

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa
Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Ivone Fiorella Echevarria Del Castillo

ASESOR

Mg. ROJAS ESPINOZA, ANABEL

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por iluminar cada uno de mis pasos y darme las fuerzas para no desvanecerme en este camino.

A mis padres maravillosos Herbert y Geny por ser mis pilares durante el desarrollo de mi formación profesional y hacer de mi la persona que soy, todo ello de una manera incondicional y lleno de amor.

Agradecimiento

Quisiera agradecer en primer lugar a Dios por gozar de salud y bendecirme con la familia que tengo.

A mis Padres que priorizaron mi educación ante cualquier eventualidad que pudo suceder, permitiendo que hoy por hoy valore mi carrera y me esfuerce por ser cada día, una mejor profesional.

A mi familia, hermanos, hermanas y sobrinos por su amor, alegría y motivación sincero.

PRESENTACIÓN

Estimados integrantes del jurado:

En ejecución de las normas establecidas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me complace presentar mi trabajo de investigación titulado Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Ivone Fiorella Echevarria Del Castillo

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema principal	19
1.2.2. Problemas secundarios	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación e importancia.....	20
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO CONCEPTUAL	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.2. Bases Teóricas	27

2.2.1.	Conceptualización de Compromiso organizacional.....	27
2.2.2.	Evolución histórica del Compromiso Organizacional	29
2.2.3.	Modelos del Compromiso Organizacional	31
2.2.4.	Factores del compromiso organizacional	32
2.2.5.	Enfoques del compromiso organizacional.....	36
2.3.	Definiciones conceptuales	38
CAPITULO III		41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION		41
3.1.	Tipo de la investigación	41
3.2.	Diseño de la investigación	41
3.3.	Población y muestra.....	42
3.3.1.	Población	42
3.3.2.	Muestra	42
3.4.	Identificación de la variable y su Operacionalización	43
3.5.	Técnicas e instrumentos de evaluación	45
CAPÍTULO IV		47
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		47
4.1.	Presentación de resultados de datos generales	47
4.2.	Presentación de resultados de datos específicos.....	50
4.3.	Procesamiento de los resultados.....	54
4.4.	Discusión de los resultados	54
4.5.	Conclusiones.....	56
CAPÍTULO V.....		58
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....		58
5.1.	Denominación del Programa	58
5.2.	Justificación del problema.....	58

5.3. Establecimiento de Objetivos	60
5.3. Sector al que se dirige	69
5.4. Establecimiento de conductas problemas/ Meta	69
5.5. Metodología de la Intervención	72
5.6. Instrumentos/Material a utilizar	74
5.7. Cronograma.....	74
SESIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	76
ANEXOS.....	80
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	81
ANEXO 2. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	82
ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN.....	83
ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACION	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Matriz de operacionalización de variables.....</i>	44
Tabla 2.	<i>Baremos de interpretación de la variable.....</i>	46
Tabla 3.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el sexo.</i>	47
Tabla 4.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según la edad.</i>	48
Tabla 5.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el estado civil</i>	49
Tabla 6.	<i>Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica en el distrito de Chorrillos.....</i>	50
Tabla 7.	<i>Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores afectivos</i>	51
Tabla 8.	<i>Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores de continuidad.....</i>	52
Tabla 9.	<i>Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores normativos</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación.....	42
<i>Figura 2.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el sexo	47
<i>Figura 3.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según la edad.....	48
<i>Figura 4.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el estado civil	49
<i>Figura 5.</i> Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica en el distrito de Chorrillos.....	50
<i>Figura 6.</i> Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores afectivos.....	51
<i>Figura 7.</i> Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores de continuidad.....	52
<i>Figura 8.</i> Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores normativos	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de Compromiso Organizacional en colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica en el distrito de Chorrillos, periodo 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo con el manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 30 colaboradores y la muestra fue censal, debido a la reducida cantidad de participantes. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, la cual evalúa tres dimensiones del compromiso organizacional: afectivos, continuidad y normativo.

La conclusión a la que se llegó fue que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica es regular en un 36,7%, debido a que muchos de ellos consideran que la organización tiene mucho por mejorar, motivo por el cual no logran sentirse altamente comprometidos.

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

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of Organizational Commitment in collaborators of the Santa Monica Services Company in the district of Chorrillos, period 2019. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach of agreement to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population consists of 30 employees and the sample was census, due to the small number of participants. The technique used for the collection of the information was the observation and the instrument used was the organizational commitment questionnaire of Meyer and Allen, which evaluates three dimensions of organizational commitment: affective, continuity and normative

The conclusion reached was that the level of organizational commitment of the employees of the Santa Monica Services Company is regular at 36.7%, due to the fact that many of them have a good value for money, why which do not manage to feel highly committed.

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

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación aborda el tema del compromiso organizacional en colaboradores operarios, se sabe que en ocasiones las condiciones de estos puestos no son las más favorables. Remontémonos a la historia del compromiso organizacional, antes llamado compromiso laboral o compromiso empresarial, de diversas formas ha el nombre ha evolucionado, sin embargo, el concepto sigue siendo el mismo.

Diversos autores trataron de investigar que impulsa a un trabajador a permanecer dentro de una empresa y cómo crear en ellos la identificación con la organización para la que trabajan, ya que vieron que, a mayor compromiso, mayor probabilidad de los colaboradores en permanecer en la organización.

Antiguamente se asumía que un trabajador era comprometido, solo cuando realizaba un buen trabajo en sus funciones, hoy en día el compromiso abarca una serie de indicadores donde un comportamiento comprometido hace resaltar del resto de trabajadores.

Tales indicadores benefician a la organización, puesto que implementan, mejoran las condiciones del trabajo y ayudan a su desarrollo. Organizaciones que logran contar con personal altamente fidelizado, sirve de modelo a seguir en cuanto a las investigaciones que traten del tema, ya que permiten demostrar el comportamiento de un trabajador comprometido, desarrolla habilidades, capacidades individuales y colectivas y forman equipos de trabajo fuertemente unidos.

Por tanto, los indicadores altos de compromiso laboral de los colaboradores en una empresa tienen una vinculación con el rendimiento del negocio que incluye el aumento en la rentabilidad, productividad, retención de los empleados, métricas de clientes y sobre todo mejora el clima laboral.

A nivel mundial, en América Latina, las cifras del compromiso organizacional han ido de forma creciente con un promedio de 72%. Mientras que, a nivel local, el Perú es uno de los países que supera dicho promedio con un 74%, de acuerdo con el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016, siendo uno de los lugares con mayor grado de compromiso laboral en la región.

En razón de lo expuesto, es que surge la necesidad e interés por investigar el Nivel del Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa de servicios Santa Mónica, Periodo 2019. Esperando de esta manera contribuir a la mejora de la organización.

La tesista

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos tiempos, se ha dado mayor importancia en las organizaciones el compromiso organizacional, siendo un tema de mucho interés para el departamento de recursos humanos en particular, porque se considera que los colaboradores que muestran indicadores altos de compromiso presentarán también un mayor desempeño, productividad y proactividad, trayendo consigo menores índices de rotación.

En este sentido, el trabajo para las personas en la actualidad es considerado como un proceso de carácter productivo y enriquecedor, donde el ser humano se desarrolla profesional e íntegramente, entregando no solo sus conocimientos, si no también hace uso de técnicas, herramientas, instrumentos e informaciones, a fin de obtener y producir bienes, productos y servicios.

Por tanto, como consecuencia de un bajo nivel de compromiso organizacional en los colaboradores, genera que presenten toda desmotivación o falta de interés por el trabajo, produciendo el incumplimiento o absentismo con sus funciones de forma habitual.

Esto se ve manifestado en su desempeño y su poca participación para con su empresa, provocando que afecte directamente a la organización.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir altas tasas de rotación. Un entorno físico inadecuado y unas condiciones desfavorables, como sitios ruidosos, lugares calurosos y congestionados o mal ventilados hacen que el trabajador no sienta que está siendo protegido y pierda todo lazo de compromiso.

Por lo que, las empresas u organizaciones se deben enfocar en mantener a sus colaboradores conformes de su lugar de trabajo.

Dichas situaciones, han despertado el interés por averiguar acerca del compromiso organizacional y de las causas que llevan a un colaborador a desarrollarlo o no; haciendo que traiga consigo numerosas investigaciones, en diversos contextos y situaciones de los diversos puestos laborales; tal como lo son los puestos de mandos altos, medios y operarios.

Como consecuencia, de tales investigaciones han surgido numerosas definiciones, tal como, afirma Álvarez de Mon (2001) donde refiere que el compromiso organizacional, es todo vínculo de empresa-trabajador donde prima la membresía y lealtad, lo cual conlleva al colaborador permanecer dentro de la organización de manera motivacional para continuar laborando. Como parte del proceso del compromiso, encontramos la identificación y la creencia acerca del valor del trabajo, la necesidad y la utilidad al realizar las funciones laborales.

Por su parte, Wright y Doherty (1998), afirman que un elemento decisivo en el compromiso es el bienestar psicológico, entendido como un estado afectivo donde el individuo se encuentra en un espacio de trabajo, de forma activa como respuesta de su grado de placer que le produce laborar.

Por lo tanto, podríamos decir que aquellos colaboradores que experimenten esa sensación de bienestar estarían con la mejor predisposición para realizar su trabajo con éxito, mientras que sucedería todo lo contrario con aquellos que no logran aquella sensación.

De ese modo, se desprende otra teoría en relación con el compromiso organizacional, donde las posiciones de trabajos toman relevancia, tal como nos señala Meyer (1997) las

posiciones más altas, ocupadas por personas con un alto grado jerárquico como jefes y gerentes presentan mayores niveles de compromiso con la organización. Las posiciones de mandos altos se relacionan con mayor reconocimiento y estatus, los cuales fomentan la relación con la organización.

Haciendo una investigación global del caso, logramos visualizar que a nivel mundial el tema de lograr comprometer a los sujetos que forman parte de una organización toma más fuerza, preocupando a las cabezas de las organizaciones. Siendo ellos los que se enfocan en que los trabajadores desarrollen empeñosamente el logro de sus metas corporativas.

Dando como resultado, que el compromiso es una variable fundamental, en Colombia, a los trabajadores se les exigen altos grados de compromiso con la organización; motivo por el cual, los trabajadores colombianos, generan una percepción de inseguridad frente a la permanencia en el trabajo.

A diferencia de México, en que los estudios en relación al compromiso organizacional nos muestran que hay experiencias laborales que influyen en el compromiso afectivo, un ejemplo de ello podría ser, cuando un nuevo trabajador ingresa a la compañía es reconocido por su experiencia previa y percibe el recibimiento y apoyo de sus nuevos compañeros, lo que facilita que disminuya en ellos sentimientos de competencia y genere mayor confianza.

Mientras que, en nuestro contexto, contamos con el reporte brindado por el INEI (2014) donde se registraron 16 396,4 personas aptas para trabajar y la tasa de desempleo es de 4.5%. Debido que, ahora la economía no es sólida y el poco apoyo del estado, por tanto, desarrollar el compromiso y apoyo organizacionales percibido es mantener el capital

humano, ya que permite la estabilidad laboral, beneficios sociales, mejoras en la productividad porque baja el nivel de rotación y ausentismo en las organizaciones (Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009; Loli, 2006; Mercado y Gil, 2010).

En la realidad cotidiana del trabajador peruano, el diario Gestión (2014) informo acerca de un estudio que se realizó a 1,500 colaboradores de del rubro minera, banca, retail, telecomunicaciones y servicios de Chiclayo, Arequipa y Lima. De acuerdo con esta encuesta de satisfacción laboral, se encontró casi en un 50% de los colaboradores no se encuentran satisfechos de su trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. Un total de 45% de participantes del estudio, refirió no sentirse agusto en su ambiente laboral, se concluyó que tal estado se debe a situaciones relacionadas con el clima del trabajo. Por tanto, el 52% de participantes indicaron que sus ideas y puntos de vistas no son escuchados en su ambiente laborar, un 7% considera que sus propuestas son valoradas. Sienten que sus trabajos generan beneficios a la organización para alcanzar los objetivos establecidos, siendo un punto clave, dando como resultado imponerse a una cifra negativa.

El 41 % de colaboradores indicaron el poco apoyo que cuentan, asimismo el estudio destaco las categorías: una mejor comunicación (48%), capacitaciones constantes (49%) y un mayor reconocimiento (52%) que permitió dar a conocer las causas que produce mayor motivación de los colaboradores.

Mientras que el diario El Peruano (2017) público un artículo acerca del compromiso laboral, donde se logró descubrir puntos importantes a resaltar; uno de ello es, cuando el colaborador cuenta con compromiso organizacional asume sus funciones y se encuentra disponible para lo que se requiera, a fin de lograr los objetivos de la organización. De igual forma en esta investigación se responde a la incógnita del ¿Cómo se puede lograr que los

empleados se sientan comprometidos con sus funciones y la organización? siendo necesario primero reconocer las conductas de los empleados que se relacionan con el compromiso laboral. Dando como resultado que estas conductas se manifiestan mediante el entusiasmo, la implicación, la dedicación y el involucramiento en las funciones que desempeñan. Otros datos interesantes fueron, en la institución pública, como en el sector privado, la imagen del compromiso laboral no dista, ni hay gran diferencia. Así mismo, un estudio realizado por diversos autores en el 2013 en 338 servidores públicos del Perú reveló los cinco valores más importantes para este sector, siendo el primero la profesionalidad, seguido del trabajo en equipo, la experticia, el conocimiento y el cumplimiento.

En este sentido, el lugar donde se realizará la investigación es la Empresa de Servicios Santa Mónica, un concesionario de alimentos, mediana empresa, ubicada en el distrito de Chorrillos, brinda servicios de selección de personal para minas para puestos administrativos y operarios.

El estudio de compromiso organizacional se realizará con los operarios de la empresa que tienen las posiciones de vajilleros, mozo, azafatas y panaderos, conformados por 30 personas y está dividido por 19 mujeres y 11 hombres. A raíz de unas encuestas verbales y observación de conductas a los trabajadores se evidenció su poco compromiso organizacional con la empresa.

Por tal motivo, la presente investigación se centra en responder a la pregunta ¿Cuál es el Compromiso organizacional de los colaboradores en la Empresa de Servicios Santa Mónica?, a fin de conocer la realidad que suscitan con los colaboradores que desempeñan sus funciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores afectivos, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores de continuación, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores normativos, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar según la dimensión factores afectivos, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar según la dimensión factores continuación, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.
- Identificar según la dimensión factores normativos, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.

1.4. Justificación e importancia

La investigación surge, ante la necesidad de dar a conocer el compromiso organizacional de los colaboradores, en el distrito de Chorrillos, ya que sirve de utilidad para el conocimiento de nuevas investigaciones que surjan a raíz de los resultados.

Se busca llegar a conocer las conductas que se desprenden en relación al compromiso organizacional, dado que de acuerdo a estudios internacionales en el tema se ha conocido alarmantes cifras del poco compromiso de los colaboradores dentro de su organización, siendo nuestro país no ajeno en el asunto, encontramos niveles bajos en compromiso organizacional, la mayoría de empresas son privadas, brindan poca importancia al asunto buscando solo resultados a beneficio de la empresa, dejando de lado el factor humano, por ello se explorará métodos y técnicas de abordaje para lograr el objetivo requerido.

Descubrimos que en los últimos años ha despertado el interés, sin embargo, no se ha obtenido la repercusión necesaria. Motivo por el cual los profesionales que desempeñan la carrera de Psicología organizacional, estamos en la necesidad de abordar el tema, invitando a colegas a practicar y desarrollar estrategias didácticas para mejorar y desarrollar actitudes, que le permitan afianzar su compromiso organizacional de los colaboradores hacia la organización.

La presente investigación tendrá como justificación los siguientes criterios específicos, tales como:

Desde el punto de vista teórico, el estudio cuenta con diversas teorías, enfoques y modelos de los cuales se desprenden sustento necesario para desarrollar el tema, de igual forma, contrarrestar de acuerdo con autores, científicos y profesionales en la materia que nos permiten un abanico de posibles respuestas, sustentando y abriendo a discusiones, permitiendo que la investigación sea enriquecedora y científica.

Desde el punto de vista práctico, los resultados contribuirán a desarrollar oportunidades de mejora para los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, debido a lo cual se realizará un programa de intervención para fortalecer y mejorar el compromiso organizacional. Teniendo en cuenta que este aporte contribuirá en beneficio de las personas que forman parte del área de recursos humanos de una organización.

Desde el punto de vista metodológico, para este trabajo de investigación se empleará el método científico, donde los instrumentos y las técnicas seleccionadas minuciosamente nos permitirán lograr no solo los objetivos finales del estudio si no también contribuir con sus diagnósticos para futuras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1.1. Antecedentes Internacionales

López, E. (2017) realizó una investigación titulada “Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo” donde tuvo como objetivo estudiar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo para la optimización de su gestión. La investigación fue de un trabajo de campo correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, su muestra fue probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se concluyó que los trabajadores del área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo presentan un nivel medio de compromiso organizacional, al igual que en sus dimensiones afectivo, continuidad y normativo.

Chiang, M., Gómez, N. y Wackerling, L. (2016) realizó una investigación titulada “Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile”. Donde tuvo como objetivo analizar los tipos de compromiso organizacional basados en la teoría de Meyer y Allen (1991) presente en los funcionarios de dos municipalidades chilenas. Presento un diseño descriptivo no experimental de carácter transversal en la investigación. La muestra tuvo la

participación de 82 trabajadores. El instrumento de donde se obtuvo la información fue el cuestionario para compromiso del trabajador de Meyer y Allen (1991). Se concluyó que en ambas instituciones se presentan un alto nivel de compromiso afectivo, normativo y de continuidad por parte de sus colaboradores. Asimismo, con respecto al compromiso versus género, no existen diferencias estadísticamente significativas.

Maldonado, S., Ramírez, M, García, R., y Chairez, A. (2014) realizaron una investigación titulada “Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública”. La investigación se llevó a cabo para identificar si existen diferencias entre el compromiso organizacional de los profesores y algunas variables demográficas y laborales. El estudio corresponde al tipo descriptivo-analítico con una muestra de 58 docentes de una universidad pública. Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer. Se concluyó que los profesores presentan un nivel medio de compromiso con su organización. De igual forma, no se encontraron diferencias entre el compromiso organizacional y las variables género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

Calderón, J., Laca, F. y Pedroza, F. (2015) realizaron una investigación titulada “Relación de la socialización y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos”, su objetivo fue determinar la relación entre la socialización y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. La investigación fue correlacional a través de un diseño transversal analítico. La población lo conformaron 169 participantes y las técnicas que se utilizaron fueron el Cuestionario de socialización organizacional y el Cuestionario de Mayer y Allen sobre compromiso. Determinaron que la socialización organizacional correlaciona positiva y significativamente con el compromiso afectivo y normativo. Concluyendo que el

compromiso organizacional se presenta en superior grado cuando las necesidades actuales y futuras de los empleadores son consideradas tal como son los beneficios, los logros y la estabilidad laboral, así mismo el sentirse valorados por la organización y en última instancia la buena relación de apoyo que se tenga de los compañeros en el ambiente laboral.

Florez, Y. (2014) su estudio titulado “Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios”, tiene como objetivo examinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental. La metodología utilizada es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio fue de 96 docentes de los Programas de Psicología, Desarrollo Humano y Artes Plásticas con una antigüedad en el cargo mayor a un 1 año. Los instrumentos de recolección que fueron utilizados en la investigación fueron la escala de clima laboral de Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (1988) y el de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) traducida por Alemán y González (1997). Finalmente se concluyó que existe un nivel bajo de compromiso laboral por parte de los docentes de tres de los programas del decanato de Humanidades y Artes de la UCLA.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cervera, F. (2018) en su estudio titulado “Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque”, tuvo como finalidad conocer el nivel de compromiso en una organización, el nivel de involucramiento y satisfacción que les produce permanecer o no permanecer trabajando en esa empresa. El diseño utilizado en esta investigación es de tipo

aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal. La población total, fue de 11 y no hubo muestra ni muestreo por lo reducido de la población. Para la recopilación de información se utilizó el Cuestionario de 18 preguntas del Modelo de Meyer y Allen de 1997. La autora concluye que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque es de nivel medio con tendencia alto, ya que la dimensión de compromiso afectivo y de continuidad obtuvieron un nivel medio (31 y 29.64 respectivamente), mientras que la dimensión de compromiso normativo obtuvo un valor ubicado en la categoría alto.

De La Puente, L. (2017) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo. Su estudio de investigación tiene diseño descriptivo y de tipo transversal. La muestra fue de 150 trabajadores del personal administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se determinó la muestra por medio de un muestreo no probabilístico, quedando constituida por 108 trabajadores pertenecientes, de los cuales 47 fueron mujeres y 61 varones. El procedimiento de recopilación de información fue el Cuestionario de compromiso organizacional acompañado de una entrevista, el Cuestionario está compuesto por 19 ítems y la Escala de Motivación M-L 1996. Se concluyó que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

Chirinos, D y Vela, J. (2017) realizaron una investigación titulada “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y

trasnacionales de Lima Metropolitana”. El trabajo de investigación tuvo la finalidad de explicar el compromiso organizacional y el influjo que presenta sobre las características del nivel de formación, modelo de organización, día laborable y clase de contrato. La investigación tuvo el modelo descriptivo simple y la población estuvo conformada por una muestra de 209 colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales, de ambos sexos y distintas edades. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de compromiso organizacional. El estudio concluyó que el universo de trabajadores de organizaciones a nivel nacional y organizaciones del exterior del país presentan un mayor grado de compromiso afectivo, de igual forma, hay un grado medio de compromiso normativo y continuo.

Abanto, S. (2017) realiza su investigación “Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de Salud Pública de Sullana”. La finalidad es establecer el nivel de vinculo significativo con el compromiso y la satisfacción organizacional de los empleados de una entidad de Salud en Sullana. El modelo del diseño fue descriptivo correlacional. El universo se conformó por una muestra de 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017. Los instrumentos utilizados fueron El Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL- ARG de Ruíz y Zavaleta (2013). De la investigación se determinó que existe un grado menor de compromiso en general.

Campos, C. (2016) realizó una investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016”, estableciendo como finalidad definir el nivel de vinculo que puede existir entre el compromiso y satisfacción organizacional con los maestros.

El tipo de investigación es básica, de nivel correlacional, además de diseño no experimental de corte transversal. Los participantes estuvieron conformados por un total de 222 maestros y la muestra por 143 maestros. Las técnicas para el recojo de información fueron los cuestionarios de Satisfacción laboral y Compromiso organizacional acompañado de una encuesta. Finalmente, el estudio concluye que el nivel de compromiso organizacional responde a un 69,2% evidenciado un grado adecuado, entretanto el 28 % evidencian un grado medio y en un grado menor se evidencia un 2,8%.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Compromiso organizacional

Chiavenato (1992), precisa al compromiso laboral como la comprensión y alineación de objetivos por parte de los colaboradores, con la organización, donde se mezclan los sentimientos del querer permanecer y seguir siendo parte de esta. Donde no hay espacio para la ordenación del colaborador, sino para el compromiso laboral de este.

Según Meyer y Allen (1991), definen al compromiso organizacional, como un constructo único, propusieron una división del concepto global en dimensiones o componentes, con el propósito de investigar mejor la variable. Estas mediciones serían el compromiso normativo, el afectivo y el de continuidad. Donde cada componente es autónoma de la otra y su propósito es conocer el origen y creación del lazo o relación psicológica de los colaboradores en la organización.

Mientras que, Hellriegel (1999) señalan al compromiso organizacional a toda participación intensificada de un empleado, hacia su organización con

características tales como la aceptación de las metas, participación activa, la identificación, los valores de la empresa, la buena predisposición por realizar un adecuado trabajo y el deseo de continuar laborando a beneficios de la empresa.

Robbins (1998) considera el compromiso organizacional como la identificación del empleador con los deseos y metas de la organización con el propósito de seguir siendo parte de esta. Creando un alto involucramiento con las funciones y tareas del cargo que desempeña.

Allport (1943) sostiene que es el nivel donde un trabajador es participativo en su ambiente laboral considerando que sus necesidades están siendo cubiertas como el respeto, la valoración, la estabilidad y la oportunidad de crecimiento.

Lodahl y Kejner (1965) señalan que el compromiso en un trabajador se manifiesta en mayor o menor medida en su rendimiento laboral y cómo le impacta directamente a nivel emocional.

Arias (2001) cita a Steers, quien lo definió al compromiso como la fuerza relativa de identificación y de acercamiento de una persona con una organización o compañía, el principal indicador del compromiso es el vínculo o lazo del colaborador con su organización en gran medida.

Lo propio hace Davis y Newstrom (2000), que definieron el compromiso organizacional como el nivel en el que un empleador se identifica con su empresa y considera continuar laborar en ella. Se presenta con mayor frecuencia en empleadores con tiempo de antigüedad dentro de la organización.

Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974), definieron al compromiso organizacional a la idea de los objetivos, además de la cultura organizacional, donde

el colaborador tiene la predisposición de desarrollarse significativamente y hacer un esfuerzo benéfico para la organización, por tanto, anhela continuar como miembro activo y participativo.

Para Díaz y Montalbán (2002), el compromiso organizacional se ve manifestado cuando el colaborador presenta identificación con la organización en la que se desempeña, de tal manera es el deseo de forma inconsciente que hace que su permanencia sea confortable.

Meyer y Herscovitch (2001), afirmaron que es como un marco mental o un estado psicológico que impulsa a un individuo hacia el curso de la acción. Que se traduce en una reducción de la posibilidad de abandono de la organización. Por tanto, el compromiso sería la manifestación del empeño que impulsa a un colaborador por conseguir lo mejor de él, para su organización.

2.2.2. Evolución histórica del Compromiso Organizacional

Las primeras investigaciones que se encontraron respecto al compromiso organizacional surgieron alrededor de los años 1960, donde se da inicio a conocer con mayor profundidad del tema, con las investigaciones de Lodhal y Kejner (1965), pese a que años más tarde se da con más fuerza en los años de 1970 aproximadamente, donde presentan y difunden una investigación en el área organizacional en países de Norteamérica y posterior a ello en países de occidente.

Una de las primeras aportaciones que se hicieron sobre el estudio del compromiso organizacional, predomina la teoría de Porter y otros (1974) como un concepto unidimensional donde encontramos tres matices, la primera fue un fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización.

Pero fue a finales del siglo pasado, en el cual, dos enfoques dominaban el campo del compromiso organizacional, siendo el de cálculo o intencionado el primero, donde se considera desde una instancia de transacción, en el cual recomiendan que sea el compromiso el efecto de las transacciones que han tenido lugar entre el individuo y su organización. Así mismo, se revelaría relativo al costo de una inversión que se suscita asociado con el cambio de organización. Cuando el lazo que une a la persona con su empresa se basa en un análisis que considera seguir disfrutando de los beneficios de su actual situación a la vez que contempla su pérdida en caso de cese.

De la misma manera este enfoque presenta características, actitudinal o de identificación con los objetivos y metas de la organización, donde se crea un vínculo psicológico que agrupa tres tipos de perspectivas, seguido de la identificación con los objetivos y valores de la organización, el deseo de contribuir para que la empresa alcance sus metas y objetivos y por último la intención de permanecer en ella.

De igual modo desde la visión conductual, que fundamenta que el compromiso se alimenta de las conductas del propio individuo; acciones en las que el apego por las elecciones libremente adoptadas, la obligación de perseverar en ellas, y los costos percibidos por continuar laborando o no en su desarrollo, reforzarían la idea del compromiso, en el cual se corresponde con un ciclo de acción que se inicia y finaliza en el comportamiento.

No obstante, en el año 1990 aparece con mayor fuerza la teoría de Allen y Meyer, siendo teoría y modelo donde se basa el estudio de esta investigación. Propone la existencia de tres dimensiones o componentes del compromiso organizacional.

2.2.3. Modelos del Compromiso Organizacional

a) **Modelo Largomarsino R. (2003)**, señala que el compromiso se compone de tres características, el primero es el monetario, seguido del desarrollo laboral y por último la moralidad, tales como:

- 1) Característica monetaria, donde el compromiso de los trabajadores se establece mediante la rentabilidad, las bonificaciones, seguros y demás beneficios que le podría brindar la empresa, logrando que los trabajadores opten por seguir laborando, además también por la falta de oportunidades fuera de la organización.
- 2) Característica de desarrollo laboral, básicamente son las oportunidades de crecimiento laboral que podría brindar la empresa como parte del desempeño del trabajador.
- 3) Característica de Moralidad, el trabajador crea un lazo de valores con la empresa donde ambos comparten las mismas creencias.

b) **Modelo Claude Rocha y Bortz Pelaez (2003)**, argumentan que el compromiso se establece de tres componentes que se funcionan entre ellos:

- 1) La Identidad, cuando el trabajador se siente identificado por el clima, la cultura, los valores y las metas de la empresa.
- 2) La Pertenencia, cuando el trabajador desea seguir los lineamientos establecidos por la organización a fin de poder formar parte de ella.
- 3) La Fidelidad, cuando el trabajador tiene una actitud profunda de dar lo mejor de sí en el desempeño de sus funciones evitando cometer una actitud

deshonesta a la organización.

- c) **Modelo de Becker 1960**, explica que el empleado se siente identificado por la cultura, valores y objetivos de la organización de forma orgánica ya que comparte los mismos ideales y metas, trayendo como consecuencia un grado mayor y significativo de compromiso para con su empresa. Su desempeño y entrega en sus funciones sobresale a fin de percibir reconocimientos y bonificaciones sociales. Cuando el trabajador presente comportamientos que beneficie a su empresa será una persona comprometida.

2.2.4. Factores del compromiso organizacional

- a) **Factores de Compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991)**

De acuerdo con este modelo, los autores estudiaron al compromiso organizacional a mayor profundidad, logrando grandes hallazgos, en teoría explicar el concepto es argumentar que está compuesto por elementos o componentes que juntos forman el compromiso en una persona en este caso de un trabajador, de igual forma reconocen que el compromiso se manifiesta como una respuesta psicológica de conexión emocional del empleado con su organización.

Por tanto, proponen explicar mejor los elementos que la componen:

- 1) **Elemento afectivo:** El grado emocional que desarrolla un trabajador con la empresa, donde en ocasiones se ve reflejado como el nivel de dependencia que tiene para con ella, por el bienestar que esta le ofrece y siente. La satisfacción es mutua el trabajador se siente bien y orgulloso y la empresa siente su compromiso y el sentido de pertenencia.

- 2) Elemento de continuidad: Basa sus razones en lo que el trabajador ofrece a la empresa de manera intrínsecamente y extrínsecamente. El tiempo invertido en todos los años trabajando, la dedicación, los reconocimientos, los logros, la parte económica, hacen que establezca un vínculo profundo que costaría romper por verlo como una inversión, notablemente al ver las pocas oportunidades en el mercado laboral aumenta su lazo con la empresa.
- 3) Elemento normativo: Después de todo el periodo de estadía dentro de una organización, el trabajador cree que debe tener lealtad desde un aspecto moral puesto que es su manera de demostrar lo cómodo y agradecido que se siente laborando. Es decir, el compromiso se da cuando el empleado muestra un sentimiento de deuda para con la empresa y prolonga su estancia.

d) Factores de Compromiso organizacional según Gómez

Encontramos a Gómez (2006) que clasifica y considera algunos factores, a fin de explicar el comportamiento organizacional:

En primera instancia se encuentra la competencia personal percibida, siendo vista como positiva. Seguida de la consideración del líder, siendo vista como positiva también y el liderazgo siendo positivo. A diferencia de la ambigüedad del rol que es percibida como negativa y la conflictividad del puesto de trabajo siendo negativa.

Además, el mismo autor señala que existen otros factores con los que el comportamiento organizacional mantiene una correlación más alta, donde los

seis primeros factores son positivos y la última es negativa, tales como:

- La motivación interna.
- La implicación en el puesto de trabajo.
- La satisfacción laboral global.
- La satisfacción con el propio trabajo.
- La satisfacción con la promoción.
- La satisfacción con el sistema de supervisión.
- El estrés.

e) **Factores de Compromiso organizacional según Greenberg y Baron**

Encontramos a Greenberg y Baron (1995) que propusieron diez componentes influyentes en la formación del compromiso organizacional:

1. El compromiso organizacional incrementa en el momento que al trabajador le presentan considerables oportunidades desafiantes y de competencia en relación a sus funciones o actividades dentro de la empresa.
2. El compromiso de los empleados se dará a cabo en situaciones de recompensas, estímulos, premios, alicientes y estimación. Creando una conexión fuerte frente a la empresa, alcanzando niveles altos de compromiso.
3. El compromiso organizacional en caso sea impuesto por parte de la empresa, en el tiempo no es sostenible, ya que por más que el trabajador desee acatar

desde una mirada positiva, al ver que la empresa no le ofrece beneficios para su desarrollo personal y profesional no logra establecer compromiso.

4. La perspectiva de los trabajadores esta netamente ligado a la conexión que hay con sus superiores puesto que, si no hay una buena comunicación, valoración y reconocimiento se ve imposible generar alto nivel de compromiso organizacional.
5. El compromiso organizacional en la mayoría de los casos se manifiesta en trabajadores antiguos que en los trabajadores de reciente ingreso.
6. Las empresas se preocupan por lo que ofrecen a los clientes, haciendo que sus trabajadores tengan responsabilidad compartida ya que desean igualdad en atenciones y prioridades.
7. La creación del puesto y las actividades o funciones de una empresa son explicadas por los gerentes de la organización.
8. Una labor estimulante y con propósito brinda la posibilidad a los empleados de ser participativos y activos, contribuyendo en proponer ideas y opiniones aumentando su compromiso.
9. La comunicación constante de proyectos actuales y futuros de la empresa deberá anunciarse a los trabajadores en el momento pertinente a fin de prevenir confusiones o dudas posteriores.
10. El compromiso organizacional se altera cuando hay mala práctica administrativa que afecta directamente a los trabajadores como las altas demandas y presiones.

2.2.5. Enfoques del compromiso organizacional

a) Enfoque unidimensional

Mathieu y Zajac`s (1990), consideran que el compromiso organizacional tiene un solo componente que sería el afectivo, esto quiere decir que vincula e identifica de manera sentimental al trabajador con la organización.

b) Enfoque multidimensional

En 1993, Varona (citado en Barraza y Acosta, 2008) nos indica que se tienen tres perspectivas teóricas para este enfoque:

1. Perspectiva de intercambio, aquí los trabajadores buscan un intercambio de beneficios entre los trabajadores y la organización.
2. Perspectiva Psicológica, la cual tiene tres elementos:
 - a) Se identifican con los valores y objetivos de la organización
 - b) deseo de cooperar con la organización para que cumpla sus objetivos
 - c) se proyectan a ser parte de la organización.
3. Perspectiva de atribución, se refiere a un deber que el trabajador recibe al desempeñar ciertas tareas, ya sean voluntarias, evidentes y sin marcha atrás. (Reichers, 1985, citado en Barraza y Acosta, 2008).

c) **Enfoque compromisos múltiples**

Conforme (Reichers, 1985 citado en Barraza y Acosta, 2008) estableció este enfoque comprendiendo como el vínculo que siente el colaborador con los diversos y distintos participantes que forman parte de la compañía, como lo son, los altos directivos, los jefes, los encargados, las áreas, los clientes internos y externos.

Seguidamente (Reichers, 1985 citado en Barraza y Acosta, 2008) refiere tres características donde basa su modelo:

1. Percibe a las empresas igual que a las alianzas de sociedades.
2. Percibe a las empresas igual que al conjunto de afines.
3. Percibe a las empresas como un lugar donde se encuentran colaboradores empeñosos en distintas áreas.

d) **Enfoque de Integrador de Betanzos y Paz (2007)**, fundamenta su modelo en estudios respecto al compromiso organizacional:

- Intercambio social de Becker (citado en Betanzos& Paz, 2007) el colaborador genera una relación profunda con la empresa dependiendo del tiempo que se encuentra laborando en la compañía.
- Psicológico de Mathieu & Zajac's (citado en Betanzos& Paz, 2007) se manifiesta cuando el colaborador anhela continuar laborando dentro de la organización, respetando y acatando sus lineamientos.

- Atribución de Varona (citado en Betanzos & Paz, 2007) el colaborador se esmera y motiva de manera orgánica a favor de la empresa.
- Conductual de Peiró & Prieto (citado por Betanzos & Paz, 2007) los colaboradores toman las metas organizacionales como suyas, demostrando su relación emocional y la satisfacción con la empresa. Es decir, de acuerdo a lo dicho Betanzos & Paz (2007), señalaron tres elementos:
 - a) Implicación: Precisa la autoevaluación del colaborador dentro de la organización desde una mirada psicológica.
 - b) Afectividad: Precisa la parte emocional y afectiva del colaborador en referencia a la empresa.
 - c) Continuo: Precisa a los beneficios o satisfacciones del colaborador que obtenga por parte de la empresa.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Compromiso:** Es la acción que se decide hacer, por elección propia, para ello se requiere voluntad por parte de la persona que quiere cumplir su compromiso. Abarca el concepto de disciplina, responsabilidad y constancia. Se brinda ese valor a lo que hacemos a través del compromiso, que puede ser a la persona misma, a una meta o a otra persona.

- **Compromiso organizacional:** Es el grado de identificación de un colaborador con una organización en particular y con sus objetivos y metas y desea mantener la permanencia en ella.
- **Compromiso afectivo:** Es la afinidad que tenga el colaborador con los objetivos de la empresa en donde prima el involucramiento emocional.
- **Compromiso normativo:** Es la identificación del colaborador con la organización donde siente el deber moralmente a pertenecer en ella por un sentido de correspondencia.
- **Compromiso de continuidad:** Es el grado de involucramiento del colaborador donde considera que debe permanecer en su organización puesto que percibe pocas oportunidades laborales.
- **Colaboradores:** Personas que prestan servicios a una organización y que por sus servicios prestados son retribuidos generalmente de forma monetaria.
- **Organización:** Es toda entidad en la que interactúa el trabajo y el capital. Integrada por factores de producción industriales, técnicos, mercantiles o de servicios y genera utilidades mediante la aportación al mercado de recursos y de prestación.
- **Trabajo:** Es la acción de realizar una actividad productiva, requiere esfuerzo, elaboración y creación. Consiste en producir bienes y servicios para un fin determinado. Asimismo, el ser humano al ejecutarlo se desarrolla personal y profesionalmente.

- **Fidelización:** Estado de la persona cuando se siente valorado y orgulloso del trabajo donde se desempeña, crea un lazo afectivo con su organización y llega con facilidad a los objetivos y metas establecidas de esta.
- **Productividad:** Es la realización del trabajo con éxito utilizando todos los recursos necesarios, donde el tiempo que se utilice sea valioso y productivo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

El estudio se explicó siguiendo la investigación de tipo básica simple, puesto que su propósito es de recoger información de la realidad y generalizar los resultados. Según Zorrilla (1993) define la investigación básica, pura o sustantiva cuando se busca acrecentar los conocimientos, sin tomar en consideración, sus aplicaciones o consecuencias prácticas.

De esta manera, la investigación fue de tipo descriptiva, porque consiste en observar y describir las actitudes de un grupo de sujetos sin influir sobre él de ninguna manera. Según Babbie (1979) el objetivo es estudiar el fenómeno desde sus características, desarrollando una representación. En este caso, se trata de medir variables o conceptos que nos van a permitir especificar las propiedades de comunidades, personas, grupos o fenómenos que son objeto de estudio. No pretende establecer las relaciones entre las características, los resultados en algunos casos se usan para hacer predicciones.

De igual modo, la investigación según el enfoque es cuantitativa, dado que está basado en la estadística, los números y busca las ideas generales. Es claramente objetivo.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según el tiempo a desarrollarse, el diseño de investigación es transversal porque estudian las variables a la vez en un preciso momento.

Kerlinger y Lee (2002) indican que, el diseño no experimental se orienta en la investigación sistemática y empírica por lo que el indagador no tiene ningún control de forma directa con las variables independientes, dado que sus muestras ya han ocurrido.

De la definición citada por los autores presentados se deduce que el investigador que utiliza este tipo de diseño tiene un rol pasivo, ya que no manipula las variables y se realiza en tiempo real, en un momento dado.

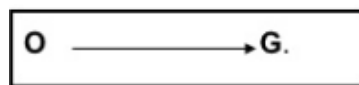


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de la empresa de Servicios Santa Mónica)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida por 30 colaboradores que laboran en la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por 30 colaboradores que laboran en la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.

Criterios de inclusión de los participantes:

- Colaboradores mayores a partir de 6 meses laborando.
- Colaboradores de ambos sexos

Criterios de exclusión de los participantes:

- Colaboradores en planilla Part time
- Colaboradores recién ingresados a la empresa

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el compromiso organizacional y considera como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra: la edad, sexo y estado civil.

Así mismo, la variable compromiso organizacional cuenta con categorías o dimensiones de las cuales se derivan los indicadores. Las categorías o dimensiones de la variable son: factores afectivos, factores de continuidad y factores normativos.

Posteriormente se dará a conocer al detalle los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
Factores asociados al compromiso organizacional	Definieron el compromiso organizacional como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Sostienen que el compromiso se da principalmente con los trabajadores que	Meyer y Allen (1991), Consideran al compromiso como un constructo único, propusieron una división del concepto global en dimensiones o componentes, con el propósito de investigar mejor la variable. Estas dimensiones son el compromiso normativo,	Factores afectivos	<ul style="list-style-type: none"> - Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte. - Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora. - Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. - Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. - Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor. - Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. 	1,2,3,4, 5,6,	<p>Totalmente de acuerdo (7)</p> <p>De acuerdo (6)</p> <p>Levemente de acuerdo (5)</p> <p>Ni de</p>	
	cuenten con mayor tiempo de permanencia en una organización y poseen una enriquecedora experiencia de éxito personal.	el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad. Cada una es independiente de la otra y está orientada a explicar el cómo y el porqué de la generación de un vínculo	Factores de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento. - Esta organización merece mi lealtad. - Realmente siento los problemas de mi organización como propios. - No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual. - No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente. - Esta organización significa mucho para mí. 	7,8,9, 10, 11 12	<p>acuerdo ni en desacuerdo (4)</p> <p>Levemente en desacuerdo (3)</p>	Cuestionario de compromiso organizacional
	Davis y Newstrom (2000)	psicológico de los trabajadores en su organización.	Factores normativos	<ul style="list-style-type: none"> - Le debo muchísimo a mi organización. - No me siento como “parte de la familia” en mi Organización. - No me siento parte de mi organización. - Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas - Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara. - No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización. 	13,14, 15,16, 17,18	<p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional, que sirvió para medir el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores, el cual consta de 18 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

Ficha Técnica: Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen

- **Autor:** Meyer y Allen (1991)
- **Adaptación peruana:** Montoya Santos, Elizabeth (2014)
- **Forma de Administración:** Individual o Colectiva
- **Ámbito de Aplicación:** colaboradores de la empresa de Servicios Santa Mónica
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 18 ítems que son de tipo Likert. Las preguntas son cerradas, con un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 3 componentes o dimensiones del compromiso organizativo.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 7, que contiene como opciones a las alternativas: Totalmente de acuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Débilmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Débilmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo y Totalmente de acuerdo.
- **Baremo:** La baremación tiene como finalidad la interpretación de los resultados de la variable de estudio, contempla rangos y todos los valores desde el mínimo hasta el

máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

Tabla 2.

Baremos de interpretación de la variable

Categorías	Factor Afectivo	Factor Continuidad	Factor Normativo	Total
Muy mala	13-18	13-18	13-18	40-56
Mala	19-24	19-24	19-24	57-66
Regular	25-30	25-30	25-30	67-76
Buena	31-36	31-36	31-36	77-87
Muy buena	37-50	37-50	37-50	88-100

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 3.

Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	20	66.67
Masculino	10	33.33
Total	30	100.0

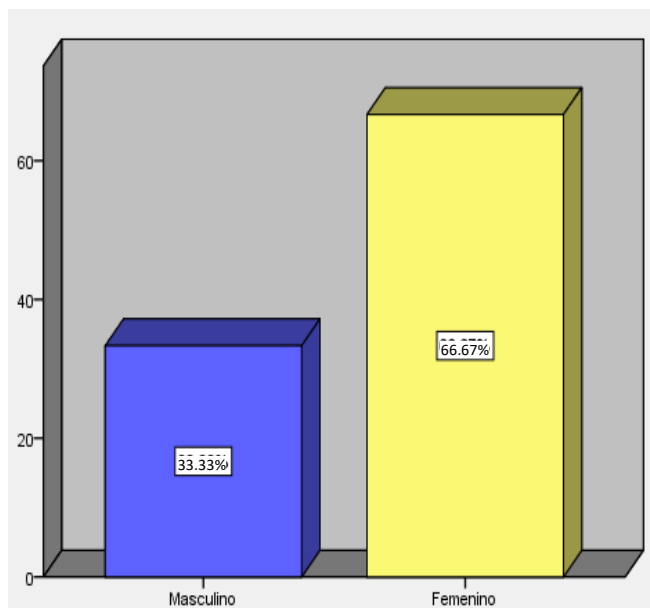


Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el sexo.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determina que el mayor porcentaje de participantes en el estudio son del sexo femenino igual al 66.67% (20) y el 33.3% (10) son del sexo masculino.

Tabla 4.

Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según la edad.

Edad	Nivel	Frecuencia
24 a 27 años	12	40.00
28 a 31 años	10	33.33
32 a 35 años	8	26.67
Total	30	100.00

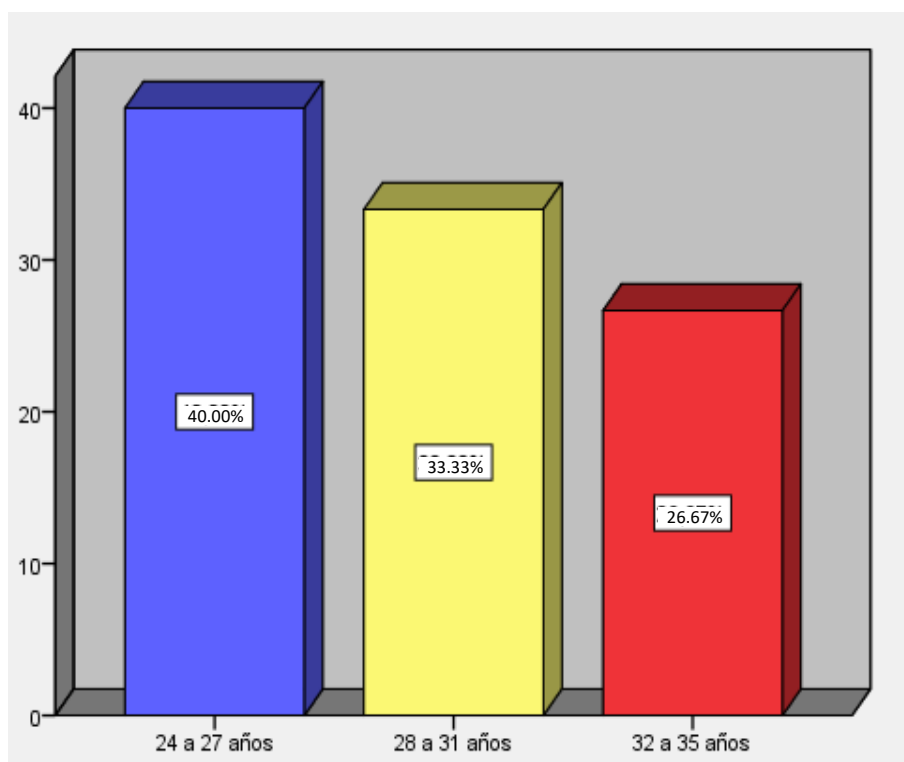


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según la edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de participantes igual a 40% tienen entre 24 a 27 años y en menor proporción igual al 26,67% perteneciente al grupo etario de 32 a 35 años.

Tabla 5.

Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el estado civil.

Esta civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	12	40,00
Casado (a)	18	60,00
Total	30	100

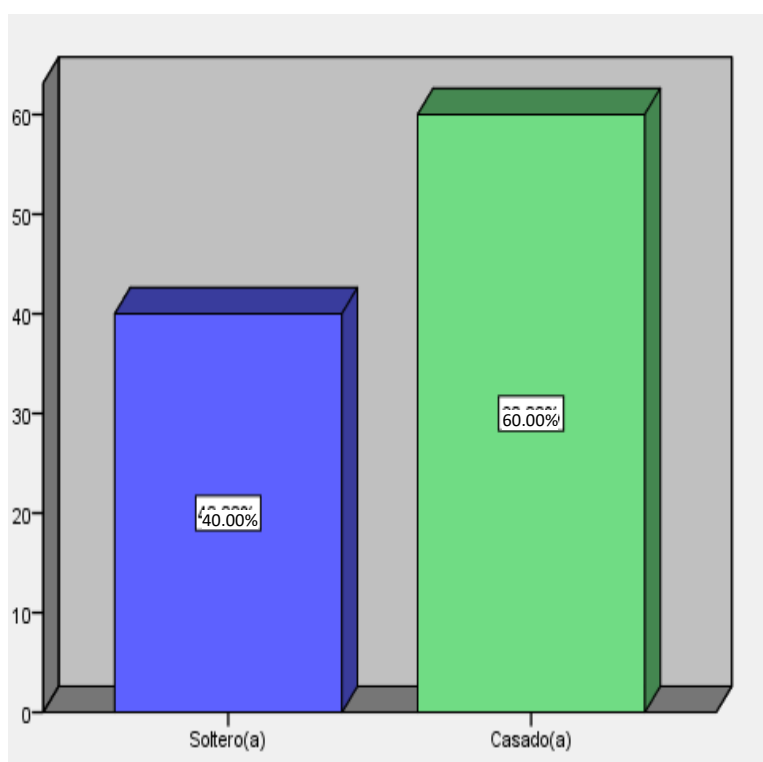


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica según el estado civil.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de participantes igual a 60% son casados (as), seguido del 40% que son solteros (as).

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 6.

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica en el distrito de Chorrillos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	2	6.67
Mala	6	20.00
Regular	11	36.67
Buena	6	20.00
Muy buena	5	16.67

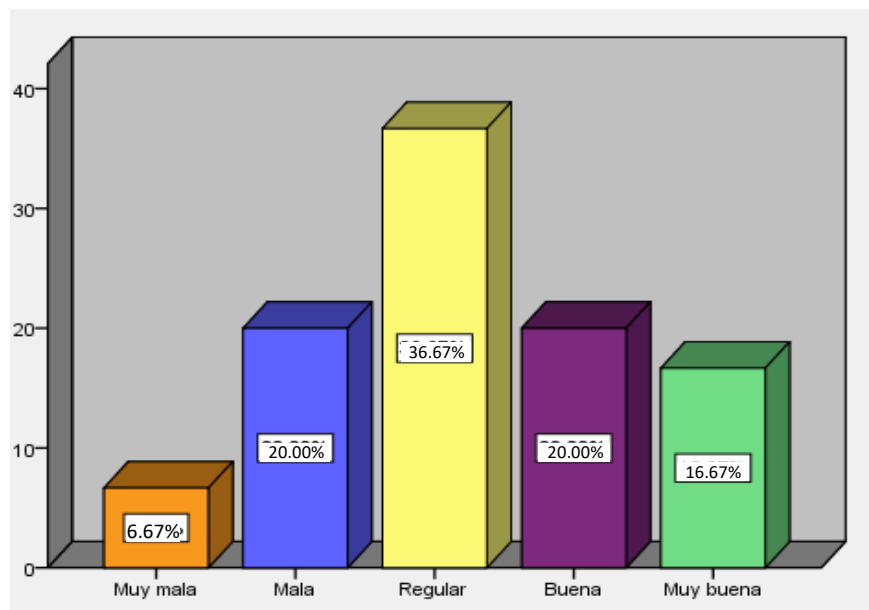


Figura 5. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica en el distrito de Chorrillos.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en compromiso organizacional se determina que en un 36.67 % es regular, lo cual representa la mayor proporción. En menor proporción se establece que es muy mala en un 6.67 %.

Tabla 7.

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores afectivos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	2	6.67
Regular	28	93.33
Total	30	100.00

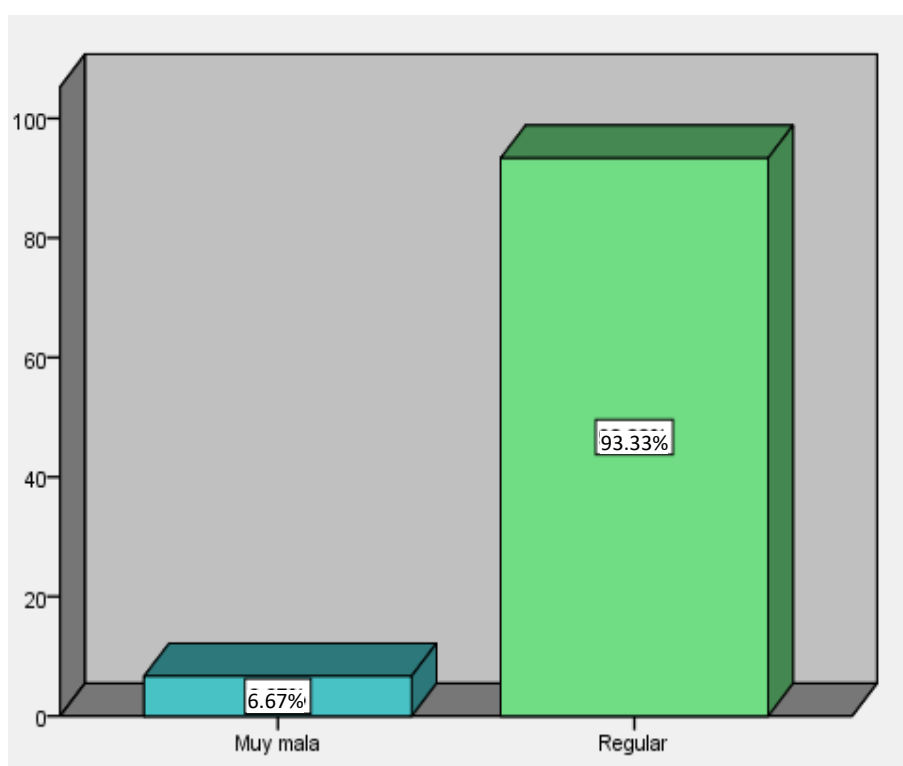


Figura 6. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores afectivos.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se determina en la dimensión factores afectivos que en un 93.33% es regular, lo cual representa la mayor proporción. En menor proporción se establece que es muy mala en un 6.67%.

Tabla 8.

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores de continuidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	30	100.00

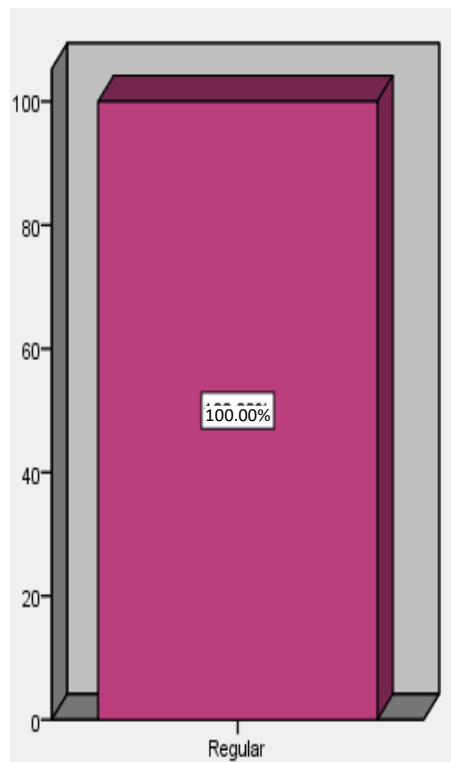


Figura 7. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores de continuidad.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión factores continuidad el 100.00% de los participantes representan un nivel regular.

Tabla 9.

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores normativos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	5	16.67
Mala	4	13.33
Regular	21	70.00
Total	30	100.00

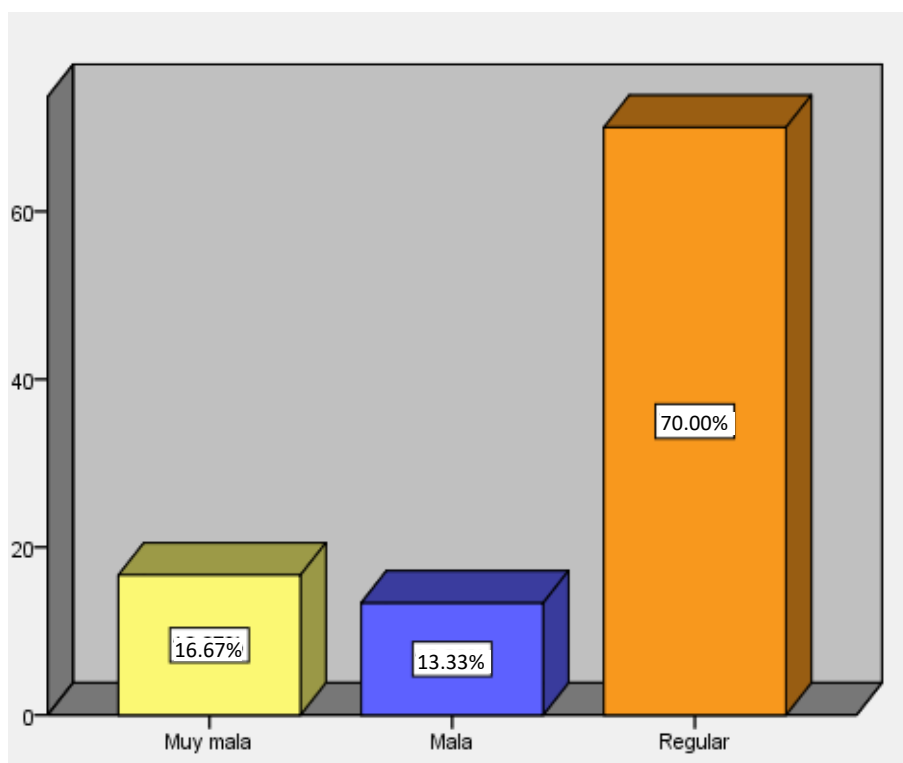


Figura 8. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica, según la dimensión Factores normativos.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se determina en la dimensión factores normativos se determina que en un 70.00% es regular, lo cual representa la mayor proporción. En menor proporción se establece que es mala en un 13.33%.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para el procesamiento de la información recogida, se diseñó una base de datos en una tabla de Excel, establecido por dimensiones con sus ítems correspondientes, seguido del valor de la respuesta elegida. Asimismo, se realizó la sumatoria de los ítems respectivos a cada dimensión y de la variable en general, a fin de determinar el rango del baremo al que pertenece.

Posteriormente se eligió la escala del baremo obtenido por cada dimensión y por la misma variable, para transferir los valores al Programa SPSS 22, en el que mediante la función análisis de los estadísticos descriptivos se lograron por ultimo las tablas y figuras, que sintetizan los resultados encontrados.

En dichas tablas y figuras se puede observar las frecuencias y los porcentajes que se hallaron para cada nivel o escala del baremo. Lo que nos permite un mejor panorama, análisis y comprensión de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

En este apartado, observaremos los resultados encontrados en la muestra de estudio, relacionado y estableciendo las diferencias o coincidencias con las teorías y conclusiones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de servicios Santa Mónica es regular en un 36,7%, lo cual representa la mayor proporción de la realidad encontrada. Esto coincide con el resultado encontrado por Cervera, F. (2018) en su estudio titulado “Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante El Tiburón en la ciudad de Lambayeque”, donde concluyen el compromiso organizacional es de nivel medio

con tendencia alto, ya que los trabajadores sienten lazos sentimentales, pero no lo suficiente como para considerarse orgullosos de permanecer en la empresa e identificados con los objetivos de ésta. La coincidencia entre ambos estudios se debe a un conjunto de factores tales como un mal clima laboral, condiciones inapropiadas y que haya mucha rotación entre las personas haciendo que la empresa no alcance sus objetivos.

Por otro lado, en las dimensiones de estudio de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de servicios Santa Mónica, el compromiso de continuidad es de un nivel regular en el 100%. Coincidiendo con los resultados establecidos por Campos, C. (2016) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016”, donde concluye que en la dimensión compromiso de continuidad el 48,3% presentan un nivel regular, puesto que tanto como los docentes como los colaboradores no sienten a gran escala la conciencia respecto a su inversión de tiempo y esfuerzo que se perdiera en caso de dejar la organización. Dicha coincidencia se debe a que en ambos casos se alberga la opción de migrar a otro trabajo por no considerar de vital importancia continuar en el puesto.

Mientras que en el presente estudio se obtuvo en la dimensión compromiso normativo un resultado de 70% a nivel regular, coincidentemente parecido Campos (2016) quien obtuvo en la dimensión compromiso normativo que el 49,7% presentan un nivel regular, ya que tanto los docentes como los colaboradores no se perciben altamente identificados con el deber o lealtad con la organización quizá tal vez por no recibir ciertas prestaciones que no los conducen a un nivel de correspondencia.

En síntesis, habiendo logrado establecer las coincidencias en varios de los factores estudiados en la presente investigación con los resultados de otros autores e organizaciones,

se potencia la necesidad de brindar un mejor compromiso organizacional en los colaboradores.

4.5. Conclusiones

Conforme a los resultados arrojados en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores que laboran en la Empresa de servicios Santa Mónica es de nivel regular en un 36,7 %, debido a que muchos de ellos consideran que la organización tiene mucho por mejorar, motivo por el cual no logran sentirse altamente comprometidos.
- Los colaboradores determinaron en relación con la dimensión factores afectivos que en un 93,3% es regular, debido a que a lo largo del tiempo que se encuentran trabajando para la organización, han sentido que sus opiniones, sugerencias o necesidades solicitadas no han logrado ser escuchados del todo y solo se ha cumplido una parte de lo prometido.
- La dimensión factores de continuidad, es percibido por los colaboradores como regular en un 100%, debido a que no siempre la organización los ha reconocido por su trabajo o valorado el esfuerzo que ellos han desarrollado en el tiempo que se encuentran laborando, albergando así la posibilidad de emigrar a otro centro laboral.
- La dimensión factores normativos, es determinada por los colaboradores como regular en un 70%, debido a que los colaboradores no se encuentran plenamente identificados con la empresa ni con sus normas, proyecto u objetivos.

4.1. Recomendaciones

En relación con las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones con el afán de mejorar el Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios Santa Mónica.

- El área de recursos humanos de la empresa de servicios Santa Mónica debe realizar un plan de intervención, para todos sus colaboradores, a fin de propiciar y generar su fidelización y lealtad para con la empresa.
- Los superiores, jefes y encargados de recursos humanos deben escuchar a sus colaboradores, aplicándoles herramientas de investigación como la entrevista, encuesta, cuestionario, entre otros; a fin de conocer más a fondo sus inquietudes sugerencias o necesidades.
- La Empresa de Servicios Santa Mónica debe reconocer y reforzar los logros de los colaboradores en el momento establecido mediante premiaciones, incentivos, retroalimentación de su desempeño, propiciando su participación, entre otros. Con la finalidad de que los colaboradores se sientan reconocidos y valorados por su trabajo.
- El área de recursos humanos de la Empresa de Servicios Santa Mónica debe implementar programas o beneficios económicos y sociales, tales como cursos o seminarios de formación, posibilidad de línea de carrera para los colaboradores, entre otros, con el objetivo de fomentar un sentido moral para con la empresa.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

Taller: Compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa de servicios Santa Mónica.

Objetivo General

- ✓ Incrementar el compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa de servicios Santa Mónica.

Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer la identificación con la organización.
- ✓ Reforzar los logros alcanzados por los colaboradores
- ✓ Incentivar la motivación de los colaboradores

5.2. Justificación del problema

Las empresas donde sus colaboradores presentan un bajo nivel de compromiso organizacional se manifiesta en la baja productividad, cuando esto sucede las contribuciones del colaborador disminuye e impacta negativamente en el rendimiento, la satisfacción, la responsabilidad y las relaciones interpersonales. Meyer y Allen (1997), señalan que cuando un colaborador tiene compromiso organizacional desarrolla un nexo valioso y significativo, obtiene trascender en relación a las acciones y logra las finalidades y propósitos que la compañía establezca satisfactoriamente. De no tener compromiso organizacional afectaría directamente la capacidad de competencia, lo que repercute en la organización a nivel

general, afectando directamente el ingreso económico y la pérdida gradualmente de sus clientes internos y externos.

Arciniega (2002), indica que el compromiso organizacional es un reto primordial que interesa significativamente a investigadores, de tal modo es importante por parte de los colaboradores poseer un interés genuino de cariño y estimación con la empresa y por consiguiente realizar un mejor trabajo. Las organizaciones deben tratar de aumentar el compromiso de los colaboradores, tienen que intervenir en incentivar la identificación, la actitud y la participación con la compañía, por esta razón el desempeño y el rendimiento se dé como resultado en beneficio de la organización. Noraazian y Khalip (2016), señalan que en cuanto las empresas insistan el fomentar compromiso organizacional en los empleados lograran obtener estabilidad laboral y habrá una disminución en renuncias voluntarias, que trae como consecuencia gastos, de tiempo, energía y dinero por tener que hacer nuevamente un proceso de selección, cuando lo ideal sería retenerlos. El área de Recursos Humanos a nivel mundial considera que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías, por lo que las empresas saben que atraer al colaborador idóneo no es su única preocupación, además tienen que lograr retenerlos dentro de la organización.

5.3. Establecimiento de Objetivos

INTERVENCIÓN INICIAL

Título : Sentido de pertenencia

Objetivo : Reconocer la importancia de sentirme identificado con la organización

Actividad : Dinámica Grupal “Listado positivo y negativo”

El gerente de la empresa de Servicios Santa Mónica recibirá a cada uno de los colaboradores que participaran de la intervención, asimismo hará un recordatorio de forma breve acerca de los objetivos de la organización, clima, cultura y la importancia de estar alineados en conjunto con la misma.

El facilitador le pedirá que formen 3 grupos de 5, se les proporcionará plumones, paleógrafos y cinta adhesiva, a fin de que los grupos escriban 2 listas, la primera lista deberá contener características positivas de la importancia de identificarse con su organización y la segunda lista características negativas. Por último, cada grupo tendrá que exponer sus listas.

Recursos:

Humanos : Gerente, facilitador y participantes.

Tangibles : Plumones, paleógrafos y cinta adhesiva.

Digitales : USB, proyector y computadora portátil.

Física : Sala espaciosa, asientos y escritorios.

Duración : 40 minutos.

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

SEGUNDA INTERVENCIÓN

Título : Clima Laboral

Finalidad : Promover un adecuado clima laboral de los colaboradores

Actividad : Dinámica Grupal “Juego de las Tarjetas”

Se entrega un alfiler, una tarjeta y un marcador a cada participante, donde deberán escribir su nombre o algún alias, a cada participante en el margen izquierdo de la tarjeta de forma vertical. Asimismo, se indica que, a modo acróstico, coloquen en tres letras de su nombre, tres características positivas que reflejen una cualidad personal y las escriban en la tarjeta y se lo peguen en el pecho.

Seguidamente, deberán moverse por el área y leer cada nombre y cualidad de los compañeros, pueden conversar entre todos.

Una vez, en círculo cada colaborador se presenta con su nombre y luego explica por qué eligió esos adjetivos para describirse.

Recursos:

Humanos : Facilitador y participantes.

Tangibles : Tarjeta, plumones y alfileres.

Digitales :Reproductor multimedia.

Física :Sala espaciosa y una mesa.

Tiempo total :40 minutos.

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

TERCERA INTERVENCIÓN

Título : Integración

Finalidad : Reforzar la integración de los colaboradores

Actividad : Dinámica Grupal “Listones”

Se piden voluntarios, se indican que deben salir del ambiente cada participante por separado se le entrega de un listón del mismo color (por ejemplo, verde), sin que el compañero tenga conocimiento de ello. Seguido deberán ingresar al lugar y formar un círculo agarrándose de los brazos, de tal forma que cuando el facilitar diga un listón de un color determinado, aquel que cuente con ese listón, tendrá que colgarse de su compañero más cercano. La idea es que al momento de mencionar el color dado (en este caso rojo) todos intentarán colgarse y se caerán. Al finalizar se hará un pequeño compartir con todos los participantes.

Medios:

Humanos : Moderador y participantes.

Tangibles : Listones de diversos colores, bocaditos, bebidas gaseosas, vasos, platos y cubiertos descartables.

Digitales : Reproductor multimedia

Física : Sala espaciosa.

Tiempo total : 40 minutos

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

CUARTA INTERVENCIÓN

Título : Trabajo en equipo

Objetivo : Fomentar el trabajo en equipo

Actividad : Dinámica Grupal “Juntos lo lograremos”

Se les pedirá a los participantes que formen grupos de 4 personas, el facilitador les proporcionará unas planchas de tecnopor que tienen 2 piezas en forma de C, donde deberán encajar las canicas, la plancha cuenta con 4 pitas en cada lado. Se les indican que cada participante debe agarrar una pita del extremo y entre los cuatro tienen que lograr que cada canica ingrese en cada pieza (que tiene forma de C). Para empezar, comenzarán por 2 canicas. Seguidamente el facilitador aumenta la complejidad y esta vez, le entrega 4 canicas que deberán hacerlo en 2 minutos, luego será 8 canicas; les brinda tiempo para que lo puedan conversar y armar estrategias. Gana el grupo que lo haga en menor tiempo. Se cierre con preguntas, ¿cómo se sintieron trabajando en equipo? ¿Fue complicado ponerse de acuerdo?.

Recursos:

Humanos : Facilitador y participantes.

Tangibles : Planchas de tecnopor y 24 Canicas.

Digitales : Reproductor Multimedia.

Física : Sala Espaciosa.

Tiempo total : 40 minutos.

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

QUINTA INTERVENCIÓN

Título : Reconocimiento de logros

Finalidad : Reconocer las contribuciones de los colaboradores

Actividad : Dinámica Grupal “Mi trabajo es reconocido”

Se le entregara a cada uno de las participantes hojas de colores y plumones delgados y se les indican que escriban situaciones adversas y como ellos lo manejan. Tendrán que ser momentos que suelen ocurrir habitualmente y facilitan alcanzar los objetivos, deben colocar toda situación donde sintieron orgullo y satisfacción al realizar su trabajo. Luego, los participantes formaran una fila y caminaran por la alfombra roja, donde uno a uno pasara al frente para compartir las situaciones detectadas y mencionar que emociones les generan. Seguido se les colocara una medalla con su nombre y la fecha de su ingreso a laborar con la empresa, reconociendo el valor agregado que entregan con su trabajo. Al término el moderador realizará interrogantes al aire similares a este a fin de llegar a una concientización: ¿Son conscientes del valor que entregan a la empresa haciendo su trabajo?.

Medios:

Humanos : Moderador y participantes.

Tangibles : Hojas bond, plumón grueso alfombra roja y medallas de cartulinas.

Digitales : Reproductor multimedia.

Física : Sala espaciosa.

Duración : 40 minutos

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

SÉXTA INTERVENCIÓN

Título : Motivación

Finalidad : Incrementar el nivel de motivación de los colaboradores

Actividad : Dinámica Grupal “Acerca de mí”

Se les pide a los participantes que formen un círculo y el facilitador empezara hacer la introducción del tema acompañado de 3 cartillas que tienen como nombre comprensibilidad (comprendo lo que hago), manejabilidad (tengo las habilidades para desempeñarme en mi puesto) y valor-sentido (que valor me aporta). Explicándoles que en todo lo que hacemos debemos tener integrado los 3 puntos importantes. Seguidamente se le entregara unas tarjetas a cada participante que contienen preguntas (¿tiene claro sus objetivos y los que se espera de ella? ¿Comprende bien su tarea y la función asignada? ¿Sitúa su tarea dentro de un sistema-proyecto más amplio? ¿Tiene apoyo y alguien a quien acudir en caso de duda o necesidad? ¿En qué medida lo que hace está relacionado con su propósito vital? ¿Lo que hace le ayuda a mejorar y superarse? ¿Su tarea tiene valor para otras personas es prosocial? ¿Su tarea le ofrece la posibilidad de poner en valor su talento? ¿Tiene la formación y la información necesaria para actuar? ¿Tiene margen de autonomía y de tomar decisiones? ¿Dispone de los medios y recursos para hacer su tarea? ¿Tiene la capacidad necesaria para hacer bien su tarea? y deberán agrupar con las cartillas principales del inicio (comprensibilidad, manejabilidad y valor sentido). Al finalizar se hará un pequeño compartir con todos los participantes.

Recursos:

Humanos : El facilitador y los participantes.

Tangibles	: 15 cartillas, bocaditos, bebidas, envases y platos descartables.
Digitales	: Reproductor multimedia.
Física	: Sala espaciosa.
Duración	: 40 minutos.
Prueba	: Se evaluará con un formulario de preguntas.

SÉPTIMA INTERVENCIÓN

Título : Satisfacción laboral

Finalidad : Potenciar las situaciones de satisfacción laboral de los colaboradores

Actividad : Dinámica Grupal “El micrófono de mis satisfacciones”

El Facilitador entrega a cada uno de los participantes post-its, y les indica que deben escribir en él todas las satisfacciones que sienten en el trabajo. Asimismo, se les motiva a los participantes que traten de recordar y escribir más. Luego colocara un micrófono de estilo retro al medio de la sala y pasaran al frente de forma voluntaria con sus post-its escritos, se les pide que cuenten cada satisfacción y lo peguen alrededor del micrófono. Seguidamente, el facilitador les dirá que clasifiquen sus satisfacciones en base a criterios como, por ejemplo, tal satisfacción me dio mucha satisfacción o solo satisfacción y analizar qué aspectos comunes existen en las satisfacciones clasificadas como “muchas satisfacciones”.

Recursos:

Humanos : Facilitador y participantes.

Tangibles : Post-its 5 paquetes, micrófono antiguo y plumones delgados

Digitales : Reproductor multimedia.

Física : Sala espaciosa.

Duración : 40 minutos

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas.

OCTAVA INTERVENCIÓN

Título : Comunicación efectiva

Finalidad : Reforzar una adecuada comunicación

Actividad : Dinámica Grupal “Construyendo la comunicación”

Se le solicitará a cada participante que se agrupe formando círculos, posteriormente se les entregará de forma aleatoria 7 cartillas que contienen palabras (feedbacck, recepción, decodificación, aceptación-uso, desarrollo de la idea, codificación y transmisión).

Una vez entregado las cartillas, se les pedirá que formen un proceso que tenga sentido con las mismas (sin decirles que son los pasos del proceso de la comunicación) y lo peguen en paleógrafos unidos de flechas.

Al final deberán explicar en grupo porque siguieron ese orden, y se invita a explicar las barreras que suceden en el proceso de la comunicación, por ejemplo, que barrera encontramos para generar ideas, codificar, transmitir, aceptar los mensajes y dar feedback.

Se cierra con una reflexión, que la comunicación es un proceso que no es limpio y que puede tener barreras en cada una de sus etapas.

Recursos:

Humanos :Facilitador y participantes.

Tangibles : 7 cartillas, paleógrafos y cinta adhesiva.

Digitales : Reproductor multimedia.

Física : Sala espaciosa.

Duración : 40 minutos

Prueba : Se evaluará con un formulario de preguntas

5.3. Sector al que se dirige

La presente programación está orientado al personal operario de la Empresa de Servicios Santa Mónica, una muestra de 30 personas, y se dividirá en 2 equipos.

5.4. Establecimiento de conductas problemas/ Meta

Conducta Problema:

La ausencia del compromiso organizacional en los colaboradores trae como consecuencias, desvinculación, poca identificación con los objetivos, con los intereses y con las necesidades. Muestran un bajo rendimiento laboral, son ineficientes o incumplen con sus labores y por consiguiente generan un inadecuado clima laboral. Meyer (1997) indica que inclusive el compromiso organizacional predice un panorama significativo respecto a los trabajadores y su desempeño como la rotación, las impuntualidades y las malas prácticas. De igual forma, los colaboradores con poco compromiso pasan hacer personas disconformes de su lugar de trabajo, no se sienten parte de la compañía, no se involucran en las actividades ni en los proyectos, realizan sus funciones desmotivados y no tienen como prioridad seguir las políticas de la organización.

Robbins (1998) nos dice que el compromiso laboral, nos brinda un mejor indicador de rotación, refiriéndose a la actitud del trabajador que decide abandonar el lugar de trabajo sin tener en cuenta los resultados que genera. La desunión hace que los colaboradores no valoren la oportunidad que se les brinda y no estiman quedarse dentro de la organización porque consideran que no es la mejor opción para su crecimiento laboral.

Por otro lado, Lodahl y Kejner (1965) definen el compromiso organizacional como el nivel en que el desempeño laboral de una persona afecta a su autoestima. En síntesis, la situación de falta de compromiso organizacional se da cuando en la empresa el colaborador siente que su trabajo, esfuerzo y dedicación no está siendo reconocido, incluso las pocas oportunidades de desarrollo y crecimiento son unas de las razones por las cuales el colaborador hace que busque otro empleo.

Los colaboradores que no hayan creado el vínculo emocional con la empresa en la que trabajan llegan a hacer personas tóxicas generando un ambiente laboral negativo que trasciende incluso poniendo en riesgo la supervivencia de la compañía, con trabajos de menor calidad, ocasionando un mal servicio, clientes descontentos que crean una mala imagen a la compañía.

La imagen de una empresa comienza desde adentro, en sus colaboradores, mientras menor lealtad presentan, trabajarán sin entusiasmo, transmitiendo un impacto negativo para el equipo.

Conducta Meta:

Cuando existe compromiso organizacional en los colaboradores, se forma una fuerte relación significativa entre empresa y colaborador, un mayor vínculo y de identificación con los objetivos, intereses y necesidades. Los trabajadores muestran un alto rendimiento laboral, efectividad y competitividad que lleva al desarrollo de un buen resultado, de logros de metas y por consiguiente se genera un adecuado ambiente de trabajo. Harter, Schmidt y Hayes (2002) argumentan que el compromiso es el involucramiento de colaboradores con la empresa, manifestado en la satisfacción y confort por el trabajo. Los colaboradores se sienten más contentos y conformes de su lugar de trabajo haciendo que se evite la rotación, las ausencias frecuentes y el bajo desempeño.

Según, Kelman (1958), refiere al compromiso como la forma de crear una relación del trabajador con la empresa, que toma tres formas: conformidad, identificación e interiorización. Los colaboradores pasan a hacer personas conformes de su lugar de trabajo, adquieren compromiso con su organización, se sienten parte de esta, se involucran en las actividades y en los proyectos, realizan sus funciones motivadas y siguen las metas de la organización.

La unión hace que los colaboradores valoren la oportunidad que se les brinda y tienen como ideal quedarse y continuar laborando en la organización porque consideran que es la mejor opción para su desarrollo personal y profesional.

Por otro lado, Johnson y Chang (2006) indican que los colaboradores que poseen un alto índice de compromiso se encuentran inclinados a trabajar para el beneficio de la organización. La situación de poseer compromiso organizacional se da cuando en la empresa el colaborador siente que su trabajo, esfuerzo y dedicación está siendo reconocido, incluso las oportunidades de crecimiento continuo son unas de las razones por las cuales el colaborador hace que permanezca en su empleo.

Los colaboradores que hayan creado el vínculo emocional con la empresa en la que trabajan llegan a hacer personas productivas generando un ambiente laboral, producen un trabajo de calidad ocasionando un buen servicio, clientes contentos que crean una buena imagen a la compañía. La imagen de una empresa comienza desde adentro, en sus colaboradores, mientras mayor lealtad presentan, trabajarán con entusiasmo, transmitiendo un impacto positivo para el equipo.

5.5. Metodología de la Intervención

La metodología que se va a aplicar es un taller, donde los participantes se formaran en grupos o equipos a fin de trabajar un tema determinando.

Según González (1987) un taller es un ambiente vivencial para la reflexión, contemplación, meditación como resultado del pensar, hacer y sentir. Asimismo, Natalio Kisnerman (2000) un taller es como unidades productivas de conocimientos que parte de un inicio en concreto.

El cual se caracteriza por crear un ambiente de diálogo, donde se contempla contenidos teóricos, experiencias personales, reflexiones que facilitan el desarrollo de los participantes.

Según Ander Egg (1999) los objetivos del taller son de dos tipos:

- a) El taller que está enfocado en formar a un individuo como profesional o técnico y se necesita para que este adquiriera los conocimientos necesarios en el momento de actuar específicamente en el campo técnico o profesional de su carrera.
- b) El taller que está enfocado en desarrollar competencias y habilidades mediante teorías que en ocasiones tienen sustento científicas que requieren ser desarrolladas bajo supervisión de profesionales.

El taller posee una estructura y es importante seguir un orden establecido. Según Sosa (2002):

- a) Planeación: al empezar un taller es mejor que haya una planificación a mediano y largo plazo, escogiendo adecuadamente los temas a tratar teniendo en cuenta los temas, los

participantes, el lugar, el tiempo que durara y las herramientas o recursos a trabajar para llevarlo a cabo.

- b) Organización: es aquí donde se hace la distribución y el manejo de todos los componentes del taller, como los horarios de los participantes y sus respectivas funciones dentro del grupo, los recursos, el tiempo y el ambiente.
- c) Dirección: se establece un facilitador quien se encarga de hacer las coordinaciones del proceso para que se dé el aprendizaje.
- d) Coordinación: el facilitador debe coordinar y verificar que las actividades no se repitan, que no haya tiempos vacíos ni se pierda tiempo valioso, que cada sesión se ejecute a fin de cumplir su objetivo y los recursos sean utilizados apropiadamente.
- e) Evaluación: por último, está la evaluación de cada sesión y se hace al final de cada actividad con el fin de reflexionar y extraer ideas sobre el tema tratado y así asegurar el aprendizaje alcanzado.

Las sesiones del taller de compromiso organizacional se realizarán con la presencia de 30 colaboradores y estará estructurado por ocho intervenciones, el primero llevará como título “Sentido de pertenencia”, la segunda “Clima laboral”, la tercera “Integración”, la cuarta “Trabajo en equipo”, la quinta “Reconocimiento de logros”, la sexta “Motivación”, la séptima “Satisfacción laboral” y la octava y última “Comunicación efectiva”. Los 30 colaboradores que participaran tienen puestos operativos y serán invitados a participar dos veces a la semana.

5.6. Instrumentos/Material a utilizar

- Recursos Humanos : Lo conforman los participantes y facilitador.
- Materiales tangibles : Ficha de asistencia, evaluaciones impresas en hojas bond, paleógrafos, plumones, hojas bond, lapiceros, cinta adhesiva y cartulinas.
- Físicos : Sala de capacitación espaciosa iluminado con sillas y mesas.
- Digitales : Equipo multimedia, laptop, parlantes y USB.

5.7. Cronograma

SESIONES		Junio				Julio			
		04	11	18	25	02	09	16	23
I	GRUPO 1	9:00 am							
	GRUPO 2	3:00 pm							
II	GRUPO 1		9:00 am						
	GRUPO 2		3:00 pm						
III	GRUPO 1			9:00 am					
	GRUPO 2			3:00 pm					
IV	GRUPO 1				9:00 am				
	GRUPO 2				3:00 pm				
V	GRUPO 1					9:00 am			
	GRUPO 2					3:00 pm			
VI	GRUPO 1						9:00 am		
	GRUPO 2						3:00 pm		
VII	GRUPO 1							9:00 am	
	GRUPO 2							3:00 pm	
VIII	GRUPO 1								9:00 am
	GRUPO 2								3:00 pm

Cuadro Resumen

SESIÓN	TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	DURACIÓN
I	Sentido de pertenencia	Reconocer la importancia de la identificación con la organización	Dinámica Grupal: “Listado positivo y negativo”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
II	Clima Laboral	Promover un adecuado clima laboral de los colaboradores.	Dinámica Grupal: “El juego de lastarjetas”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
III	Integración	Mejorar la integración de los colaboradores	Dinámica Grupal: “Listones”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
IV	Trabajo en equipo	Fomentar el trabajo en equipo	Dinámica Grupal: “Juntos lo lograremos”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
V	Reconocimiento por el trabajo	Reconocer las contribuciones de los colaboradores	Dinámica Grupal: “Mi trabajo es reconocido”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
VI	Motivación	Incrementar el nivel de motivación de los colaboradores	Dinámica Grupal: “Acerca de mi”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
VII	Satisfacción laboral	Potenciar las situaciones de satisfacción laboral de los colaboradores	Dinámica Grupal: “El micrófono de mis satisfacciones”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.
VIII	Comunicación eficaz	Promoviendo una adecuada comunicación	Dinámica Grupal: “Construyendo la comunicación”	<ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Tangibles - Digitales - Físicos 	40’ min.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cervera, F (2018). *Compromiso Organizacional de los Trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la Ciudad de Lambayeque. (Tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Bitstream/Usat/1179/1/TL_Cerveratimanaflordemaria.Pdf*
- De La Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf*
- Campos, C. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5103/Campos_FCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Chirinos, D y Vela, J (2017). *Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. (Tesis de posgrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf*
- Abanto, S (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de*

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF

Maldonado, S, Ramírez, M García, B y Chairez A (2014). *Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. (Tesis de posgrado)*. Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/944/94431297002/6>.

Florez, Y (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios. (Tesis de posgrado)*. Universidad centoccidental Lisandro Alvarado decanato experimental de humanidades y arte. Recuperado de https://docplayer.es/23870322-Clima-laboral-y-compromiso-organizacional-en-docentes-universitarios-tesis-de-grado-para-obtener-el-titulo-de-licenciatura-en-psicologia.html#show_full_text

López, E (2017). *Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías Municipales del estado Carabobo. (Tesis de posgrado)*. Universidad de Carabobo Facultad de ciencias económicas y sociales área de estudios de postgrado maestría en Administración de empresas mención gerencia. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5684/elopez.pdf?sequence=1>

Calderón, J, Laca, F, Pando, M y Pedroza F (2015). *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. (Tesis de posgrado)*. Universidad Simón Bolívar Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4975/497551993003.pdf>

- Peralta, M, Santofimio, A y Segura, V (2007). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Universidad del Norte Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301905>
- Calderón, J (2016). *Socialización y compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral*. Universidad de Colina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248182003>
- Salvador, C (2012). *El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional*. Universidad de Almería, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28425280007>
- García, M y Flores E. (2017). *Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Perú*. Universidad Nacional del Altiplano Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449854118007>
- Flores, J y Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext
- Diario Gestión (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Diario El peruano (2017). Compromiso laboral. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>

Ruiz de Alba, J (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Universidad de Málaga. Recuperado de [file:///E:/c/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20\(4\).pdf](file:///E:/c/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20(4).pdf)

Fontámez, Y (2009). Compromiso organizacional. Recuperado de <https://es.slideshare.net/DrWalterLopezMoreno/compromiso-organizacional>

Erbes, S (2013). Compromiso Organizacional. Recuperado de <https://es.slideshare.net/brianerbes/tp-1-compromiso-organizacional-1>

Juaneda, E y Gonzales L. Definición, Antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Recuperado de [file:///E:/c/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965%20\(4\).pdf](file:///E:/c/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965%20(4).pdf)

Assens, J. (2007). C o m o aumentar el compromiso de los empleados con la empresa. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jordiassens/cmo-aumentar-el-compromiso-de-los-empleados-con-la-empresa>

Moreno, E (2013). Metodología de investigación, pautas para hacer una tesis. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE
-¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019?	-Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019.	- Compromiso Organizacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores afectivos, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores de continuación, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “¿Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019? -¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional, según la dimensión factores normativos, en los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar según la dimensión factores afectivos, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019. -Identificar según la dimensión factores continuación, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019. -Identificar según la dimensión factores normativos, el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Servicios “Santa Mónica” en el distrito de Chorrillos, periodo 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso Afectivo - Compromiso Continuidad - Compromiso Normativo
		MÉTODO DE INVESTIGACION
		<ul style="list-style-type: none"> - La investigación es básica simple, de tipo descriptiva, con un diseño, No experimental y un enfoque cuantitativo.

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Indicaciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas.

La escala de siete puntos es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

ANEXO 3. CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 26 de Abril del 2019

Carta N° 1087-2019-DFPTS

Señor

DANIEL OBREGON PEÑA

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

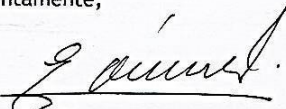

EMPRESA DE SERVICIOS SANTA MÓNICA

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Ivone Fiorella ECHEVARRIA DEL CASTILLO**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 70-4850340, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,


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

RGS/crh
Id. 1074945

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

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

ANEXO 4. CARTA DE ACEPTACION



Lima, 27 de abril del 2019

Dr.
RAMIRO GOMEZ SALAS
Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo social

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Presente. -

Es grato dirigirme a Ud. en la oportunidad de responder a la solicitud que nos enviaron mediante la carta N°1087-2019-DFPTS, lo cual la señorita Ivone Fiorella Echevarría Del Castillo, ha sido aceptada por nuestra empresa para realizar una muestra representativa de investigación para la obtención de su Título profesional.

Esperando que nuestro aporte sea de gran utilidad para su institución me suscribo de Ud.

Atentamente,



Luis Daniel Obregón Peña
Jefe de Recursos Humanos

Empresa de Servicios Santa Monica SRL / RUC: 20319127845
Calle Rio Marañon Mz. / Lt. 3 Urb. El valle - La Molina