

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la  
Empresa Coexa S.A., periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Teresa Alejandrina Quijandría Sotomayor

Lima – Perú

2019

### ***Dedicatoria***

*A Dios por haberme dado la vida, salud, y la fuerza necesaria para seguir adelante, ayudándome a vencer cada obstáculo en mi camino, con fé y optimismo.*

*A mis adorados padres, hermanos e hijas por su infinito y constante apoyo en cada paso que doy.*

*A Fernando Ormeño Calderón, mi compañero y cómplice en este proyecto profesional, quien siempre estuvo a mi lado apoyándome para cumplir mis objetivos.*

## *Agradecimiento*

*Agradecer infinitamente a Dios  
por las lecciones de fé en mi vida.*

*A mis padres, hermanos e hijas por  
su constante apoyo y amor.*

*A mi compañero Fernando  
Ormeño quien siempre está a mi lado  
apoyándome en cada momento.*

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Teresa Alejandrina Quijandría Sotomayor

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Conceptualización de Compromiso Organizacional	27
2.2.2. Evolución histórica del compromiso organizacional	29
2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional	33
2.2.4. Importancia del compromiso organizacional	35
2.2.5. Factores determinantes del compromiso organizacional	38
2.2.6. Estrategias para mejorar el compromiso organizacional	39

2.3. Definiciones conceptuales	40
--------------------------------	----

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Diseño de investigación	44
3.3. Población y muestra	45
3.3.1. Población	45
3.3.2. Muestra	45
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	46
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	48

### **CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1. Presentación de resultados generales	50
4.2. Presentación de resultados específicos	56
4.3. Procesamiento de los resultados	60
4.4. Discusión de los resultados	60
4.5. Conclusiones	63
4.6 Recomendaciones	64

### **CAPÍTULO V: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

5.1. Denominación del programa	66
5.2. Justificación del programa	66
5.3. Establecimiento de objetivos	69
5.3.1 Objetivo general	69
5.3.2 Objetivos específicos	69
5.4. Sector al que se dirige	70
5.5. Metodología de la intervención	70
5.6. Cronograma	85

Referencias bibliográficas	87
Anexos	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	47
Tabla 2. Escala de calificación del instrumento	49
Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable	49
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el sexo	50
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según la edad	51
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el estado civil	52
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el grado de instrucción	53
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el tiempo de permanencia en la empresa	54
Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el ingreso mensual	55
Tabla 10. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	56
Tabla 11. Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	57
Tabla 12. Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	58

Tabla 13. Nivel de compromiso normativo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	59
---	----

Tabla 14. Cronograma del programa de intervención	86
---	----



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	44
Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el sexo	50
Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según la edad	51
Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el estado civil	52
Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el grado de instrucción	53
Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el tiempo de permanencia en la empresa	54
Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el ingreso mensual	55
Figura 8. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	56
Figura 9. Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	57
Figura 10. Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	58
Figura 11. Nivel de compromiso normativo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018	59

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básico y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 50 colaboradores del área de empaquetamiento de la empresa Coexa, la muestra fue censal debido a la reducida cantidad de participantes. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Los resultados sociodemográficos obtenidos determinaron que el 56% de los colaboradores del área de empaquetamiento son del sexo femenino, el 24% sobresale con un rango de edad entre 26 a 33 años, el 56% son solteros, el 42% tienen secundaria completa, el tiempo de permanencia en la empresa fluctúa entre de 1 a 4 años y entre 9 a 12 años en un 28% respectivamente y el 58% percibe de sueldo entre 600 a 900 soles. Concluyendo que el grado de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Coexa S.A. responde al nivel alto en un 44% y en un 32% un nivel moderado, determinándose que existe un alto grado de identificación y fidelización de los colaboradores hacia su centro de labores.

**Palabras Claves:** Compromiso organizacional, colaboradores, afectivo, continuidad, normativo.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of organizational commitment of the employees of the packaging area of Coexa SA Company, period 2018. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the management of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population is made up of 50 employees from the packaging area of the Coexa company, the sample was census due to the small number of participants. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument used was the Organizational Commitment Questionnaire.

The sociodemographic results obtained determined that 56% of the employees in the packaging area are female, 24% stand out with an age range between 26 and 33 years, 56% are single, 42% have complete secondary education, The length of time spent in the company fluctuates between 1 to 4 years and between 9 and 12 years, 28% respectively, and 58% receives salaries between 600 and 900 soles. Concluding that the degree of organizational commitment presented by the employees of the company Coexa S.A. responds to the high level by 44% and by 32% a moderate level, determining that there is a high degree of identification and loyalty of employees towards their work center.

**Key words:** Organizational commitment, collaborators, affective, continuity, normative.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el estudio del compromiso organizacional, por constituir un factor importante para el desarrollo, crecimiento y éxito de una empresa. Es así que toda empresa se crea con la finalidad de obtener ganancias y dividendos fructuosos, pero para lograrlo no solo depende de los dueños y de su inversión, sino principalmente del factor humano, constituido por todos los colaboradores que trabajan en la empresa, es decir, sin el compromiso de los colaboradores es imposible lograr grandes metas o buenos resultados para la organización.

En tal sentido, es por eso que en los últimos años se ha dado gran importancia al compromiso organizacional de los colaboradores, para asegurar la inversión y cumplimiento de objetivos de la empresa, ejecutándose programas de coaching organizacional, el cual dirige procesos de aprendizaje colectivo en el contexto de una visión compartida o programas de entrenamiento, el cual prepara para un desempeño eficiente de sus funciones, entre otros. También los directivos se ven en la necesidad de asegurar el bienestar y satisfacción laboral de sus colaboradores, para evitar el ausentismo y rotación laboral.

Lo que hace algunas décadas, pudiera pasar por inadvertido, hoy en día representa pieza fundamental para lograr cambios positivos, cumplimiento de metas, satisfacción general de todos los miembros, basados en el alto grado de compromiso organizacional. Por tanto, los directivos deben ser agentes de cambio en sus colaboradores, desarrollando el liderazgo, empatía y buen trato hacia ellos. La fórmula mágica de conseguir grandes sueños, metas establecidas y bienestar general es trabajando sobre el factor humano, considerado ahora talento humano.

Al respecto, Ruíz (2013) manifiesta que uno de los aspectos más relevantes e importantes en las organizaciones es el compromiso organizacional, ya que este contribuye a la mejora, logro de objetivos y compromiso del trabajador con la organización. Asimismo, consideran que el compromiso y la motivación laboral, son aspectos que suelen estar unidos y que al ser adecuados, contribuyen positivamente a toda la organización.

En ese sentido, cuando un trabajador se encuentra comprometido con la organización, eleva sus niveles de productividad y por ende se refleja en mayor rentabilidad para los dueños de la empresa. Pero para lograr el compromiso deseado se debe conectar emocionalmente e intelectualmente a los colaboradores con la organización y esa conexión se dará si la empresa sabe qué es importante para el trabajador.

En términos generales, se requiere prestar la máxima atención al compromiso organizacional, puesto que de este factor se desprende el éxito o fracaso de la empresa, cualquiera que sea su forma de constitución o actividad que realice.

En esta investigación en particular, estará enfocado en la realidad de la empresa Coexa S.A., la cual pertenece al rubro agroindustrial y se dedica desde hace más de 30 años a la producción, envasado y exportación de cítricos, uvas de mesa y espárragos. Se busca conocer el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento, con el propósito de contribuir al campo de la investigación y proponer mejoras en relación a este factor tan importante para su desarrollo como es “el compromiso organizacional”

La tesista

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El compromiso organizacional es un tema en boga, que acapara la atención de las organizaciones a nivel mundial por determinar el triunfo o fracaso de toda actividad económica, que significa además en caso sea negativo sus resultados la pérdida de todo el esfuerzo e inversión realizado por el dueño o socios al momento de emprender un negocio, que puede ir desde miles a millones de pérdidas en la moneda invertida.

En dicho sentido, cuando una empresa quiebra también trae consecuencias negativas para sus colaboradores, que se quedan sin su puesto de trabajo, generando una crisis económica en la sociedad. Pero ¿qué responsabilidad tienen los directivos? ¿qué responsabilidad tienen los colaboradores?, evidentemente ambas están relacionadas, puesto que sin una buena gestión y liderazgo de parte de los directivos no es posible generar el compromiso e identidad por parte de los colaboradores. Por tanto, deberá enfocarse las estrategias y lineamientos de gestión directiva a motivar a los colaboradores, a hacerles agentes partícipes de las decisiones importantes de la empresa, a identificar y retener el talento humano, etc.

Otro punto importante para que se dé el compromiso organizacional, consiste en que estén informados y sean conscientes de la misión, visión y valores que rigen las directrices de la empresa. Puesto que los gestores empresariales no podrán culpar a sus colaboradores de falta de compromiso y cumplimiento de las metas institucionales, si estos como parte

jerárquica no realizan el efecto multiplicador en todos y cada uno de los colaboradores, de los fines que persigue la empresa.

El conocimiento y fortalecimiento de los aspectos fundamentales que rigen en la organización y direccionan su futuro como empresa, debe estar presente en todos los miembros de la organización y contribuir para que estos se cumplan. En tal sentido, se requiere de un alto nivel de comunicación y aprender a trabajar en equipo, siendo tolerantes y respetuosos del otro. Caso contrario, el barco terminara por hundirse sin nada que lo haga reflotar.

Frías (2014), considera que un trabajador se siente comprometido y motivado, cuando la empresa es capaz de brindar condiciones adecuadas para el desempeño; sin embargo también refiere que en los últimos años diversas organizaciones no han comprendido aún la importancia de estos aspectos, generando malestar entre sus trabajadores.

En dicho sentido, lo afirmado por el autor, ratifica nuestra postura sobre la importancia de proporcionarle un clima agradable al colaborador, demostrar interés por conocer sus expectativas, tomar en cuenta sus opiniones y trabajar de manera conjunta directivos y colaboradores unidos en aras de lograr el éxito de la empresa.

Si bien a nivel global, el índice de compromiso laboral ha ido en aumento, América Latina es la región que lidera esta tendencia con un promedio de 72%, sin embargo Perú es uno de los países que supera dicho promedio con un 74%, de 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.

"Perú tiene una de los índices más altos de región aunque hay otros países de Centro América que tienen entre 85% y 86%. Los principales factores que impulsaron el nivel de compromiso alcanzado son las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo de la gerencia de las compañías, la remuneración y reconocimiento que reciben, entre otros" (Manzanera citada en Diario Gestión, 2017). En el caso del Perú, precisa Manzanera, muchas empresas locales están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores, y no solo se están quedando en identificar las dimensiones que generan satisfacción, si no, en generar acciones en aquellas dimensiones que impulsan el compromiso del trabajador.

Esto da claras luces, sobre la percepción que está teniendo para los líderes empresariales en dar valor al factor humano que laboran en sus empresas, puesto que lo contrario sería una falta de compromiso en ellos mismos, para asegurar el éxito y supervivencia de sus organizaciones.

Sin embargo, aún existen empresas que no otorgan el grado de importancia debido al tema del compromiso organizacional, mostrando seria deficiencias en el manejo directivo y resultados por debajo de lo esperado, conllevando al ausentismo laboral, rotación laboral, tenso clima laboral, discrepancias entre miembros de la empresa, quejas y reclamos de los colaboradores, insatisfacción laboral, etc.



“Sobre todo las empresas pequeñas y medianas, no toman mucha importancia al tema de compromiso organizacional, pues consideran que no es importante y piensan que no aportan a su gestión ni a sus resultados” (Cervera, 2018). En dicho sentido, no importa el tamaño de la empresa, desde que ya cuenta la empresa con un colaborador o más, debe mostrar interés por su bienestar y motivar a que el desempeño sea eficiente, desarrollando un vínculo de reciprocidad y beneficio común.

En razón a lo expuesto, se propone como tema de investigación “Compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018”, buscando sumarse a tantas otras investigaciones interesadas en desentrañar el misterio del sector organizacional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

-¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

-¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?

-¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?

-¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.

- Identificar según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.

- Identificar según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.

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

La presente investigación tiene como propósito conocer el compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., durante el presente periodo, siendo un tema relevante para el desarrollo de las organizaciones y para el aseguramiento del éxito empresarial. Es así que se busca contribuir con los resultados que se obtengan, para brindar el soporte al bienestar general de la organización, centrado en la persona.

Dado que está comprobado que, sin una buena gestión y preocupación oportuna por el factor humano, no es posible consolidar ningún logro significativo para la organización. Además, debido a la tendencia por tener como aliados estratégicos al grupo laboral interno, se debe consolidar puntos de vista, percepciones, intereses, necesidades, expectativas y todo aquello que fortalezca los lazos entre los miembros de la organización; pues resulta vital para encontrar congruencia y unidad en el equipo de colaboradores.

Considerando que las empresas u organizaciones dan vida al proceso económico y sostenibilidad de un país, es imprescindible asegurar su funcionamiento para generar fuente de trabajo, contribución al estado, desarrollo e innovación en los procesos, etc. Para eso las organizaciones deben contar con diferentes recursos para afrontar asertivamente las situaciones complicadas que se le presenten, asumiendo como retos por todo el equipo que labora en dicha empresa y trabajando basados en la unidad.

La labor del trabajador social es velar por el bienestar social, asegurando condiciones adecuadas para las personas de un colectivo que requiere mejorar su situación dentro de un contexto social. Es así que el tema de compromiso organizacional es importante como parte del desarrollo de las funciones del trabajador social, que busca asegurar el estado de ánimo en los miembros de la empresa, preocupándose por el bienestar y seguridad del colaborador.

El trabajador social en la empresa privada, incorporado dentro del departamento de Recursos Humanos podemos decir que debiera compartir todo tipo de funciones desde la incorporación de un modelo de trabajo, aseguramiento de bienestar del personal, manejo de sueldos y previsión de los trabajadores, innovación, logística hasta el área de responsabilidad social de la empresa. (Domenech y Gómez, 2012)

Al respecto, dentro de las múltiples funciones del trabajador social mencionadas por los autores se enmarca el tema del compromiso organizacional, siendo de vital importancia para asegurar la supervivencia y crecimiento asegurado de la organización. Se requiere colaboradores comprometidos con la misión, visión, valores y políticas internas del trabajo, solo así aseguraremos el éxito organizacional.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como:

En el aspecto teórico, la investigación reúne un consistente sustento teórico, que conforma una base de información enriquecida que sirve como medio de consulta para otros investigadores. La recopilación de enfoques, modelos, teorías e interpretaciones,

completan el vacío de conocimiento sobre el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación permitirán adoptar decisiones pertinentes y oportunas en relación al nivel de compromiso organizacional, que se concretizara a través de un programa de intervención para fortalecer o mejorar la realidad encontrada. Considerando que este aporte sea de utilidad para la gestión directiva de las organizaciones, motivando el compromiso organizacional que es tan importante para el logro de objetivos institucionales.

El aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos empleados, el tipo y diseño de la investigación y los procedimientos estadísticos servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores que desarrollen su investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.2.1 Antecedentes Internacionales**

- Romero, P. (2017) en su investigación titulada “Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”, tuvo como determinar si las modalidades de contrato ocasional y nombramiento influyen en el compromiso organizacional de los servidores públicos del Ministerio del Trabajo. Se utilizó el método exploratorio y /o descriptivo en la investigación, La población objeto de estudio estuvo constituida por 681 funcionarios en las modalidades contractuales de contratos ocasionales y nombramientos en sus distintos tipos que laboran para el Ministerio de Relaciones Laborales. Se aplicó la encuesta de Meyer & Allen. Concluyendo que el comportamiento de los tres compromisos encontrados: personificado, afectivo e instrumental no varían significativamente, es más estos compromisos son experimentados de alguna forma y en distintos niveles por los funcionarios.

- Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014) realizaron una investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”, proponiendo como objetivo medir el grado de compromiso en los trabajadores de la empresa pública y privada. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 85 trabajadores, de las cuales 36 corresponden a la

empresa pública, y 49 a la empresa privada. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Concluyendo que en ambos tipos de empresa, poseen un alto promedio en el compromiso afectivo, lo que implica que las personas que trabajan en estas empresas, sientan el deseo de seguir en la organización. El compromiso normativo y de continuidad, arroja una leve baja en sus promedios con respecto al compromiso afectivo, esto quiere decir, que las personas sienten en un nivel menor la necesidad y el deber de permanecer en la organización.

- Aldana, J. (2013) en su investigación titulada "Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo", propuso como objetivo determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. La investigación fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo. El estudio se realizó con una muestra representativa del área central de la institución bancaria con 70 sujetos, conformados por 35 hombres y 35 mujeres que fueron escogidos por los superiores de la organización. El instrumento utilizado fue un Cuestionario encargado de diagnosticar el grado de Compromiso laboral que tienen los empleados para con la empresa. Se concluye que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.

- Pérez, C. (2013) en su investigación titulada "Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital

público”, propuso como objetivo identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño cuasi experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 participantes de un hospital público, de los cuales fueron: 40 enfermeras, 30 médicos, la supervisora de enfermeras y el subdirector de un hospital público de la Ciudad Victoria Tamaulipas. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento fueron el Cuestionario de compromiso organizacional y Escalas de evaluación del desempeño. Concluyendo que la mayoría de los médicos y enfermeras presentaron un amplio sentido de compromiso con el hospital en un 70%, mientras que el 30% restante presentaron bajo o nulo sentimiento de obligación.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- Cervera, F. (2018) en su investigación titulada *“Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque”*, propuso como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. El diseño utilizado en la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Para la realización de dicho estudio se utilizó como instrumento de medición un cuestionario de Compromiso Organizacional de los autores Meyer y Allen (1997), el cual analizó las dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. La investigación concluyó que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque es de nivel medio con tendencia alto, ya que la dimensión de compromiso afectivo y de continuidad obtuvieron un nivel medio, mientras que la dimensión de compromiso normativo obtuvo un valor ubicado en la categoría alto.



- Chirinos, D. y Vela, J. (2017) realizaron una investigación titulada “*Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*”, proponiendo como objetivo describir el compromiso laboral y la influencia que sobre el ejercen las variables: grado de instrucción, jornada laboral, tipo de contratación y tipo de empresa. El estudio fue de tipo descriptivo simple. Para ello seleccionaron una muestra de 209 colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales, de ambos sexos y distintas edades. Se empleó para la recolección de datos la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Concluyendo que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad.

- De la Puente, L. (2017) realizó la investigación titulada “*Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*”, proponiendo como objetivo determinar los niveles de compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El diseño de investigación es no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal. Se llevó a cabo en una muestra de 108 trabajadores comprendidos entre los 18 y 65 años. Los instrumentos empleados fueron un Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de Motivación M-L 1996. En los resultados se apreció que la mayoría de sujetos se ubican en el nivel medio del compromiso organizacional general, así mismo en las sub dimensiones compromiso afectivo, implicancia y compromiso de continuidad. Concluyendo que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

- Abanto, S. (2017) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*”, propuso como uno de los objetivos identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. La investigación fue sustantiva, con diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional. Para ello se trabajó con una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos género, con contrato vigente en el año 2017. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Estableciendo como conclusión que en el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

- Vega, W. (2016) realizó una investigación titulada “*Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho: 2015*”, proponiendo como objetivo general determinar e identificar cómo las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho - 2015. La investigación fue de nivel básica, de diseño No experimental, transaccional y descriptivo correlacional. Los instrumentos para recoger la información fueron el cuestionario de la Escala de Ciudadanía Organizacional y el cuestionario de Escala de Compromiso. Estableciendo como conclusión que el 53% del total de encuestados de la DREA tiene un nivel bajo de compromiso normativo, el 49 % del total de la muestra encuestada, mostró que existe un nivel bajo de compromiso de continuidad y el 56 % de los encuestados mostró que tiene un nivel bajo de compromiso organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de compromiso organizacional**

Kruse (2013) respecto al concepto de compromiso organizacional lo relaciona con un sentimiento que hace que un empleado orgulloso de su empresa piense menos en buscar otras oportunidades laborales y le sea más fácil recomendarle la organización a un amigo. Es así que se evidencia el fortalecimiento del proceso de retención del talento, además que le hace ver atractiva a la organización frente al mercado económico, gozando la organización de una imagen corporativa sólida.

Tena y Villanueva (2010) definieron al compromiso organizacional, como: La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma (p.121). Esta afirmación, coincide con las anteriores, donde se conceptualiza el compromiso organizacional como una actitud favorable que desarrolla el colaborador dentro de la organización para la cual labora, demostrando proactividad, sentido de pertenencia, respeto por las normas y colaboración al cumplimiento de los objetivos institucionales, etc.

Por su parte, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), consideran que el compromiso organizacional se da cuando la persona inicia el compromiso dentro de la organización, esto lo hace desde su estado interno. Para dicho fin asume un acuerdo implícito con la institución donde trabaja y que al evaluarlo lo contrata por tiempo indefinido en ella. En dicho sentido, se infiere que el compromiso organizacional se

establece toda vez que el colaborador conoce la realidad de la organización, favoreciendo al estado emotivo interior de cada quien, cargado de dosis de convicción por formar y permanecer como parte de la organización, asumiendo responsabilidades y retos propio del puesto de trabajo.

Luthans (2008) define al compromiso organizacional como la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante. En dicho sentido, el compromiso organizacional es un acto recíproco establecido entre colaboradores y la organización, llevado por la buena gestión y beneficios establecidos que hacen que los colaboradores se identifiquen con la empresa.

Chiavenato (2006) menciona al compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se identifica con la organización y su apego a la misma. Es decir, su deseo de permanecer activamente en ella, siendo parte de sus objetivos y metas. En otras palabras, de acuerdo a la definición brindada por el autor, el compromiso organizacional viene a ser sentirse parte de la empresa, sentirse a gusto dentro de ella y querer seguir formando parte de ella, enfocándose en colaborar para el logro de su misión y visión institucional.

Davis y Newstrom (2003) definen al compromiso organizacional, basados en tres actitudes: (a) sensación de identificación con las metas de la organización, (b) sensación de participación en las obligaciones organizacionales y (c) sensación de lealtad hacia la organización. En dicho sentido, el colaborador involucra afectos y emociones positivas

hacia la institución de labores, dando parte de su tiempo y esfuerzo por sentirse parte importante dentro de ella.

Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional como un “estado psicológico que caracteriza la relación entre un empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la organización” (p. 64). De acuerdo a lo establecido por los autores, el compromiso organizacional es el vínculo afectivo y reflexivo establecido entre los colaboradores y la institución, mediada por diferentes situaciones contextuales que evalúa la posibilidad de seguir siendo parte o de abandonar la organización por no sentirse a gusto en ese lugar.

El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas. (Mathieu y Zajac, 1990). Al respecto, el compromiso organizacional está referido al grado de involucramiento y participación, alineación a las normas de la empresa y proceso de afectividad que desarrolla el colaborador hacia la organización.

### **2.2.2. Evolución histórica del compromiso organizacional**

Los estudios sobre Compromiso Organizacional según Betanzos y Paz (2011) se remontan a los años 60, en Estados Unidos cuando Becker en 1960 definió el concepto como el vínculo que establece el individuo con su organización producto de las inversiones realizadas por las mismas en el tiempo. Pero no fue sino hasta los 70 cuando la temática toma mayor interés por su componente interdisciplinar, lo que hace más complejo su estudio. Es así como entre la década de los 70 y finales de los 90 debido al

supuesto que el clima organizacional afecta los resultados de las empresas, el tema toma otra connotación y con ello incrementa su estudio.

La definición más comúnmente citada de compromiso organizacional en los numerosos trabajos que se publicaron en los 70, corresponde a Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) quienes definieron el clima organizacional como “la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo respecto de una organización en particular”. Al igual los mismos consideraron que el compromiso se determina al menos por tres factores: I) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, II) la disposición para invertir un considerable esfuerzo en apoyo de la organización y III) un definitivo deseo de permanecer como miembro de la organización. (p. 604)

Trofimov, Bondar, Trofimova, Miliutina y Riachych (2017) atribuyen el significado a lo anterior que mientras más empleados de la organización se sientan involucrados en el trabajo, más nivel de compromiso organizacional adquieren. Años más tarde Steers (1977), retoma el concepto basado en un estudio realizado a 382 empleados de un hospital y 119 científicos e ingenieros, donde trato de explicar las principales influencias y resultados del clima organizacional. Dicho estudio le permitió concluir que el compromiso está más relacionado con las experiencias en el trabajo que con las características personales o con las características del trabajo. Basado en estas premisas Mowday, Steers y Porter (1979) diseñan el instrumento de recolección más utilizado para medir el compromiso organizacional denominado el Organizational Commitment Questionarie (OCQ).

Continuando con los estudios sobre el tema, Mathieu y Zajac (1990) definen dos tipos de compromiso: el intencional y el actitudinal. El compromiso intencional es el resultado de las negociaciones entre el sujeto y la empresa en cuanto a beneficios extras o inversiones de tiempo. El compromiso actitudinal se resume en la disposición que el sujeto ha construido hacia la empresa. Complementando lo expuesto por los autores anteriores, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el proceso mediante el cual las metas de la organización y las metas individuales se integran, concretizando esta postura en el diseño de un instrumento alternativo al clima organizacional incluyendo una nueva sub escala denominada normativa, con esta nueva propuesta se presentan las tres dimensiones a valorar del modelo de Meyer y Allen (1996).

Ramírez (2011) señala cómo otros autores han tratado el tema y lo han plasmado en instrumentos de recolección de datos entre ellos: O'Reilly, Chatman y Caldwell (1990), con su instrumento de apego psicológico (psychological attachment instrument); Cook y Wall (1980) y Balfour y Wechsler (1996) con sus respectivos cuestionarios sobre compromiso organizacional. A pesar de la cantidad de estudios realizados sobre el compromiso organizacional y los esfuerzos de los autores por construir instrumentos que lo valoren, la mayoría se han llevado a cabo en países desarrollados, por lo que su progreso en Latinoamérica aún requiere profundizarse.

Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan según Meyer y Allen (1997) tres tipos de variables: las organizacionales en ella se destacan la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos;

entre las personales señalan la edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación; y por ultimo las del entorno que incluye las oportunidades laborales. Además de todos estos factores mencionados, otro aspecto intrínseco del concepto compromiso organizacional, se relaciona con algunas características personales que han sido propuestas como antecedentes del compromiso y que según Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010) son la autoestima, el locus de control, la autoeficacia, el afrontamiento, la motivación y el grado de desarrollo psicológico. Al igual los autores proponen que de la interacción entre estas, y otras condiciones de similar orden, con el contexto de trabajo, se derivan percepciones y juicios que tienen potencial para determinar los distintos tipos y niveles de compromiso que puede desarrollar una persona con su organización.

Al respecto, Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012) señala que existen otras variables personales como edad, género, estado civil, estatus del cargo, salario y educación en las que se ha encontrado una relación significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores en las organizaciones. Otros estudios psicológicos realizados sobre el compromiso organizacional basado en lo expuesto por Meyer y Allen han propuesto otras variables organizacionales relacionadas tales como, el clima laboral, la satisfacción de vida, la cultura organizacional (Wallece, Hunt y Richards, 1999), el estilo de liderazgo (Anwar y Norulkamar, 2012), el desempeño productivo (Tayo y Adeyemi, 2012) y el espíritu emprendedor (Danes y Joyoung, 2013). Todas estas variables de una u otra manera influyen en la dinámica del compromiso empresarial, ya que se relacionan con las factores personales de los colaboradores, quienes son el motor principal dentro



de una empresa para lograr el éxito empresarial y ayudar al crecimiento de la organización, para que esta obtenga una imagen corporativa de prestigio.

### **2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1997) categorizan al compromiso organizacional en tres componentes, los cuales identifican al empleado con su organización. Estos componentes o dimensiones están presentes en la Escala de compromiso organizacional y son:

#### **a) Compromiso afectivo**

Se refiere a la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales. Una característica que a menudo se presenta en los empleados que tienen el compromiso afectivo es que les gustaría continuar como miembros de la organización a medida que desarrollan su pertenencia con la misma.

A medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja, llena sus principales expectativas y le satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida él se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo (Allen & Meyer, 1991, p.65).

El impacto real de las experiencias de trabajo queda manifestado cuando el individuo percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, lazo que se

fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización se preocupa por ellos (Allen & Meyer, 1990, p.15).

#### **b) Compromiso de continuidad**

El componente de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa. Este empleado se caracteriza por tener antigüedad en la empresa, por lo tanto, su compromiso está relacionado con la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y los privilegios que perdería si dejara ésta en la búsqueda de un mejor empleo. Dejarla sería perder algo. Tiene que ver con el aspecto material, más que con el sentimental. Se diferencia con los cambios en la calidad y cantidad de contribuciones y costos percibidos por el trabajador (Loli y Cuba, 2007).

Involucra el compromiso que se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones. Existe un planteamiento básico del "coste de oportunidad". Sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante. Un trabajador con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel laboral bajo dentro de la organización, limitándose estrictamente a hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa (Meyer & Allen, 1991, p.85).

#### **c) Compromiso normativo**

Supone los sentimientos de obligación de los empleados para permanecer con la organización. Encuentra su esencia en la lealtad a la organización, de alguna

manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el trabajador siente la obligación de no dejar la organización por estar en "deuda" con la misma (Meyer & Allen, 1991, p. 71).

Es pues, este tipo de colaborador, el trabajador “incondicional”. Resulta del sentimiento de obligación o deber moral hacia la reciprocidad: el desequilibrio cognitivo experimentado por la persona al ver que la organización le ha dado suficiente y se siente con una deuda moral de lealtad y reciprocidad. En estas circunstancias la organización es vista más atractiva que otras, y por lo tanto el deseo de permanecer en ella es una obligación (Meyer y Allen, 1997).

#### **2.2.4. Importancia del compromiso organizacional**

En la actualidad el compromiso organizacional juega un rol fundamental para la consecución de las metas y objetivos organizacionales, se requiere del compromiso del factor humano para mejorar la productividad y servicio en las empresas. Cuando se cuenta con colaboradores identificados, leales, participativos, conscientes, respetuosos de las normas y los valores institucionales se puede decir que existe el compromiso organizacional.

El compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, por considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 1999, citado en Bustamante, Santillán y Navarro, 2007).

En razón de lo antecedido, se desprende que mientras la organización como ente brinde condiciones favorables y proporcione el bienestar esperado a los colaboradores, se puede contar con que el personal desarrolle altos niveles de compromiso organizacional, en base al reconocimiento de lo que la empresa les brinda. Este hecho es positivo pues eleva los niveles de proactividad, agradecimiento e identidad, motivando a un mejor desempeño en el puesto.

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

Al respecto de lo afirmado por Betanzos y Paz, se determina que el compromiso organizacional comprende un beneficio recíproco entre colaborador y organización, ambos ganan y se favorecen. De un lado el factor humano encuentra bienestar por las

políticas internas de la empresa y beneficios otorgados por esta, y de otro lado la organización se beneficia al contar con personal comprometido que se desenvuelve eficientemente, obteniendo mayor productividad y haciendo posible el cumplimiento de su misión y visión.

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma. (Abanto, 2017)

Al respecto, se prioriza la retención y permanencia de los colaboradores en la empresa, identificando a aquellos que representan el talento humano y que son necesarios para la organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Por eso es imprescindible identificar a los colaboradores con identidad, responsables y altamente participativos en los asuntos internos de la institución.

El compromiso con la organización según Amoros (2007) va más allá de la lealtad, e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, puesto que representa una actitud más amplia que la satisfacción laboral por que se aplica a toda la institución y no solo al empleo, de ahí que existan diferentes factores algunos con connotación positiva y otros negativos.

Rodas, A. (2013) explica que la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización.

### **2.2.5. Factores determinantes del compromiso organizacional**

Según Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

#### *a) Características personales demográficas del individuo*

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) justifica a través de diversos estudios que cita en su investigación, algunas conclusiones importantes. Por ejemplo, muestra un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en la organización. En cuanto a la edad, la autora manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso.

#### *b) Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral*

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) nos menciona que las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados favorables cuando la

satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados.

*c) Características del puesto y condiciones laborales*

Álvarez (2008, citado en Rivera, 2010) argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras.

#### **2.2.6. Estrategias para mejorar el compromiso organizacional**

Dessler (2012) sugiere las siguientes directrices específicas para implementar un sistema de administración que ayude a resolver el dilema actual y aumente el compromiso organizacional de los trabajadores:

- Comprometerse con valores que den prioridad al personal, póngalos por escrito, contrate a los administradores educados y predique con el ejemplo.

- Aclarar y comunicar la misión, aclarar la misión y la ideología, hágala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.

- Garantizar la justicia organizacional, contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.

- Crear un sentido de comunidad, generar una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.

- Apoyar el desarrollo de los empleados, comprometerse con actualizarlos proporcionar desafíos laborales durante el primer año, propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporcione a los trabajadores seguridad por garantía.

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Bienestar:** hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. El dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.
- **Colaboradores:** persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Compromiso:** término utilizado para hacer mención a cualquier clase de convenio



en el cual cada una de las partes asume determinadas obligaciones. Por lo tanto, un compromiso puede definirse como un contrato que no necesita ser escrito.

- **Compromiso organizacional:** se refiere al grado de identificación y pertenencia que un individuo tiene con la empresa. La relación entre empresa y empleado es crucial para que todo funcione correctamente, por lo que una de las tareas más importantes de la empresa es la gestión del compromiso.
- **Liderazgo:** influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común.
- **Misión:** es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.
- **Organización:** sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares. Son una entidad social que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.
- **Satisfacción laboral:** es el grado de conformidad del empleado respecto a su

entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

- **Talento humano:** personas con potencial sobresaliente que se distinguen por sus capacidades por sobre los demás.
  
- **Valores:** son principios que nos permiten orientar el comportamiento humano en función de realizarse como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.
  
- **Visión:** se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

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

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por Taylor y Bogdan (2000), como la que produce datos representativos y pretende estudiar a las personas y escenarios en su contexto, interactuando con ellas de forma natural y no intrusiva y procurando no afectar al comportamiento de éstas para no condicionar su forma de pensar o actuar. En resumen, se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio, sin intervenir o manipular el factor de estudio.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151)

De acuerdo a lo afirmado por los autores se infiere que el investigador que utiliza el diseño no experimental resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.

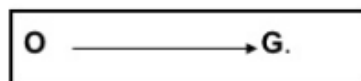


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (colaboradores del área de empaquetamiento)

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población de estudio está comprendida por 50 colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., durante el cuarto trimestre del periodo 2018.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por los 50 colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A.

Al respecto, Ramírez (1997) define la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. En dicho sentido la población viene a ser la propia muestra.

#### **Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores que trabajan en el área de empaquetamiento o packing
- Colaboradores que se encuentran en planilla
- Colaboradores de ambos sexos

#### **Criterios de exclusión de los participantes:**

- Colaboradores administrativos y de campo

### **3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es el compromiso organizacional la cual se determina como la actitud que expresa un trabajador hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa.

Para el estudio del compromiso organizacional se considera los factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra tales como: sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y tiempo que labora en la empresa.

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

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

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Luthans (2008) define al compromiso organizacional como la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante.	El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización. El compromiso organizacional se compone por tres factores: componente afectivo, componente de continuidad, componente normativo. (Meyer y Allen, 1997).	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lazos emocionales</li> <li>- Satisfacción personal</li> <li>- Orgullo de pertenencia</li> </ul>	7,8,9,10,11,12,13,14,	- Totalmente en desacuerdo (1)	Cuestionario de Compromiso Organizacional
			Compromiso continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de trabajar</li> <li>- Deseos de permanencia</li> <li>- Expectativas de crecimiento laboral</li> <li>- Sentido de compañerismo</li> </ul>	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En desacuerdo (2)</li> <li>- Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (3)</li> <li>- De acuerdo (4)</li> <li>- Totalmente de acuerdo (5)</li> </ul>	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciprocidad</li> <li>- Identidad</li> <li>- Orgullo de pertenencia</li> </ul>	1,2,3,4,5,6		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional, que sirvió para diagnosticar el nivel de compromiso desarrollado por los colaboradores de la empresa Coexa S.A.

A continuación se detalla el instrumento empleado para los fines del presente estudio.

#### Ficha Técnica del Instrumento

- **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Compromiso Organizacional
- **Autor:** John Meyer y Natalie Allen (1997)
- **País:** Estados Unidos
- **Adaptación peruana:** Wiber Vega Mendoza (2016)
- **Forma de Administración:** individual y/o colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** destinado a colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A
- **Duración:** 10 a 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 26 ítems propuestas en un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 categorías o dimensiones del compromiso organizacional: componente afectivo, componente de continuidad y componente normativo.



- **Calificación:** Las respuestas están propuestas en escala de Likert, en valores que van del 1 al 5, que contiene como opciones de respuesta a las siguientes alternativas.

Tabla 2. Escala de calificación del instrumento

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable

Categorías	I	II	III	Total
Muy bajo	8-14	12-21	6-11	26-46
Bajo	14-20	22-31	11-15	47-67
Medio	20-26	32-41	16-20	68-89
Alto	27-33	42-51	21-25	90-111
Muy alto	34-40	52-60	26-30	112-130

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	56
Masculino	22	44
Total	50	100

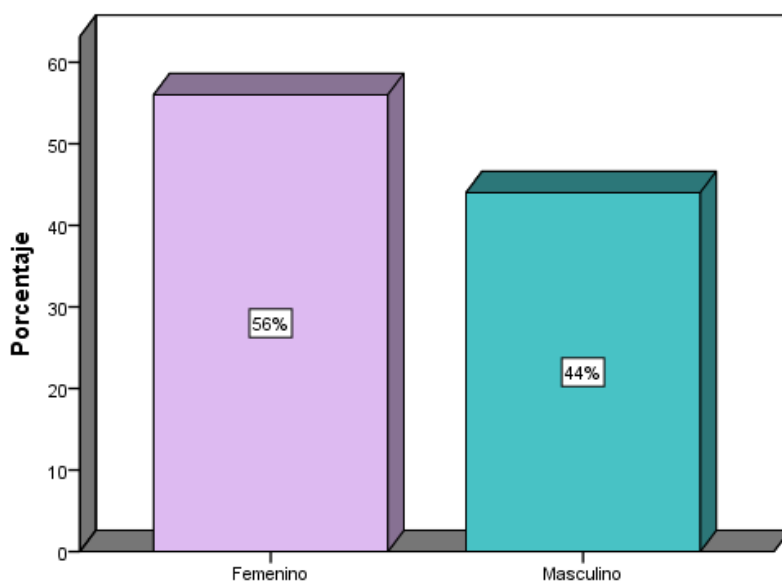


Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el sexo

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual al 56% son del sexo femenino, mientras que el 44% son del sexo masculino.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	9	18
26-33	12	24
34-41	11	22
42-49	8	16
50-58	10	20
Total	50	100

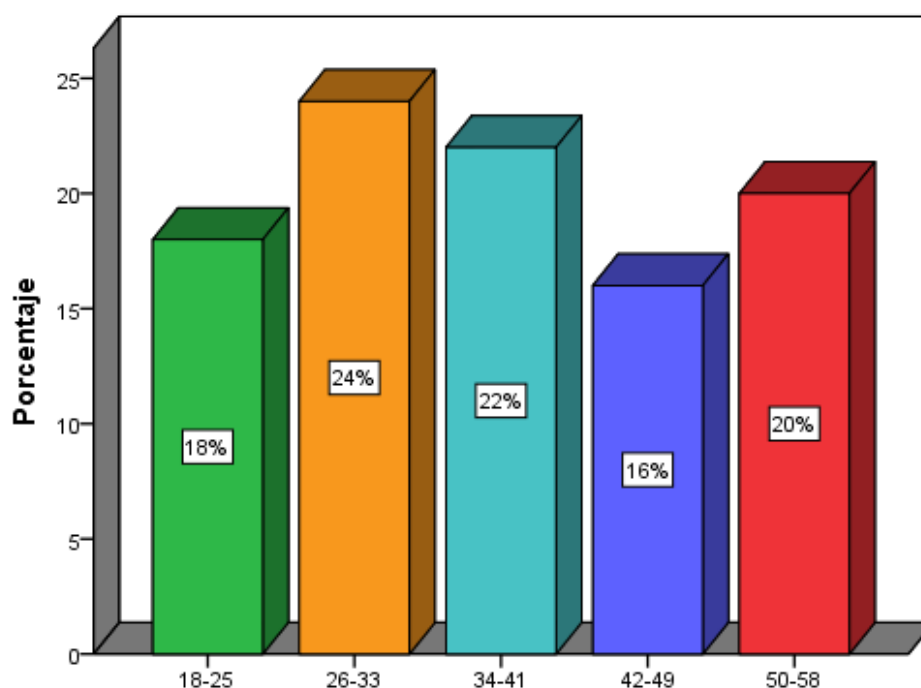


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según la edad

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 24% tienen entre 26 a 33 años, seguido del 22% que tienen entre 34 a 41 años, el 20% tiene entre 50 a 58 años, el 18% tiene entre 18 a 25 años y en menor proporción el 16% tiene entre 42 a 49 años de edad.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	28	56
Casado	9	18
Conviviente	10	20
Separado	3	6
Total	50	100

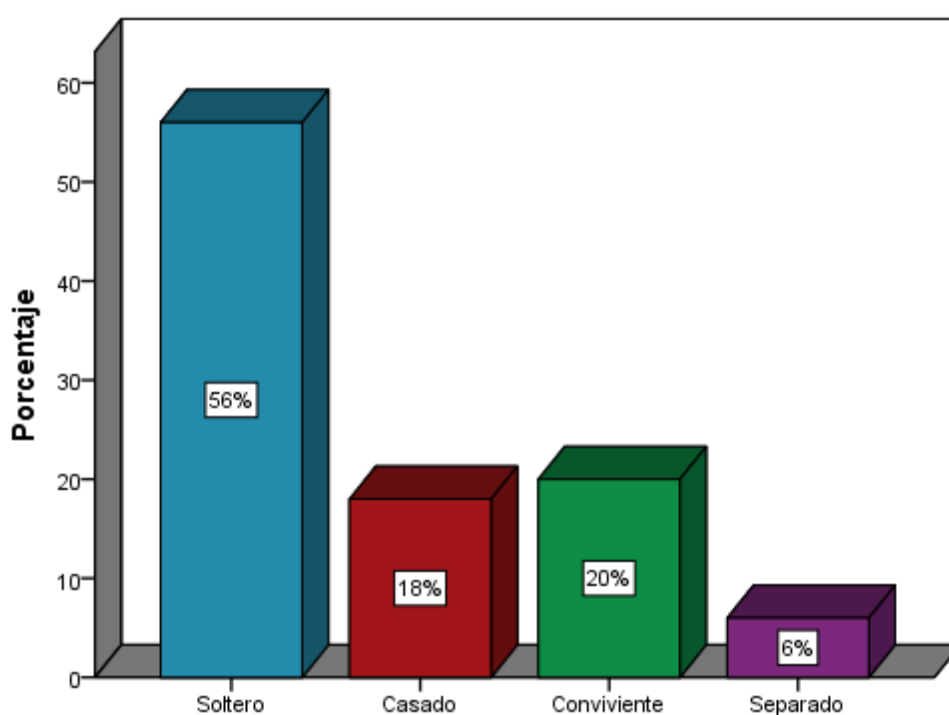


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el estado civil

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 56% son solteros, un 20% son convivientes, seguidos del 18% que son casados y en menor proporción el 6% son separados.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	21	42
Secundaria incompleta	11	14
Superior técnica completa	10	22
Superior técnica incompleta	7	20
Otro	1	2
Total	50	100

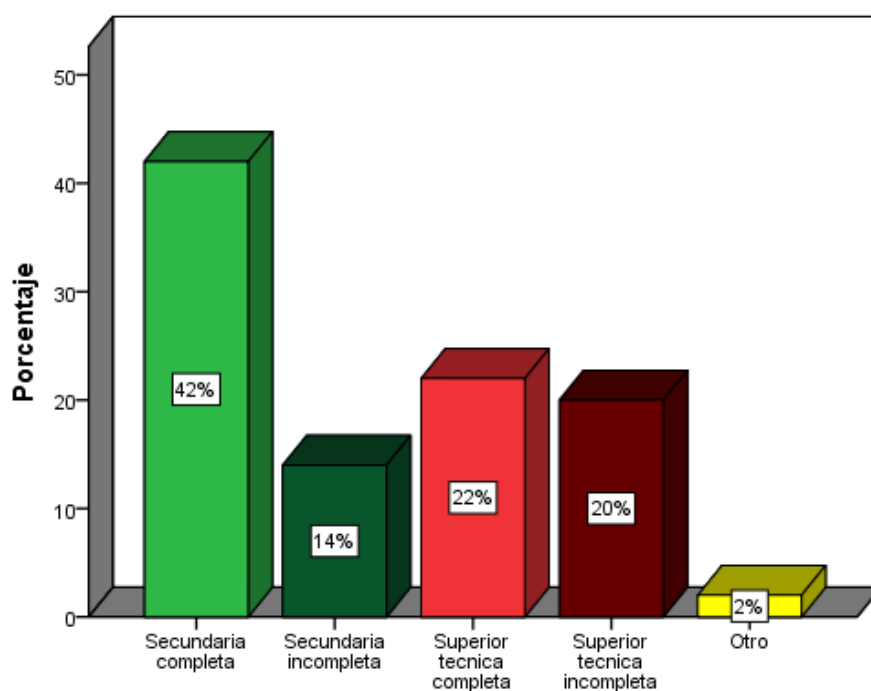


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el grado de instrucción

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 42% tienen secundaria completa, un 22% tienen educación superior técnica completa, seguidos del 20% que tienen educación superior técnica incompleta, el 14% tienen secundaria incompleta y el 2% poseen otro grado de instrucción.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el tiempo de permanencia en la empresa

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
1-4	14	28
5-8	3	6
9-12	14	28
13-16	9	18
17-20	10	20
Total	50	100

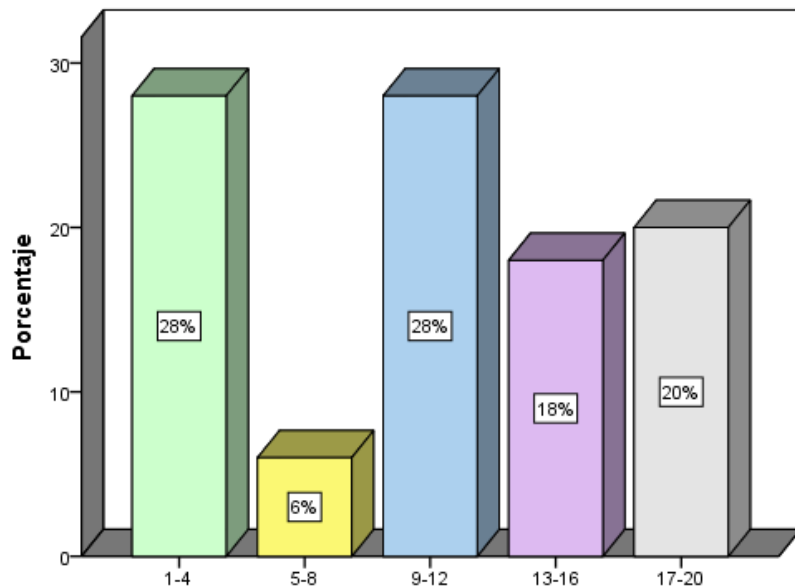


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el tiempo de permanencia en la empresa

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la investigación determinan que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron en el estudio tienen como tiempo de permanencia en la empresa de 1 a 4 años y de 9 a 12 años igual al 28%, para ambos.

Tabla 9. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el ingreso mensual

Ingreso mensual	Frecuencia	Porcentaje
600-900	29	58
901-1200	14	28
1201-1500	5	10
1501-1800	2	4
Total	50	100

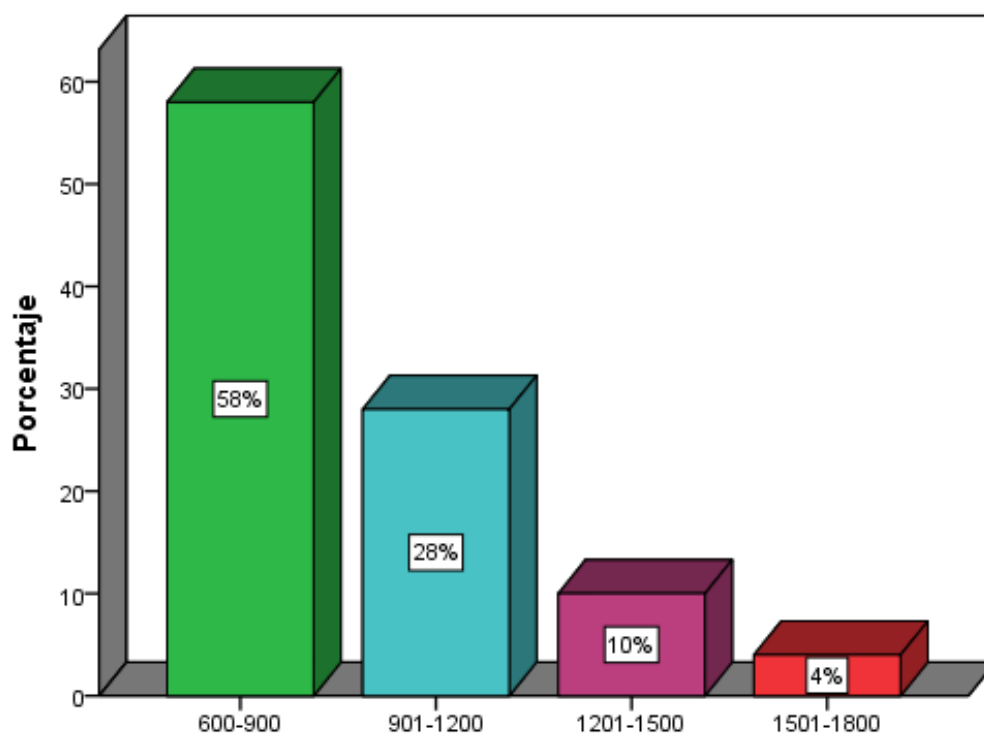


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., según el ingreso mensual

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 58% tienen un ingreso mensual entre 600 a 900 soles, un 28% entre 901 a 1200 soles, el 10% tienen un ingreso entre 1201 a 1500 soles y en menor proporción el 4% tienen un ingreso mensual de 1501 a 1800 soles.

## 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 10. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

Compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	18
Moderado	16	32
Alto	22	44
Muy alto	3	6
Total	50	100

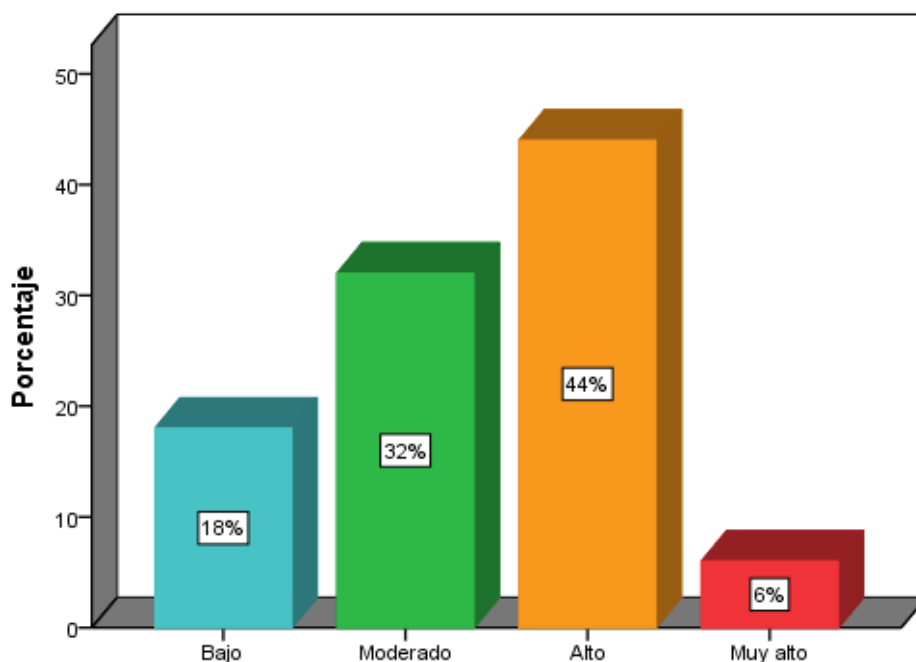


Figura 8. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 44% tienen un compromiso organizacional a nivel alto, seguido del 32% con un nivel moderado, el 18% presenta un nivel bajo y en menor proporción el 6% tiene un compromiso organizacional muy alto.



Tabla 11. Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

Compromiso afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	26
Moderado	14	24
Alto	5	34
Muy alto	2	16
Total	50	100

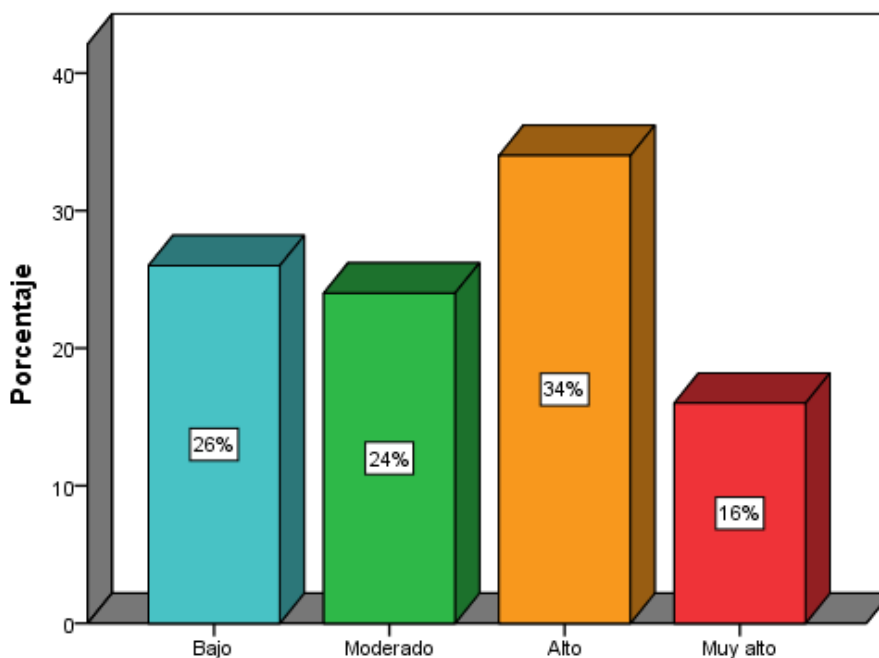


Figura 9. Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 34% tienen un compromiso afectivo alto, seguido del 26% y 24% con un nivel bajo y moderado respectivamente, en menor proporción el 16% tiene un compromiso afectivo muy alto.

Tabla 12. Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

Compromiso de continuidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2
Bajo	10	20
Moderado	15	30
Alto	21	42
Muy alto	3	6
Total	50	100

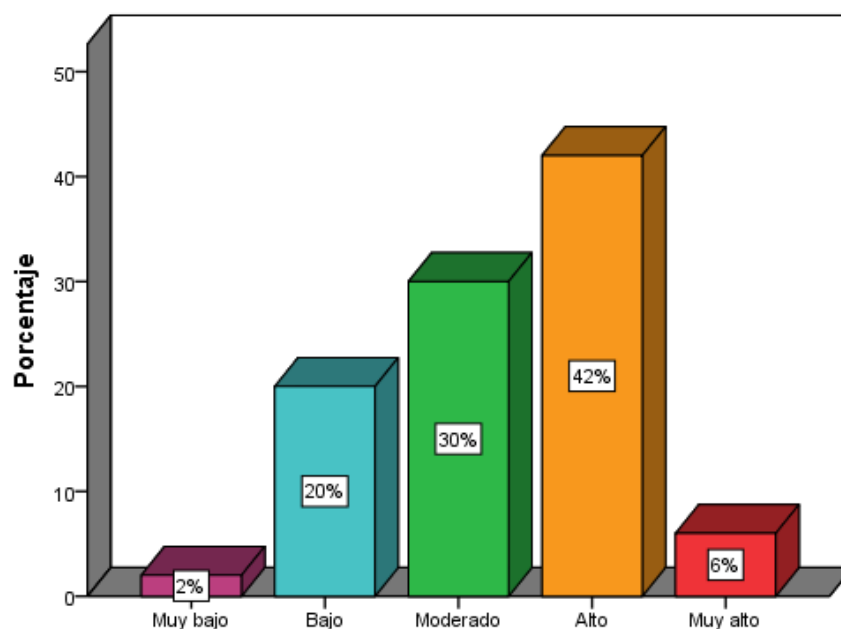


Figura 10. Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores en un 42% tienen un alto compromiso de continuidad, el 30% tiene un nivel moderado, seguido del 20% con un nivel bajo y en menor proporción el 6% y 2% lo conforman los que tienen un nivel muy alto y muy bajo, respectivamente.

Tabla 13. Nivel de compromiso normativo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

Compromiso normativo	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	4
Bajo	11	22
Moderado	18	36
Alto	12	24
Muy alto	7	14
Total	50	100

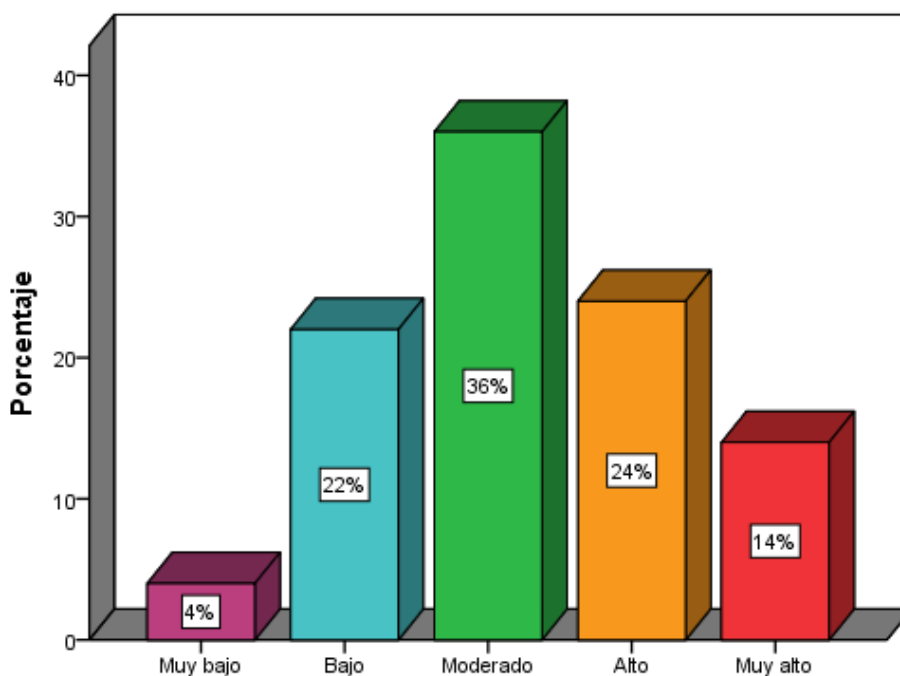


Figura 11. Nivel de compromiso normativo de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018

**Interpretación:** Los resultados obtenidos determinaron que la mayor proporción de colaboradores tienen un compromiso normativo moderado igual a 36% , seguido del 24% y 22% con un nivel alto y bajo respectivamente, en menor proporción el 4% tienen un compromiso normativo muy bajo.

#### **4.3. Procesamiento de los resultados**

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

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

#### **4.4. Discusión de los resultados**

En este apartado, se analiza los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la variable de estudio, determina que el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores en un 44% tienen un nivel alto, seguido del 32% con un nivel moderado. Dicho resultado guarda coincidencia con el estudio de Aldana (2013) en su investigación titulada "Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la Ciudad

de Guatemala, según sexo", donde concluye que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres. Al respecto, se fortalece la idea que sin mediar el género al que correspondan, los índices altos obtenidos en ambas investigaciones se debe a la satisfacción que encuentran los trabajadores en su centro laboral, produciéndose un mejor desempeño y productividad de partes de estos para con la organización.

Los colaboradores de la empresa Coexa S.A., presentan predominantemente un nivel alto de compromiso afectivo igual a 34%, lo cual es un indicador positivo dado que los trabajadores han desarrollado un vínculo emocional hacia la organización en que laboran; este resultado coincide con lo establecido en la investigación de Gallardo y Sandoval (2014) titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada”, donde concluyen que en ambos tipos de empresa, poseen un alto promedio en el compromiso afectivo, lo que implica que las personas que trabajan en estas empresas, sientan el deseo de seguir en la organización. Al respecto, se confirma que cuando los trabajadores han desarrollado sentimientos positivos por la organización donde trabajan, destaca el deseo de permanecer en ella y trabajan más a gusto, dándose por entero a las funciones que el puesto de trabajo les confiere.

Los resultados del presente estudio determinaron que el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Coexa responde al nivel alto en un 44%, seguido de un nivel moderado. Así mismo dicho resultado se apoya en lo obtenido en las dimensiones que la conforman, donde se registra que en la dimensión compromiso afectivo y de continuidad

presentan un nivel alto, mientras que la dimensión compromiso normativo presentan un nivel moderado. Los resultados descritos obtenidos en el presente estudio se da en sentido inverso a lo establecido por Cervera (2018) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque*”, donde concluyó que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores correspondía a un nivel medio con tendencia al nivel alto, ya que la dimensión de compromiso afectivo y de continuidad obtuvieron un nivel medio, mientras que en la dimensión de compromiso normativo obtuvo un valor ubicado en la categoría alto. Al comparar ambos estudios la relación se da en sentido inversa, debido a características particulares de la organización, tal como los beneficios y condiciones laborales que le ofrece a su staff de colaboradores, primando una mejor perspectiva y situación laboral en la empresa Coexa frente a una situación menos favorable para el caso del restaurante.

Si comparamos el resultado general de compromiso organizacional obtenido en el presente estudio, la cual se determinó como favorable al haber alcanzado un nivel alto, tenemos que se diferencia de lo establecido por Abanto (2017) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*”, donde concluyo sobre su grupo de estudio que predominaba un nivel bajo de compromiso organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes en dicho nivel que oscilaban entre 37.7% y 47.0%. En dicho sentido vemos la oposición de resultados encontrados, debido en cierta medida a que se trata de realidades distintas, pues mientras que Coexa es una empresa privada que invierte en otorgar mejores condiciones laborales para sus colaboradores como cumplimiento de la responsabilidad social que tienen

hacia ellos; esto no aplica para la institución pública de salud que depende directamente del estado y que no cuenta con los recursos asignados para una mejora laboral en sentido multidimensional.

En síntesis, habiendo establecido comparaciones con otros estudios, se refuerza la necesidad de seguir indagando y planteando soluciones y programas que coadyuven a lograr un óptimo compromiso organizacional por parte de los colaboradores.

#### **4.5. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El grado de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Coexa S.A. responde al nivel alto en un 44% y en un 32% un nivel moderado, determinándose que existe un alto grado de identificación y fidelización de los colaboradores hacia su centro de labores.

- Los colaboradores de la empresa Coexa S.A., presentan predominantemente un nivel alto de compromiso afectivo igual a 34% y en un 24% un nivel moderado, lo cual es un indicador positivo dado que el personal ha desarrollado un vínculo emocional hacia la organización, que aunque requiere ser reforzado va por buen camino.

- Los colaboradores de la empresa Coexa S.A., presentan un nivel alto de compromiso de continuidad igual a 42% y en un 30% un nivel moderado, lo cual es favorable para la organización puesto que los colaboradores se sienten a gusto y desean seguir laborando por mucho tiempo más en la empresa.

- Los colaboradores de la empresa Coexa S.A., presentan un nivel moderado de compromiso normativo igual a 36% y en un 24% un nivel alto, evidenciando el sentido de pertenencia y del deber que sienten hacia su organización; estando conformes con las políticas internas, normas y funciones que desarrollan.

- La mayoría de colaboradores de la empresa tienen como tiempo de permanencia entre 1 a 4 años y entre 9 a 12 años por igual en un 28%, lo cual denota que los beneficios encontrados en la institución cubre sus expectativas y ha permitido que el vínculo laboral se afiance a través del tiempo.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas se brinda ciertas recomendaciones en el afán de contribuir al afianzamiento del compromiso organizacional:

- El área de bienestar social de la empresa Coexa debe desarrollar un plan de intervención social para los colaboradores, orientado a fortalecer y mejorar el compromiso organizacional de estos en el afán de mantener un vínculo fuerte y duradero entre ambas partes.



- Los gerentes, jefes de área y supervisores de la empresa Coexa S.A., deben brindar apertura y un buen trato a los colaboradores para que el vínculo afectivo crezca y sea reciproco, en el afán de mantener buenas relaciones y que la unión entre ambas partes sea más que un deber laboral.

- El área de recursos humanos de la empresa Coexa S.A., debe evaluar periódicamente la contribución de los colaboradores para con la organización, de manera que reciban un reconocimiento, promoción interna del puesto, beneficios sociales, bonos y otros estímulos que fortalezca el deseo de seguir formando parte de la organización.

- El área de recursos humanos en coordinación con la plana directiva de la empresa Coexa S.A., deben velar por el cumplimiento de adecuadas políticas internas de trabajo, informar a los colaboradores sobre la misión, visión y valores que persigue la organización y hacerlos partícipes de los acuerdos y toma de decisiones que adopte la empresa.

Los colaboradores deben valorar todos los beneficios recibidos por parte de la empresa, que han hecho que opten por permanecer en esta, retribuyendo con un alto desempeño en las funciones de su puesto y la lealtad en todo momento hacia la organización.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCION**

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

“Programa de fortalecimiento del compromiso organizacional de los colaboradores del de la Empresa Coexa S.A.”

#### **5.2. Justificación del programa**

Este programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación “Compromiso organizacional de los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018”, donde se determinó niveles favorables y positivos en cada una de las dimensiones que la conforma, alcanzando en la variable compromiso organizacional un nivel predominantemente alto igual a 44%. Dicha realidad encontrada amerita solo desarrollar un plan de fortalecimiento, para profundizar los lazos emocionales y de apego de parte de los colaboradores hacia la organización.

En razón que el compromiso organizacional es sumamente importante para alcanzar un óptimo desempeño laboral y que permite cumplir con los objetivos institucionales, que conllevan al crecimiento de la empresa; se requiere un tratamiento especial frente a este, que parte del lado emotivo de los colaboradores, por tanto, se deberá motivar y proporcionar beneficios acorde a las expectativas de los colaboradores, para que el personal de la empresa se sienta valorado y brinde su mayor esfuerzo en favor del éxito de la organización.

Siendo el trabajo una actividad inminentemente humana y siendo la empresa (incluyéndose los sectores primarios, secundarios y terciarios de la economía) el lugar de su desarrollo, el Trabajador Social encuentra en este campo una variada gama de posibilidades de acción profesional que, atendiendo el crecimiento de las personas que conforman la organización, ésta favorezca su desarrollo, crezca y logre sus objetivos y metas. (Arbeláez, 2008)

En relación de lo afirmado por Arbeláez, trabajadora social de profesión, se comprende que dado que la función de todo profesional de esta área se aboca a gestionar el bienestar humano en una organización, implicando que los temas de crecimiento personal y logro de objetivos sean prioritarios, estos deben alinearse a un verdadero compromiso organizacional, que conduce a un bienestar recíproco y común, tanto para los colaboradores como para la empresa.

Barboza, Guerrero y Navia (2011), en su publicación “Reflexiones de la intervención en el área empresarial desde el trabajo social” afirman que los trabajadores sociales en las empresas del sector privado, se dedican principalmente a liderar todas las acciones encaminadas a desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización tanto individual como colectivamente, en pro de lograr el mayor nivel de satisfacción personal y familiar de tal manera que sea posible dar cumplimiento a los objetivos organizacionales. Desde este punto de vista la intervención en las organizaciones está encaminada a la potenciación del talento humano, reconociendo la importancia de este (...)

Al respecto de las reflexiones realizadas por los autores anteriores, desde el punto de vista del trabajador social, una de las funciones principales de los profesionales del área consiste en fortalecer lazos afectivos que proporcionen bienestar en el factor humano que constituye toda organización, tanto a nivel de colaboradores como de aquellos que la dirigen, comprendiendo dentro de esto al compromiso organizacional, que solo es posible cuando existe una real y verdadera identificación del trabajador hacia su empleo. Desprendiéndose de esto, el deseo de continuar formando parte de la empresa y demostrando respeto por las normas institucionales.

En suma, se establece la necesidad de la intervención social dentro de todo proceso de mejora y fortalecimiento del bienestar general, dado que los temas que implican aspectos socioemocionales, beneficios laborales, de integración, de satisfacción, entre otros; son esencialmente atribuidos a los trabajadores sociales, cuyo principio máximo es promover el bienestar de los individuos, además de ser activadores del cambio social en las personas.

Todo lo descrito, deriva en la aplicación de técnicas y estrategias sociales que promuevan relaciones positivas para la estabilidad laboral y emocional de los colaboradores, que afianzara el tema del compromiso organizacional, solo así, el beneficio será mutuo pues tienen oportunidades de crecimiento tanto los colaboradores como la organización. Para que una empresa crezca depende del factor humano que lo constituye y la forma como lo impulse hacia la consecución de objetivos, en dicho sentido, las organizaciones deben invertir más en lograr la compenetración colaboradores-organización.

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

#### **5.3.1. Objetivo General**

- Plantear estrategias de fortalecimiento del compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa Coexa S.A.

#### **5.3.2. Objetivos específicos**

- Promover el compromiso afectivo en los colaboradores que integran la organización, mediante actividades de integración y el buen trato de los superiores, para que los vínculos emocionales se fortalezcan y la motivación en el desarrollo de sus funciones sean óptimas.
- Desarrollar el compromiso de continuidad en los colaboradores, mediante la exposición de los beneficios y línea de desarrollo que ofrece la empresa, para contar con personal estable y fidelizado con la empresa.
- Fortalecer el compromiso normativo en los colaboradores, invitando a la reflexión de las experiencias superadas en la empresa así como de los acuerdos establecidos, para lograr la identificación del personal hacia la empresa.

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

El programa de intervención está dirigido a todo el personal de la empresa Coexa S.A., tanto para el personal operativo, personal administrativo y personal jerárquico.

#### **5.5. Metodología de la intervención**

El programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con los participantes; bien sea en forma de entrevista, de reunión de grupo u otro tipo de contacto frente a frente. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda.

El programa de intervención se ejecuta bajo el modelo sistémico, el cual proviene de la teoría de sistemas, donde el elemento central de esta teoría son las interacciones de los elementos dentro de un sistema, incluyendo sus relaciones, sus estructuras y su interdependencia. Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente. A través de dicha interacción, los componentes forman parte de un todo, que es superior a la suma de las partes. De tal forma que cualquier acción que produzca cambio en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema. (Viscarret, 2007)

Al respecto, este modelo integra a todos los elementos que forman parte de un universo, donde se puede establecer comparación entre los colaboradores (elementos) que se relacionan dentro de la organización (universo) y que el comportamiento y actitud de estos influye en los resultados generales de la empresa.

Por otro lado, basado en el modelo sistémico de intervención, este pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social. (Viscarret, 2007)

Deduciendo, de la explicación anterior que la finalidad del modelo sistémico es articular la armonía entre las partes que constituyen un sistema. En dicho sentido el tema abordado del compromiso organizacional, estará orientado al logro de resultados positivos mediado por la contribución de todos los integrantes de la organización en búsqueda del bien común.

Para lograr un cambio integrado se requiere de la realización de un conjunto de actividades, orientadas bajo estrategias eficaces que conduzcan al logro del objetivo del programa de intervención. A continuación se detallan las actividades a ejecutar:

## **FASE 1: “Estrechando vínculos afectivos, me siento a gusto en la organización”**

1. Objetivo: Promover el compromiso afectivo en los colaboradores que integran la organización, mediante actividades de integración y el buen trato de los superiores, para que los vínculos emocionales se fortalezcan y la motivación en el desarrollo de sus funciones sean óptimas.

2. Talleres desarrollados

### ***Actividades del Primer Taller: “Sentirse a gusto en la organización”***

- El personal jerárquico recibe a sus colaboradores, en la puerta del auditorio de reuniones de la empresa brindándoles un fuerte apretón de manos y un kit informativo sobre la empresa, donde destaca en la pasta de la agenda institucional una frase motivadora de reconocimiento a sus empleados.
- El gerente de Recursos humanos dará la bienvenida a los colaboradores de la empresa Coexa y explicará acerca de los valores que identifican a la organización, el crecimiento e imagen institucional, de la importancia de trabajar en equipo.
- Luego la trabajadora social con apoyo de unas asistentes desarrollarán la dinámica de: “Yo me siento a gusto en esta organización, porque....”. la dinámica consiste en pasar una pelota pequeña uno a uno de los colaboradores y que este se pare dentro del círculo formado en grupos y exprese la razón por la cual se siente satisfecho trabajando para la empresa.
- Luego, se transmitirá publicidad en video sobre la imagen de la empresa y los



beneficios, ligados a la responsabilidad social que viene ejecutando la organización.

- Finalmente se pide opinión de los colaboradores acerca de que más les gustaría que se implemente en la empresa para sentirse orgulloso de ser parte de esta.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Kit de escritorio (cuadernillo, lapicero, separador de notas, agenda con logo de la empresa)
- Equipo multimedia
- Video institucional
- Afiche informativo publicitario

#### **b) Recursos Humanos**

- Gerente de Recursos Humanos
- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

### ***Actividades del Segundo Taller: “Demostrando afectividad”***

- En la segunda reunión se coloca en la puerta de sala de reuniones “Tú me quieres, yo te quiero”
- La Trabajadora social da la bienvenida a los colaboradores y les pide agruparse en

círculos (cantidad pares)

- Luego entrega una lectura sobre el poder del abrazo, acto seguido trasmite en la pantalla ecran, episodios de series, novelas y películas donde se manifiesta el poder del abrazo.
- Consulta a los colaboradores asistentes: ¿Qué beneficio nos aporta abrazar a alguien?
- Luego pide abrazar al compañero que está a su derecha por un minuto, acompañado de música relajante.
- Luego de eso, solicita voluntariamente que participen explicando lo que sintieron.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Cartel
- Ficha de lectura
- Equipo multimedia
- Cd de música relajante

#### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

### ***Actividades del Tercer Taller: “El éxito del trabajo en equipo”***

- La Psicóloga y la Trabajadora social de la empresa dan la bienvenida a los colaboradores.
- Luego les indican a los colaboradores agruparse en círculos para desarrollar la dinámica del ovillo. Explican los pasos para su ejecución.
- Uno de los colaboradores del grupo, toma un ovillo de lana y se lo arroja hacia un miembro del grupo al azar que menciona su hobby, cuando concluye, lo arroja a otro miembro reteniendo la punta del ovillo y así, hasta llegar al último. Se construye una red que une a todos los miembros.
- Luego, se inicia el proceso inverso siguiendo el camino que trazó el ovillo. Cuando cada participante recibe nuevamente la madeja, expresa sus expectativas respecto del grupo, mientras ovilla la lana que le han entregado. De esta forma, concluye la presentación cuando la red fue desarmada y el ovillo reconstruido.
- La psicóloga explica la importancia de trabajar en equipo y de llevarse bien entre compañeros, para propiciar un clima laboral agradable.
- Finalmente, la trabajadora social, pide a los colaboradores escribir en la nota adhesiva que entregara, una frase que describa resumidamente el sentimiento que tienen hacia la organización.
- Esas notas adhesivas en forma de corazón, son pegadas en un mural del árbol elaborado por las asistentes de apoyo, quienes orientan para que se fije dichas notas en el mural y orienten la salida ordenada de los colaboradores.

## ***Recursos***

### **a) Recursos Materiales**

- Ovillo de lana
- Notas adhesivas
- Mural del árbol

### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Psicóloga
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

## ***Actividades del Cuarto Taller: “Paseo institucional”***

- Se lleva a cabo un paseo institucional durante el fin de semana, con movilidad contratada por la empresa.
- Durante el día de esparcimiento, se desarrollara campeonato de fútbol y vóley, competencias de gincana, y otros tipos de juegos en equipo. Donde conformaran grupos mixtos, conformados por colaboradores operativos, administrativos y jefes de área.
- Se propondrá a elección, realizar este tipo de salidas de forma trimestral.

## ***Recursos***

### **a) Recursos Materiales**

- Movilidad
- Implementos diversos para las dinámicas (cucharas, costales, sogas, etc)

### **b) Recursos Humanos**

- Jefes de área
- Personal administrativo
- Personal operativos

## **FASE 2: “Afianzamos el compromiso de continuidad, para seguir siendo parte de una misma familia”**

1. Objetivo: Desarrollar el compromiso de continuidad en los colaboradores, mediante la exposición de los beneficios y línea de desarrollo que ofrece la empresa, para contar con personal estable y fidelizado con la empresa.
2. Talleres desarrollados

### ***Actividades del Primer Taller: “Conociendo los beneficios y derechos de los colaboradores”***

- El jefe de Recursos humanos, con la participación de la trabajadora social exponen los beneficios laborales que se otorgan en la empresa.

- Se pone a debate la percepción y expectativas de los colaboradores, a fin de conocer sus requerimientos.
- La trabajadora social expone los derechos adquiridos, forma de tramitar sus descansos y permisos, etc.
- Finalmente se da a conocer últimas leyes laborales que deben tener conocimiento, entregándoles un boletín informativo.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Boletín informativo
- Equipo multimedia

#### **b) Recursos Humanos**

- Jefe de Recursos Humanos
- Trabajadora social
- Colaboradores de la empresa

### ***Actividades del Segundo Taller: “Implementando un Plan de reconocimiento”***

- En la segunda reunión la trabajadora social y el jefe de recursos humanos trataran acerca del plan de reconocimiento para los colaboradores.
- Mediante diapositivas se explicara la propuesta de un plan de reconocimiento para elevar la satisfacción y bienestar general en la empresa.
- Luego se aplicara una encuesta a los colaboradores para conocer qué conductas o

logros creen que se deberían recompensar.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Equipo multimedia
- Ficha de encuesta

#### **b) Recursos Humanos**

- Jefe de Recursos Humanos
- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

### ***Actividades del Tercer Taller: “La razones que me motivan a ser parte de la organización”***

- La Psicóloga y la Trabajadora social de la empresa dan la bienvenida a los colaboradores.
- Se transmite mediante la pantalla ecran, fotos y videos de vivencias acontecidas en la organización, donde intervienen los colaboradores.
- Luego se les pide agruparse por áreas específicas de trabajo y crear un esquema mental con el tema: Las razones por las que yo permanezco acá son (.....)

## ***Recursos***

### **a) Recursos Materiales**

- Equipo multimedia
- Papelote
- Hojas arco iris
- Plumones
- Limpiatipo

### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Psicóloga
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

## ***Actividades del Cuarto Taller: “Compartiendo experiencias exitosas”***

- La Trabajadora social de la empresa presentan a los colaboradores con más años de servicio.
- Los colaboradores cuentan el inicio de sus actividades en la empresa, sus experiencias en la organización y anécdotas graciosas que le han sucedido durante su permanencia.
- Se les premia con un presente significativo y una medalla recordatoria.
- La trabajadora social invita a imitar ese ejemplo, a los demás colaboradores.
- Luego se les entrega un cuarto de hoja bond, para que los colaboradores propongan



el tipo de capacitación que quisieran recibir para mejorar su desempeño, el cual es ingresados al buzón de sugerencias.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Obsequios de acuerdo al sexo
- Medallas
- Papel bond
- Buzón de sugerencias

#### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

### **FASE 3: “Reforcemos la identidad y reciprocidad hacia la organización”**

1. Objetivo: Fortalecer el compromiso normativo en los colaboradores, invitando a la reflexión de las experiencias superadas en la empresa así como de los acuerdos establecidos, para lograr la identificación del personal hacia la empresa.

2. Talleres desarrollados

### ***Actividades del Primer Taller: “Conociendo las directrices de mi organización”***

- La trabajadora social dirigen la sesión. Se les preguntara para que participen libremente los colaboradores acerca del conocimiento que tienen sobre la misión, visión, reglamento interno.
- Luego se les pide a cada jefe de grupo sacar un papelito, donde al reverso consta las categorías: visión personal, misión personal y decálogo de vida. Donde según lo obtenido, deberán redactar en un papelote lo que buscan hacer.
- Luego un representante de cada equipo expone lo que establecieron.
- Finalmente, la trabajadora social invita a realizar una comparación y reflexión sobre sus expectativas personales con las que persigue la empresa.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Papel bond
- Papelote
- Plumones
- Limpiatipo

#### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

### ***Actividades del Segundo Taller: “Identificándome con mi organización”***

- La trabajadora social preguntará de qué se trató la sesión anterior a algunos participantes.
- Luego se les pide agruparse para desarrollar la dinámica “Ideas rápidas” en el cual los participantes se elegirá al azar a algunos de ellos para que puedan completar algunos enunciados como por ejemplo: el mejor proyecto en el que alguna vez trabajé fue..., este año planeo..., me considero una persona..., la empresa donde trabajo es...
- Se les solicitara que agreguen algunos enunciados más relacionados a forma de identificarse con la empresa (ejemplo: el valor que predomina en mi trabajo es..., la regla que menos me gusta es ....., etc)
- Luego se despiden entonando la canción “Color esperanza” de Diego Torres.

### ***Recursos***

#### **a) Recursos Materiales**

- Equipo multimedia
- Micrófono

#### **b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

***Actividades del Tercer Taller: “Solucionando asertivamente incidentes que pueden suscitarse en la organización”***

- La Trabajadora social de la empresa dan la bienvenida a los colaboradores, proyecto un video sobre casos de problemas laborales.
- Luego pide la opinión de los colaboradores, acerca de sí se resolvió adecuadamente el incidente.
- Solicita la participación de algunos grupos para que escenifiquen mediante un sociodrama, los problemas que pueden darse dentro de la empresa y que busquen la mejor forma de solucionarlo por el bien de la empresa.
- Al finalizar les entrega una encuesta corta de 5 preguntas para conocer si estuvieron a gusto en el desarrollo del taller.

***Recursos***

**a) Recursos Materiales**

- Equipo multimedia
- Ficha de encuesta

**b) Recursos Humanos**

- Trabajadora social
- Asistentes (practicantes de trabajo social y psicología)
- Colaboradores de la empresa

***Actividades del Cuarto Taller: “Asumamos la lealtad como principio básico para el crecimiento organizacional”***

- Se lleva a cabo una reflexión de los jefes de área acerca de las razones que los identifica con la empresa.
- Durante este taller que cierra todas las actividades del programa, los jefes de área disertan sobre la importancia del principio de lealtad.
- Finalmente, se ofrece un coffee break para cerrar el circuito de talleres.

***Recursos***

**a) Recursos Materiales**

- Equipo multimedia
- Parlantes
- Micrófono
- Gaseosas
- Café
- Bocaditos variados

**b) Recursos Humanos**

- Jefes de área
- Colaboradores de la empresa

## 5.6. Cronograma

Tabla 14. Cronograma del programa de intervención

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO			
	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>“Sentirse a gusto en la organización”</i>												
<i>“Demostrando afectividad”</i>												
<i>“El éxito del trabajo en equipo”</i>												
<i>“Paseo institucional”</i>												
<i>“Conociendo los beneficios y derechos de los colaboradores”</i>												
<i>“Implementando un Plan de reconocimiento”</i>												
<i>“La razones que me motivan a ser parte de la organización”</i>												
<i>“Compartiendo experiencias exitosas”</i>												
<i>“Conociendo las directrices de mi organización”</i>												
<i>“Identificándome con mi organización”</i>												
<i>“Solucionando asertivamente incidentes que pueden suscitarse en la organización”</i>												
<i>“Asumamos la lealtad como principio básico para el crecimiento organizacional”</i>												

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN.ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Escuela de Economía, Perú, p. 73.
- Arbeláez, B. (2008). Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista Facultad de Trabajo Social*, 24 (24), p. 83-88. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/247/209>
- Barboza, Guerrero y Navia (2011). Reflexiones de la intervención en el área empresarial desde el trabajo social: Basado en las experiencias de Greif Colombia S.A., Promotora Hacienda Las Flores S.A. y Extractora María La Baja S.A. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000423.pdf>

Betanzos, N. y Paz, F. (2011). Compromiso Organizacional en profesionales de la salud.

*Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 19 (1), p. 35-41.

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 22 (1), 25-43.

Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v23/v23\\_2/05-23\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf)

Bustamante C., Santillán G. y Navarro E. (2007). Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Unidad Multidisciplinaria: CIEA. Investigaciones/12:2007\_V.I

Cervera, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL\\_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf)

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

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



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

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

Dessler, G. (2012). A Framework for Human Resource Management. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Diario gestión (01 de julio del 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte\\_rl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf)

Domenech, Y. y Gómez, J. (2012). Trabajo social en organizaciones. Recuperado de <http://trabajosocialorganizacional.blogspot.com/2012/11/el-trabajo-social-en-la-empresa->

[privada.html](#)

Eslami, J. y Gharakhani, D (2012). Organizational Comitment and Job Satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2 (2). Recuperado de:  
[http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2\\_12.pdf](http://www.ejournalofscience.org/archive/vol2no2/vol2no2_12.pdf)

Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y (tesis de maestría), Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de:  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada* (tesis de pregrado). Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperado de  
[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo\\_Salcedo\\_Nathalie\\_Soledad.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo_Salcedo_Nathalie_Soledad.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

Kruse, K, (2013, 14 de Julio). How do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de:  
<http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/2/>

- Loli, A. y Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), p. 103-108.
- Luthans, F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment*. *Psychological Bulletin*, 108, p. 171-194.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. No. 1, p. 61-89.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Pérez, C. (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 59, p. 603-609.

- 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 (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/xmlui/handle/10486/6722>
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Rodas, A. (2013). Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa. (Tesis de pregrado). Universidad de Guatemala Rafael Landívar. Facultad de Humanidades del Departamento de Psicología.
- Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf>
- Ruíz, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. 1 (13), 67 – 86.

- Taylor, S. y Bodgan, R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. México: Editorial Paidós.
- Tena, A. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, p 19-12.
- Toro, F., Londoño, M., Sanín, A. y Valencia, M. (2010). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 ( 2), p. 95-137.
- Trofimov, A., Bondar, I., Trofimova, D., Miliutina, K. y Riabchych, I. (2017). Organizational commitment factors: role of employee work engagement. *Revista Espacios* 38 (24), p.18.
- Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho: 2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Recuperado de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32\\_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viscarret, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en trabajo social. Madrid, España: Alianza Editorial.

Wallece, J., Hunt, J. y Richards, C. (1999). The relationships between organizational culture organizational climate and managerial values. *International Public Sector Managerial*, 12, p. 548-564.

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?	Determinar el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso afectivo, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?	- Identificar según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.	<p>La población de estudio está comprendida por 50 colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., durante el cuarto trimestre del periodo 2018.</p> <p>N = 50 colaboradores</p> <p>La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes.</p>
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso de continuidad, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?	- Identificar según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.	
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión compromiso normativo, que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018?	- Identificar según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores del área de empaquetamiento de la Empresa Coexa S.A., periodo 2018.	



## Anexo 2.

## I. Datos Generales

Edad: ..... años

Tiempo en la empresa: .....

Secundaria incompleta ( )

Superior Técnica incompleta ( )

Otro: .....

**II. INSTRUCCIONES:** A continuación se presentan una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que puede tener acerca de la empresa u organización para la que trabaja. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación, según su libre elección y sin consultar a nadie. Marque con un ASPA (X)

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### III. NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Items		1	2	3	4	5
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Siento una compenetración al 100% con mi equipo de trabajo					
3	Mis metas se alinean perfectamente a la de la organización					
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
5	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
6	Me siento emocionalmente vinculado a esta organización					
7	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
8	Esta organización tiene para mí un alto grado de satisfacción personal					
9	Realizo mi trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la empresa					
10	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					
11	Siento que mientras en menos costo incurra la organización, yo me podría beneficiar mas					
12	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte					
13	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
14	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado					

	laboral, por eso permanezco en esta organización					
15	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
16	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					
17	Permanecer en la organización es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
18	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
19	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
20	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar la organización incluso si lo deseará					
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría quedarme en esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría ser promocionado					
23	Me sentiría culpable si renunciaría a la organización en este momento					
24	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con mis compañeros					
25	Sería muy feliz si trabajará el resto de mi vida en esta organización					
26	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que trabajo.					

¡Gracias por su participación!

### Anexo 3. Carta de Aceptación



Cia de Exportación y Negocios Generales S  
Av. Javier Prado Este 897 Of. 53  
San Isidro Lima 27 Perú  
TELÉFONO (51 1) 221 4545 (51 1) 213-3500  
FAX (51 1) 222 2587  
EMAIL coexa@coexa.com.pe

**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”.**

Ica, 04 de diciembre del 2018.

**Doctor:**

**RAMIRO GOMEZ SALAS**

**Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social**

**Asunto:** Investigación de muestras representativas (Encuestas)

**Referencia:** Carta N° 2742-2018-DFPT

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y con relación a la carta de la referencia, de la Srta. **TERESA QUIJANDRIA SOTOMAYOR**, identificada con código 220919490, estudiante bajo la modalidad de suficiencia profesional, y así poder optar al título profesional de **LICENCIADA DE TRABAJO SOCIAL** de la facultad que Ud. dignamente dirige, esta empresa **ACEPTA** la realización de muestra de investigación dentro de nuestra Compañía **COEXA S.A.**

Sin otro particular, me despido de Usted no sin antes expresarle mi mayor consideración.

Atentamente.

**COEXA**  
COMPAÑÍA DE EXPORTACION  
Y NEGOCIOS GENERALES S.A.