

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores de una clínica ocupacional del
departamento de Moquegua

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Efren Alonso Horna Paredes

Asesor: Mg. Fernando Ramos Ramos

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A mis hijas: por ser como son, las amo
con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de una u otra forma hicieron posible esta investigación para la obtención del título profesional de psicología.

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado, ante ustedes presento la tesis titulada “Compromiso Organizacional en Trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional del Departamento de Moquegua”, con la finalidad de determinar el nivel de compromiso laboral en trabajadores de una clínica ocupacional, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Psicología.

El Autor

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	30
1.2.1. Problema principal.....	30
1.2.2. Problemas secundarios	30
1.3. Objetivos	30
1.3.1. Objetivo general.....	30
1.3.2. Objetivos específicos	31
1.4. Justificación e importancia	31
CAPÍTULO II	32
2. MARCO TEÓRICO.....	32
2.1. Antecedentes	32
2.1.1. Internacionales.....	32
2.1.2. Nacionales	36
2.2. Bases teóricas	40
2.2.1. Compromiso organizacional.....	41
2.2.2. Evolución del concepto de Compromiso Organizacional	43
2.2.3. Fundamentos del Compromiso Organizacional.....	44
2.2.4. Perspectivas del Compromiso Organizacional	47
2.2.5. Modelos explicativos del compromiso organizacional	50

2.2.6.	Dimensiones del compromiso organizacional	53
2.2.7.	Consecuentes y Antecedentes del Compromiso Organizacional	55
2.2.8.	Definiciones conceptuales.....	56
CAPITULO III		59
3.	METODOLOGÍA	59
3.1.	Tipo y diseño de investigación	59
3.1.1.	Tipo	59
3.1.2.	Diseño	59
3.2.	Población y Muestra	59
3.2.1.	Población.....	59
3.2.2.	Muestra	60
3.3.	Identificación de la variable y su Operacionalización	60
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.	62
CAPÍTULO IV		66
4.	PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
4.1.	Procesamiento de los resultados	66
4.2.	Presentación de los resultados	67
4.2.1.	Características de la muestra	67
4.3.	Discusión de los resultados	77
4.4.	Conclusiones	80
4.5.	Recomendaciones	81
CAPÍTULO V		82
5.	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	82
5.1.	Denominación del programa	82
5.2.	Introducción y justificación del programa	82
5.3.	Objetivos	83
5.3.1.	Objetivo general.....	83

5.3.2.	Objetivos específicos	83
5.4.	Radio de intervención	83
5.5.	Problemática y Resultado deseado	84
5.5.1.	Problemática	84
5.5.2.	Resultado Deseado.....	84
5.6.	Metodología del Programa	84
5.6.1.	Actividades programadas	84
5.6.2.	Métodos	87
5.7.	Recursos a utilizar por sesión	90
5.7.1.	Recursos Humanos	90
5.7.2.	Implementos.....	90
5.7.3.	Datos financieros.....	90
5.8.	Cronograma	91
5.9.	Desarrollo de sesiones	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA		100
ANEXO		103
ANEXO 1:	104	
ANEXO 2	105	
ANEXO 3	106	
ANEXO 4	107	
ANEXO 5	108	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de trabajadores por área.....	60
Tabla 2. Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	60
Tabla 3. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	61
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas	64
Tabla 5. Baremos para el cuestionario de compromiso organizacional	65
Tabla 6: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de Compromiso organizacional.....	67
Tabla 7: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al Compromiso organizacional	68
Tabla 8: Nivel de Compromiso Organizacional	69
Tabla 9: Nivel de Componente Afectivo	71
Tabla 10: Nivel de Componente de Continuidad.....	73
Tabla 11: Nivel de Componente Normativo	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	70
Figura N° 2.....	72
Figura N° 03.....	74
Figura N° 4.....	76

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso laboral en trabajadores de una clínica ocupacional del departamento de Moquegua. Para ello se utilizó un estudio de tipo descriptivo de diseño no experimental, seleccionando a 25 trabajadores que corresponde al total de la población, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991, adaptada en Lima metropolitana por Montoya 2014). Lo hallado en este estudio indica que la mayor parte de los trabajadores se encuentran en una media de 53,52, que se caracteriza como desfavorable, con un valor mínimo de 31 que se caracteriza como muy desfavorable y un valor máximo de 84, que se caracteriza como muy favorable.

Palabras claves: compromiso organizacional, investigación, clínica ocupacional, trabajadores, intervención, antecedentes.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of work commitment in workers of an occupational clinic in the department of Moquegua. To do this, a descriptive non-experimental design study was used, selecting 25 workers that corresponds to the total population, the instrument that was applied was the organizational commitment questionnaire (Meyer and Allen 1991, adapted in metropolitan Lima by Montoya 2014). The findings of this study indicate that the majority of workers are found at an average of 53.52, which is characterized as unfavorable, with a minimum value of 31 that is characterized as very unfavorable and a maximum value of 84, which is characterized as very favorable.

Keywords: organizational commitment, research, occupational clinic, workers, intervention, background.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica ocupacional del departamento de Moquegua. Y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para obtener el título profesional en Psicología, se presentó los siguientes capítulos:

Respecto a este estudio, en el primer capítulo se definió la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y el planteamiento de los objetivos, la justificación e importancia del estudio.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico que contiene los antecedentes internacionales y nacionales realizados en referencia a los sustentos teóricos de las variables de estudio.

En el tercer capítulo se definió la hipótesis y las variables. Además, se describe el instrumento utilizado y el procedimiento de recolección de datos.

En el cuarto capítulo se realizó el procesamiento, la presentación, análisis y discusión de resultados. Igualmente, se realizó las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el quinto capítulo se desarrolló un programa de intervención para mejorar el compromiso organizacional.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

¿Qué es el compromiso organizacional? Según Ríos, Pérez, & Ferrer, (2015); el Compromiso Organizacional puede definirse como “estado psicológico que un trabajador manifiesta a través de una predisposición positiva al trabajo, que le hace sentir responsabilidad por la organización más allá del cumplimiento de las actividades para las que es contratado y que produce beneficios para la organización” .

A nivel Internacional

Según, (Randstad, Randstad Workmonitor, 2018), empresa líder que asume el rol de monitor del trabajo en España, en una publicación del primer trimestre del presente año, destaca que de una encuesta realizada a alrededor de 13500 profesionales de 34 países el 81% de la PEA menor de 25 años se encuentra realmente satisfecho en el trabajo que desempeña, lo cual representa un crecimiento del 6% en relación al primer trimestre del 2017, siendo este grupo etario (menores de 25 años) quien concentra el mayor índice de satisfacción laboral.

Así mismo, en los datos obtenidos también se observa que la satisfacción laboral en los trabajadores mayores de 45 años presenta un incremento de 71% a 73% del total de encuestados; sin embargo, en el caso de los trabajadores comprendidos entre los 25 y 45 años el porcentaje de satisfacción laboral se redujo desde 76% a 73%, siempre en comparación al primer trimestre del 2017.

Al respecto, Luis Pérez, director de Relaciones Institucionales de Randstad, refiere la necesidad de aplicar procedimientos eficaces con el fin de

incrementar la satisfacción de los empleados, lo cual indudablemente permitiría fidelizar su talento e impulsar su compromiso con la institución en la que se desempeñan; Pérez es claro al establecer una relación directamente proporcional entre el grado de satisfacción del trabajador y su nivel de fidelidad hacia su centro de trabajo. Finalmente concluye resaltando la importancia de estos preceptos para evitar la migración de talentos y mejorar la productividad en las empresas.

Ejemplificando el estudio realizado, en el caso de España el 74% de los empleados se encuentra satisfecho con el puesto actual que ocupan en su centro laboral; lo que en cifras equivale a alrededor de 13,6 millones de profesionales, muy similar a la cantidad obtenida en el primer trimestre del 2017 donde se obtuvo el 70 % de satisfacción laboral. En lo que respecta al análisis histórico de estos datos, se tiene en consideración que la cantidad porcentual más baja se registró en el año 2014 cuando la satisfacción laboral alcanzaba el 63% del total de encuestados; en contraparte, el 2016 tuvo el porcentaje más alto de satisfacción laboral con un 79%.

Ya en América Latina, analizando el escenario de Chile, se cae en cuenta que el primer trimestre del 2018 registró satisfacción laboral (satisfechos o muy satisfechos) en el 73% de su PEA, lo cual asume un incremento del 6% en relación al año pasado y a su vez representa el porcentaje histórico más alto que ha obtenido; es así que la satisfacción laboral en Chile se presenta en franco crecimiento desde el 2010 donde registró su punto más bajo al estar presente en apenas el 57% de empleados en el país.

Según, (OIT, Informe sobre el Trabajo en el Mundo 2014 “El Desarrollo a través del Empleo”, 2014), en su publicación predica que dentro del último decenio se han registrado esfuerzos variados, en diversos países, con la finalidad de mejorar la calidad del empleo, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con calidad de vida por habitante y el modelo de crecimiento económico que poseen.

Así pues, los países que han destinado mayor presupuesto para lograr empleos de calidad (en su mayoría países desarrollados), también han registrado un incremento en la calidad de vida por habitante (medido por la renta media) mucho mayor que el que se registró en los países con economías en desarrollo y/o emergentes que, como era de suponerse, destinaron menos recursos a la hora de mejorar la calidad del empleo.

Analizando estos dos grupos y según el estudio, se observa que del 2007 al 2012 el primero logró aumentar la renta media de sus habitantes en un 3.5% promedio, mientras que el segundo alcanzó el 2,4% de mejora. También es importante señalar que en los países, donde se puso especial atención a la reducción del empleo vulnerable, se registró un considerable crecimiento económico de alrededor del 3% anual en el mismo lapso de tiempo, el cual se encuentra un punto porcentual por encima del crecimiento de los países que no progresaron demasiado en el tema.

Concluyentemente, se observa que, aunque en general la tendencia de calidad en el empleo es positiva, los países en desarrollo enfrentan un contexto en el que más del 50% de sus trabajadores se encuentran en una situación laboral vulnerable, destacando las mujeres sobre todo afectadas por su condición de tal en comparación a los hombres; lo cual nos lleva a establecer que los problemas sociales y de empleo aún se muestran agudos y de difícil intervención en estos países.

Según (PNUD, Informe sobre Desarrollo Humano 2016 “Desarrollo humano para todas las personas”, 2016), de acuerdo a la publicación de datos obtenidos a través de la Encuesta Mundial Gallup 2016, el 67% de trabajadores en el Perú considera que tiene el empleo ideal, resultado que se condice con su percepción respecto al nivel de vida, donde el 68% de personas respondió “satisfecho” a la pregunta: “¿Está satisfecho o insatisfecho con su nivel de vida, es decir, con todo lo que puede comprar y hacer?”. De igual forma, al ser consultados respecto a la satisfacción general con la vida a través de la pregunta: “Imagínese una escalera numerada del cero (el primer escalón) al

diez (el último escalón). Supongamos que el último escalón representa la mejor vida que pudiera tener y el primero, la peor vida. ¿En qué escalón diría que se encuentra en este momento, suponiendo que cuanto más alto esté mejor es la percepción que tiene sobre su vida y cuanto más bajo, peor será esta percepción? ¿Qué escalón se aproxima más a cómo se siente con respecto a su vida?” se obtuvo una media de 5.6 puntos de 10 puntos posibles.

De los datos obtenidos se infiere una estrecha relación entre el concepto de empleo ideal, percepción del nivel de vida e índice de satisfacción general con la vida; lo cual ha coadyuvado, junto a otros indicadores, a que el Perú se ubique dentro del grupo de países con Desarrollo Humano Alto, en el puesto 87, del ranking realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD respecto a la medición del Índice de Desarrollo Humano – IDH.

En comparación con la realidad regional en América Latina, Chile es el país mejor ubicado en el ranking IDH 2016, ocupando el puesto 38 en el grupo de países con Desarrollo Humano Muy Alto con el 74% de empleados satisfechos en la función que desempeñan, el 81% de personas satisfechas con su nivel de vida y una media de 6.8 puntos de 10 posibles en lo que respecta al índice de satisfacción general con la vida.

Finalmente, el informe pone de manifiesto la importancia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional para el incremento de la calidad de vida en general; primero por la gran cantidad de horas que actualmente un empleado le dedica a su trabajo y segundo por las expectativas económicas de cada individuo en función a su escala de necesidades.

Según (OIT, Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo, 2017), en base a la investigación bianual que lleva a cabo alrededor del mundo respecto al ámbito laboral en diferentes países, se ha identificado que las economías desarrolladas cuentan con un mayor número de jornadas a tiempo parcial, lo que evidencia su alto grado de flexibilidad laboral motivada fundamentalmente

por la necesidad del trabajador de reducir sus horas dentro del ambiente de trabajo así como la de tener que recurrir a horas adicionales para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Así pues, lo detallado refleja una gran diferencia respecto a los países con economías emergentes, por cuanto mientras estos últimos concretan en promedio el 7.8 % de sus jornadas laborales por debajo de las 30 horas semanales; en los países desarrollados este porcentaje se cuenta a 21% del total de jornadas laborales. Inversamente proporcional a estos datos, es el tema de las horas adicionales en el centro de trabajo; los países con economías emergentes en promedio cuentan con un 18.3% de sus jornadas laborales por encima de las 48 horas semanales, a su vez las economías desarrolladas han logrado reducir este porcentaje al 12.4% del total de sus jornadas laborales.

Otro punto importante de esta investigación, se centra en el alto grado de uso del empleo temporal a tiempo completo que tienen las grandes empresas de los países en desarrollo. El informe concluye que esto genera una correlación negativa entre los ingresos de los países con su porcentaje de empleo temporal a tiempo parcial dentro del empleo total a tiempo completo. Es así que, aterrizando la idea, en los países en desarrollo de cinco trabajadores a tiempo completo, más de uno cuenta con un contrato temporal lo que significa el 28.6% del total general; este porcentaje se reduce drásticamente al analizar el mismo aspecto pero dentro del escenario de los países emergentes y desarrollados donde se oscila porcentualmente entre el 8.9% y 10.2% respectivamente. Así mismo, según se detalla en el análisis, son las grandes empresas de los países en vías de desarrollo las que concentran el más alto porcentaje de empleo laboral temporal a tiempo completo; estadísticamente esto representa el 36% del total de sus trabajadores, lo cual dista mucho de la media mundial de las grandes empresas respecto al tema, que es del 9.1%. En estos casos se evidencia de manera clara el alto grado de flexibilidad económica que las grandes empresas establecen como política en los países en desarrollo.

Finalmente, en lo que respecta a la capacitación que obtienen los empleados por parte de la empresa donde trabajan, el estudio refleja que en los países en desarrollo existen significativamente menos oportunidades de capacitación para los trabajadores permanentes a tiempo parcial en comparación a los países emergentes y desarrollados. En ese entender, tenemos que en los países en desarrollo el 27 % de las empresas cuentan con programas formales de capacitación para sus trabajadores, lo cual dista mucho de la realidad en los países emergentes, donde el 47% de empresas brinda programas de capacitación formal a sus empleados, siendo este el porcentaje medio más elevado del total por cuanto los países desarrollados mantienen un 42% de empresas que disponen de capacitación formal para su recurso humano. Un dato importante de este análisis conlleva a entender la relación que existe entre el alto grado de empleos temporales con el bajo porcentaje de capacitación formal en las empresas de los países en desarrollo; lo cual expresa una flexibilidad funcional muy distante a la de los países desarrollados y los países emergentes.

Según (Aon Hewitt, Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015, 2015), en su estudio realizado el 2015 respecto a culturas laborales en diferentes partes del mundo, revela que el grado de compromiso laboral está fuertemente ligado al grado de desempeño financiero en una empresa; así pues, estadísticamente se comprobó que si se aplica una medida que permita un aumento del 5% en el grado de compromiso laboral se podría generar hasta 3% de crecimiento sobre los ingresos económicos de la empresa al año siguiente de su puesta en práctica.

En ese entender, analizando el Retorno Total para el Accionista (TRS) que genera la aplicación de políticas de fidelización de trabajadores dentro de una empresa, se obtienen tres grandes grupos de clasificación los cuales distan considerablemente el uno del otro. En el primer grupo se encuentran las Empresas Promedio, las cuales tienen una inversión en compromiso laboral acorde a la media general de las empresas que aplican lineamientos formales de fidelización, esto les representa un 12% de TRS; en seguida tenemos a las

empresas que se sitúan en el Cuartil Superior, las cuales tienen políticas diferenciadas para concretar un bienestar óptimo en su recurso humano, estas cuentan con un TRS del 14%; finalmente las empresas denominadas Mejores Empleadores sorprendentemente cuentan con un TRS del 22% al momento de diseñar y aplicar políticas de compromiso en su recurso humano. Se observa pues, que estas últimas concentran un 57% más de rendimiento sobre las empresas del Cuartil Superior y en ellas básicamente destaca el alto nivel de liderazgo de los empleadores así como su buena reputación y adecuada orientación al rendimiento, lo que a grandes rasgos les permiten contar con un alto grado de compromiso por parte de sus trabajadores.

Es preciso mencionar que actualmente hay un alto grado de dificultad para la consecución de estándares de calidad en políticas de compromiso laboral, todo ello a razón de la estrecha relación que existe entre la evolución de las condiciones económicas en diferentes partes del mundo y el grado de compromiso que puede asumir un trabajador dentro de una empresa. Así pues, mientras el PIB mundial se mantenga en crecimiento ha de permitir una mayor inversión de las empresas en su recurso humano lo cual, a su vez, elevará el nivel de compromiso laboral; sin embargo, es inexacto hablar de porcentajes promedios respecto al tema puesto que el mercado laboral es bastante diverso alrededor del mundo. Tenemos, por ejemplo, que EE.UU. y China siendo los mercados dominantes en relación al PIB anual distan bastante el uno del otro en lo que respecta a fuerza laboral; así pues, a pesar de que el PIB de EE.UU. es el doble del de China, esta última tiene un mercado laboral cinco veces más grande que el norteamericano. Esta diversificación de la fuerza laboral mundial complica enormemente el trabajo de las empresas transnacionales al momento de diseñar y propiciar políticas de fidelización hacia su recurso humano; no obstante, como ya se explicó anteriormente, por regla general en mayor o menor porcentaje la nueva visión empresarial mundial con enfoque a una cultura de óptimo compromiso laboral señala que es necesaria la implementación de dichas políticas para asegurarse un buen desempeño empresarial en el tiempo.

A nivel Nacional

Según (HBC Consultores SAC, 1er estudio: Tendencias de Retención del Talento Perú 2014, 2014), en su estudio realizado a 179 empresas y sus respectivos gerentes de recursos humanos y de administración de finanzas dentro del territorio nacional respecto a la implementación de políticas de retención del talento humano se obtuvo que la rotación de personal por sector se da, en todos los casos, por debajo de la quinta parte del total de trabajadores en una empresa. Así tenemos que en el sector comercio existe un 14% de rotación de personal por sector, en el sector industria un 12%, en el sector servicios un 12% y en otros sectores un 14%, teniendo en cuenta que el PBI crece a un ritmo del 5% se identificó que las empresas tienen diversas prácticas implementadas en grados distintos con la finalidad de captar el talento humano que necesitan. Dentro de esta escala el reclutamiento y selección de empleados es la práctica más frecuente en las empresas, estando presente en el 74% de ellas, en seguida se observa que el 70% de empresas buscan generar clima y cultura organizacional, el 65% aplican la medición del desempeño y el 63% permiten el desarrollo de línea de carrera y ofrecen programas de capacitación a sus trabajadores; por otro lado, menos de la mitad de empresas (48%) establecen una política de personal clave y puestos críticos, el 47% aplican la práctica de retribución económica por logros alcanzados y solo el 39% de empresas en el país implementaron el diseño de programas para el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar del trabajador.

De estas prácticas detalladas se identificó que la que cuenta con mayor impacto en la retención del talento es la que permite el desarrollo de línea de carrera del individuo, en seguida se tiene la medición del desempeño, el reclutamiento y selección, el clima y cultura organizacional, programas de capacitación e identificación de personal clave en ese orden como las principales prácticas que influyen en la retención del talento humano dentro de las organizaciones. Además, de acuerdo al estudio se asume que en el 91% de empresas menos del 10% de trabajadores están en busca de rotación respecto

a su puesto laboral, mientras que en el 67% de empresas menos del 5% de trabajadores pretende la rotación laboral.

Analizando la práctica más influyente para la retención del talento, el desarrollo de línea de carrera, dentro del sector de empresas que cuentan con el menor porcentaje de rotación laboral, según sus trabajadores el 45% de empresas en este segmento brindan las condiciones para que el personal alcance sus metas mientras que el 8% de empresas no tienen implementada esta práctica; el 42% de empresas cuenta con gerentes que asumen la responsabilidad de que el talento humano a su cargo se encuentre motivado con un trabajo interesante y desafiante, por otro lado en el 25% de empresas los trabajadores aún no perciben tal actitud. Todo esto dejando claro que dentro de este grupo de empresas, el desarrollo de línea de carrera se encuentra implementado en el 77% de las mismas.

Respecto a la medición del desempeño y siempre dentro del grupo de empresas mencionado párrafo arriba, el 48% cuenta con un sistema de evaluación de desempeño con políticas establecidas y comunicadas mientras que el 8% no tiene implementado dicho mecanismo; también refieren los trabajadores que solo el 47% de empresas brindan incentivos diferenciados al personal con un mejor desempeño mientras que el 24% no tiene implementada esta actividad.

Siguiendo con el estudio, el 42% de empresas cuenta con políticas y procesos de reclutamiento y selección de personal claramente establecidas, esto dentro de la actividad de reclutamiento y selección, en contraparte al 25% que aún no tiene definida dicha política; a su vez, respecto al reclutamiento interno, el 43% de empresas si tienen implementada esta práctica y en el 25% de ellas se desconoce de su implementación.

Para lo que es clima organizacional, los trabajadores manifiestan que en el 45% de empresas la alta dirección tiene claro el compromiso por mantener un buen clima organizacional en la institución mientras que el 20% no realiza esta

práctica. Algo similar sucede respecto a los programas de capacitación, donde el 42% de empresas tienen un alto nivel de inducción a sus trabajadores con lo que estos se asumen completamente motivados y propios de la empresa, sin embargo el 17% de este grupo no canaliza efectivamente la inducción como punto de partida fundamental para la retención del talento dentro de su organización.

Finalmente, en lo que concierne a la identificación del personal clave dentro de la empresa, el 48% cuenta con un plan de carrera establecido para dicho talento, mientras que el 26% no aplica esta práctica; además el 97% de personal de alto desempeño dentro de estas empresas si cuenta con un mentor capaz de apoyarlo en su desarrollo profesional, porcentaje que se reduce considerablemente al 52% cuando se trata del personal en general dentro de las empresas.

Según (Diario Gestión, Publicación Digital del 13.08.2015, 2015) en entrevista a José Espinoza, investigador de CENTRUM-Católica, señala que hoy en día las emociones del trabajador han pasado a formar parte de las empresas; así pues éstas últimas ahora tienen la misión de ser competitivas salarialmente y a su vez intensificar la creación de políticas saludables para el aspecto emocional del trabajador.

Hoy en día se encuentra desfasada la idea de separar absolutamente la vida laboral del resto de actividades del individuo, cosa que en la antigüedad se pensaba como el remedio más saludable para evitar un ambiente conflictivo. Actualmente el uso de alta tecnología de comunicación por parte de las personas ha llevado a las empresas a tener la necesidad de prestar atención y analizar el comportamiento emocional de sus trabajadores, por cuanto a estos ya se les resulta imposible separar el trabajo de su vida cotidiana; así pues surge la idea de implementación de políticas de reconocimiento afectivo que permitan en el recurso humano un desarrollo transversal de sus capacidades.

Continuando con la entrevista, de acuerdo al análisis realizado por CENTRUM-Católica, hoy en día son muchos los casos en los que el talento humano cargado de emociones acumulativas que impactan en sus actitudes prefiere un centro laboral donde a pesar de que le paguen menos exista un clima emocional comfortable.

Se precisó también que es importante que los gerentes y líderes de las empresas deban asumir el compromiso de crear un ambiente laboral comfortable sin escatimar en el más mínimo detalle, puesto que existen componentes emocionales como las miradas, los gestos, entre otros que pueden influir potencialmente en el desarrollo de un ambiente cargado de negatividad en el trabajo.

Para ello se sugiera la implementación de políticas de reconocimiento emocional, aunque indudablemente antes de esto se tiene que afianzar un salario competitivo en el mercado laboral, porque, se quiera o no, este sigue siendo el factor más determinante a la hora de fidelizar trabajadores.

"Es importante hacer un estudio de competitividad salarial. Si yo veo que estoy cercano al promedio del mercado, ya es momento de pensar en lo afectivo. Sino la gente dirá 'no quiero nada afectivo, quiero dinero'. Ese es el punto de quiebre para que valoren lo otro", explicó José Espinoza.

Para un programa de reconocimiento afectivo, se enfatizó, es importante tener mapeados todos los eventos del trabajo que producen un alto grado de expresiones emocionales en los trabajadores, también es importante describir los efectos que estos producen en la satisfacción laboral del grupo en general, su compromiso con la organización y si es que a partir de ello son capaces de asumir una actitud positiva dentro de la empresa.

Finalizando, se manifestó que se le debe tomar especial importancia a las acciones básicas de los trabajadores en su día a día. Por ejemplo, no debería de estar mal el que alguien llore en el área de trabajo; por el contrario se

recomienda brindarles el espacio necesario para salvar dicha situación. De esta manera se tiene que el siguiente paso después del incentivo monetario, es el de bienestar emocional del trabajador a manera de complemento del primero.

Según (Diario El Peruano, Publicación Digital del 06.07.2017, 2017) en entrevista con Lydia Arbalza, profesora de gerencia estratégica de ESAN Graduate School of Business), Las empresas deben de encaminar sus actividades de manera conjunta con las apreciaciones de su personal para que estas resulten sostenibles; es en ese afán que se debe priorizar el reconocimiento del compromiso laboral en los trabajadores y establecer las políticas necesarias para mantener dicho compromiso el mayor tiempo posible.

En los últimos estudios se ha evidenciado el bajo nivel de compromiso laboral que asumen la mayoría de trabajadores en el país, lo cual resulta una gran preocupación para las empresas con miras a su desarrollo integral puesto que el recurso humano les es pieza fundamental para su consecución de objetivos en el sector en el que se desarrollan.

Se tiene que tener en claro que el compromiso laboral abarca la posibilidad de que el trabajador esté en condiciones de ejecutar su rol encomendado y sentirse identificado con el mismo, lo cual lo ha de predisponer a no escatimar en esfuerzos para lograr sus objetivos. Entonces ¿cómo se puede obtener dicho compromiso? Para responder a esta pregunta es importante identificar las conductas de los trabajadores que se relacionan con el desarrollo de compromiso laboral. A partir de este punto han de surgir cualidades como el entusiasmo, la implicación, la dedicación, el involucramiento, etc. dentro de cada una de las funciones de los empleados. Para ello también resulta conveniente la aplicación de ciertos indicadores como lo son la calificación del cliente, el nivel de rentabilidad y productividad, la rotación del personal, el absentismo, entre otros.

No existe mucha diferencia entre la imagen que asume el trabajador al hablar de compromiso laboral dentro del ámbito privado como en el ámbito estatal. Es más, en ambos sectores se necesita de personal sumamente involucrado con las metas y objetivos de su centro de trabajo. No obstante, la gran diferencia entre ambos sectores se da al nivel de cultura organizacional y bienestar del recurso humano, los cuales evidentemente son tratados con mucho más esmero por el sector privado; esto debido, entre otras cosas, a que el ámbito de desarrollo de las organizaciones públicas es mucho más amplio y a veces mucho más complejo.

Finalmente, se sentencia que el empleado con un alto nivel de compromiso es capaz de asumir los valores institucionales de su organización. Al respecto, en un estudio realizado el 2013 en 338 servidores públicos del país se obtiene que los cinco valores más importantes en este sector son el profesionalismo, trabajo en equipo, la experticia, el conocimiento y el cumplimiento en ese orden.

Según (Diario Gestión, Publicación Digital del 21.11.2015, 2015) en publicación del estudio realizado por Deloitte respecto a la cultura organizacional en el Perú. El 50% de altos funcionarios señalan que la falta de compromiso es un tema a resolver de gran importancia y relevancia dentro de sus organizaciones, asimismo el 87% de las empresas asume la falta del compromiso laboral como el principal problema de su desarrollo institucional.

Es así que dentro del informe elaborado por Deloitte Perú destaca la preocupación de las gerencias de recursos humanos por el poco compromiso laboral de sus trabajadores y como esto genera un estancamiento al momento de establecer una adecuada cultura organizacional dentro de la empresa.

Se reconoce que hoy en día el recurso humano se presenta como un reto mucho más complejo para los empleadores al momento de definir la satisfacción de sus expectativas, debido a que cada vez es más vertiginosa la forma con la que cambian sus maneras de trabajar, producir y consumir; las

actividades implementadas para abordar esta problemática muchas veces es desarrollada en lentitud, no logrando cumplir con las expectativas planteadas para la aplicación de su diseño a través de los diferentes niveles jerárquicos.

Al ser evidente la conformación de un nuevo universo laboral en nuestro país, las organizaciones están en la obligación de innovar en las políticas de desarrollo para sus empleados con la finalidad de recuperar parte del control perdido sobre ellos.

De acuerdo a los resultados de este estudio el 87% de las empresas a nivel mundial considera que el principal problema que enfrentan es la falta de compromiso de sus colaboradores. Al respecto, el 60% de las mismas asumieron que no cuentan con un adecuado control de la medición y el perfeccionamiento del compromiso laboral; también es importante detallar que solo el 12% preciso contar con un programa de cultura organizacional, mientras que apenas el 7% se atribuyó una calificación excelente respecto a su capacidad para gestionar el compromiso laboral en sus trabajadores.

Aterrizando en nuestra realidad nacional, existe una brecha importante en el grado de relevancia que tiene el concepto de cultura organizacional para las empresas. Dentro de este entorno el 86% de las encuestadas consideran esto como un problema importante mientras que el 50% lo reconoce como un problema muy importante.

En este estudio también se refleja que apenas el 49% de los altos mandos de las empresas encuestadas manifestó estar comprometido con el fortalecimiento de capacidades de liderazgo dentro de todos los niveles de la organización que dirigen. Así pues, el 85% de encuestados concuerda en que la actividad de aprendizaje y desarrollo es un aspecto de importancia clave dentro del bienestar y cultura organizacional.

Prosiguiendo, el 80% considera a la fuerza laboral como un aspecto prioritario y el 35% enfatizó que la falta de habilidades en recursos humanos es

un problema serio, lo cual significa un incremento de 10 puntos respecto al estudio anteriormente realizado.

Es importante señalar, que además de los problemas planteados anteriormente, la totalidad de las empresas afronta la disminución del estrés en el centro laboral, la simplificación de procesos empresariales y la reducción de índices de complejidad como un factor fundamental para el buen desarrollo del clima organizacional y la mejora de la productividad de sus trabajadores. El 66% de las encuestadas afirman que sus empleados se desenvuelven en un ambiente laboral “cargado”, el 74% reconoce que las complejidades de algunos procesos de trabajo resultan ser significativas al momento de la evaluación de resultados. A pesar de que la mayoría de empresas tiene mecanismos de simplificación de procesos, el 25% de ellas no implementa iniciativas que permitan gestionar logros al respecto. Como complemento se tiene que el gran crecimiento de los desarrolladores de software y la utilización a gran escala de computadores influye al momento de plantear el modelo de trabajo a seguir por parte de una empresa así como la gestión del recurso humano que cuente con las capacidades adecuadas para ponerlo en marcha.

En este aspecto, el 58% asume la importancia vital de reorganizar el trabajo en función al óptimo empleo de computadores, sin embargo solo el 5% aseguró ser consciente de la habilidad cognitiva que representa la computación en el buen manejo de la fuerza laboral.

Finalmente, respecto a las herramientas de analítica se observó una gran brecha en cuanto a capacidades; el 75% de los encuestados considera que este tema representa una gran fuente para la gestión del talento, sin embargo solo el 8% asume que su organización se encuentra lo suficientemente preparada para llevar a cabo la implementación de una política de desarrollo en base a estas herramientas.

Según (INEI; Estadística respecto a Huelgas, Trabajadores Comprendidos y Horas-Hombre perdidas en el Sector Privado, por Calificación de la Huelga,

1994-2016; 2017), desde 1994 hasta el 2016 en el país se han producido un total de 1758 huelgas de trabajadores bajo el régimen de la actividad privada; sin embargo solo 192 fueron reconocidas como procedentes por el ministerio de trabajo.

En estas cifras, se tuvo comprendidos a un total de 681799 trabajadores, de los cuales el 10% participaron de una protesta procedente mientras que el 90% lo hicieron ilegalmente. En lo que respecta a horas empleadas, desde 1994 hasta el 2016 se tiene un total de 29607755 horas pérdidas en paralizaciones, siendo el 20% debidamente justificadas mientras que el 80% se dieron en condiciones de improcedencia. De esta manera se puede observar que, en los últimos 20 años, el descontento laboral ha estado latente dentro de nuestra realidad nacional; fundamentalmente motivado por la pretensión de reajustes salariales y la reivindicación de beneficios laborales recortados o no asumidos por el empleador. De estos casi 20 años la mayor cantidad de protestas se registraron en el año 1994 con un total de 168 afectando a un total de 62940 trabajadores y registrando un total de 1936647 horas perdidas; sin embargo la mayor cantidad de horas perdidas se produjo en el 2014 con un total de 3153018 horas correspondientes a 95 paralizaciones que afectaron a 40681 trabajadores del ámbito nacional.

Finalmente, de la información brindada por el INEI se deduce un progresivo aumento desde el 2008 hasta el 2016 en lo que respecta a cantidad de horas hombre pérdidas, siendo que desde las 1520960 horas pérdidas registradas en el 2008 se termina con 3084056 de horas dejadas de trabajar en el 2016; de lo cual a grandes rasgos se puede deducir el creciente descontento de la fuerza laboral del país en relación a las condiciones en las que desarrollan sus actividades.

A nivel Local

Según (Escobar Escobar & Quispe Centeno, 2012), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la I.E. Daniel Becerra Ocampo de Moquegua” demuestran que existe una relación directamente proporcional y significativa en cuanto al nivel del clima organizacional dentro de la Institución y el grado de desempeño laboral de sus trabajadores; así pues de las muestras tomadas durante la investigación se obtuvo como conclusión en general que mientras existía un mejor nivel respecto al clima organizacional de las diferentes áreas de la Institución, el grado de desempeño laboral aumentaba considerablemente en comparación a otras oficinas/áreas; contrariamente a esto, sucedía que cuando existía un clima organizacional desfavorable, la intensidad del desempeño laboral mermaba considerablemente.

Según (Sotomayor Quenta, 2013), en su estudio titulado “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012), presenta como resultado una relación estrecha entre la calidad del clima organizacional en la institución materia del estudio y la satisfacción laboral de los empleados. A través de un método cuantitativo, se realizó una investigación no experimental con diseño descriptivo y correlacional. Durante el proceso, se utilizó una muestra de un total de 159 trabajadores a quienes se les realizó una encuesta, la cual contenía dos cuestionarios diferentes para cada una de sus variables. Así pues, en lo que respecta a clima organizacional, el común denominador de trabajadores asumió encontrarse dentro de un clima organizacional de nivel medio o moderado lo cual repercutía proporcionalmente en la satisfacción que estos sentían al momento de desempeñar sus labores, conceptualizando criterios importantes de apoyo entre compañeros, confianza y el reconocimiento de sus superiores como parte fundamental de la consecución de logros y objetivos; no obstante como ya se explicó anteriormente, al no tener un clima organizacional óptimo, los datos obtenidos respecto a su desempeño se acomodaron en un rango medio.

1.2. **Formulación del problema**

1.2.1. **Problema principal**

¿Cuál es el nivel del Compromiso organizacional en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua?

1.2.2. **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión afectiva** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua?

¿Cuál es el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión de Continuidad** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua?

¿Cuál es el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión Normativa** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua?

1.3. **Objetivos**

1.3.1. **Objetivo general**

Determinar el nivel del Compromiso organizacional en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua

1.3.2. **Objetivos específicos**

Determinar el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión afectiva** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua

Determinar el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión de Continuidad** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua

Determinar el nivel de **Compromiso Organizacional en su dimensión Normativa** en trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua

1.4. **Justificación e importancia**

Investigar el compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica ocupacional del departamento de Moquegua para obtener datos sobre el nivel de compromiso organizacional, para la proposición de un programa de intervención para mejorar el compromiso organizacional.

Finalmente, se pretende ofrecer, información valiosa para futuras investigaciones y para que sea de interés las investigaciones sobre el nivel de compromiso organizacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Peralta & Segura (2007), publicaron un artículo de investigación científica y tecnológica, denominada: **“El compromiso laboral: discursos en la organización”**, en la cual tuvo como objetivo analizar los discursos alrededor del constructo “compromiso laboral” en una empresa de telecomunicaciones. Se entrevistó a directivos y empleados pertenecientes a la organización: un grupo con menos de dieciocho meses de antigüedad en la empresa y otro con más de tres años. Se empleó el método cualitativo de Análisis del Discurso y la entrevista en profundidad, como instrumento que permitió recoger la información pertinente; por lo que se concluye que se encuentran relaciones de tipo paternalista en la organización, en las que el empresario, dentro de un marco de industria protegida y de una frágil garantía del Estado por defender los derechos sociales de los trabajadores, brinda a un reducido grupo de trabajadores la posibilidad de hacer carrera interna. De esta forma, la lealtad, la antigüedad, el conocimiento de procesos son tenidos en cuenta para poder acceder a una carrera laboral en la empresa, pero siempre en medio de una visión autoritaria del empresario, de quien dependen las decisiones.

Carreón (2015), realizó una investigación denominada: **“Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud”** cuyo objeto de estudio fue establecer la confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso laboral en el sector salud.

Para tal propósito, se utilizó una muestra no probabilística de 125 profesionales del trabajo social con experiencia en implementación de programas sociales y seguimiento de estrategias institucionales para la promoción de la salud; en la que se ha establecido ocho dimensiones del compromiso organizacional para evidenciar las diferencias entre el compromiso derivado de una socialización primaria que se observó en los objetivos personales, interpersonales, familiares y colaborativos en comparación al compromiso derivado de una socialización de segundo orden que se observó en los principios asistenciales, institucionales funcionales y supraordinales, concluyéndose que el éxito de las políticas de desarrollo está centrado en el nivel de compromiso de quienes llevan a cabo los planes y las estrategias institucionales, gestionan los recursos y promueven una cultura de autocuidado sin los cuales cualquier plan de desarrollo sería falible.

Sánchez (2013), elaboró una investigación denominada: **“Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas”**, en la cual se analizan los componentes del compromiso laboral en una muestra de 102 trabajadores del sector de la banca confirmándose las dimensiones clásicas del modelo de Allen y Meyer (1996). La relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés. Como conclusión se señalan las medidas de gestión del capital humano que podrían mejorar los niveles de compromiso en este sector.

Domínguez, Ramírez, & García (2013), realizaron una investigación denominada: **“El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional”**, según el estudio muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima

organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional; concluyéndose que la estrategia de investigación fue confirmatoria de las relaciones existentes entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso organizacional, sin embargo, no deja de ser una apreciación aislada con una significación estadística que solo ha confirmado la relación entre las variables y sus formas, que además obvia un conjunto de variables que conformarían distintos escenarios, en la medida en que se incrementen en los estudios, mediante modelos alternativos donde se incluyan los efectos de la tecnología en el compromiso (efecto común en las IES), la eficacia de la administración en el compromiso, o se cambie la dependencia e independencia de las variables en los estudios; todo lo anterior con el propósito de continuar enriqueciendo nuestro conocimiento sobre el fenómeno.

Frías (2014), realizó **“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”**, el cual se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. En esta línea, se describen las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral como una forma de comprender las razones que llevan a dicha generación a permanecer menos tiempo en sus trabajos. Para este fin, se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura que explican estos fenómenos y a partir de ello, se revisó una serie de instrumentos que permiten relevar las principales causas por las cuales los miembros de la Generación Y de una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización. Lo

anterior, con el fin de proponer en una futura investigación, un plan de acción que permita abordar dicha problemática.

Aldana (2013), el objetivo de la presente investigación, de tipo Descriptivo, fue determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala, según sexo. Los objetivos específicos que se plantearon, fueron determinar si existe diferencia significativa en el grado de compromiso organizacional de acuerdo al sexo. 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, cuestionario compuesto por 32 ítems en modalidad de Likert que incluye 6 indicadores cada uno con su respectiva ponderación. La aplicación del instrumento tuvo un tiempo de resolución de 15 minutos por empleado, luego de tener los 70 cuestionarios contestados, se realizó la tabulación de los datos por los indicadores a evaluar y se respondió a los objetivos de la investigación, a través de la prueba de hipótesis. 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 en ninguno de los indicadores presentados. Después de observar que el compromiso de los empleados con la organización es alto, se recomienda a la empresa seguir fomentando y fortaleciendo el compromiso laboral en los empleados para que estos estén satisfechos con la organización mostrándose productivas y provocando un crecimiento en la organización.

2.1.2. Nacionales

Ríos (2018), realizó una Tesis de pregrado denominada: **“Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016”**, en la cual se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; para lo cual se determinó una muestra censal compuesta por 24 trabajadores de la empresa en investigación; luego, utilizando la técnica de la encuesta, se les aplicó a la muestra dos test validados y confiables: el test de CVP 35 y el test de Meyer & Allen. Los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se presentaron en tablas y figuras para su mejor interpretación y análisis. Luego mediante el empleo del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS, se procesó la información, y se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, con un chi cuadrado de 21.867 a una confianza del 95%; asimismo, se determinó la existencia de relación positiva entre carga laboral y compromiso organizacional, también se determinó la relación positiva existente entre motivaciones intrínsecas y compromiso organizacional y, finalmente, quedó determinada la relación positiva entre apoyo directivo y compromiso organizacional, todo mediante el coeficiente de chi cuadrado de Pearson y a un nivel de confianza del 95% respectivamente.

Cáceres, Rosas & Elias (2018), realizó un trabajo de investigación denominada: **“Estímulos organizacionales y su influencia en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque**

2017”, cuyo objetivo de establecer cuál es la influencia de los estímulos organizacionales en el compromiso laboral de los trabajadores en el Policlínico “Manuel Manrique Nevado” de Essalud, Lambayeque 2017; el diseño de estudio es descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 35 trabajadores; se ha utilizado dos cuestionarios. En general, el 63 % de los estímulos organizacionales se presentan como poco adecuado, en cuanto a sus dimensiones, sólo la tercera parte (32.4 %) de los trabajadores recibió reconocimiento. La percepción de la política institucional de reconocimiento es muy baja (48.6%). En cuanto a capacitación, sólo reporta haberla recibido el 62.9 %. Sobre las condiciones de trabajo en general, el 62.9 % de los trabajadores, considera que son poco adecuadas, el sueldo que reciben lo consideran como regular, el 42.9 %, respecto a otros factores: Infraestructura (60.0 % lo consideran totalmente Inadecuado) y equipamiento e insumos (el 45.7 % lo consideran totalmente inadecuado). El compromiso laboral es bajo: 42.9 %. La dimensión Vigor alcanza un 68.6 % en la categoría medio, en la dimensión dedicación, el 68.6 % se muestra en nivel medio, y en la absorción, es bajo con 42.9 %. En conclusión, no existe relación entre las variables estudiadas ($p = 0.504 > 0.05$), es decir que, los estímulos organizacionales no influyen en el compromiso laboral. Sólo las dimensiones de la variable estímulos organizacionales: capacitación, condiciones de trabajo e infraestructura, que muestran p - valor < 0.05 , influyen en el compromiso laboral.

Figueroa (2017), realizó una Tesis pregrado denominada: **“Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L., período 2016”**, cuyo objetivo general fue fundamentar de qué modo la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional. La primera variable ha sido medida con el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró en 1989, la cual considera

satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas. La segunda variable ha sido medida con la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en 1991, que incluye al compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. La novedad reside en el enfoque de los trabajadores de la empresa ILF Agroindustrial, 18 miembros que abren camino a un análisis de la situación actual de dicha organización nunca antes realizada. Entre los resultados se destaca que la satisfacción laboral incide significativamente en el compromiso afectivo, continuo y normativo, cumpliendo las expectativas, una variable incide sobre las tres dimensiones de compromiso organizacional. Los hallazgos reportados han sido constatados por investigaciones previas.

Rivasplata (2017), realizó una Tesis de pregrado denominada: **“Diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores limeños de empresas privadas dependiendo el tipo de contrato”**, donde se compara la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dependiendo de la modalidad contractual de la muestra; la cual se compone de noventa y seis (96) trabajadores limeños. Para los fines de la investigación se empleó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 creado por Meliá (1990) y la escala de compromiso organizacional elaborada por Meyer y Allen (1997), no encontrando diferencias significativas en la satisfacción y compromiso organizacional en empleados tanto a plazo fijo como a plazo indeterminado, lo cual significaría que las empresas están en facultad para continuar con un modelo contractual flexible.

Mamani (2018), realizó una Tesis pregrado denominada: **“Cultura organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San**

Antonio”, cuyo objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, Moquegua - 2018. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual ha sido elaborado y validado con 24 items para la variable cultura organizacional con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,814) y 18 items para la variable compromiso organizacional con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,898), los cuestionarios fueron aplicados a una muestra de 22 trabajadores entre especialistas administrativos y secretarias que laboran actualmente en la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, de los cuales 1 trabajador no respondió todo el cuestionario, quedando como muestra válida para el presente estudio 21 trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio Moquegua – 2018, ya que $p\text{-valor} = 0,002$ (sig.bilateral) es menor a 0,05, y el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.646$) ratifica que existe relación fuerte y directa entre las variables.

Uchuypoma (2017), realizó una Tesis de maestría denominada: **“Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016”**, cuyo objetivo general fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos - Lima. 2016. El tipo de investigación es básica de nivel correlacional, tipo de diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 242 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la

encuesta y el instrumento el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach siendo para ambas variables muy altas: 0.956 para la variable del clima organizacional y 0.791 para el variable compromiso laboral. Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras; arribándose a los siguientes resultados descriptivo inferencial, donde se tiene un coeficiente de correlación de 0,426 que indica una positiva y moderada correlación y la significativa dado que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, permite afirmarse existe moderada correlación positiva entre ambas variables, clima organizacional y compromiso laboral por tanto se infiere que se relacionan el clima organizacional con el compromiso laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos -Lima. 2016.

2.2. Bases teóricas

Existe una gran variedad de autores que resume el concepto de compromiso organizacional desde perspectivas diferentes, siendo importante entender que dicho concepto ha ido evolucionando a través de la historia para que en la actualidad sea considerado como uno de los factores principales en la consecución de logros dentro de la organización relacionados con el rendimiento, el clima organizacional, la eficacia, entre otros.

En ese presupuesto; conocer las bases teóricas referentes, permite una mejor interpretación y análisis de las dimensiones del concepto con la finalidad de integrarlas al presente trabajo y así poder arribar a una concepción final del término.

2.2.1. **Compromiso organizacional**

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”.

Según Meyer y Allen (1997) definen el compromiso como un estado organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización”.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Betanzos y Paz (2007) citan a Porter y Lawrer, los cuales conceptualizan la noción de compromiso laboral como la intención del individuo en ejecutar mayores esfuerzos de los normales por el logro del bienestar de la organización, para poder seguir siendo parte de ella y para identificarse con los objetivos y valores que plantea. Asimismo, también citan a Kanter (2007) quien analiza críticamente la definición, postulando que el compromiso organizacional va más allá de una propuesta económica entre empleador y trabajador. Finalmente, mencionan a Buchanan (2007) el cual sostiene que el personal de una organización con un alto grado de compromiso organizacional se encontrará en las condiciones necesarias para también adoptar un alto grado de

lealtad e identificación con la misma, evidenciando una relación directamente proporcional entre estas dos variables.

Para Robbins (1998), el compromiso organizacional representa un estado del trabajador, que le permite identificarse con la organización en la que trabaja, compartiendo sus objetivos para asumirlos como propios a fin de representarlos con la intención de permanecer en la misma. Robbins también diferencia dos tipos de compromiso; el primero referido al trabajo desempeñado, el cual define como compromiso con el trabajo; y el segundo abocado al sentimiento de pertenencia hacia la organización, el cual define como compromiso organizacional.

Por su parte O'Reilly y Chatman (1986), conceptualizan el compromiso organizacional como la relación psicológica que percibe un individuo hacia el lugar donde trabaja. Además también mencionan que el grado de compromiso organizacional va acorde al nivel de interiorización de las características y objetivos de la organización.

Castro Solano (2010), brinda una definición similar a la anterior aunque agrega que además de ser un estado psicológico por defecto, su característica fundamental es la prevalencia del vínculo empleado – empresa, la cual repercute como principal aspecto a tomar en consideración al momento de definir la permanencia de los miembros de la organización.

Gonzáles y Antón (1995), abordan el compromiso organizacional como un estado psicológico donde afloran el deseo, desde un punto de vista afectivo; la necesidad, desde un punto de vista de continuidad; y la obligación, desde un punto de vista normativo, que el trabajador mantiene respecto a su colaboración y permanencia dentro de la organización.

2.2.2. Evolución del concepto de Compromiso Organizacional

El estudio del compromiso organizacional data desde los años sesenta, siendo que para ese entonces ya existía una noción clara respecto a la importancia de este concepto para las organizaciones y definitivamente para las empresas en general. La primera ciencia en esbozar una definición clara fue la sociología, en seguida los economistas y empresarios empezaron a percatarse de la suma importancia que tiene la repercusión de este concepto para el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo a Gallardo y Traidó (2007), quienes abordan el tema a profundidad, preliminarmente el estudio del compromiso como tal buscó establecer una explicación para la relación de este factor con la rotación de personal. Años más tarde, se empezó a extender su alcance, pudiendo relacionar este factor con la consecución de objetivos institucionales, y parámetros como la eficacia, la satisfacción laboral, el absentismo, etc. En este punto, resultó necesario establecer una clara diferencia entre lo que resulta el compromiso y la satisfacción laboral; siendo el primero referido a la organización en general, y el segundo específicamente al desempeño de funciones; lo cual permitió entender de manera indirecta, que el compromiso es un proceso que tiene un desarrollo continuo a lo largo del tiempo de permanencia del trabajador en la empresa.

Se sugirió además, que el compromiso organizacional es alterado por la variación irracional económica debido a la percepción de miedo en el interior del centro de trabajo a raíz de ello y de las políticas reactivas como las de recortes de personal.

En lo que respecta al concepto de compromiso organizacional propiamente dicho; ha sufrido una variación hasta la actualidad,

pasando de ser una definición exclusivamente psicológica a un constructo de componentes interdimensionales planteados por Meyer y Allen (1991), los cuales modernamente permiten una mejor comprensión de las acepciones al respecto.

Al respecto, por la década de los ochenta O'Reilly y Chatman (1986) conceptualizan el compromiso organizativo desde diferentes perspectivas en relación al vínculo entre el trabajador y su organización. En primer lugar, definen la satisfacción que se genera cuando el empleado asume diferentes tipos de roles con la finalidad de recibir beneficios de la empresa; en segundo lugar, analizan el sentido de pertenencia que tiene el empleado para su empresa, en este aspecto es importante la concepción de orgullo por parte del individuo; y finalmente, interpretan los vínculos asumidos en la relación dual y como los objetivos organizacionales se asumen como propios en relación al individuo. Como se sabe, con el transcurso del tiempo Meyer y Allen (1991) comparten y perfeccionan la multidimensionalidad del comportamiento organizacional.

2.2.3. Fundamentos del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Goñi y Madorrán (2000), la finalidad de contar con altos niveles de compromiso organizacional a si como de vínculos psicológicos entre el trabajador y su organización reside en conseguir un nivel elevado de satisfacción del individuo al realizar su trabajo desde un enfoque de calidad de vida laboral que permita a su vez, y como resultado último deseado, la mejora sustancial de la producción de la organización.

En ese entender; afirman Organ, Podsakoff y Mackenzie (2006), la identificación e implicancia de los trabajadores de una empresa con la misma ha de aumentar considerablemente la

probabilidad de que los primeros se mantengan en el centro laboral a través del desarrollo de capacidades colectivas e individuales acordes con lo deseado respecto al comportamiento organizacional.

Los tratados de comportamiento organizacional de Schein (1982), Davis y Newstrom (2003), Robbins y Judge (2009); comparten la idea de una equivalencia directa entre el comportamiento del individuo con su rendimiento laboral, Así mismo, se asume que las actitudes del trabajador referidas a la satisfacción y el compromiso con su centro de trabajo asumen otras implicancias relacionadas con componentes afectivos, cognitivos y conductuales.

De acuerdo a Alcover de la Hera (2002), el vínculo trabajador – empresa se distingue sobre todo por el nivel de implicación de ambos que se refleja en una percepción cognitiva denominada contrato psicológico, el cual es desarrollado durante el tiempo de estancia del individuo en el trabajo y modifica su comportamiento así como las actitudes que tiene respecto a la organización. Así mismo, al respecto Kolb y Davis (1993), precisa que el comportamiento organizacional es directamente proporcional a la productividad y la satisfacción del individuo y se caracteriza fundamentalmente por la correspondencia entre las expectativas del trabajador y los compromisos asumidos por la empresa para afrontarlas.

Refuerza la idea indicando que a menudo los trabajadores cuentan con la predisposición de ejercer cierto nivel de esfuerzo y fidelidad a cambio de las recompensas que la empresa les ofrece, las cuales pueden llenar aspectos económicos, de seguridad, entre otros; distinguiéndose entre estos, un grupo de carácter material y otro grupo de carácter psicológico. Finalmente, advierte

que una empresa que cumpla exclusivamente con el aspecto material va a propiciar la reducción del rendimiento de su talento humano pues estos han de percibir menor satisfacción, la cual no cubriría sus expectativas; no obstante de cumplir con los dos aspectos la satisfacción en el empleado será elevada, optimizando los niveles de desempeño y generando la posibilidad de que cada individuo intente superar su propio nivel máximo de rendimiento.

En lo que respecta a la relación del comportamiento organizacional con el contrato psicológico, Rousseau (1990) sostiene que existen dos variables determinantes en la creación del vínculo empresa – trabajador: la primera, hace referencia a las acciones llevadas a cabo por la empresa durante el proceso de captación de talento humano y a las acciones que se dan después de su incorporación respectiva; y la segunda referida a los factores de carácter personal que han de moldear la predeterminación del individuo para realizar ciertas acciones. Entonces siempre y cuando esta relación sea positiva, se ha de observar un comportamiento emocional y actitudinal positivo dentro del entorno organizacional.

Finalmente, conceptualizando a Meyer y Allen (1991), para establecer una definición con alto grado de precisión respecto al sentido del comportamiento organizacional positivo, es necesario propiciar un escenario mental colectivo en el que confluyan: los buenos vínculos entre empleados de la misma organización y el deseo de estos por querer mantenerse laborando en su centro de trabajo.

2.2.4. Perspectivas del Compromiso Organizacional

2.2.4.1. Visto como atribución

Según Reicher (1985), el compromiso organizacional se presenta como un deber que el trabajador asume, el cual es fruto de haber realizado una serie de actos de carácter facultativo, explícito y necesario. Es importante precisar que este aspecto del compromiso organizacional guarda cercana relación con la dimensión de “ética del trabajo” definida por Varona (1993), quien al respecto nos dice que se puede entender como un valor interno del sujeto, el cual lo ha de conducir para ejecutar el mayor de los esfuerzos al momento de realizar una tarea asignada.

También es conveniente mencionar a Meyer y Allen (1991), los cuales desde una dimensión normativa, conceptualizan el compromiso organizacional como parte de la moral del individuo, la cual lo estimula a permanecer dentro de la institución a la que pertenece. Así pues; al hablar de un compromiso normativo, se ha de asumir el ímpetu que tiene el trabajador por asumir los objetivos y valores de su centro de trabajo; el cual se fundamenta en su deseo de mantenerse como parte de la organización y principalmente porque moralmente considera que es lo mejor para su desarrollo laboral.

Se puede concluir entonces, que aquellos individuos que se desenvuelven en su entorno laboral con un elevado nivel de compromiso normativo, tienen predisposición a vincular sus metas personales con las de su centro de trabajo; lo cual, evidentemente ha de propiciar un mayor grado de consecución de las mismas, destacando la lealtad hacia la empresa.

2.2.4.2. Visto como intercambio social

De acuerdo a Becker (1960), el compromiso está definido como la relación que tiene el trabajador con su centro de trabajo, la cual se basa en “side bets” (inversiones pequeñas y continuas) que son realizadas durante el tiempo de trabajo. Esto permite colegir que un trabajador está interesado en mantener constante la inversión que realiza en la empresa siempre y cuando esta no sea mayor al costo que le asume trabajar en ella; lo cual replica de manera directa en el aumento o disminución de su compromiso organizacional. Así pues, desde esta perspectiva el compromiso es el resultado del intercambio entre empresa y trabajador, definiendo la primera como el entorno social de este último (Meyer y Allen, 1984).

Desde este punto de vista, existe bastante similitud con el componente de continuidad que propone Meyer y Allen (1991) y que explica Becker resumiendo que la acción de compromiso que propicia una determinada persona además de ser propia e individual, tiene por finalidad el suministro de esfuerzo a través de pequeñas contribuciones a los objetivos de una empresa, la cual a su vez corresponde tal acción a través de beneficios organizacionales que son percibidos como necesarios por el trabajador y que de no tenerlos asumiría el hecho como una pérdida. Entonces, enfocar correctamente la persistencia conductual permite alinear el esfuerzo del recurso humano hacia la consecución de objetivos de la empresa.

Al respecto Meyer y Allen (1981) con su propia escala de medida del factor continuidad, descubren una proporción muy interesante que establece la probabilidad de compromiso de continuidad en cualquier trabajador de una empresa siempre y cuando se reúnan dos requisitos: el primero, que su coste de

deserción laboral sea bastante elevado y segundo, cuando no se sienta capaz de encontrar un nuevo trabajo.

A este postulado McGree y Ford (1987) establecen una crítica en función a la supuesta composición unitaria de la escala; pues desde su enfoque, existen dos procesos independientes los cuales son el alto sacrificio personal y la escasez de alternativas percibidas.

2.2.4.3. Visto desde un punto Psicológico

Mathieu y Zajac (1990) establecen recompensas psicológicas, las cuales espera recibir el trabajador de una empresa como parte de las relaciones que mantiene con esta. La finalidad de estas recompensas es el reconocimiento al individuo lo que ha de propiciar que su entorno laboral se optimice.

Buchanan (1974), nos indica que el compromiso organizacional es la manifestación de la existencia de un vínculo emocional entre el trabajador y la empresa. Complementando, Porter (1979) precisa que deriva de una relativa fuerza abocada a la identificación e implicación del individuo con su organización, para lo cual se debe de contener las siguientes características: primero, la intención de seguir siendo parte de la empresa; segundo, la intención de ser eficiente con altos niveles de sacrificio; y tercero, capaz de asumir los objetivos organizacionales como propios.

Desde otra perspectiva O'Reilly y Chatman (1986) tienen una posición que formula la existencia de una conexión psicológica en la identificación propia de empleado-empresa que presume una actitud emocional en el individuo respecto al compromiso organizacional con su lugar de trabajo, lo que les ha permitido

conjeturar que los individuos asumen un compromiso afectivo de forma global hacia la empresa.

También es importante reconocer el aporte de Mathieu y Zajac (1990) respecto a la noción de compromiso actitudinal y lealtad, por cuanto estiman la existencia de dos componentes que estructuran este aspecto: siendo el primero, uno de carácter exclusivamente actitudinal y el segundo, con características de la conducta del empleado. Al respecto, Kanungo (1982), nos habla de cierta implicación al referirse a un pensamiento de carácter psicológico. Es decir, el sujeto se inclina discriminatoriamente hacia los objetivos de la empresa, con una finalidad propia. Con esto finalmente llega a la conclusión de una relación directa entre los factores de implicación e identificación con el de compromiso organizacional al interior de una empresa.

2.2.5. Modelos explicativos del compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (1991), desde los años noventa ha quedado claro que el compromiso organizacional basa su esencia en una diversificada conjunción de factores; lo cual conlleva a deducir que englobados en este concepto, figuran diferentes tipos de compromiso dependiendo de la perspectiva desde la cual se los asuma; implicando así, que un individuo está en las condiciones de poder desarrollar uno o varios tipos de compromiso dependiendo del entorno en el que se desenvuelve.

Así pues, de acuerdo a los citados, existen tres componentes integrantes del concepto de compromiso, los cuales son: primero el componente normativo, que tiene que ver con la moral del individuo y su nivel de aprecio hacia la organización; segundo el componente afectivo, que a resumidas cuentas establece el carácter emocional de la relación empleado – empresa; y tercero

el componente de continuación, que regula el costo – beneficio del trabajador con relación a su permanencia en la empresa.

2.2.5.1. La Teoría X y la Teoría Y

Siguiendo a McGregor (1994), las teoría X y la teoría Y se puede definir como dos postulados de modelos exagerados que definen actitudes personales completamente opuestas, dentro de una organización, pasibles de ser asumidas por cualquiera de sus trabajadores.

En lo que respecta a la teoría X, se expone un modelo en la que a grandes rasgos el trabajador es considerado como una persona reacia al trabajo, no le gusta trabajar, tampoco se identifica en él algún tipo de motivación para hacerlo y su accionar depende de la versatilidad de su jefe para ponerlo a operar, para lo cual el individuo tampoco asume alguna intención remediadora al respecto. Complementando la teoría, nos refiere que el tipo de motivación a emplear en estos tipos de trabajadores ha de caracterizarse por ser extrínseca y generalmente está vinculado al pago de una buena remuneración económica. Las empresas que frecuentemente se adaptan en base a estos trabajadores, tienen un alto carácter burocrático en el sentido de que, la parte directiva conceptualiza el éxito de su organización en función al cumplimiento mínimo de los objetivos determinados a través de sus empleados, a los cuales se les dice que hacer y cómo hacerlo al pie de la letra.

Ahora bien; en el otro extremo para entender la teoría Y, el autor explica que la finalidad última de este modelo es la conceptualizar la posibilidad de que las organizaciones asuman una estructura cooperativista a partir del trabajo realizado por sus empleados. Para ello, de acuerdo a esta teoría, los trabajadores

cuentan con la capacidad de delimitar correctamente su talento y su potencial para alinearlos acorde a los objetivos generales de manera tal que la consecución de sus metas individuales también permita la de las metas de la empresa. Esto permite un enfoque en el cual la empresa tiene una elevada valoración de la autonomía y la cooperación que proporciona cada uno de sus trabajadores en contraposición a la postura en la cual simplemente se limita a asumir el control y supervisar las acciones. En reglas generales, de acuerdo a esta teoría, el compromiso del trabajador tendría que mejorar notablemente debido al remplazo del sistema de recompensa/castigo por uno cooperativista por parte de la empresa.

En líneas generales, McGregor (1994), a través de estas teorías explica el procedimiento que deben de seguir las organizaciones para optimizar el compromiso de sus trabajadores de acuerdo a las necesidades que presenten, sin dejar de lado la preponderancia de la teoría Y sobre la teoría X por el sentido humano y de eficiencia que pretende otorgarle a la estructura organizacional. No obstante, que la teoría X es bien recibida cuando resulta imposible establecer un compromiso mutuo de ambas partes, actualmente los modelos organizacional aplican la teoría Y como base para la gestión del talento humano a su cargo.

W. Ouchi (1997), conceptualiza el perfeccionamiento de la teoría Y a través de un nuevo postulado al que denomina teoría Z, la cual implica la participación no solo de trabajadores si no de directivos. Esta teoría se basa en la supremacía que las empresas japonesas tienen en relación a las estadounidenses al momento de competir en el mercado, y busca fundamentalmente alinear la cultura organizacional en su totalidad (directivos y trabajadores) hacia un mismo sentido. Sostiene que el hecho de

consolidar una sólida cultura al interior de la organización va a propiciar mejores sistemas internos de cooperación.

2.2.6. Dimensiones del compromiso organizacional

Según Cohen (2003), el análisis del concepto de compromiso remonta sus inicios a la década de los sesenta y desde ese entonces hasta la actualidad ha estado ligado a la definición de compromiso organizacional. Es evidente que con el tiempo se ha ido perfeccionando los diferentes enfoques sobre el tema; sin embargo, aún persiste en vigencia el postulado acuñado por Meyer y Allen (1991) respecto a la existencia de tres tipos de variables para una definición más exacta: la organizacional, las personales y las del entorno.

A continuación se aborda cada uno de estos componentes desde su dimensión respectiva.

2.2.6.1. Dimensión de continuidad

Volviendo a citar a Meyer y Allen (1991), respecto a la dimensión de continuidad del compromiso organizacional, se conceptualiza como la característica que influye en el psiquis individual para valorar los costos y beneficios que representa continuar trabajando frente a los costos y beneficios de abandonar el trabajo.

Es en función a este enfoque; que según el grado de inmersión del individuo, mientras más alto será mayor el compromiso de continuidad lo cual le ha de generar la noción personal de permanecer en la empresa porque es algo que se tiene que hacer así.

2.2.6.2. Dimensión normativa

De acuerdo a Meyer y Allen (1991); en lo que respecta a la dimensión normativa del compromiso organizacional que también es referida como componente normativo, explican que el individuo dentro de una organización o empresa en su calidad de trabajador establece una dependencia hacia esta la cual le orienta a permanecer en la misma básicamente por dos factores fundamentales: primero, la existencia de beneficios organizacionales que la empresa le proporciona y que elevan su grado de satisfacción referido a su ambiente laboral; y segundo, la posibilidad de que una vez fuera de su centro de trabajo no sea capaz de encontrar un nuevo empleo lo cual repercutiría negativamente en su presupuesto económico de vida.

Entonces, se concluye que un alto nivel de esta dimensión va a generar en el empleado la idea de que tiene el deber de continuar trabajando en su centro laboral lo cual influye de manera directa en el constructo general de compromiso organizacional.

2.2.6.3. Dimensión afectiva

Según Fullerton (2005) quien recoge la teoría postulada por Meyer y Allen (1991), manifiesta que la dimensión afectiva del compromiso organizacional está referida al vínculo emocional que entrelaza un trabajador a su centro de trabajo. Este vínculo permite medir el grado de identificación e involucramiento de un individuo con su organización desde una perspectiva emocional y también puede ser aplicado en la correspondencia entre empresa y consumidor donde los resultados también resultan ser directamente proporcionales.

2.2.7. Consecuentes y Antecedentes del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Díaz Bretones (2001), existe un sinfín de variables consecuentes relacionadas al compromiso organizacional; sin embargo, dentro de estas variables las denominadas conductas de escape son las que responden en mayor proporción a las variaciones del grado de compromiso, entre ellas es preciso destacar a el absentismo, que está definido como la habitualidad en el abandono de funciones y la rotación, que implica la variación de las funciones realizadas. En general, esto ha llevado a conceptualizar la idea de que a mayor compromiso organizacional en sus tres dimensiones (de continuidad, normativa y afectiva), mayor es la intención del individuo de quedarse en la empresa. Paralelamente, en lo que respecta a antecedentes, se los puede agrupar de acuerdo al tipo de características en personales y situacionales.

Respecto al primer grupo, Matthieu y Zajac (1990) establecen diversos aspectos que definen el grado de compromiso organizacional entre los que destacan: el género, la educación y la edad del individuo que se desempeña dentro de una organización.

De otro lado, Harrison y Hubbard (1998) subdividen las características situacionales en factores propios del trabajo, que tienen que ver directamente con la satisfacción que genera el desempeño de determina función y la pertenencia a círculos de individuos altamente comprometidos; factores de la organización, dirigidos al óptimo rendimiento de conceptos como la eficacia y eficiencia organizacional o el grado de adaptabilidad; y los factores referidos a experiencias laborales previas, que funciona como memoria del individuo en relación a su actividad laboral

pasada e influye, basándose en ello, en la percepción que tiene de la labor que realizan los jefes y sobre la participación que se le asigna en la toma de decisiones.

2.2.8. Definiciones conceptuales

2.2.8.1. Satisfacción Laboral

Según Daft y Steers (1997), la satisfacción laboral es una de las variables fundamentales del compromiso organizacional. Conceptualmente se afirma que la satisfacción laboral es producto de una emoción que genera placer en el individuo motivado por la evaluación positiva del producto de su trabajo o de la experiencia vivida al realizarlo. Robbins (1999), la define como la actitud general de un individuo hacia su centro de trabajo. Al respecto también afirma que la forma de medir esta variable, es a través de instrumentos como las encuestas directas en relación al grado de satisfacción. Otros indicadores de medición, resultan ser las faltas de asistencia, el índice de rotación, la rebeldía del trabajador, etc. Estos indicadores deben ser tomados en cuenta por parte de los directivos de la empresa para una óptima gestión de su recurso humano y sobre todo de manera preventiva, con la finalidad de avizorar futuros problemas laborales.

2.2.8.2. Autonomía

De acuerdo al concepto de Salanova y Schaufeli (2009), la autonomía se puede definir como la facultad que el empleador les permite a los empleados, para que estos puedan actuar y sobre todo tomar decisiones de manera independiente; o dicho de otro modo, es la autoridad de los trabajadores para dirigir sus propias acciones.

Respecto al grado de autonomía, nos indica que en un escenario donde un trabajador es libre de adaptarse de la mejor manera posible para realizar su trabajo, el elevado nivel de autonomía conllevará a un incremento de su grado de moral y compromiso, lo cual a su vez ha de repercutir en el desarrollo integral de la organización. Sin embargo, es función de la empresa corregir todos los obstáculos presentes que imposibiliten la realización autónoma de actividades por parte de su empleado. Entonces, se entiende que una empresa sumamente jerarquizada tenga inconvenientes con implementar un alto grado de autonomía, lo cual tampoco es malo del todo, pues depende del modelo organizacional implementado para la consecución de los objetivos deseados.

2.2.8.3. Clima Organizacional

De acuerdo a Tagiuri y Litvin (1991), el clima organizacional resulta ser un factor indispensable a tomar en cuenta al momento de gestionar el recurso humano de una organización, pues tener un entorno adecuado de trabajo propicia el óptimo cumplimiento de objetivos. Académicamente se establece que el clima organizacional es una cualidad de carácter permanente y que se encuentra presente en el entorno interno de una empresa, la cual es percibida por todos sus miembros en general e influye, en estos, en su manera de comportarse y de alinearse a los objetivos y valores institucionales.

2.2.8.4. Liderazgo

Daft y Steers (1997), precisan el liderazgo como un proceso mediante el cual el individuo ha de tratar de modificar la conducta de su semejante a través de una influencia directa para la consecución de determinado objetivo previamente ideado.

Noriega (2008); afirma sobre el liderazgo, que este es un proceso por el cual un conjunto de personas está en constante interacción, teniendo la particularidad de que dentro del grupo existe un individuo con la cualidad de conducir al resto mediante el ejercicio de su influencia y cierto grado de poder, para la consecución de un fin colectivo.

2.2.8.5. Estructura Organizativa

Robbins (1999), indica que el tipo de estructura organizativa de determinada empresa ha de repercutir en el compromiso de sus empleados. En ese entender, las organizaciones con estructuras rígidas y burocráticas han de actuar de manera directa controlando y supervisando la función de sus trabajadores, lo cual ha de generar que el proceso de información se subdivide muchas veces, complicando la distribución de la misma. Esto va a originar que los empleados disminuyan considerablemente su nivel de compromiso organizacional por la complejidad de resolución de sus conflictos en función a la demanda de tiempo.

En contraparte, una organización flexible con una considerable disminución de sus niveles jerárquicos va a propiciar una comunicación más efectiva y directa, lo que conlleva a suponer una mayor autonomía laboral de los empleados, la cual a su vez repercute en un incremento del compromiso organizacional respaldado por el trato directo (bastantes veces) con los directivos empresariales.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

La investigación está orientada al tipo descriptivo, la cual se entiende como su mismo nombre lo dice “describir” las situaciones que observamos en una población específica. Según Sabino (1986), esta investigación estudia una población basadas en hechos reales para así poder realizar una interpretación correcta.

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, lo que se refiere que se estudia las variables sin manipularlas. Según Kerlinger y Lee (2002), nos refieren que las investigaciones no experimentales las variables no pueden ser controladas o intencionadas por los científicos. Asimismo, es preciso señalar que de acuerdo a la temporalidad de la investigación, también se define como de corte transversal.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de estudio está constituida por 25 trabajadores, de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua.

3.2.2. Muestra

El muestreo es censal que según López (1999) lo define como aquel fragmento que representa toda la población, lo cual hace referencia que la muestra elegida es toda la población a investigar. Para la presente investigación se eligió al 100% de la población que conforma la mayor característica de la muestra de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua

Tabla 1: Cantidad de trabajadores por área.

ÁREA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	7
COMERCIAL	4
ACADEMICA	21
OPERATIVA	6
TOTAL	38

3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización

La presente investigación tiene como objetivo estudiar la variable compromiso organizacional, que se define como el vínculo que tiene un trabajador con la misión y objetivos de la organización, la cual presenta tres dimensiones:

Tabla 2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Dimensiones del Compromiso Organizacional		
AFFECTIVA (Deseo)	DE CONTINUIDAD (Necesidad)	NORMATIVA (Deber)

Tabla 3. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº	Nº de Niveles
Compromiso Organizacional: Estado psicológico que identifica y vincula al trabajador con la organización.	Afectivo: se caracteriza por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la empresa.	1,3,7,10,11,12,15	35.01%	7	En total desacuerdo/ En desacuerdo/ Ni en desacuerdo ni en acuerdo/ De acuerdo/ En total de acuerdo
	Continuidad: se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos etc.	4,8,13,16,17	33.33%	5	
	Normativa: Se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma le ofrece.	2,6,5,9,14,18	31.66%	6	

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

La técnica que se pondrá en práctica y que ayudará a obtener los datos necesarios en la investigación será la escala de cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (CCO), la cual determina que tipo de compromiso organizacional tienen los trabajadores de una determinada empresa mediante sus tres dimensiones; afectivo, continuidad y normativo.

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autor: Meyer y Allen

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa u organización.

Estructura: 03 componentes (consta de 18 ítems)

Componente afectivo: = 6 ítems

Componente de continuidad =6 ítems

Componente normativo = 6 ítems

Adaptación: Lima – Perú por Montaya (2014)

Escala tipo: Likert

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), fue traducida al idioma español por Arciniega y Gonzáles (2006), quienes formularon 18 ítems en positivo. En nuestro país, Montoya (2014) adaptó y validó el instrumento en una investigación que realizó a 642 trabajadores de una empresa de call center de Lima. La escala como antes mencionado cuenta con tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Los ítems son de tipo escala likert que se terminan con 05 alternativas:

- (1) En total desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) En total acuerdo

Para su validación y poder elaborar la escala de compromiso organizacional Montoya (2014), nos refiere que utilizó tres extracciones con distintos tipos de rotación: La Oblimin directa, la Varimax y Quartimax, por consiguiente, nos muestra que la mayoría de ítems se centran en el primer factor (afectivo), y que en el tercer factor no hay mayor incremento en la varianza. De acuerdo a esos resultados decide hacer un nuevo análisis tomando solo 2 factores, la cual obtiene como resultado que el ítem 2 (perteneciente al factor normativo) obtuvo una variabilidad menos a 30% por lo que decide eliminarlo. Concluyendo procede a realizar otro análisis con rotación Oblimin, en el cual tiene dos factores resultantes: “compromiso Afectivo-Normativo” y “Compromiso Continuidad”, de la cual se obtiene:

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de la escala de compromiso organizacional y sus sub escalas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cornbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,918	,926	17
,928	,932	14
,779	,779	3

A nivel de compromiso organizacional general se obtuvo 0,926, la cual indica una fiabilidad muy buena, siguiendo por la subescala compromiso afectivo/normativo que tiene 0,932 y de continuidad 0,779 las cuales están en un nivel moderado. A pesar que no se llegó a corroborar la réplica de la teoría de 03 factores con 18 ítems, Montoya (2014), nos demostró que se acomodó más usando los 02 factores con 18 ítems.

Tabla 5. Baremos para el cuestionario de compromiso organizacional

BAREMOS PARA LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
Compromiso organizacional (general)	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
90-73 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable
72-55 Favorable	25-19 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable
54-37 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable
36-19 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable

CAPÍTULO IV

4. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada haciendo uso de los programas IBM SPSS (versión 23) y MS Excel (versión 2011).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo.

Media aritmética:

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

Muestra

4.2. Presentación de los resultados

4.2.1. Características de la muestra

Tabla 6: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación de Compromiso organizacional

Estadísticos		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
N	Válido	25
	Perdidos	0
Media		53,5
		2
Mínimo		31
Máximo		84

El estudio realizado de 25 sujetos, sobre compromiso laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media de 53,52 se categoriza como “Desfavorable”
- Un valor mínimo de 31 que se categoriza como “Muy Desfavorable”
- Un valor máximo de 84 que se categoriza como “Muy Favorable”

Tabla 7: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes al Compromiso organizacional

Estadísticos		COMPONENTE AFECTIVO	COMPONENTE DE CONTINUIDAD	COMPONENTE NORMATIVO
N	Válido	25	25	25
	Perdidos	0	0	0
	Media	22,00	13,00	18,52
	Mínimo	12	5	8
	Máximo	34	23	41

Correspondiente a las dimensiones que abarcan al compromiso laboral se puede observar los siguientes resultados:

En la dimensión Afectivo se puede observar:

- Una media de 22 que se categoriza como “Favorable”
- Un mínimo de 12 que se categoriza como “Muy Desfavorable”
- Un máximo de 34 que se categoriza como “Muy Favorable”

En la dimensión Continuidad se puede observar:

- Una media de 13 que se categoriza como “Desfavorable”
- Un mínimo de 5 que se categoriza como “Muy Desfavorable”
- Un máximo de 23 que se categoriza como “Favorable”

En la dimensión Normativo se puede observar:

- Una media de 18,52 que se categoriza como “Favorable”
- Un mínimo de 8 que se categoriza como “Muy Desfavorable”
- Un máximo de 41 que se categoriza como “Muy Favorable”

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

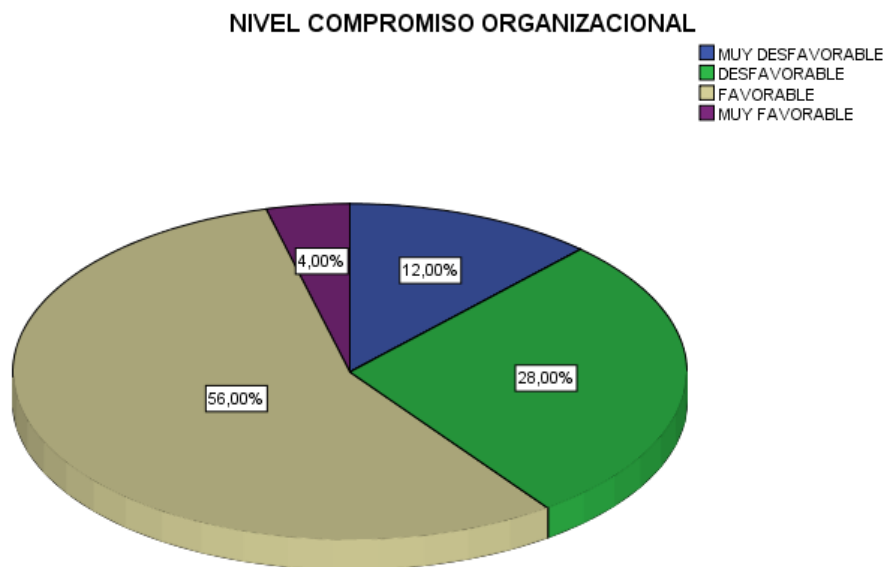
Tabla 8: Nivel de Compromiso Organizacional

NIVEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESFAVORABLE	3	12,0	12,0	12,0
	DESFAVORABLE	7	28,0	28,0	40,0
	FAVORABLE	14	56,0	56,0	96,0
	MUY FAVORABLE	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El nivel del Compromiso Laboral de los trabajadores de una clínica ocupacional de una clínica laboral del departamento de Moquegua, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 56%, se considera la categoría “Favorable”
- El 28%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 12%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”
- El 4%, se considera la categoría “Muy Favorable”

Figura N° 01



Comentario:

El nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 56%, se considera la categoría “Favorable”
- El 4%, se considera la categoría “Muy Favorable”

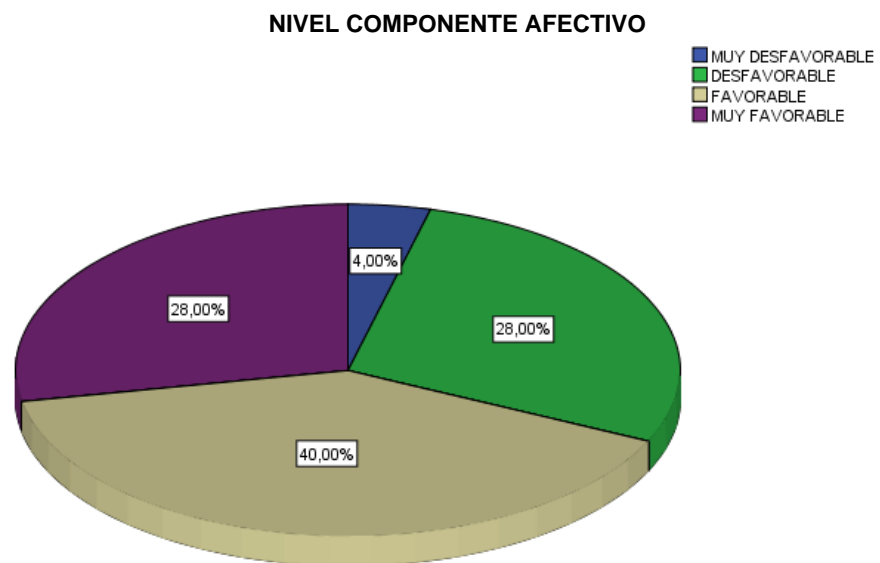
Tabla 9: Nivel de Componente Afectivo

NIVEL COMPONENTE AFECTIVO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DESFAVORABLE	1	4,0	4,0	4,0
	DESFAVORABLE	7	28,0	28,0	32,0
	FAVORABLE	10	40,0	40,0	72,0
	MUY FAVORABLE	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El nivel de componente del componente afectivo de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 40%, se considera la categoría “Favorable”
- El 28%, se considera la categoría “Muy Favorable”
- El 28%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 4%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”

Figura N° 2



Comentario:

El nivel del componente afectivo de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera "Favorable", obteniendo los siguientes resultados:

- El 40%, se considera la categoría "Favorable"
- El 4%, se considera la categoría "Muy Desfavorable"

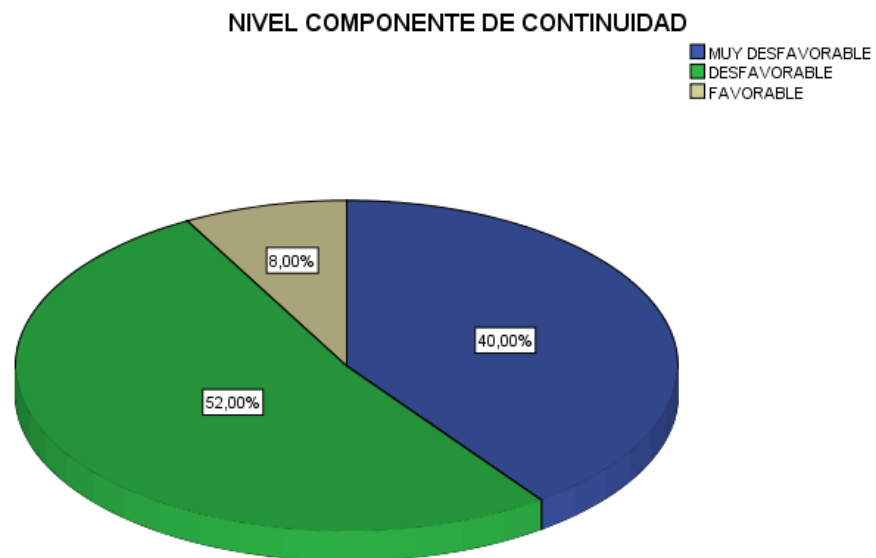
Tabla 10: Nivel de Componente de Continuidad

NIVEL COMPONENTE DE CONTINUIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MUY DESFAVORABLE	10	40,0	40,0	40,0
Válido	DESFAVORABLE	13	52,0	52,0	92,0
	FAVORABLE	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

El nivel de componente de continuidad de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 40%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”
- El 8%, se considera la categoría “Favorable”

Figura N° 03



Comentario:

El nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Desfavorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 8%, se considera la categoría “Favorable”

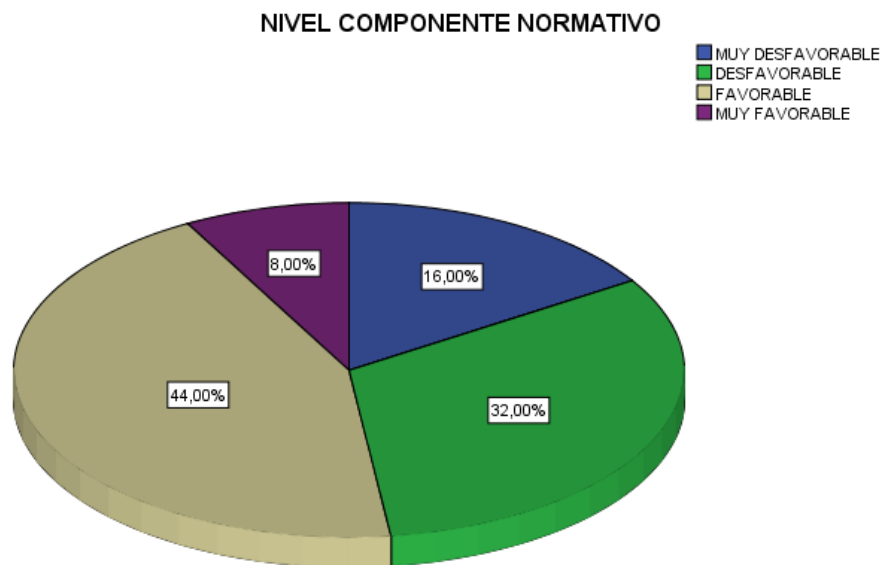
Tabla 11: Nivel de Componente Normativo

NIVEL COMPONENTE NORMATIVO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY DESFAVORABLE	4	16,0	16,0	16,0
DESFAVORABLE	8	32,0	32,0	48,0
Válido FAVORABLE	11	44,0	44,0	92,0
MUY FAVORABLE	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

El nivel de componente normativo de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44%, se considera la categoría “Favorable”
- El 32%, se considera la categoría “Desfavorable”
- El 16%, se considera la categoría “Muy Desfavorable”
- El 8%, se considera la categoría , “Muy Favorable”

Figura N° 4



Comentario:

El nivel normativo de los trabajadores de una clínica de salud ocupacional del departamento de Moquegua, se considera “Favorable”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44%, se considera la categoría “Favorable”
- El 8%, se considera la categoría “Muy Favorable”

4.3. **Discusión de los resultados**

Los datos que se han podido recabar a través del instrumento de investigación aplicado, reflejan la preponderancia de una media de 53.52 que se sitúa en una categorización de “Desfavorable”; así mismo mínimamente un valor de registro 31 se presenta como “Muy Desfavorable” en contraposición a un máximo valor de 84 que se asume como “Muy Favorable”. Complementariamente, desde una perspectiva general se obtuvo que el nivel de compromiso laboral se encuentra en términos promedios “Favorables”: siendo que el 56% de la muestra se agrupa en la categoría inmediata inferior a la primera de todas las evaluadas, con una calificación de “Favorable”; el 28% de la muestra tiene implicancia en el rango de “Desfavorable”; solo el 12% tiene el privilegio de pertenecer a la primera categoría “Muy Favorable”; y únicamente el 4% de la muestra se agrupa en la última sección denominada “Muy Desfavorable”.

Es importante tener en cuenta los datos anteriormente detallados pues a partir de ello se concluye que a pesar de que en líneas generales se obtuvo un resultado “Favorable”, existen parámetros tentativos en niveles de “Desfavorable” (28%) y “Muy Desfavorable” (4%) que de no asumirse de manera correcta, pueden desencadenar en la generalización de conflictos internos que mengüen la productividad de la empresa.

En lo que respecta al análisis de cada uno de los componentes de comportamiento organizacional, siguiendo los pasos de Meyer y Allen (1991) tenemos en primer lugar la dimensión afectiva, que resultó contener una media de 22 con el grado de “Favorable”, su mínimo valor en 12 cuya calificación es de “Muy Desfavorable” y un valor máximo de 34 que se representa en “Muy Favorable”. Estos resultados replican en un 40% de la muestra que se ubica en el rango de “Favorable”; un 28% agrupados como “Muy Favorable”; 28% dentro de la categoría “Desfavorable” y 4% del total como “Muy Desfavorable”.

De acuerdo a lo que Fullerton (2005) explica, el componente afectivo denota un vínculo emocional entre el trabajador y su centro de trabajo. Considerando que esto permite medir el grado de identificación del individuo, se puede afirmar que el 40% de trabajadores tienen un vínculo emocional favorable con su empresa, el 28% tiene un vínculo emocional desfavorable al igual que otro 28% favorable y solo un 4% manifiesta un aspecto negativo en cuanto a este componente se refiere con una calificación de “Muy Desfavorable”.

En segundo lugar se analizó el contexto de la dimensión de continuidad, y los resultados al respecto denotan una media de 13 ubicada como “Desfavorable”, un valor mínimo de 5 en la clasificación de “Muy Desfavorable” y un máximo valor de 23 calificado como “Muy Favorable”. Consecuentemente se tiene que el 52% de la muestra se ubica en el rango de “Desfavorable”, el 40% como “Muy Desfavorable” y solo el 8% dentro de una categoría “Favorable”.

Respaldando los resultados, precisa Meyer y Allen (1991) que el componente de continuidad valora los beneficios que percibe el individuo respecto a su permanencia en el centro de trabajo y el costo que implica renunciar al trabajo que desempeña; así pues, la lógica establece que a mayor grado del componente de continuidad, mayor será la identificación en relación a este componente. Por ello, se concluye que dentro del escenario evaluado, el 52% ha pensado en cambiar de trabajo, el 40% tiene un casi nulo nivel de compromiso de continuidad y solo un 8% de la muestra precisa que los beneficios percibidos son los adecuados para asegurar su compromiso organizacional.

Gallardo y Traidó (2007), postulan que un bajo nivel del componente de continuidad en el compromiso organizacional del individuo a de propiciar fenómenos como la rotación laboral y sobre todo el absentismo, en el cual el individuo rehúsa asumir sus responsabilidades organizacionales. Evidentemente esto representa un riesgo potencial para los fines ejecutivos de

la organización y sin lugar a dudas ha de ser abordado a través de un programa de intervención.

Finalmente, los resultados respecto al componente normativo arrojan una media “Favorable” con 18.52 con un extremo mínimo de 8 en “Muy Desfavorable” y un extremo máximo de 41 en “Muy Favorable”. Esto se refleja a través de la medición del nivel de componente normativo en la empresa a intervenir; donde el 44% se ubica en una categoría “Favorable”, el 32% como “Desfavorable”, 16% como “Muy Desfavorable” y solo el 8% como “Muy Favorable”. En este escenario resulta fundamental la aplicación de un programa de intervención orientado a preservar los logros alcanzados y recuperar el segmento negativo del contexto organizacional.

Al respecto, conceptualizando a Meyer y Allen (1991) quienes afirman que este componente repercute directamente en la moral del trabajador; creando en él un sentido de pertenencia capaz de interiorizar los objetivos organizacionales y asumirlos como propios, lo cual está estrechamente ligado al concepto de lealtad; tenemos que el 44% del grupo de análisis tiene un grado de lealtad “Favorable”, el 32% un grado de lealtad “Desfavorable”, el 16% un grado de lealtad “Muy Desfavorable” y un pequeño grupo de 8% con un grado de lealtad “Muy Favorable”. Como se deduce, es imprescindible activar los mecanismos necesarios para mantener el nivel de compromiso organizacional además de gestionar mejorar del mismo a través de programas de intervención a corto plazo.

Finalmente, de manera general como se dijo al empezar, se tiene un compromiso organizacional favorable mayoritario con un 56% del total del estudio, cifra que dista considerablemente de su seguidora más cercana que es la categoría desfavorable con un 28% evidenciando así cierta solvencia moral del centro laboral para propiciar un ambiente ideal y armónico dentro de su organización y propiciar que esto influya directamente en el constructo individual de cada uno de sus trabajadores.

4.4. Conclusiones

1. El nivel “Favorable” de compromiso organizacional predomina, de acuerdo al estudio realizado, con un 56% del total de evaluaciones.
2. El nivel “Favorable” del componente afectivo del compromiso organizacional predomina, de acuerdo al estudio realizado, con un 40% del total de evaluaciones.
3. El nivel “Desfavorable” del componente de continuidad del compromiso organizacional predomina, de acuerdo al estudio realizado, con un 52% del total de evaluaciones.
4. El nivel “Favorable” del componente normativo del compromiso organizacional predomina, de acuerdo al estudio realizado, con un 44% del total de evaluaciones.

4.5. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones y la información en general, obtenida del estudio realizado al área de intervención, se ve por conveniente recomendar lo siguiente:

1. Diseñar un programa de intervención con la finalidad de elevar el nivel de compromiso organizacional para propiciar un mejor clima organizacional y la optimización de resultados en la empresa.
2. Difundir los resultados del presente trabajo de investigación a la totalidad de empleados de la empresa, para que tengan pleno conocimiento de la realidad en la que conviven.
3. Propiciar un sistema de evaluación constante del compromiso organizacional para mejorar sustancialmente sus características colectivas y prevenir futuros potenciales conflictos al interior de la organización.

CAPÍTULO V

5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

La denominación del programa de intervención es:
“Comprometiéndome con mi Futuro”

5.2. Introducción y justificación del programa

Desde siempre el compromiso organizacional ha sido uno de los factores más determinantes para la consecución de los objetivos empresariales; así mismo, en la actualidad es ampliamente conocida su base teórica y en consecuencia existe la posibilidad de interpretar correctamente cada una de sus dimensiones.

El presente programa de intervención responde a una propuesta de corrección y prevención dentro de la empresa seleccionada, siendo que de acuerdo a los datos estadísticos recopilados aún quedan aspectos por mejorar al interior de la organización así como existe la necesidad de ejercer una acción preventiva para reducir el riesgo de conflictos internos y optimizar eficientemente el clima organizacional.

A continuación, se presenta el programa de intervención, el cual ha de ser desarrollado en 5 sesiones de trabajo y cuya finalidad es abordar puntos estratégicos y de interés para propiciar el incremento del compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa.

A partir de ahora se explica en extensión la estructura del presente al cual se ha denominado **“Comprometiéndome con mi Futuro”**

5.3. **Objetivos**

5.3.1. **Objetivo general**

Mejorar y elevar el nivel de Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa seleccionada.

5.3.2. **Objetivos específicos**

- ✓ Crear una conciencia colectiva positiva respecto a la importancia del compromiso organizacional.
- ✓ Generar un espacio de prevención de conflictos organizacionales
- ✓ Capacitar al personal de la empresa respecto a los conceptos propios del compromiso organizacional.
- ✓ Analizar el clima organizacional de la empresa e identificar los aspectos positivos y negativos de la relación de los trabajadores.
- ✓ Motivar a los trabajadores de la empresa para la consecución de objetivos organizacionales en conjunto.
- ✓ Contribuir en alinear la perspectiva de los trabajadores con la visión, misión y valores institucionales de la empresa.

5.4. **Radio de intervención**

El presente programa está destinado a la totalidad de trabajadores dependientes de la empresa seleccionada, estableciendo como límite

máximo a 25 personas por cada sesión, la cual está programada en función a una hora académica (45 minutos).

5.5. Problemática y Resultado deseado

5.5.1. Problemática

De acuerdo a los resultados percibidos; a pesar de contar con un compromiso organizacional dentro de los estándares admisibles, existe la posibilidad de mejorar dichos indicadores además de propiciar una cultura de prevención de conflictos.

5.5.2. Resultado Deseado

Se espera conseguir que el 90% de trabajadores adquiriera un grado óptimo de compromiso organizacional, en función a los estándares preestablecidos.

5.6. Metodología del Programa

5.6.1. Actividades programadas

Como se refirió líneas arriba, se ha programado la realización de 5 sesiones de trabajo, en las cuales han de participar como máximo por sesión un total de 25 personas durante 45 minutos de desarrollo.

Para más detalle, se resume el concepto de cada una de las sesiones:

a) Sesión número 1: “El punto de partida”

- Actividades a desarrollar:



“El cambio empieza por mí”

- Objetivo específico: Crear una conciencia colectiva positiva respecto a la importancia del compromiso organizacional.



“Juntos por una nueva forma de hacerlo todo”

- Objetivos específicos: Generar un espacio de prevención de conflictos organizacionales.

b) Sesión número 2: “Es mi empresa, es tu empresa”

- Actividades a desarrollar:



“Es mi empresa, es tu empresa”

- Objetivos específicos: Capacitar al personal de la empresa respecto a los conceptos propios del compromiso organizacional.

c) Sesión número 3: “Volviendo tras nuestros pasos”

- Actividades a desarrollar:



“Volviendo tras nuestros pasos”

- Objetivos específicos: Analizar el clima organizacional de la empresa e identificar los aspectos positivos y negativos de la relación de los trabajadores.

d) Sesión número 4: “Unidos ganamos todos”

- Actividades a desarrollar:



“Unidos ganamos todos”

- Objetivos específicos: Motivar a los trabajadores de la empresa para la consecución de objetivos organizacionales en conjunto.

e) Sesión número 5: “Compartiendo el futuro”

- Actividades a desarrollar:



“Compartiendo el futuro”

- Objetivos específicos: Contribuir en alinear la perspectiva de los trabajadores con la visión, misión y valores institucionales de la empresa.

5.6.2. **Métodos**

5.6.2.1. **Métodos Generales**

a) Dinámica de bienvenida:

- Presentación de participantes del evento, juego de roles
- Presentación de participantes del evento, juego “ritmo, diga usted”

b) Dinámica intermedia:

- Relajación de músculos, estiramiento
- Juego con los dedos de la mano, “palo, palo, palito ...”
- Juego de coordinación psicomotriz, “simón dice”
- Juego de agrupamiento en parejas, triadas, etc.
- Juego de trabalenguas en grupo

c) Dinámica de cierre:

- Confrontación visual; mencionar tres cualidades de tu pareja
- Memorizar el nombre de cada uno de los participantes de manera secuencial.
- Dinámica de baile, “no te quedes sin pareja”

5.6.2.2. Métodos Específicos

a) Respecto a la sesión 1:

✓ Objetivo 1

- Pintando el compromiso: En una hoja A4, a través de un dibujo a lápiz únicamente, representar su noción de compromiso organizacional. Explicar brevemente.
- La senda del compromiso: En grupos de 5 personas, coleccionar cada uno de los dibujos realizados e intentar darles una secuencia lógica, utilizar un solo color para pintar los detalles más importantes del resultado. Un representante deberá explicar la idea.

Objetivo 2

- Voceros del pueblo: En grupos de 4, cada participante deberá escribir en un papel 1 característica negativa de su personalidad de forma anónima; luego cada papel será leído en voz alta por un miembro del grupo y en conjunto todos los miembros aportarán soluciones posibles que anotaran junto a la palabra.
- Voceros de la nación: Cada grupo escogerá la característica negativa más significativa y la expondrá a todos los participantes, los demás grupos aportarán soluciones y el expositor indicará si alguna coincide con las conclusiones del grupo.

b) Respecto a la sesión 2:

- Rompecabezas del compromiso: Dentro de un grupo de 4 personas, cada participante escribirá en una palabra su propia definición de compromiso laboral, luego de ello se conectaran las ideas a través de un organizador visual el cual ha de ser expuesto al público en general.

c) Respecto a la sesión 3:

- Lo que me gusta de ti: En parejas, cada participante deberá mencionar 3 atributos de sí mismo y 1 defecto de su pareja, la otra parte indicará si está de acuerdo con esas ideas y explicará por qué.

d) Respecto a la sesión 4:

- Dame una mano: Cada miembro de un grupo de 4 personas elaborará una estructura de papel con una hoja a4, la idea es juntar las cuatro estructuras y formar la torre más alta posible de todos los grupos. El equipo ganador recibirá un premio.

e) Respecto a la sesión 5:

- El futuro es hoy: Pedir a cada participante que escriba la misión y visión que crean convenientes para una empresa denominada "Electrodomésticos AT"; se elegirá al azar a ciertos individuos quienes leerán lo que escribieron y se preguntará si existe similitud con algún otro participante. Se agrupará a los participantes de acuerdo a ello. Gana el equipo con más miembros.

5.7. Recursos a utilizar por sesión

5.7.1. Recursos Humanos

- Coordinador
- 02 asistentes

5.7.2. Implementos

- Proyector
- Hojas A4
- Lapiceros
- Laptop

5.7.3. Datos financieros

Material	Costo S/
Proyector	-
Hojas A4	10.00
Lapiceros	10.00
Laptop	-
Total	20.00

5.8. Cronograma

	ABRIL				JUNIO				AGOSTO		
	1era sem.	2da sem.	3era sem.	4ta sem.	1era sem.	2da sem.	3era sem.	4ta sem.	1era sem.	2da sem.	3era sem.
SESIÓN 1 “El punto de partida”	X										
Presentación de participantes del evento, juego de roles	x										
Relajación de músculos, estiramiento	x										
Confrontación visual; mencionar tres cualidades de tu pareja	x										
Pintando el compromiso	x										
La senda del compromiso	x										
Voceros del pueblo	x										
Voceros de la nación	x										

SESIÓN 2 “Es mi empresa, es tu empresa”			x								
Presentación de participantes del evento, juego “ritmo, diga usted”			x								
Juego de coordinación psicomotriz, “simón dice”			x								
Dinámica de baile, “no te quedes sin pareja”			x								
Rompecabezas del compromiso			x								
SESIÓN 3 “Volviendo tras nuestros pasos”					x						
Presentación de participantes del evento, juego de roles					x						
Juego de agrupamiento en parejas, triadas, etc.					x						
Confrontación visual;					x						

mencionar tres cualidades de tu pareja											
Lo que me gusta de ti					x						
SESIÓN 4 “Unidos ganamos todos”							x				
Presentación de participantes del evento, juego “ritmo, diga usted”							x				
Juego de trabalenguas en grupo							x				
Memorizar el nombre de cada uno de los participantes de manera secuencial.							x				
Dame una mano							x				
SESIÓN 5 “Compartiendo el futuro”									x		
Presentación de participantes del evento,									x		

juego de roles											
Juego con los dedos de la mano, “palo, palo, palito ...”									x		
Dinámica de baile, “no te quedes sin pareja”									x		
El futuro es hoy									x		

5.9. Desarrollo de sesiones

Sesión 1: “El punto de partida”

Objetivo específico:

- Crear una conciencia colectiva positiva respecto a la importancia del compromiso organizacional.
- Generar un espacio de prevención de conflictos organizacionales

Actividades	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Dinámica de bienvenida	Presentación de sesión y participantes	Presentación de participantes del evento, juego de roles	Humanos, hojas y lapiceros	5'
Dinámica informativa	Informativo	Pintando el compromiso La senda del compromiso Voceros del pueblo Voceros de la nación	Humanos, hojas y lapiceros	20'
Teoría	Teoría	Teoría	Humanos, hojas y lapiceros	10'
Dinámica Intermedia	Relajación del participante	Relajación de músculos, estiramiento	Humanos, hojas y lapiceros Lapiceros	5'
Cierre	Dinámica de cierre	Confrontación visual, menciona tres cualidades de tu pareja	Humanos, hojas y lapiceros	5'

Sesión 2: “Es mi empresa, es tu empresa”

Objetivo específico: Capacitar al personal de la empresa respecto a los conceptos propios del compromiso organizacional.

Actividades	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Dinámica de bienvenida	Presentación de sesión y participantes	Presentación de participantes del evento, juego “ritmo diga usted”	Humanos, hojas y lapiceros	5’
Dinámica informativa	Informativo	Rompecabezas del compromiso	Humanos, hojas y lapiceros	5’
Teoría	Teoría	Teoría	Humanos, hojas y lapiceros	25’
Dinámica Intermedia	Relajación del participante	Juego de coordinación psicomotriz, “simón dice”	Humanos, hojas y lapiceros Lapiceros	5’
Cierre	Dinámica de cierre	Dinámica de baile, “no te quedes sin pareja”	Humanos, hojas y lapiceros	5’

Sesión 3: “Volviendo tras nuestros pasos”

Objetivo específico: Analizar el clima organizacional de la empresa e identificar los aspectos positivos y negativos de la relación de los trabajadores.

Actividades	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Dinámica de bienvenida	Presentación de sesión y participantes	Presentación de participantes del evento, juego de roles	Humanos, hojas y lapiceros	5'
Dinámica informativa	Informativo	Lo que me gusta de ti	Humanos, hojas y lapiceros	5'
Teoría	Teoría	Teoría	Humanos, hojas y lapiceros	25'
Dinámica Intermedia	Relajación del participante	Juego de agrupamiento en parejas, triadas, etc.	Humanos, hojas y lapiceros Lapiceros	5'
Cierre	Dinámica de cierre	Confrontación visual, mencionar tres cualidades de tu pareja	Humanos, hojas y lapiceros	5'

Sesión 4: “Unidos ganamos todos”

Objetivo específico: Motivar a los trabajadores de la empresa para la consecución de objetivos organizacionales en conjunto.

Actividades	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Dinámica de bienvenida	Presentación de sesión y participantes	Presentación de participantes del evento, juego “ritmo diga usted”	Humanos, hojas y lapiceros	5’
Dinámica informativa	Informativo	Dame una mano	Humanos, hojas y lapiceros	5’
Teoría	Teoría	• Teoría	Humanos, hojas y lapiceros	25’
Dinámica Intermedia	Relajación del participante	Juego de trabalenguas en grupo	Humanos, hojas y lapiceros Lapiceros	5’
Cierre	Dinámica de cierre	Memorizar el nombre de cada uno de los participantes de manera secuencial	Humanos, hojas y lapiceros	5’

Sesión 5: “Compartiendo el futuro”

Objetivo específico: Contribuir en alinear la perspectiva de los trabajadores con la visión, misión y valores institucionales de la empresa.

Actividades	Objetivo	Metodología	Recursos	Tiempo
Dinámica de bienvenida	Presentación de sesión y participantes	Presentación de participantes del evento, juego de roles	Humanos, hojas y lapiceros	5'
Dinámica informativa	Informativo	El futuro hoy	Humanos, hojas y lapiceros	5'
Teoría	Teoría	Teoría	Humanos, hojas y lapiceros	25'
Dinámica Intermedia	Relajación del participante	Juego con los dedos de la mano “palo, palo, palito...”	Humanos, hojas y lapiceros Lapiceros	5'
Cierre	Dinámica de cierre	Dinámica de baile, “no te quedes sin pareja”	Humanos, hojas y lapiceros	5'

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la Intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Contaduría y Administración. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Aon Hewitt (2015). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015. *Aon Hewitt*, 123-198.
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa san miguel drive (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 30-40
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Diario El Peruano (2017). Publicación Digital del 06.07.2017 en entrevista a Lydia Arbalza ESAN Graduate School of Business. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Diario Gestión (2015). Publicación Digital del 13.08.2015 en entrevista a José Espinoza CENTRUM-Católica. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/centrum-reconocimiento-afectivo-empresa-debe-siguiente-paso-incentivo-monetario-45540>
- Diario Gestión (2015). Publicación Digital del 21.11.2015 en publicación de estudio Deloitte. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management->

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

HBC Consultores SAC (2014). 1er Estudio: Tendencias de Retención el Talento Perú. *HBC Consultores*, 25-56.

Hellriegel, D. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.

INEI (2017). Estadística respecto a Huelgas, Trabajadores Comprendidos y Horas-Hombre Perdidas en el Sector Privado por Calificación de Huelga 1994-2016. *INEI*. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/employment-status/>

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. London: Human Resource Management.

Montoya E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

OIT (2014). El Desarrollo a través del Empleo. *OIT*, 33-67.

OIT (2017). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. *OIT*, 55-101.

PNUD (2016). Informe Sobre Desarrollo Humano 2016 “Desarrollo Humano para Todas las Personas” 2016. *PNUD*. 16-67.

Randstad (2018). Randstad Workmonitor. *Randstad*, 88-110.

Rios Manriquez M., Pérez Rendón L., Sánchez Fernández M., Ferrer Guerra J. (2017). Estrategias de Compensación y su Relación con el Compromiso Organizacional en los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 02(02), 90 -103.

Robbins, S. (1998). Administración en el mundo de hoy. México: Editorial Prentice Hall.

ANEXO

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nº	Nº de Niveles
Compromiso Organizacional Estado psicológico que identifica y vincula al trabajador con la organización.	Afectivo: se caracteriza por un lazo emocional, el trabajador se siente pleno de permanecer a la empresa.	1,3,7, 10,11, 12,15	35.01%	7	En total desacuerdo/ En desacuerdo/ Ni en desacuerdo ni en acuerdo/ De acuerdo/ En total de acuerdo
	Continuidad: se caracteriza por la preocupación que siente el trabajador si deja la empresa se generaría más costos, gastos etc.	4,8,13 ,16,17	33.33%	5	
	Normativa: Se caracteriza por la obligación que siente el trabajador de quedarse en la empresa, esto debido a todos los beneficios que la misma le ofrece.	2,6,5, 9,14, 18	31.66%	6	

ANEXO 2

CARTA DE PRESENTACIÓN A LA CLINICA DE SALUD OCUPACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de agosto del 2018

Carta N° 1944-2018-DFPTS

Señor
OLBERT OQUENDO LOZADA
GERENTE GENERAL
CLINICA DEL SUR- MOQUEGUA
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Efrén Alonso HORNÁ PAREDES**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 40470815-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



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

RGS/hzv
Id. 942379

POLICLINICO SANTA CATALINA S.A.®
Olbert Oquendo Lozada
GERENTE

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

ANEXO 3

INSTRUMENTO APLICADO:

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: _____

Sexo: _____

Fecha: _____

Área a la cual pertenece: _____ Años en la empresa: _____

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

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

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

ANEXO 4

TABLA BAREMOS PARA EL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

BAREMOS PARA LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
Compromiso organizacional (general)	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
90-73 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable	30-25 Muy favorable
72-55 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable	24-19 Favorable
54-37 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable	18-13 Desfavorable
36-19 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable	12-7 o menos Muy desfavorable

ANEXO 5

RESULTADO ANTI-PLAGIO



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 19%

Date: lunes, julio 08, 2019

Statistics: 3854 words Plagiarized / 20161 Total words

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

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
TRABAJO SOCIAL / Trabajo de Suficiencia Profesional Compromiso
organizacional en trabajadores de una clínica ocupacional del departamento de
Moquegua Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología
Presentado por: Autor: Bachiller Efren Alonso Horna Paredes Lima – Perú 2018
DEDICATORIA A mis hijas: por ser como son, las amo con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO A todas las personas que de una u otra forma hicieron
posible esta investigación para la obtención el título profesional de psicología.
PRESENTACIÓN Señores del Jurado, ante ustedes presento la tesis titulada
"Compromiso Organizacional en Trabajadores de una Clínica de Salud
Ocupacional del Departamento de Moquegua", con la finalidad de determinar el
nivel de compromiso laboral en trabajadores de una clínica ocupacional, en
cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca
Garcilaso de la Vega para la obtención del Título Profesional de Licenciado en
Psicología.

El Autor