Análisis de la Resultados

4.1 Procesamiento de los resultados.

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas: Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

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

4.2 Presentación de Resultados.

Tabla N°3

Estadísticas descriptivas de la variable de investigación Compromiso Organizacional.

Estadísticos

PUNTAJE TOTAL

N	Válido	40
	Perdidos	0
Media		59,05
Mínimo		31
Máximo		83

El estudio realizado de 40 sujetos, sobre el Compromiso Organizacional como interpretación los siguientes datos:

Una media de 59,05 se categoriza como “Favorable”

Un valor mínimo de 31 que se categoriza como “Muy Desfavorable”

Un valor máximo de 83 que se categoriza como “Muy Favorable”

Tabla N° 4

Estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al compromiso organizacional:

Estadísticos

	Compromiso Afectivo	Compromiso Continuidad	Compromiso Normativo
N Válido	40	40	40
Perdidos	0	0	0
Media	19,45	20,25	19,35
Mínimo	7	11	10
Máximo	26	28	29

En los factores que abarcan el compromiso organizacional podemos observar los siguientes resultados:

En el componente de Compromiso Afectivo se puede observar:

Una media de 19,45 que vendría a categorizar como “Favorable”

Un mínimo de 7 que se categoriza como muy “Muy Desfavorable”

Un máximo de 26 vendría a categorizar como “Muy Favorable”

En el componente de Compromiso Continuidad se puede observar:

Una media de 20,25 que vendría a categorizar como “Favorable”

Un mínimo de 11 que se categoriza como muy “Muy Desfavorable”

Un máximo de 28 vendría a categorizar como “Muy Favorable”

En el componente de Compromiso Normativo se puede observar:

Una media de 19,35 que vendría a categorizar como “Favorable”

Un mínimo de 10 que se categoriza como muy “Muy Desfavorable”

Un máximo de 29 vendría a categorizar como “Muy Favorable”

En cuanto a los resultados que se mencionaron, seguidamente, veremos las tablas estadísticas para poder verificar el alto índice, que refiere a los componentes del compromiso organizacional y sus niveles.

Tabla N°5. Resultados del puntaje total del Compromiso Organizacional.

NIVEL PUNTAJE TOTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	2	5,0	5,0	5,0
	Desfavorable	10	25,0	25,0	30,0
	Favorable	26	65,0	65,0	95,0
	Muy Favorable	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

El 65%, corresponde a la categoría “Favorable”.

El 25%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.

El 5%, corresponde a la categoría “Muy favorable”.

El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

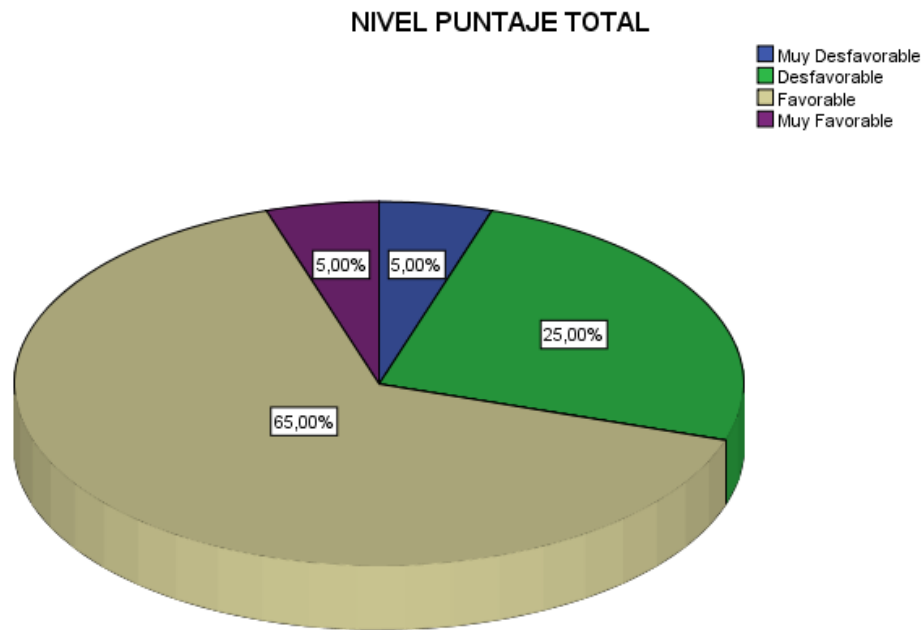


Figura 2. Resultados del puntaje total del Compromiso Organizacional.

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 65%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

Tabla N°6. Resultados del componente Afectivo del Compromiso Organizacional.

NIVEL COMPROMISO AFECTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	2	5,0	5,0	5,0
	Desfavorable	14	35,0	35,0	40,0
	Favorable	18	45,0	45,0	85,0
	Muy Favorable	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 45%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 35%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.
- El 15%, corresponde a la categoría “Muy favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

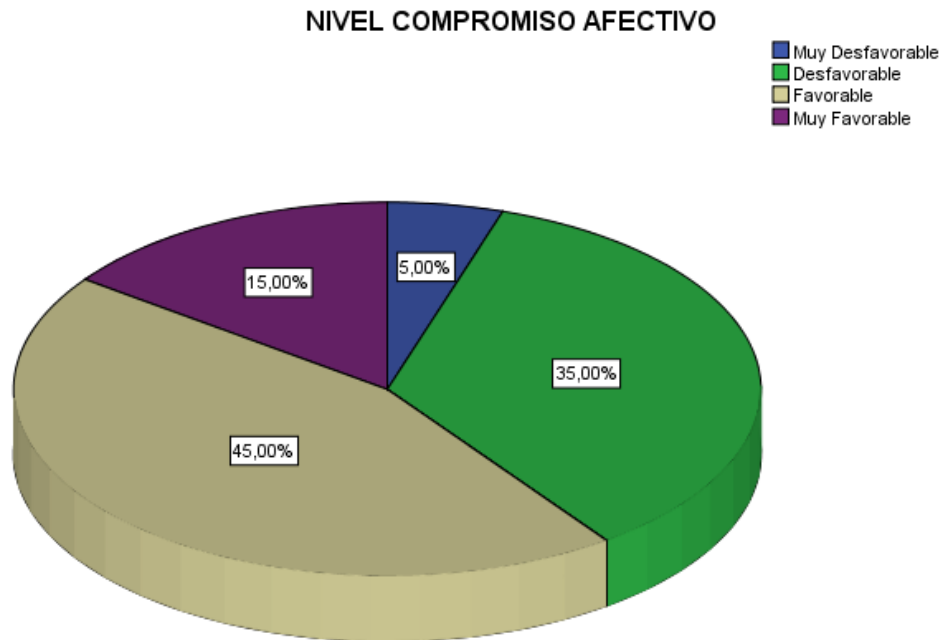


Figura 3. Resultados del componente Afectivo del Compromiso Organizacional.

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 45%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

Tabla N°7. Resultados del componente Continuidad del Compromiso Organizacional.

NIVEL COMPROMISO CONTINUIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	20,0	20,0	20,0
	Favorable	30	75,0	75,0	95,0
	Muy Favorable	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 75%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 20%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

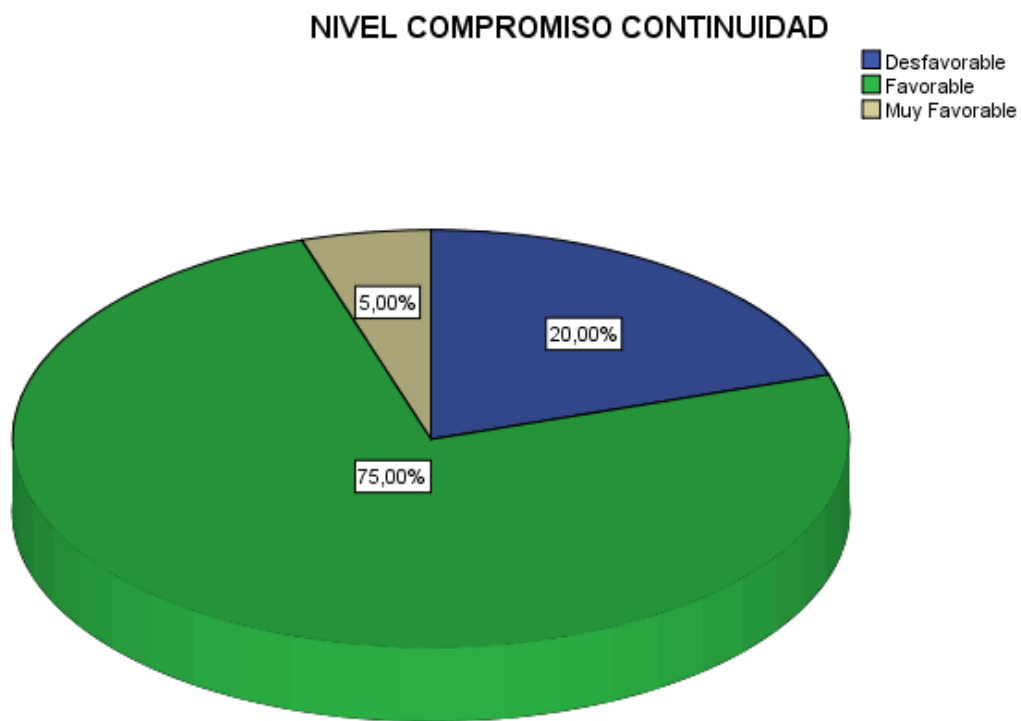


Figura 4. Resultados del componente Continuidad del Compromiso Organizacional.

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 75%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

Tabla N° 8 Resultados del componente Normativo del Compromiso Organizacional.

NIVEL COMPROMISO NORMATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	2	5,0	5,0	5,0
	Desfavorable	12	30,0	30,0	35,0
	Favorable	22	55,0	55,0	90,0
	Muy Favorable	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 55%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 30%, corresponde a la categoría “Desfavorable”.
- El 10%, corresponde a la categoría “Muy Favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

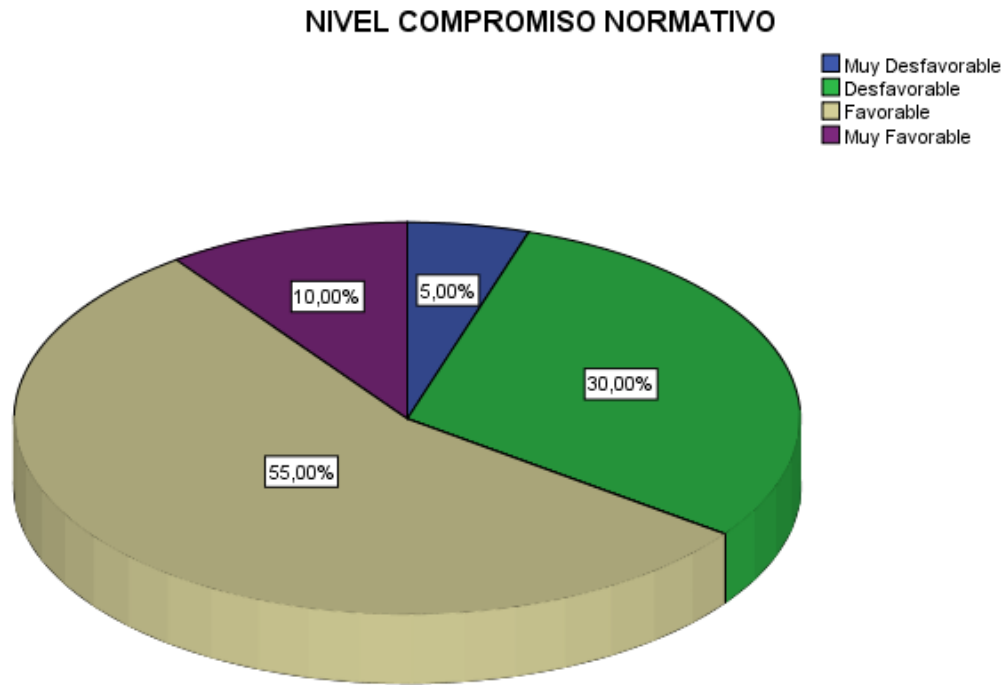


Figura 5. Resultados del componente Normativo del Compromiso Organizacional.

Comentario: el Compromiso Organizacional predominante en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur se considera la categoría “Favorable” teniendo como resultado:

- El 55%, corresponde a la categoría “Favorable”.
- El 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

4.3 Análisis y discusión de los resultados.

Se recopiló la información utilizando el instrumento; la escala de cuestionario organizacional de Meyer y Allen (CCO),

Nuestro objetivo general fue determinar el nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de Chorrillos. Con una muestra de 40 personas administrativas, los resultados que hemos conseguido son los siguientes: el 65%, corresponde a la categoría “Favorable” y el 5%, corresponde a la categoría “Muy Desfavorable”.

Resultados similares obtuvo Paredes A. en su investigación Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017, donde indica que se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones del compromiso organizacional, poniendo en relación al objetivo general de investigación, lo cual indicaron que un 56% de trabajadores se encuentran comprometidos favorablemente con su organización y un 4% se encuentran desfavorablemente comprometidos con su organización.

Según Meyer y Allen (1991) menciona que el compromiso como una fase psicológica que identifica la relación entre un individuo y una empresa, manifiesta la decisión de continuar en la empresa o dejarla.

También Meyer y Allen (2004) nos indica que los colaboradores vinculados favorablemente con su compañía son los que tienen una actitud más favorable ante sus actividades constantes y son los que más tienden a realizar un esfuerzo extra para lograr los objetivos organizacionales.

Comentario: Es un buen resultado que en nuestra investigación nos haya arrojado el nivel favorable en cuanto al compromiso organizacional de la empresa, nos manifiesta que la organización está manejando una buena gestión y aplicando políticas y normas que contribuyen con este resultado.

En el nivel **afectivo** se consiguió el siguiente resultado un nivel promedio “Favorable” de 45% en el Compromiso Organizacional, esto nos indica que existe

una percepción buena del compromiso organizacional dentro de los colaboradores administrativos, por otro lado, el nivel más bajo es de un 5% “Muy Desfavorable”.

De forma similar en **Venezuela** podemos mencionar a **Córdoba C., “Compromiso Organizacional en los empleados contratados por empresas de trabajo temporal”**, las conclusiones de esta investigación nos muestran que el componente más predominante fue el afectivo, esto muestra que la relación entre colaboradores y la organización es muy buena. El componente continuo mostro niveles muy bajos debido a su contrato temporal, es evidente que los colaboradores se sienten con mucha inestabilidad y siempre están deseando ser parte de la planilla de la institución. Por otro lado, el componente normativo, indico que obtuvo un nivel medio lo cual indica que los colaboradores muestran una relación muy fuerte evidenciando obligación y lealtad para la organización, dado las expectativas que tienen los colaboradores con la empresa y su condición de temporales.

Así mismo Chirinos **D. Vela J., 2017, Perú “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de lima metropolitana”**, en sus conclusiones, indican que se evidencia un índice alto de vínculo afectivo, en cuanto a los componentes de normativo y continuidad el vínculo es promedio. Así también **Paredes A. 2018, Perú “Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja”** llego a las siguientes conclusiones indicando que el nivel de compromiso es favorable, tanto el componente afectivo y continuidad, el componente normativo salió desfavorable.

Según Meyer y Allen el Compromiso Afectivo, nos indica el deseo de pertenencia que manifiesta el colaborador, menciona también que es la orientación del empleado hacia la organización manifestándose en la fuerza interna, que la misma se evidencia en el vínculo del colaborador con su organización.

Arciniega (2002) Si un trabajador se compromete afectivamente buscará y velará siempre por los intereses de la organización.

Comentario: notamos que el 65% en el nivel afectivo de los colaboradores administrativos de Ovosur han alcanzado un nivel “Favorable” en el compromiso organizacional. Este resultado es un resultado que refleja la realidad de la organización, dado que se presenta siempre la colaboración de los colaboradores dentro de las actividades, no hay manifestaciones ni comentarios que evidencien que los colaboradores se encuentren incomodos en la organización. Además, contamos con un grupo grande de colaboradores que son parte de la organización desde sus inicios y por ello han crecido junto a la organización y se han generado muchos vínculos positivos y efectivos entre ellos y la organización.

Por otro lado, tenemos el nivel de **Continuidad**, en nuestra investigación presento un 75% que nos muestra que, así como los colaboradores están vinculados con la organización y se mantienen en la misma, así mismo nos presentan que mantienen la convicción de permanecer en la organización porque les brinda los beneficios y la seguridad que requieren. En este nivel el 5% fue el porcentaje más bajo con lo que podemos inferir que este grupo de personas está evaluando retirarse de la empresa por diversos motivos, creemos que estos motivos podrían ser: familiares, mejoras económicas, temas de salud, otros.

Paredes A. en su investigación el “Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017”, nos indica que la dimensión: Compromiso de continuidad de cual obtuvieron un 44% de los evaluados se encuentran en el nivel Favorable y un 6% se encuentran en el nivel Desfavorable. Lo que quiere decir que estos trabajadores se encuentran comprometidos como consecuencia a que le generaría altos costos y los beneficios que perdería por abandonar su lugar en la institución.

Según Meller y Allen, el Compromiso de continuación, nos indica la necesidad de los colaboradores, con referencia a los costos estos pueden ser: económicos, físicos, emocionales y las pocas alternativas de encontrar otro trabajo, si tomara la decisión de abandonar la organización.

Entendemos entonces que el colaborador mantiene un vínculo con la organización, porque ha brindado su tiempo, trabajo, a la misma, y no desearía perder toda esa inversión, por otra parte, cree que las opciones en el mercado laboral son restringidas.

Littlewood, 2009; Meyer y Allen (1984), proponen que la ausencia de alternativas laborales puede fortalecer este tipo de compromiso, ya que los individuos sin opciones de empleo valoran su empleo actual aún más.

McGee y Ford (1987) encontraron que esta dimensión del compromiso se presenta en dos componentes: uno de “alto sacrificio personal” (relacionado con el costo de renunciar a la empresa actual) y el otro de “escasez de alternativas percibidas” (relacionado con la escasez de posibilidades de encontrar otro empleo).

Comentario: notamos que el 75% en el nivel de continuidad de los colaboradores administrativos de Ovosur han alcanzado un nivel “Favorable” en el Compromiso Organizacional. Este resultado nos indica que los trabajadores se mantienen dentro de la organización por un tema que han invertido muchos años de trabajo dentro de la misma, pero además de ello por el vínculo afectivo que han desarrollado con ella, con el pasar del tiempo, por ello se genera la necesidad de desarrollarse en la misma.

Por ultimo tenemos el nivel **normativo** que presento un 55% favorable, este porcentaje nos indica que los colaboradores sienten la necesidad de retribuir a la organización todo lo que esta le ha brindado durante los años en las que ellos han pertenecido a ella, con lo cual existe una relación con los demás niveles en la empresa.

Córdova C. en su investigación “compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal ETT” Venezuela, Nos menciona que el compromiso normativo obtuvo un nivel medio que representa una relación donde el individuo siente la obligación y lealtad para con la organización. Esto puede relacionarse con las expectativas que tiene el trabajador temporal de integrarse a las filas de la empresa usuaria.

Según Meller y Allen, el Compromiso normativo es el deber, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la empresa, en un sentido moral, de alguna manera como pago, por recibir una remuneración; por ejemplo, cuando la empresa cubre una capacitación; se genera un sentido de reciprocidad con la empresa. En este compromiso se manifiesta un fuerte sentimiento de permanencia hacia la institución, como consecuencia de expresar una sensación de deuda hacia la empresa por ofrecerle una opción que fue valorada por el trabajador.

Según Betanzos y Paz, 2007, nos indica que el compromiso normativo se fracciona en dos partes de un lado, la **obligación moral** en el trabajador por haber recibido favores de la institución (**actitud de lealtad**).

Comentario: notamos que el 55% en el nivel normativo de los colaboradores administrativos de Ovosur han alcanzado un nivel “Favorable” en el Compromiso organizacional. Este resultado es un resultado que nos indica que los colaboradores se mantienen dentro de la organización por un tema de reciprocidad debido a los beneficios brindados por la empresa a los colaboradores y que ellos consideran que deben ser leales con la organización.

4.4 Conclusiones

El nivel de compromiso organización al en los colaboradores admirativos de la empresa Ovosur Sa presenta un 65%, corresponde a la categoría “Favorable” y un 30% que corresponde a la suma de las categorías “Desfavorable y Muy Desfavorable”.

El nivel del factor **afectivo** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos nos muestra un 45% indicando una categoría “Favorable” y un 40% que corresponde a la suma de las categorías “Desfavorable y Muy Desfavorable”.

El nivel del factor de **continuidad** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos nos muestra un 75% indicando una categoría “Favorable” y un 25% que corresponde a la suma de las categorías “Desfavorable y Muy Desfavorable”..

El nivel del factor **normativo** de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos nos muestra un 55% indicando una categoría “Favorable” y un 35% que corresponde a la suma de las categorías “Desfavorable y Muy Desfavorable”.

4.5 Recomendaciones

- Desarrollar sesiones personalizadas con el Coach para el personal que mostro la investigación en las categorías desfavorables y muy desfavorables de todas las categorías.
- Sugerimos que se continúe desarrollando los mini talleres de reforzamiento del compromiso organizacional.
- Sugerimos que se puedan identificar a los colaboradores administrativos que tuvieron un nivel bajo de Compromiso Organizacional para elevar su percepción sobre la organización.
- Sugerimos implementar actividades lúdicas dirigidas exclusivamente al reforzamiento del compromiso organizacional, actividades como la semana de los valores, concursos, after offices temáticos.
- Sugerimos la evaluación dinámica y periódica a los colaboradores para poder medir el compromiso organizacional de forma constante, para ello utilizando la tecnología (exámenes virtuales tipo spam, de 3 a 5 preguntas).
- Sugerimos establecer una premiación periódica para los colaboradores que mantengan un record excelente en las evaluaciones.

CAPITULO V

Programa de Intervención

5.1 Nombre del programa de intervención.

Taller: Fortalecer el Compromiso organizacional en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur S.A.

Objetivo General:

Promover el compromiso organizacional en los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur S.A.

Objetivo Específico:

Reforzar la importancia del compromiso organizacional.

Incentivar los lazos entre la organización y los colaboradores.

Impulsar la motivación en los colaboradores para elevar el compromiso organizacional.

5.2. Justificación del problema

Meyer y Allen (1991) menciona que el compromiso es un estado psicológico que se manifiesta mediante la relación entre un colaborador y una empresa, la misma que muestra las consecuencias sobre la opción de permanencia en la organización o abandonarla. La propuesta de Meyer y Allen fue que el compromiso se evalúe en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

Así mismo el compromiso afectivo nos menciona los vínculos emocionales que los colaboradores mantienen con la organización, mostrando la satisfacción que sienten trabajando en la institución.

El compromiso de continuidad, nos indica la reflexión que el colaborador hace si perdería su trabajo, sobre los costos incluyendo los costos físicos también, así como también las posibilidades para encontrar otro trabajo.

El compromiso normativo (deber), nos presenta la lealtad hacia la organización, por la contraprestación de la remuneración, capacitaciones, cursos, otros. Así por estas entregas que ofrece la organización a los colaboradores el colaborador se siente con la necesidad de mostrar lealtad a la organización.

En nuestra sociedad las organizaciones no prestan importancia a elevar el compromiso organizacional de sus organizaciones, mostrando la ausencia del mismo, lo que se evidencia continuamente en; despidos arbitrarios, malos tratos, acosos, ausentismo laboral, mal clima laboral, baja productividad, con estas situaciones las organizaciones no apuestan por crecer de forma integral y con visión de futuro, que le daría mayor respaldo a toda la sociedad, dado que podríamos contar con organizaciones más comprometidas y exitosas, que a su vez contarían con colaboradores más exitosos y comprometidos y estos serían ciudadanos con mayor compromiso y además exitosos.

Este programa de intervención está dirigido a fortalecer el compromiso organizacional de la empresa Ovosur sa, es un taller en respuesta a los resultados de la investigación, dado que en forma general hemos conseguido el xx % del compromiso organizacional.

Es muy relevante constituir acciones constantes en las empresas para que el compromiso organizacional, se pueda evidenciar e interiorizar día a día, y así seguir en la misma línea con los objetivos organizacionales.

El compromiso organizacional es un punto crucial para el conseguir los objetivos de la organización y elevar de esta manera la producción de los trabajadores, consiguiendo gente motivada, con un nivel de constancia en la empresa, con interés de permanecer en ella por motivos de lealtad, de vínculos emocionales, y por qué la empresa le ofrece una mejor oferta laboral ante el mercado.

Edvisson y Malone, (1998), menciona a la organización escandinava de seguros y servicios financieros Skandia, la misma que consiguió que el compromiso de sus colaboradores está directamente relacionado de forma positiva en la productividad y los resultados económicos de la organización.

5.3. Desarrollo de las Sesiones

Sesión N° 01

Nombre: “Compromiso Organizacional”

Objetivo:

- Integrar la importancia del compromiso organizacional en los colaboradores.

Actividades:

- El taller se realizara en grupos de 20 personas (2 grupos).
- Información teórica audiovisual sobre el compromiso organizacional: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo, como es conceptos, tipos de compromiso, interacción para preguntas.
- Dinámica: Juguemos a descifrar que es el compromiso organizacional: realizaremos un Juego de Cartas hechas de cartulina, con algunas frases que al ordenar formen un concepto para que los grupos puedan en un tiempo determinado formar los conceptos elegidos.
- Dinámica: Árbol del compromiso organizacional: ofrecer a los participantes papelografos y plumones de colores para que puedan dibujar el árbol y dentro de ello por cada rama, indiquen cuales serían las acciones para conseguir un compromiso organizacional.

Tiempo

- 35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:
 - o 05 – Presentación y bienvenida.
 - o 05 – Desarrollo de la información audiovisual.
 - o 10 – Desarrollo de la primera dinámica: Juguemos a Descifrar.
 - o 10 – Desarrollo de la segunda dinámica: Árbol del compromiso organizacional.
 - o 05 – Evaluación.

Recursos a Utilizar.

Proyector / Cartulinas / Papelografos / Plumones / Recursos Humanos (01).

Evaluación

Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.

Sesión N° 02

Nombre: “Misión, Visión”

Objetivo:

- Recordar la misión y visión a los colaboradores, para reforzar el compromiso organizacional.

Actividades:

- El taller se realizara en grupos de 20 personas (2 grupos).
- Información teórica audiovisual sobre la misión, visión.
- Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el personal objetivo.
- Dinámica: Concurso de preguntas.
- Se formaran 2 grupos de participantes, cada grupo le presentara al otro una pregunta que deberá contestar en un tiempo determinado. Posteriormente el último grupo deberá formular una pregunta. Se les brindara una relación de 10 preguntas a cada grupo con sus respectivas respuestas escondidas en una caja con pelotas donde las deberán buscar las respuestas en un tiempo determinado.

Tiempo

- 35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:
 - o 05 – Presentación y bienvenida.
 - o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.
 - o 15 – Desarrollo de la dinámica: Concurso de Preguntas.
 - o 05 – Evaluación.

Recursos a Utilizar.

Proyector / Cartulinas / Papelografos / Plumones / Recursos Humanos (01).

Evaluación

Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.

Sesión N° 03

Nombre: “Valores Organizacionales”

Objetivo:

- Interiorizar los valores organizacionales para tener vínculos más fuertes con la organización.

Actividades:

- El taller se realizara en grupos de 20 personas (2 grupos).
- Información teórico audiovisual sobre los valores organizacionales: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el personal objetivo.
- Dinámica - Juego del globo: Este juego implica que se haga un círculo con los participantes y se vaya pasando el globo por las manos hasta que el coordinador de la dinámica indica que pare el globo, la persona que se queda con el globo debe formular una pregunta a una persona del grupo sobre los conceptos aprendidos en la charla.

Tiempo

- 35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:
 - o 05 – Presentación y bienvenida.
 - o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.
 - o 15 – Desarrollo de la dinámica: Juego del Globo.
 - o 05 – Evaluación.

Recursos a Utilizar.

- Proyector / Globos / Recursos Humanos (01).

Evaluación

Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.

Sesión N° 04

Nombre: “Satisfacción Laboral”

Objetivo:

- Conocer la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en Ovosur.

Actividades:

- El taller se realizara en grupos de 20 personas (2 grupos).
- Información teórico audiovisual sobre la satisfacción laboral: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo.
- Dinámica: Sugerencia Secreta: Se reúnen a pequeños grupos, y se les brinda fichas para que puedan brindar sus sugerencias sin juzgar que es lo que escriben, luego se intercambian las sugerencias y se leen para desarrollar sugerencias en conjunto.

Tiempo

- 30 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:
 - o 05 – Presentación y bienvenida.
 - o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.
 - o 10 – Desarrollo de la dinámica: Sugerencia Secreta.
 - o 05 – Evaluación.

Recursos a Utilizar.

- Proyector / Fichas / Plumones / Recursos Humanos (01).

Evaluación

Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.

Sesión N° 05

Nombre: “Trabajo en Equipo”

Objetivo:

- Impulsar el trabajo en equipo dentro de la organización.

Actividades:

- El taller se realizara en grupos de 20 personas (2 grupos).
- Información teórico audiovisual sobre el trabajo en equipo: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo.
- Dinámica: Crea un edificio con lego: Se formaran 2 grupos a los que se les brindara un grupo de legos para que formen un edificio en un tiempo determinado. El grupo que se organice mejor y trabaje en equipo de la mejor manera será el ganador.

Tiempo

- 30 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:
 - o 05 – Presentación y bienvenida.
 - o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.
 - o 10 – Desarrollo de la dinámica: Edificio de Lego.
 - o 05 – Evaluación.

Recursos a Utilizar.

- Proyector / legos / Recursos Humanos (01).

Evaluación

Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.

Sesión N° 06

Nombre: “Cuponera de beneficios”

Objetivo:

- Emplear una herramienta de fácil uso y recordación sobre los beneficios de la empresa.

Actividades:

- Recolección de información para la elaboración de cuponera informativa de beneficios.
- Elaboración de cuponera informativa de beneficios: generar el diseño de arte visual para la cuponera para reforzar el compromiso organizacional.
- Envío para impresión digital.
- Realizar programa de entrega de cuponera.
- Coordinación y entrega de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.

Tiempo

- Día 01: Recolección de información para la elaboración de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.
- Día 02: Elaborar el diseño de arte visual para la cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.
- Día 03: Envío para impresión.
- Día 04: Realizar programa de entrega de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.

Recursos a Utilizar.

- Impresión / Recursos Humanos (03).

Verificación

Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.

Sesión N° 07

Nombre: “Sesiones Personalizadas con Coach”

Objetivo: Analizar la problemática laboral y/o personal de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur que se encuentran en las categorías desfavorables y muy desfavorables de la investigación.

Actividades:

- Identificar a los colaboradores que se encuentran en las categorías de la investigación desfavorables y muy desfavorables.
- Coordinar sesiones periódicas con el coach de la organización.
- Hacer seguimiento a la sesiones y evaluar el avance de cada colaborador.
- Presentar informes periódicos de avance por cada colaborador atendido.

Metodología

- Citar a los colaboradores para informarles el inicio de las sesiones y brindarles los motivos por los que han sido elegidos para este proceso.
- Generar una programación para la atención de los colaboradores.
- Analizar avances.

Tiempo

- Cada sesión será de 45 minutos.

Recursos a Utilizar.

- Los necesarios y requeridos por el Coach.

Verificación

Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.

Sesión N° 08

Nombre: “Integración”

Objetivo: Mejorar la integración entre los colaboradores administrativos de Ovosur SA.

Actividades:

- After Office temático sobre el compromiso organizacional.
- Se ejecutara un After Office temático sobre el compromiso organizacional; un viernes cada 3 meses se reunirá a los colaboradores en una sala, para compartir un momento de esparcimiento y donde podrán compartir un espacio que será ambientado con temática de compromiso organizacional, para fomentar la integración entre los colaboradores, buscando que puedan tener un momento de interrelación entre áreas y que puedan compartir también momentos diferentes al del día a día.

Tiempo

- Actividad Trimestral - After Office temático sobre el compromiso organizacional.

Recursos a Utilizar.

- Bocaditos / Bebidas / música / decoración / Recursos Humanos (01).

Verificación

Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.

5.4. Sector al que se dirige:

Este programa se dirige al personal administrativo de la empresa Ovosur, una muestra de 40 personas, y se dividirá en 2 grupos de 20 personas.

5.5 Establecimiento de conductas problema/meta

Conductas problema

Incrementar la motivación y los lazos de vínculo con la organización, propiciando un mejor vínculo con el compromiso organizacional en los colaboradores administrativos en la empresa Ovosur SA.

Castro Solano (2010) Estado psicológico que se caracteriza por el vínculo entre el empleado y la organización y que tiene implicaciones en su decisión de continuar con su condición de pertenecer a la organización o dejarla.

Pérez López (1993) nos indica una concepción de la motivación humana según la cual las personas se mueven intentando el logro simultáneo de sus motivos externos – extrínsecos- e internos –intrínsecos (la propia realización del trabajo).

Permitir que la falta de motivación se instale en la organización es un punto muy vulnerable para el compromiso organización y por consiguiente tendremos colaboradores sin motivación, sin metas, sin objetivos y con actitudes poco productivas hacia la organización.

Por tanto una organización no puede permitir que sus colaboradores trabajen desmotivados, esto es un ataque directo hacia el compromiso organizacional y a su vez un gran problema para cada colaborador, el cual va tener que seguir ligado a una organización que no le brinda nada para poder mejorar sus objetivos, sus sueños y sus metas.

Finalmente la falta de compromiso organizacional, se manifiesta en un mayor indicador de baja productividad, ausencia laboral, otros.

Meta

Elevar el compromiso organizacional, impulsando las metas y los objetivos organizacionales, y llevando al mismo tiempo a los colaboradores junto con estas metas y objetivos, se logrará que el vínculo entre colaborador y organización.

La importancia de incrementar el compromiso organizacional en los colaboradores administrativos de Ovosur SA, generara una mayor productividad en la organización, consiguiendo que el ausentismo baje, que los colaboradores brinden lo mejor de sus talentos, reduciendo las sanciones administrativas, etc.

5.6 Metodología de la intervención

Para este taller de compromiso organizacional, se ha utilizado una metodología de participación y en forma dinámica, con esto se consigue que el conocimiento e información fluya de los mismos actores en este caso los colaboradores, en vez que se les brinde solo información.

Según, **Ezequiel Prozecauski** nos define, el taller, como un contexto complejo, que da importancia al trabajo en el campo, siendo un complemento para los cursos de teoría, debe integrar en un solo esfuerzo tres instancias básicas: un servicio de terreno, un proceso pedagógico y una instancia teórica-práctica”

Según **Natalio Kisnerman**, define el taller como la unión de producción de la información a partir de una realidad concreta.

Según **Melba Reyes**, nos define el taller como una situación que integra, además que es compleja, de reflexión, donde la teoría y la práctica se unen, como una fuerza que impulsa el desarrollo de la pedagogía.

Según **Nidia Aylwin y Jorge Gussi Bustos**, nos hace referencia al taller, indicándonos que es una nueva manera pedagógica que pretende lograr la integración entre la teoría y la practicidad.

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

Según, **Maceratesi** (1999) Manifiesta que el taller es una reunión donde participan un grupo de individuos que desarrollan acciones o funciones comunes, para analizar problemas, estudiar.

Por lo tanto, se va a implementar un taller de intervención que consta de 8 sesiones, serán aplicadas a los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA, el cual se llevará a cabo durante ocho meses, se separara a los participantes en 2 grupos de 20 personas por día, efectuándose la primera sesión en la semana 3 y la segunda sesión en la semana 4 de cada mes, realizándose dos sesiones al mes, las sesiones tendrán una duración de 35 minutos aproximadamente.

5.7 Instrumentos/materiales a utilizar

Recursos materiales:

- Útiles de escritorio:

Plumones delgados y gruesos.

Papelografos, Cartulinas.

Papeles bond A4.

Lapiceros.

- Ambiente: Una sala de capacitación, amplio con sillas y carpetas.

- Equipos: Tablet, Laptop, proyector, parlantes.

- Programas: Power point, música.

- Vídeos interactivos.

- Ficha de asistencia.

- Evaluaciones impresas en hojas bond.

- Artículos de decoración, legos, globos, bocaditos.

Recursos humanos:

- Facilitador.

- Personal de sistemas.

- Personal de Limpieza.

- Asistentes.

5.8 Cronograma

ACTIVIDADES	MES 01				MES 02				MES 03				MES 04				MES 05				MES 06				MES 07				MES 08				MES 09				MES 10				MES 11				MES 12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sesión N° 01																																																
Nombre: "Compromiso Organizacional" - Grupo 01																																																
Sesión N° 01																																																
Nombre: "Compromiso Organizacional" - Grupo 02																																																
Sesión N° 02																																																
Nombre: "Misión, Visión" - Grupo 01																																																
Sesión N° 02																																																
Nombre: "Misión, Visión" - Grupo 02																																																
Sesión N° 03																																																
Nombre: "Valores Organizacionales" - Grupo 01																																																
Sesión N° 03																																																
Nombre: "Valores Organizacionales" - Grupo 02																																																
Sesión N° 04																																																
Nombre: "Satisfacción Organizacional" - Grupo 01																																																
Sesión N° 04																																																
Nombre: "Satisfacción Organizacional" - Grupo 02																																																
Sesión N° 05																																																
Nombre: "Trabajo en Equipo" - Grupo 01																																																
Sesión N° 05																																																
Nombre: "Trabajo en Equipo" - Grupo 02																																																
Sesión N° 06																																																
Nombre: "Cuponera de beneficios" - Grupo 01																																																
Sesión N° 06																																																
Nombre: "Cuponera de beneficios" - Grupo 02																																																
Sesión N° 07																																																
Nombre: "Sesiones Personalizadas con Coach" - Grupo 01																																																
Sesión N° 07																																																
Nombre: "Sesiones Personalizadas con Coach" - Grupo 02																																																
Sesión N° 08																																																
Nombre: "Clima Laboral" - Grupo 01																																																
Sesión N° 08																																																
Nombre: "Clima Laboral" - Grupo 02																																																

Cuadro Resumen 1

Primera sesión: "Compromiso Organizacional"					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Integrar la importancia del compromiso organizacional en los colaboradores.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	Información teórica audiovisual sobre el compromiso organizacional.	Proyector Cartulinas Papelografos Plumones Recursos Humanos.	35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:	Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.
				○ 05 – Presentación y agradecimiento.	
		Dinámica: Juguemos a descifrar que es el compromiso organizacional.		○ 05 – Desarrollo de la información audiovisual.	
				○ 10 – Desarrollo de la primera dinámica: Juguemos a Descifrar.	
		Dinámica: Árbol del compromiso organizacional.		○ 10 – Desarrollo de la segunda dinámica: Árbol del compromiso organizacional.	
				○ 05 – Evaluación.	

Cuadro Resumen 2

Segunda sesión: "Misión, Visión"					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Recordar la misión y visión a los colaboradores, para reforzar el compromiso organizacional.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	Información teórica audiovisual sobre la misión, visión.	Proyector Cartulinas Papelografos Plumones Recursos Humanos.	- 35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:	Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.
		Proyectar diapositivas con la Información requerida, para ofrecer la Información necesaria para el público objetivo		o 05 – Presentación y agradecimiento.	
				o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.	
				o 15 – Desarrollo de la dinámica: Concurso de Preguntas.	
		- Dinámica: Concurso de preguntas.		o 05 – Evaluación.	

Cuadro Resumen 3

Tercera sesión: “Valores Organizacionales”					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Interiorizar los valores organizacionales para tener vínculos más fuertes con la organización.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	- Información teórico audiovisual sobre los valores organizacionales: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo.	Proyector Globos Recursos Humanos.	- 35 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:	Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.
				o 05 – Presentación y agradecimiento.	
				o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.	
		o 15 – Desarrollo de la dinámica: Juego del Globo.			
		- Dinámica: Juego del globo.			
				o 05 – Evaluación.	

Cuadro Resumen 4

Cuarta sesión: “Satisfacción Organizacional”					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Conocer la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en Ovosur.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	- Información teórico audiovisual sobre la satisfacción laboral: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo.	Proyector Fichas Plumones Recursos Humanos.	- 30 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:	Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.
				o 05 – Presentación y agradecimiento.	
				o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.	
		o 10 – Desarrollo de la dinámica: Sugerencia Secreta.			
		- Dinámica: Sugerencia Secreta.		o 05 – Evaluación.	

Cuadro Resumen 5

Quinta sesión: “Trabajo en Equipo”					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Impulsar el trabajo en equipo dentro de la organización.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	- Información teórico audiovisual sobre el trabajo en equipo: Proyectar diapositivas con la información requerida, para ofrecer la información necesaria para el público objetivo.	Proyector Legos Recursos Humanos.	- 30 minutos de charla, se desarrollara de la siguiente manera:	Se ejecutara una evaluación para reforzar el conocimiento al término del taller.
				o 05 – Presentación y agradecimiento.	
				o 10 – Desarrollo de la información audiovisual.	
		o 10 – Desarrollo de la dinámica: Edificio de Lego.			
		o 05 – Evaluación.			
		- Dinámica: Crea un edificio con lego.			

Cuadro Resumen 6

Sexta sesión: "Cuponera de beneficios"					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Emplear una herramienta de fácil uso y recordación sobre los beneficios de la empresa.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	- Elaboración de cuponera informativa de beneficios.	Impresión Recursos Recursos Humanos.	- Día 01: Recolección de información para la elaboración de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.	Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.
		- Diseño de arte visual de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.		- Día 02: Elaborar el diseño de arte visual para la cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.	
		- Coordinación y entrega de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.		- Día 03: Realizar programa de entrega de cuponera informativa de beneficios para reforzar el compromiso organizacional.	

Cuadro Resumen 7

Septima sesión: "Sesiones Personalizadas con Coach"					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Analizar la problemática laboral y/o personal de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur que se encuentran en las categorías desfavorables y muy desfavorables de la investigación.	Las sesiones se llevaran acabo en forma teorico-practico según lo requiera el coach.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar a los colaboradores que se encuentran en las categorías de la investigación desfavorables y muy desfavorables. - Coordinar sesiones periódicas con el coach de la organización. - Hacer seguimiento a la sesiones y evaluar el avance de cada colaborador. - Presentar informes periódicos de avance por cada colaborador atendido. 	Los necesarios y requeridos por el Coach..	Cada sesión será de 45 minutos.	Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.

Cuadro Resumen 8

Octava sesión: "Integración"					
Número de participantes: 40 personas (2 grupos).					
Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Evaluación
Mejorar la integración entre los colaboradores administrativos de Ovosur SA.	El taller se ejecutara de forma teórico-práctico incluyendo dinámicas grupales y evaluacion final.	After Office temático sobre el clima Laboral.	Bocaditos Bebidas Música Decoración Humanos.	Actividad Trimestral - After Office temático sobre el compromiso organizacional.	Se ejecutara una verificación por parte de la Gerencia de Gestión Humana.

Bibliografía

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*.

Alicia O., Paris L., Vaamonde J., El interjuego entre el compromiso organizacional y los valores personales, argentina (2001-2018) obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645285>

AON Empower Results. (2016). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016. Obtenido de http://www.aon.com/ecuador/attachments/2016_Compromiso_Empleados.pdf

Araque D., Sánchez E. J., Uribe R. A, (2016), Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos, Colombia, Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-relacion-entre-marketing-interno-compromiso-S0123592317300049>

Baldemar Romo's Blog (2011) La importancia del compromiso laboral, Obtenido de <https://bromo2k.wordpress.com/2011/08/29/la-importancia-del-compromiso-laboral/>

Blog Grupo P&A. - El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial, obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>

Buscador Cybertesis – Universidad Ricardo Palma (2002), Perú, Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/1/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=40&null=&startswith=W

Caamaño R., (2008) El Compromiso Organizacional, Obtenido de <http://logos.psykhe.org/2008/11/el-compromiso-organizacional.html>

Casas D. (2012) Compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de ambientes laborales de excelencia como generador de utilidades: estudio de casos en empresas del sector real en Bogotá región – Colombia, obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2302/CasasDunia2012.pdf?sequence=1>

Castro Otto D., Martínez Adriazola F., Robledo Candia D. & Sierra Palacios E. Compromiso Organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región, Revista de Psicología, Vol. 3 Núm. 6-2do semestre 2013, Obtenido de <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista->

detalle.php/6/36/contenido/compromiso-organizacional-en-trabajadores-del-rubro-minero-de-la-iv-region

Cainicela, F., Pazos, P. (2016) La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/122289>

Córdova C. Compromiso Organizacional en Empleados Contratados por empresas de Trabajo Temporal, Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>

Correa R. El compromiso Organizacional es indispensable para alcanzar las metas (2012) Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>

Cotrina, E. (2014) El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers, obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7>

290/ElenaMargarita_CortinaEspitia_2015.pdf;sequence=2

Chamorro J, (2012) Analisis comparativo organizacional de colaboradores de una empresa privada, Obtenido de <https://es.scribd.com/document/237354402/TESIS-COMPROMISO>
file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/847-3235-1-PB.pdf

Chirinos D., Vela J. (2017) Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Trasnacionales de Lima Metropolitana, Perú, Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf

Diario Gestión, (2016) ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?, obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>

Diario Gestión, (2015), El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema, obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management->

empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592

Diario Gestión, (2013), ¿Por qué sigo aquí?, Obtenido de <https://gestion.pe/imprensa/sigo-43545?ref=gesr>

De la Cruz López, E. (2017), Compromiso Organizacional, Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>

Edel Navarro Rubén, G. S (2007). Adizesca, Clima y Compromiso Organizacional. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

El calameo (2008-2018) El Compromiso Organizacional, obtenido de <https://es.calameo.com/read/00252938577c3bc8f0c5d>

Flores M. J. e Gómez V. I., (2018) Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de lima, Perú, Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext

García M. y Ibarra L., Diagnostico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México, Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

Hatum A. (2014) La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas, Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas>

Inei (2018), Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional, Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-empleo-a-nivel-nacional.pdf>

Instituto Europeo de Posgrado. (2013). Instituto Europeo de Posgrado. Obtenido de <http://www.iep-edu.com.pe>

Jerico P. (2000), Libro: La nueva gestión del talento – construyendo compromiso.

Llapa-Rodríguez, E.O., Trevizan, M.A., Shinyashiki, T.G., Mendes Costa, I.A, (2009) Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud, obtenido de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412009000300013&script=sci_arttext&tlng=en

Manríquez M., Téllez R. M. y Ferrer G. J. (2010), El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes, México, Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext

Martínez S., Superrhheroes (2016) El Compromiso Organizacional, obtenido de <http://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>

Omar A., Urteaga A., (2008), Valores Personales y Compromiso Organizacional, México, Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

Palomeras J. (2010), Importancia del compromiso en la organización inteligente, Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-compromiso-organizacion-inteligente/>

Quintana J., (2018), Cinco nuevas tendencias en la gestión de Recursos Humanos, Diario Gestión, obtenido de

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-nuevas-tendencias-gestion-recursos-humanos-223759>

Ramírez E. (2011), La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: Propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la Pequeña y Mediana Empresa en el sector del calzado en México, Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6722/39667_ramirez_sol%C3%ADs_edgar.pdf?sequence=1

Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013). “el compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”. Ruiz de Alba Robledo, José Luis (Universidad de Málaga).

Ríos T., (2016) Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3469>

Ruiz J. (2016) Falta de compromiso y sus consecuencias, Obtenido de

<http://www.hacerlascosasbienhechas.com/2016/02/falta-de-compromiso-y-sus-consecuencias.html>

Sifuentes G., Sosa M. González I. (2013), El Profesionalismo y Compromiso Organizacional en la Plantilla Laboral de las Empresas constructoras afiliadas a la cámara mexicana de la industria y de la construcción del estado de Durango, México, Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/16.03.pdf>

Vega M., Crespo C. (2016), Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P., Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/handle/i/3742>

Vivas S. (2016), Identificación organizacional: sus distintas denominaciones, enfoques y relaciones, Uruguay, Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/7921/1/Vivas%2C%20Santiago.pdf>

Anexo 01
Matriz de Consistencia

Problema de Investigacion	Objetivo	Variables	Tipo de Investigacion	Instrumentos de Evaluacion
Problema Principal	Objetivo General	Variable Independiente	Metodo de Investigacion - Descriptiva	Escala del Compromiso Organizacional (ECO) Meyer y Allen 1991, adaptaciòn por Montoya (2014) - Lima Perú
¿Cuál es el nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?	Determinar el nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.	Compromiso Organizacional	Tipo de Investigacion - Aplicada	
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Dimensiones del Compromiso Organizacional	Diseño	
¿Cuál es el nivel del factor afectivo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?	Determinar el nivel del factor afectivo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.	Compromiso Organizacional Afectivo	M → O	
¿Cuál es el nivel del factor de continuidad de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?	Determinar el nivel del factor de continuidad de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.	Compromiso Organizacional Continuo		
¿Cuál es el nivel del factor normativo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos?	Determinar el nivel del factor normativo de los colaboradores administrativos de la empresa Ovosur SA del distrito de chorrillos.	Compromiso Organizacional Normativo		

Anexo 02

Instrumento

Edad : _____ **Sexo:** _____ **Grado Instrucción:** _____

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Utilizando sus propias emociones sobre de la empresa para la que labora, indiquenos por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno de los enunciados.

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

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

Anexo 03
Consentimiento Informado

El fin de este texto de consentimiento es el de indicar a cada participante de esta investigación una explicación detallada de la misma y como cada participante aportara en ella con sus datos.

El presente trabajo es realizado por Karina Carrión Bazán, alumna de la universidad Inca Garcilaso de la vega.

Su participación en esta investigación es voluntaria y anónima, la información obtenida se usara solamente para fines de la misma, por ende resguardamos su identidad y el contenido.

Con su consentimiento se le pedirá que responda 18 preguntas que solo le tomaran 10 minutos de su valioso tiempo.

Le agradezco su participación.

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

Sí: _____ No: _____

Lima, _____ de _____ del 2018

Anexo 04
Resultado Anti-plagio



**Plagiarism Checker X Originality
Report**

Similarity Found: 12%

Date: lunes, Noviembre 19, 2018

Statistics: 2026 words Plagiarized / 16968 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Compromiso Organizacional
en los Colaboradores Administrativos de la Empresa Ovosur SA del distrito de
Chorrillos Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado
por: Autora: Bachiller Karina del Pilar Carrión Bazán Lima-Perú 2018 DEDICATORIA
A mi Madre, Maruja Bazán porque siempre me impulsa a seguir estudiando y a
lograr mis sueños.

Anexo 05

Aprobación de Tesis

Re: Envío de Tesis corregida - Karina Carrion



Fernando Ramos <feramos0@gmail.com>

Vie 26/10/2018, 00:32

Usted



TESIS KARINA CARRION ...

1 MB



Descargar Guardar en OneDrive

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

El mar., 23 oct. 2018 a las 12:12, KARINA CARRION (<kwanyin@hotmail.es>) escribió:

Buen día Profesor:

Le envió mi tesis corregida.

He modificado el índice según el APA

He agregado los anexos indicados.

No he agregado la carta de la empresa por que no la gestione, tuve libertad para realizar la investigación.

Quedo atenta a sus recomendaciones.

Que tenga buena semana.

Gracias,

Lic. Karina Del Pilar Carrión Bazán

Asistente Social

Casa - 4643493

Celular - 947120734



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 31 de octubre del 2018

Carta N° 2571-2018-DFPTS

Señor
LUIS VARGAS MACHUCA NUÑEZ
GERENTE DE GESTIÓN HUMANA
OUOSUR S.A.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Karina del Pilar CARRIÓN BAZÁN**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 09-3675837, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,


 **GARAMIRO GÓMEZ SALAS**
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RC25146
Ed: 980910