

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución
pública 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Bachiller Heidy Yahayda Olano Rosales

Asesor:

Fernando Eric Ramos Ramos

Lima – Perú

2019

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 26-sept.-2023 3:03 p. m. -05
 Identificador: 2177811112
 Número de palabras: 15044
 Entregado: 1

Índice de similitud 25%	Similitud según fuente	
	Internet Sources:	25%
	Publicaciones:	4%
	Trabajos del estudiante:	N/A

Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución Pública 2019
 Por Heidy Yahayda Olano Rosales

14% match (Internet desde 05-dic.-2020)
https://documentop.com/clima-y-compromiso-organizacional-adizes-central-america_59f3eb361723dd944f125754.html

3% match (Internet desde 13-jun.-2022)
<https://www.lifeder.com/dinamicas-de-creatividad/>

2% match (Internet desde 17-ago.-2023)
<https://media.oaipdf.com/pdf/2bc653dd-97bb-4b0c-a5e4-5aa65116a97d.pdf>

1% match (Internet desde 24-sept.-2023)
<https://www.bizneo.com/blog/dinamicas-de-trabajo-en-equipo/>

1% match ()
[Leyva Feijoo, Nark Lady Hillnadya, Salis Leon, Liz Karina. "Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao - Lima, 2018", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2018](#)

1% match (Internet desde 30-ago.-2021)
<https://climaorganizacional2018.blogspot.com/2018/08/>

1% match (Internet desde 16-ene.-2022)
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8397/Efecto%20de%20la%20evaluaci%c3%b3n%20formativa%20como%20estrategiaAllowed=y&sequence=1>

1% match ()
[Camacho Vilchez, Disela Mabet. "Liderazgo Y Compromiso Organizacional De Los Colaboradores - Unidad Ejecutora Inversión Pública Sunat, 2017.", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#)

1% match (Internet desde 14-oct.-2021)
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8473/ccoronel.pdf?sequence=1>

1% match (Internet desde 21-jul.-2020)
<https://www.ar-hotels.com/blog/7-actividades-motivacionales-para-empresas>

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución Pública 2019 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por: Autora: Bachiller Heidy Yahayda Olano Rosales Lima – Perú 2019 DEDICATORIA Primeramente, a Dios Todopoderoso, por darme la vida y la sabiduría necesaria para vencer los obstáculos que se presentan diariamente. A mis padres por su amor e infinito apoyo, quienes siempre me motivaron a seguir adelante, están en mi corazón, espero se sientan orgullosos. A mi hijo Joaquín, por ser la razón y la principal motivación de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana. Heidy Olano. AGRADECIMIENTO Primeramente, doy gracias a Dios porque cada día me da la oportunidad de ver un nuevo amanecer, colmados de mucha salud; así como la fuerza para continuar adelante y luchar en contra de las adversidades que se nos presentan; agradezco infinitamente a mi Padre Celestial. A mis familiares que con su ejemplo de perseverancia me impulsaron a seguir adelante hasta llegar a la meta. A mi casa de estudios que me ha permitido el acceso y oportunidad a obtener tantos conocimientos. Heidy Olano PRESENTACIÓN Señores miembros de Jurado: De acuerdo a lo dispuesto por la oficina de grados y títulos y dando cumplimiento de la directiva N° 003-FPsyTS-2018 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para lograr el título profesional de acuerdo a la modalidad del programa de Suficiencia Profesional, de acuerdo a ello presento el trabajo de investigación titulado: "Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución Pública 2019" En este sentido en relación a lo expuesto, señores miembros del jurado, cumplo con presentar el trabajo de investigación para ser evaluada y su posterior aceptación. Cordialmente, Heidy Yahayda Olano Rosales ÍNDICE GENERAL DEDICATORIA 2 AGRADECIMIENTO 3

INTRODUCCIÓN..... 7 CAPÍTULO I..... 12 Planteamiento del problema 12 1.1 Descripción de la Realidad Problemática..... 16 1.2 Formulación del Problema 16 1.2.1 Problema Principal 16 1.2.2 Problemas Secundarios 16 1.3 Objetivos de la Investigación..... 16 1.3.1 Objetivo General..... 17 1.3.2 Objetivos Específicos 17 1.4 Justificación e Importancia de la Investigación 18 CAPÍTULO II..... 19 MARCO TEÓRICO 19 2.1 Antecedentes 20 2.1.1 Internacionales..... 20 2.1.2 Nacionales 20 2.2 Bases Teóricas 21 2.2.1 Compromiso Organizacional Según Autores..... 22 2.2.2 Reseña Histórica de Compromiso Organizacional 23 2.2.3 Características de Compromiso Organizacional..... 23 2.2.4 Importancia del Compromiso Organizacional 26 2.2.5 Componentes de Compromiso Organizacional 27 2.2.6 Tipos de Compromiso Organizacional..... 28 2.2.7 Factores y Dimensiones de Compromiso Organizacional 29 2.2.8 Teorías y Modelos de Compromiso Organizacional 31 2.3 Definiciones Conceptuales..... 31 CAPÍTULO III. Metodología 3.1 Tipo y diseño de investigación 3.1.1 Tipo y enfoque 3.1.2 Niveles 3.1.3 Diseño de investigación 3.2 Población y muestra 3.3 Identificación de variables 3.3.1 Operacionalización de la variable 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico 3.4.1 Técnicas 3.4.2 Instrumento 3.4.3 Adaptación de baremos CAPÍTULO IV. Resultados 4.1 Procesamiento de datos 4.2 Presentación de los

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios Todopoderoso, por darme la vida y la sabiduría necesaria para vencer los obstáculos que se presentan diariamente.

A mis padres por su amor e infinito apoyo, quienes siempre me motivaron a seguir adelante, están en mi corazón, espero se sientan orgullosos.

A mi hijo Joaquín, por ser la razón y la principal motivación de que me levante cada día a esforzarme por el presente y el mañana.

Heidy Olano.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios porque cada día me da la oportunidad de ver un nuevo amanecer, colmados de mucha salud; así como la fuerza para continuar adelante y luchar en contra de las adversidades que se nos presentan; agradezco infinitamente a mi Padre Celestial.

A mis familiares que con su ejemplo de perseverancia me impulsaron a seguir adelante hasta llegar a la meta.

A mi casa de estudios que me ha permitido el acceso y oportunidad a obtener tantos conocimientos.

Heidy Olano

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

De acuerdo a lo dispuesto por la oficina de grados y títulos y dando cumplimiento de la directiva N° 003-FPsyTS-2018 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para lograr el título profesional de acuerdo a la modalidad del programa de Suficiencia Profesional, de acuerdo a ello presento el trabajo de investigación titulado: **“Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución Pública 2019”**

En este sentido en relación a lo expuesto, señores miembros del jurado, cumpro con presentar el trabajo de investigación para ser evaluada y su posterior aceptación.

Cordialmente,

Heidy Yahayda Olano Rosales

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I.....	12
Planteamiento del problema	12
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2 Formulación del Problema	16
1.2.1 Problema Principal	16
1.2.2 Problemas Secundarios	16
1.3 Objetivos de la Investigación.....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales	20
2.2 Bases Teóricas	21
2.2.1 Compromiso Organizacional Según Autores.....	22
2.2.2 Reseña Histórica de Compromiso Organizacional	23
2.2.3 Características de Compromiso Organizacional.....	23
2.2.4 Importancia del Compromiso Organizacional	26
2.2.5. Componentes de Compromiso Organizacional	27
2.2.6 Tipos de Compromiso Organizacional.....	28
2.2.7 Factores y Dimensiones de Compromiso Organizacional	29
2.2.8 Teorías y Modelos de Compromiso Organizacional	31
2.3 Definiciones Conceptuales.....	31

CAPÍTULO III. Metodología	33
3.1 Tipo y diseño de investigación	33
3.1.1 Tipo y enfoque	34
3.1.2 Niveles	34
3.1.3 Diseño de investigación	35
3.2 Población y muestra	35
3.3 Identificación de variables	36
3.3.1 Operacionalización de la variable	37
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	37
3.4.1 Técnicas	38
3.4.2 Instrumento	39
3.4.3 Adaptación de baremos	40
CAPÍTULO IV. Resultados	43
4.1 Procesamiento de datos	43
4.2 Presentación de los resultados	43
4.3 Análisis y discusión de resultados	50
4.4 Conclusiones	54
4.5 Recomendaciones	55
CAPÍTULO V. Intervención	56
5.1 Denominación del programa	56
5.2 Justificación del programa	70
5.3 Objetivos	71
5.4 Destinatarios	72
5.5 Establecimiento de conductas problema / meta	73
5.6 Metodología	74
5.7 Recursos	75
5.8 Cronograma y desarrollo del programa	84
Referencias bibliográficas	93
Anexos	94
Anexo 1. Cuestionario de compromiso organizacional	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de variables	37
Tabla 2. Actualización de Baremos	41
Tabla 3 Medidas estadísticas del Compromiso organizacional	44
Tabla 4 Medidas estadísticas de la Dimensión - Compromiso afectivo	44
Tabla 5. Medidas estadísticas de la Dimensión - Compromiso normativo	45
Tabla 6 Medidas estadísticas de la Dimensión - Compromiso continuidad	45
Tabla 7. Compromiso organizacional General	46
Tabla 8. Porcentajes – Dimensión afectiva	47
Tabla 9 Porcentajes – Dimensión de Normativa	48
Tabla 10 Porcentajes – Dimensión de Continuidad	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Compromiso Organizacional General	46
Figura 3. Dimensión Compromiso Afectivo	47
Figura 4. Dimensión Compromiso Normativo	48
Figura 5. Dimensión Compromiso de Continuidad	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo poder conocer la existencia de un nivel de compromiso organizacional en una empresa. Es un estudio descriptivo para dar a conocer el nivel de compromiso de los trabajadores al igual que las dimensiones relacionadas. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa, a través de la elección de una muestra censal. Para ello, se utilizó el Cuestionario del Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1997), de 18 ítems, validada en Perú por Argomedo (2013). Obteniéndose como resultado En cuanto al compromiso organizacional general, el 34% del nivel Alto, el 46% del nivel Promedio y 20 % del nivel Bajo,

Para la dimensión afectiva se concluyó, el 22% del nivel Alto, el 38% del nivel Promedio y 40% del nivel Bajo, siendo mayor significativa el nivel promedio sería el predominante dentro de los trabajadores de la empresa.

Con relación a la dimensión normativa, el 48% en un nivel promedio, un 32% en nivel Alto, y un 20% en un nivel bajo. En relación a la normatividad el nivel predominante es el nivel promedio, dentro de los trabajadores.

Para la dimensión de continuidad se determinó, el 38% del nivel bajo, el 44% del nivel Promedio y 18% del nivel alto, reflejando que los niveles bajo y promedio son los más significativos y predominantes dentro de los trabajadores.

Palabras claves: compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, trabajador administrativo, programa de intervención.

ABSTRACT

This research aims to be able to know the existence of a level of organizational commitment in a company. It is a descriptive study to publicize the level of commitment of the workers as well as the related dimensions. The sample consisted of 50 employees of the company, through the election of a census sample. For this purpose, the 18-item Allen and Meyer Organizational Commitment Questionnaire (1997), validated in Peru by Argomedo (2013), was used. Obtaining as a result Regarding the general organizational commitment, 34% of the High level, 46% of the Average level and 20% of the Low level, For the affective dimension it was concluded, 22% of the High level, 38% of the Average level and 40% of the Low level, being higher the average level would be the predominant among the workers of the company.

In relation to the normative dimension, 48% at an average level, 32% at a high level, and 20% at a low level. In relation to regulations, the predominant level is the average level, within the workers.

For the continuity dimension, 38% of the low level, 44% of the Average level and 18% of the high level were determined, reflecting that the low and average levels are the most significant and predominant among workers.

Keywords: organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, regulatory commitment, administrative worker, intervention program.

INTRODUCCIÓN

Normalmente una empresa reúne dos grupos de personas para lograr objetivos en común: la directiva gerencial y los empleados. Estos dos grupos deben unir fuerzas en torno a objetivos en común para que la empresa logre sus metas, sea exitosa y todos puedan salir beneficiados; sin embargo, se ha notado en muchísimas oportunidades que los gerentes presentan una actitud errónea y hasta despectiva hacia los empleados, los cuales, al sentirse maltratados o marginados, terminan por no asumir un compromiso fuerte con la empresa.

Es por ello que los buenos gerentes conceden al compromiso organizacional una importancia muy grande para el éxito de la empresa esté casi garantizado debido a que el conjunto de trabajadores dirige sus esfuerzos hacia las mismas metas que desde el inicio del período se ha establecido en la organización. Esta investigación se lleva a cabo en instituciones públicas debido a que el comportamiento de los empleados en este tipo de instituciones suele ser distinto a si trabajaran en una empresa privada.

La presente investigación está conformada en capítulos. Descritos de la siguiente manera: El capítulo I, contiene el planteamiento del problema, los objetivos del estudio, la justificación e importancia. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, el cual contiene los antecedentes, bases teóricas y el glosario. El capítulo III, contiene el marco metodológico, referido al tipo de investigación, diseño, la población y muestra, instrumento de recolección de datos, la validez, confiabilidad y la técnica de procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se desarrollan los Análisis de Resultados, el cual contiene los análisis de las preguntas realizadas en el instrumento aplicado, presentados en cuadros de frecuencias con sus respectivos gráficos. Por último, el capítulo V contiene las conclusiones a que se ha llegado en esta investigación y las recomendaciones realizadas en la misma.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La historia de muchas organizaciones exitosas, ya sean empresas privadas o públicas se debe al esfuerzo de sus trabajadores comprometidos, quienes bajo una misma visión de conjunto se esfuerzan por lograr los objetivos y metas que se proyectó la gerencia que las dirige. Según Porter, A. (1974) el compromiso organizacional se define como “la fuerza relativa de la identificación de un individuo con una organización particular” Esto lo podemos entender que los trabajadores deben mostrar un compromiso de colaboración con la institución.

Desde el punto de vista psicológico representa un punto ventajoso que un psicólogo encargado de la motivación laboral en una organización logre que los empleados de esta asuman un compromiso con la misma y aporten lo mejor de sus habilidades, tiempo y esfuerzo en que se logren las metas comunes que se ha trazado dicha organización.

Entre las características que presenta una organización cuyos trabajadores se encuentran altamente comprometidos están la de presentar empleados motivados, conformes con sus ingresos y trato hacia ellos, posibilidad de crecimiento y estabilidad laboral. Todo ello significa beneficios para los gerentes y personal a su cargo puesto que ambos logran la satisfacción de las metas alcanzadas.

A nivel mundial la importancia atribuida al tema del compromiso organizacional es enorme y su implementación como filosofía de trabajo no presenta ninguna complicación. Es así como se observa que

en Estados Unidos se han multiplicado tanto los textos motivacionales como los foros y conferencias que presentan el tema del compromiso organizacional como de gran ayuda para lograr las metas individuales y colectivas (The New York Times (2015) pág. 4).

Igualmente, según lo muestra el canal Discovery Channel (2016), en Japón, cuyas organizaciones presentan un alto grado de eficiencia se ha tenido noticias del éxito de compañías como Hyundai, Sony, Hitachi, y otras sobre las cuales se han realizado documentales mostrando que uno de sus puntos fuertes no es solo la metodología de trabajo y las inversiones en tecnología sino el alto grado de compromiso organizacional que muestran sus trabajadores; y no solo se observa en las empresa privadas de Japón sino que lo mismo ocurre en sus instituciones públicas, que a pesar del número elevado de personas que deben atender logran darse abasto de manera eficiente y responder a las necesidades de una población demandante de excelentes servicios públicos.

Una organización con trabajadores comprometidos siempre tendrá una tendencia a mejorar la calidad de los productos finales o de los servicios que se prestan, lo cual implica una mejor calidad de vida para los integrantes de esa organización y para lograrlo se requiere que la gerencia sea la primea en comprometerse en cumplir lo que se le ha ofrecido al empleado, por tanto, es deseable que los integrantes de la plana directiva de una organización posea la preparación debida, evitando así lo que se ha visualizado en tantas organizaciones fracasadas y es que muchos de sus gerentes, administradores y psicólogos laborales no cumplen con las más mínimas ofertas que se le hicieron a los empleados al contratarlos.

El compromiso organizacional logra que los empleados trabajen en equipo, lo cual es para los miembros de una empresa el sistema de trabajo más deseable en vista de que, trabajando el personal de manera conjunta, bajo las mismas metas y enfocados en sus deberes aumentan enormemente las posibilidades de éxito más que si sus integrantes realizaran las tareas sin la debida cooperación. Se ha

presenciado, en los casos contrarios al trabajo en equipo que el trabajo individual sin visión de conjunto puede tal vez proporcionar la consecución de algunos objetivos personales al trabajador, pero se ven mermados los objetivos generales de la organización que son afectados por ese comportamiento.

La buena conducción de una organización se nota cuando obtiene un buen porcentaje de sus objetivos y eso se logra por una parte aplicando adecuadamente las estrategias que se adquieren con la experiencia o se aprenden con el estudio y por otra, con el esfuerzo comprometido de sus integrantes que liderados por un administrador o gerente igualmente comprometido con la organización dirige y supervisa las labores de su equipo.

Por ello la psicología laboral cobra una importancia relevante ejerciendo una labor continua de motivación, transmitiendo entusiasmo, estimulando y manteniendo la moral elevada de los trabajadores. Lamentablemente en muchas organizaciones no se cuenta con ese tipo de profesional encargado de los aspectos motivacionales, por lo cual esa función la ejercen de manera esporádica los gerentes y al no estar preparados en la rama psicológica fracasan en hacerlo de manera eficiente.

Según la OIT (2009) “las organizaciones asiáticas de los países como Japón, Singapur, Corea del Sur y Taiwán son las que presentan un mayor compromiso organizacional de sus trabajadores y se debe a la reciprocidad con que esas organizaciones responden por sus empleados”. Esto indica que si una organización, en su afán de lograr el éxito, debe primero por comprometerse su gerencia en ofrecer buenos paquetes salariales, beneficios y buen trato a sus empleados a imitación de las organizaciones asiáticas.

En Latinoamérica las instituciones públicas no presentan igual eficiencia que las de sus pares asiáticas, sin embargo, se nota que unas son más eficientes que otras en las cuales se puede apreciar el compromiso organizacional que tiene sus integrantes en algunos casos no es igualmente profundo. El compromiso organizacional muchas

veces depende del nivel de ingresos que esté recibiendo un empleado y del trato amable obtenido de parte de sus superiores, por lo menos lo es así en Latinoamérica cuyos habitantes tienen una mentalidad distinta a que presentan los japoneses que han demostrado en sus muchas organizaciones exitosas que son personas completamente comprometidas con las organizaciones donde laboran.

En el Perú las instituciones públicas históricamente han presentado altibajos en la prestación de sus servicios porque si bien es cierto que muchas prestan sus servicios con retrasos o tecnología atrasada, también es cierto que logran que el público que solicita esos servicios termina por obtener lo que andaba solicitando. Dirección Regional de Educación del Callao se presenta la problemática que muchos de sus trabajadores adscritos no logran presentar en sus servicios un compromiso organizacional.

Las causas de ese comportamiento son muchas, citándose como primera el nivel de ingresos financieros que percibe un trabajador que no representa un salario atractivo como para mantenerlo altamente motivado. Otra de las causas es el nivel de retraso que se visualiza en el pago de bonificaciones especiales, las cuales, al terminar siendo remuneradas no son realizados por montos llamativos. Igualmente, el trato que se le da a muchos trabajadores los induce a varios de ellos a ser trabajadores cumplidores o que no se esmeren en sus labores.

Dicha situación hace que el trabajador de la Dirección Regional de Educación del Callao presente un cierto grado de desmotivación que puede ser mejorado en corto tiempo, no solamente con la ayuda de la acción de los psicólogos laborales sino con el compromiso de la directiva en solicitar mejoras salariales y medidas compensatorias para sus trabajadores.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión afectiva que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión normativa que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso en la dimensión de continuidad que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019?

1.2. Objetivos

En este apartado encontraremos el planteamiento de los objetivos tanto general como específico.

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de compromiso organizacional que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de compromiso en la dimensión afectiva que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019.

Identificar nivel de compromiso en la dimensión normativa que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019.

Identificar nivel de compromiso en la dimensión de continuidad que se presenta en los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

La justificación de esta investigación está fundamentada en los aportes y beneficios que le brinda no solo a la Dirección Regional de Educación del Callao, sino a la comunidad educativa del Callao que se benefician de sus servicios. Por tanto, desde el punto de vista social la investigación constituye una fuente de información sobre un problema que se presenta en muchas organizaciones y por tanto al darle soluciones satisfactorias se está ayudando indirectamente a la sociedad en la que está inmersa dicha organización.

Desde el punto de vista teórico la investigación aporta un cúmulo de información valiosa que permite profundizar en su conocimiento y que sirve de base para cualquier consulta sobre el tema que puedan realizarse posteriormente.

Desde el punto de vista metodológico se presenta un modelo a seguir en este tipo de organizaciones que ha demostrado ser eficiente ya que disminuye el número de problemas que normalmente se presentan con otros métodos de trabajo, mejorando con ello los procesos vinculados a la organización. Igualmente, la investigación constituye un material de consulta bibliográfica confiable y reproducible para futuros trabajos que deseen seguir la misma línea de investigación.

Desde el punto de vista práctico la investigación presenta soluciones a los problemas por los que actualmente atraviesa la empresa y lo hace mediante un procedimiento que representa una mejoría con respecto al anterior proceso que se venía empleando en la empresa. Esto impulsa a la empresa a la búsqueda de oportunidades, aprovechamiento de los recursos y efectividad en el desarrollo de las actividades, para disminuir los retrasos a fin de obtener satisfacción en los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Fernández, (2017) de la Universidad Nacional de La Plata, en Argentina, realizó un trabajo de grado el cual tuvo como título “El Compromiso Organizacional en los entes del sector público de la ciudad de Mendoza”, cuyo objetivo general fue “Analizar el compromiso organizacional de cinco entes del sector público de la ciudad de Mendoza” con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo, el cual trabajó con una población de doscientos veinte empleados de los cuales se escogieron veintidós miembros de esa organización como muestra, se aplicó el instrumento de la encuesta y se llegó a la conclusión de que la mayoría de los encuestados no poseía un alto grado de compromiso organizacional debido a los bajos sueldos que percibían.

La siguiente investigación la representa Rodríguez, (2016) de la Universidad de Antioquia, en Colombia, realizó una investigación sobre “Compromiso Organizacional de los empleados de la alcaldía de Medellín”, tuvo como objetivo general “Analizar el compromiso organizacional de los empleados de la alcaldía de Medellín para el año 2015”, con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo, el cual trabajó con una población de tres mil trescientas sesenta y dos personas, de los cuales se escogieron 35 como muestra, a quienes se aplicó el instrumento de la encuesta y se llegó a la conclusión de que existe un compromiso organizacional moderado en los empleados de esta alcaldía la cual se ve frecuentemente disminuido en ocasiones por los malos tratos de algunos directores que ocasionan que sus empleados se vuelvan rencorosos y no esmeren en sus labores.

Le sigue una investigación de Romero, (2017) de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, en Bolivia, realizó una investigación titulada “El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas”. El objetivo general fue “Analizar el compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas”, con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo. La población de investigación fueron 2100 trabajadores, siendo la muestra de 200 empleados, a quienes se aplicó el instrumento de la encuesta y se llegó a la conclusión de que los trabajadores mantienen un compromiso organizacional variable debido al también variable aporte institucional que consuetudinariamente yerran en las políticas aplicadas con los trabajadores haciendo que los mismos pierdan la fidelidad a la empresa.

2.1.2 Nacionales

Quispe, (2017) realizó una investigación denominada “La fidelidad laboral como parte del compromiso organizacional de los empleados del Instituto Nacional de Salud del Perú” tuvo como objetivo general “Exponer la importancia de la fidelidad laboral en la obtención de metas anuales en el Instituto Nacional de Salud del Perú”. El trabajo se realizó con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo, el cual trabajó con una población de cinco mil novecientos empleados, de los cuales se escogieron 100 como muestra, a quienes se aplicó el instrumento de Formato de Registro de Observación.

Se llegó a la conclusión de que existe un compromiso organizacional elevado por parte de los trabajadores de este instituto que va más allá del mero ingreso económico debido a que al tratarse de profesionales de la salud ponen su deber por encima de los ingresos monetarios. No se observó el mismo compromiso en algunos trabajadores del área administrativa quienes en ocasiones daban claros indicios de irresponsabilidad.

Flores, (2017) realizó una investigación denominada “El compromiso organizacional en la municipalidad de Trujillo” tuvo como objetivo general “Analizar el compromiso organizacional de los empleados de la municipalidad de Trujillo en el año 2016”. El trabajo se realizó con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo, el cual trabajó con una población de mil doscientos empleados, de los cuales se escogieron 120 como muestra, a quienes se aplicó el instrumento de encuesta, llegándose a la conclusión de que existe un compromiso organizacional intermitente, es decir, alternativamente pasa por moderado a alto.

Portilla, (2017), de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, con su trabajo titulado “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental” cuyo como objetivo general fue “Analizar la satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental en Chiclayo, año 2016”. El trabajo se realizó con un tipo de investigación de campo y de diseño descriptivo, con una población de 320 empleados, de los cuales se escogieron 30 como muestra. A los mismos se aplicó una encuesta, llegándose a la conclusión de que el compromiso organizacional de los trabajadores con su institución es elevado sólo a nivel de médicos y personal administrativo, pero poco en los cargos de trabajadores con sueldos más bajos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Compromiso Organizacional Según Autores

Según Hellriegel y colaboradores, (1999) el compromiso organizacional consiste “en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por:

- Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización,

- Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y,
- El deseo de pertenecer a la organización”.

Otra definición la dan Meyer y Allen citados por Arias, (2001) los cuales proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: Afectivo, de Continuidad y Normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Mientras, el compromiso inicial de los empleados con una organización está determinado en gran parte por las características individuales, como la personalidad y los valores; Así como también, si las experiencias de trabajo iniciales corresponden a las expectativas. Con el tiempo, el compromiso institucional tiende a fortalecerse porque las personas establecen vínculos más fuertes con la institución, y con sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos; con frecuencia la antigüedad en el trabajo brinda ventajas que tienden a crear actitudes de trabajo más positivas; las oportunidades en el mercado del trabajo disminuyen con la edad, provocando que los trabajadores se vinculen con más fuerza al empleo actual. Hellriegel y colaboradores, (1999).

Robbin y Judge (2013), entienden por compromiso con la organización como el “nivel en que un trabajador o colaborador se encuentra identificado con su centro de empleo o trabajo y contribuye a lograr sus objetivos para continuar siendo participe de su centro laboral”. (p. 75). En este sentido Robbin y Judge asumen el compromiso organizacional es un comportamiento donde se percibe comprometido y fidelizado con su centro de trabajo, además de mostrar un sentido de pertinencia y aceptación en su centro laboral, lo propiciará ciertas congruencias entre las metas y objetivos individuales con su organización, lo que generará un sentimiento de identificación de los trabajadores.

También, Davis y Newstrom (1999), sostienen esta teoría de que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los empleados con más años de servicio en una organización, que aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa, y quienes trabajan en un grupo de empleados comprometidos. Entonces la conjunción entre los valores y las creencias individuales, y la organización y el medio ambiente; así como la disponibilidad de oportunidades, alternativas, influyen sobre el grado de compromiso. Por lo tanto, las organizaciones pueden afectar el compromiso al influir en las características del trabajo y del empleado, son características importantes y bastante notorias". (Milkovich y Boudreau, 1997:120)

El comportamiento organizacional es definido por Gordon (1997) como "el conjunto de actos y actitudes de las personas en las organizaciones". Se dedica al estudio de los actos, sentimientos, comportamientos y actitudes que asumen las personas en sus lugares de trabajo y por tanto su tendencia es hacia el estudio de las relaciones humanas con sus percepciones de la realidad.

2.2.2 Reseña Histórica de Compromiso Organizacional

El compromiso organizativo es un tema que se viene estudiando desde hace varias décadas debido a la importancia que reviste para el mundo empresarial de hoy, aunque su influencia abarca a todo tipo de instituciones. Los estudios mejor organizados y ordenados cronológicamente provienen de:

- 1970 Schein
- 1977 Steers
- 1982 Mowday, Porter y Steers
- 1983 Morrow
- 1985 Reichers
- 1986 Griffin y Baternan
- 1987 Cotis y Summers
- 1990 Mathieu y Zajac

- 1991 Meyer y Allen

El hecho de que un trabajador pueda desarrollarse como persona a través del propio trabajo y encontrarse satisfecho con la ocupación que desempeña viene siendo objeto de preocupación no sólo de los estudiosos del comportamiento, sino de los propios dirigentes. Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Palma, citado por Hernández 2003). Guillen y Guil (2000), agrupan las conceptualizaciones de satisfacción laboral de la siguiente manera:

a) Como estado emocional. (Locke, 1976) la define como estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

b) Como actitud generalizada ante el trabajo. (Peiró, 1984) teniendo en cuenta que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental.

c) Como actitud afectiva. (Newstrom y Davis, 1993) distinguen dos modelos: Modelo unidimensional. Actitud hacia el trabajo en general. Modelo Multidimensional. Contempla distintos aspectos o dimensiones concretos del trabajo.

2.2.3 Características de Compromiso Organizacional

El estudio del comportamiento organizacional aporta muchas de las percepciones que tienen los directores de recursos humanos y que les enseñan cómo deben motivar al personal para este rinda de manera eficiente en sus labores pues apoya a realizar análisis de varias áreas de la organización; tales como, ayudar a los administradores a estudiar la conducta de los trabajadores, contribuye a comprender la complejidad en las relaciones interpersonales y a conocer la dinámica de las relaciones intergrupales.

En efecto, el campo del comportamiento organizacional intenta ayudar a los administradores a que entiendan mejor a las personas para que se puedan lograr mejoras en la productividad, satisfacción del cliente y una mejor posición competitiva a través de mejores prácticas administrativas. Así pues, los administradores deben estar en condiciones de obtener mejores resultados tanto de sus propias acciones como las de sus empleados. Además, puede servir a los miembros de la organización para comprender mejor las situaciones que enfrentan en el centro de trabajo, y encontrar la manera de modificar conductas que no estén funcionando eficazmente en la institución.

Y con mayor facilidad se podrá determinar las medidas adecuadas para mejorar la situación. De modo que, los principios del comportamiento organizacional desempeñan un papel esencial para evaluar y mejorar la eficacia organizacional. Por tal motivo, Davis y Newstrom (2001) señalan que es una disciplina científica cuya base de conocimientos se enriquece persistentemente con gran número de investigaciones y adelantos conceptuales. Pero, también es una ciencia aplicada, ya que la información y el conocimiento que se derivan de una investigación realizada en una organización puede extenderse a muchas otras.

No obstante, como advierte Gordon (1997), en el estudio del comportamiento organizacional es indispensable identificar si es una empresa local, regional, nacional, multinacional, puesto que cada organización tiene características propias que la distingue de las demás, por tanto, cuanto mejor se comprenda los motivos de las situaciones o problemas específicos de las organizaciones, tanto mejor se puede entender y responder a ello como se debe. Además, indica que el comportamiento organizacional opera a niveles individuales, grupales y organizacionales.

Por lo antes expuesto, Gordon Op cit, advierte que el comportamiento organizacional comparte con la mayoría de las ciencias cuatro metas: describir, comprender, predecir y controlar fenómenos.

- Describir sistemáticamente el modo en que actúan los trabajadores en las diversas condiciones del ámbito laboral.
- Comprender por qué los trabajadores se comportan de tal manera.
- Predecir la conducta futura de los trabajadores.
- Controlar ciertas actividades humanas en el trabajo.

Por consiguiente, una de las cualidades más fundamentales del comportamiento organizacional es su interdisciplinariedad, apoyándose de disciplinas de las ciencias sociales, tales como; la psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas. Su propósito consiste en aplicar todas las ideas de estas disciplinas que puedan contribuir a mejorar las relaciones entre las personas y las organizaciones.

2.2.4 Importancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel y colaboradores, 1999).

El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que, en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta. Arciniega (2002), menciona que los

estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador. Además, sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo. A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 1999).

2.2.5. Componentes de Compromiso Organizacional

Un elemento muy importante en el comportamiento organizacional es la percepción. Según Hellriegel y colaboradores (1999) “es el proceso de pensamiento en el que las personas reciben información a través de los cinco sentidos, la seleccionan, organizan e interpretan dándole un significado a la realidad.” Siguiendo con Hellriegel y colaboradores (1999) “la interpretación de los estímulos sensoriales que recibe una persona conducirá a una respuesta, ya sea manifiesta o encubierta o ambas.”

Por lo anterior, se considera que las diferencias de percepción ayudan a explicar por qué los trabajadores se comportan de manera distinta en la misma situación. De modo que perciben la misma

situación de manera independiente y las respuestas de comportamiento dependen en gran medida de esas percepciones, por lo tanto, de acuerdo con esta teoría la percepción es importante porque el comportamiento de la gente está basado en su percepción de la realidad.

2.2.6 Tipos de Compromiso Organizacional

- El compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los colaboradores identificados y fidelizados se muestran altivo de formar parte de su centro de trabajo.

- El compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, en relación los aspectos económicos (presupuestos, físicos, de salud mental) así como las bajas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

- El compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Surge la cuestión de cuál de las tres dimensiones del compromiso organizacional sería más conveniente desarrollar en los empleados de la institución. Arciniega (2002), explica que todo colaborador experimenta las tres dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis y al hacer una analogía de las olimpiadas, el grado sería oro para el afectivo; plata, para el normativo y bronce, para el continuo; esto porque en el compromiso afectivo el colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, y así se emociona al decir que trabaja para la institución o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares.

2.2.7 Factores y Dimensiones de Compromiso Organizacional

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

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva

sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel y colaboradores, 1999).

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación. Aquí se hace referencia, sin embargo, al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de esta. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema (Katz y Kahn, 1986).

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003). Según Sayazo (2004) “cuando el directivo empresarial se asume cómo un líder comprometido con el logro de sus intereses a través del establecimiento de un clima laboral sano inserta en sus colaboradores un sentimiento de satisfacción e igual

compromiso ya que colectivamente dirigen su accionar en la misma dirección.” (pág. 46)

2.2.8 Teorías y Modelos de Compromiso Organizacional

La palabra motivación proviene de la misma raíz etimológica que el verbo mover y se refiere a los estímulos que se aportan a alguien para que realice una acción. En palabras de Kossen, (1995) la motivación es “el impulso que genera el desplazamiento de una actitud hacia otra o de un comportamiento hacia otro distinto”.

Si bien, la mayoría de los psicólogos coinciden en que la motivación de las personas es un fenómeno que proviene del propio individuo, ello, no significa que en una organización deba prevalecer la indiferencia hacia este aspecto de sus miembros. Las instituciones y las organizaciones pueden hacer mucho para mantener a sus integrantes con buenos niveles de motivación. No obstante, se debe estar consciente de que no todas las personas reaccionan a los estímulos de la misma manera, como menciona Viktor Frankl (1991) la persona es capaz de escoger la actitud personal con la que enfrenta su realidad, es una decisión interna, por ello, la motivación viene del interior del individuo.

2.3 Definiciones Conceptuales

2.3.1 Compromiso Organizacional

Clima laboral. Según Guillén y Guil (2000) “es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”.

Comportamiento humano: Davis y Newstrom (2001), lo señalan como “el campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las

organizaciones con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización”.

Compromiso Organizacional: Para Hellriegel y colaboradores, (1999) es “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización”.

Satisfacción personal: Según, Robbins (1999) “se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo”.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El marco metodológico contiene los métodos que se han utilizado para ejecutar con éxito, paso a paso, la investigación de forma correcta, metódica y adaptada a las fases y secuencias actualizadas en materia de investigación. El mismo contiene el tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos para la obtención de la información sobre los sujetos de estudio y procedimientos para el análisis de los resultados.

Relata Balestrini (2006), que, en el Marco Metodológico, “se deberá presentar, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que permitirán obtener la información requerida en la investigación propuesta.” (pág. 126). Igualmente, Tamayo y Tamayo (2013) define científicamente la metodología como: “un procedimiento general para lograr de una manera precisa los objetivos de la investigación” (pág. 91).

3.1 Tipo y diseño de investigación

Aquí se expondrá la forma metodológica a emplearse en nuestro trabajo de investigación, así como los detalles estadísticos a emplear

3.1.1 Tipo y enfoque

De acuerdo a Murillo, citado en Vargas (2009) la investigación a desarrollar es de carácter aplicado ya que se va a desarrollar y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos para relacionarlos con el problema que nos estamos planteando a fin de generar nuevos conocimientos; en consecuencia, nuestro trabajo investigativo es de tipo aplicado y se relaciona con un enfoque cuantitativo y cualitativo.

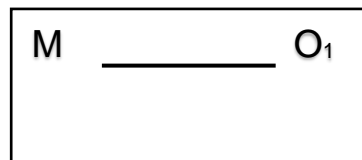
3.1.2 Nivel

La presente investigación es de tipo descriptivo, el cual según **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** ya que se va a señalar las principales características de los componentes de la muestra que serán analizadas, en base a las características de la variable en estudio.

3.1.3 Diseño de investigación

De acuerdo a los objetivos planteados en nuestro trabajo de investigación es de carácter no experimental de corte transversal; cuya finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento.

El esquema que representa el diseño es el siguiente:



Cuyo significado es:

O₁ = Medición de la variable compromiso organizacional

M = Participantes de la investigación

3.2. Población y muestra

El total de trabajadores que constituye la población son 50 trabajadores, hombres y mujeres, administrativos en una institución Pública 2019

En el caso de la muestra se consideró el 100%, ello señala que es una muestra censal debido a que todos los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019 fueron seleccionados para la investigación, según refiere Hernández, at (2010).

3.3. Identificación de variable

- **Compromiso organizacional:** Se considera como una relación establecida de identificación de tipo laboral, esta relación se fortalece en virtud de las demandas y expectativas del trabajador quien va a establecer este vínculo en base a una necesidad de afecto, por identificación o prioridad de mantenerse en la organización.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1

Identificación de variables

Variable	Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Compromiso organizacional	Se considera como una relación establecida de identificación de tipo laboral, esta relación se fortalece en virtud de las demandas y expectativas del trabajador quien va a establecer este vínculo en base a una necesidad de afecto, por identificación o prioridad de mantenerse en la organización.	Compromiso afectivo	<p>Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.</p> <p>Realmente siento los problemas de mi organización como propios.</p> <p>Esta organización significa mucho para mí.</p> <p>No me siento como “parte de la familia” en mi organización.</p> <p>No me siento parte de mi organización.</p> <p>No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.</p>	6,9,12,14 5,18	<p>Escala tipo Likert</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) Poco en desacuerdo</p> <p>(3) Desacuerdo</p> <p>(4) Ni acuerdo ni desacuerdo</p> <p>(5) Poco de acuerdo</p> <p>(6) Acuerdo</p> <p>(7) Totalmente de acuerdo</p>
		Compromiso de continuación	<p>Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</p> <p>Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p> <p>Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.</p>	1,3,4,5,16 17	

			Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas. Sería muy difícil de dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		
		Compromiso normativo	<p>Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización.</p> <p>Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.</p> <p>Esta organización merece mi lealtad.</p> <p>No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.</p> <p>No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.</p> <p>Le debo muchísimo a mi organización.</p>	2,7,8,10 11,13	

Fuente. Adaptado de Allen y Meyer, 1997.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se describen las técnicas a desarrollar, así como la descripción del instrumento de evaluación.

3.4.1 Técnicas de investigación

Se realizó el proceso de recojo de la información prioritaria para la investigación a través de la aplicación del cuestionario de compromiso organizacional a la totalidad de los trabajadores que componen la empresa.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El test psicológico empleado en la recolección de datos ha sido el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, que consta de 18 ítems, en escala de tipo Likert, cuyas puntuaciones es de 1 al 7; a los 4 ítems reversibles de les invierte la puntuación. Este instrumento fue adaptado al Perú por Argomedo (2013), realizando un estudio piloto de las características psicométricas del instrumento en los trabajadores civiles de una institución castrense de la ciudad de Lima, quien considero un alfa de Cronbach de 0.80. Además, Figueroa, C. (2016) también investiga corroborando la validez del instrumento, obteniendo una confiabilidad de 0.806.

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Ficha técnica

Nombre del Test	: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Nombre / Autores	: Meyer y Allen
Procedencia	: Estados Unidos
Particularidad	: Instrumento de conocimiento Psicológico : Obtener el Tipo de compromiso Organizacional que muestran los trabajadores con su centro de trabajo
Objetivo	
	: Comprende 3 componentes (Consta de 18 ítems)
Estructuración	Componente Afectivo = 6 ítems Componente de Continuidad = 6 ítems Componente Normativo = 6 ítems

Características Del Inventario

Escala tipo	: Likert
Respuestas	: No existen respuestas buenas ni malas
Administración	: Individual o colectiva
Tiempo	: Aproximadamente 15 min.
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
	: Alto
Niveles	Promedio Bajo
Edad	: 17 años en adelante.
Adaptado	: Argomedo (2013)
Validado	: Figueroa, C. (2016)

3.4.3 Adaptación de Baremos

En nuestro trabajo investigativo se realizó una adaptación de los Baremos a través del programa estadístico IBM SPSS, 22. Se determinaron los niveles de Alto, Promedio y Bajo para la prueba como también en las dimensiones afectiva, normativa y de continuidad, para su mejor calificación y el consiguiente análisis de la información.

Tabla N° 2

Baremos del test de Compromiso Organizacional

Baremos					
Percentiles	Total	Afectivo	Normativo	Continuidad	Niveles
5	57.0	17.1	17.1	17.1	BAJO
10	65.0	20.2	19.0	18.0	
15	73.3	23.3	23.0	19.0	
20	76.4	24.0	25.0	20.0	
25	78.5	26.0	26.0	22.0	
30	82.0	28.0	28.0	23.0	
35	83.0	29.0	30.0	23.7	PROMEDIO
40	86.0	31.0	31.0	24.0	
45	89.0	32.9	31.0	24.0	
50	90.0	35.0	32.0	25.0	
55	92.0	36.0	34.0	26.0	
60	95.0	36.0	34.0	27.0	
65	98.0	37.0	35.0	27.0	ALTO
70	99.0	37.4	36.0	28.0	
75	100.5	38.5	36.0	30.0	
80	102.0	39.0	37.0	31.0	
85	107.7	40.0	39.0	33.0	

90	109.0	41.0	41.0	34.8
95	115.0	42.0	42.0	36.9
99	123.2	42.0	42.0	41.6

Fuente: Elaboración propia.

Las tendencias estadísticas de confiabilidad para la adaptación de los baremos del test de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos en una institución Pública 2019 es la siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
0.8	19

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento de resultados

Después de haber recolectado toda la información con la aplicación del test psicológico se procedió a realizar los siguientes procedimientos:

Se procedió a procesar nuestra información, siendo codificada y transferida a base de datos automatizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2018).

- Se realizó la distribución de frecuencias en relación a los datos que se obtuvieron a través del instrumento.
- Finalmente se procedió a calcular los siguientes valores:

Valor Mínimo y Máximo

Media aritmética:

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

4.2. Presentación de resultados

Después de haber procesado los datos del instrumento psicológico a la muestra de trabajadores administrativos en una institución Pública se procede a describir los resultados en base a la variable y a sus respectivas dimensiones:

Tabla 3*Valores del Compromiso Organizacional*

Valores		Compromiso Global
N	Válido	50
Media		82.118
Mínimo		40.0
Máximo		120.0

En la presente tabla N° 3 se observa que, el Compromiso de los trabajadores, determina una media de 82.118 que corresponde a un nivel Alto. También se procesó un valor mínimo de 40 que equivale a un valor Bajo y un valor máximo de 120 que corresponde a una categoría Alta, observando que por lo menos uno de trabajadores se encontraría en una categoría baja y también un trabajador se ubica en una categoría alta en relación a su compromiso con su centro laboral.

Tabla 4*Estadísticos de la Dimensión - Compromiso Afectivo*

Valores		Dimensión Afectiva
N	Válido	50
Media		31.061
Mínimo		10.2
Máximo		41.0

De acuerdo a la descripción de la presente tabla, observamos los trabajadores de la institución pública muestran un valor medio de 31.061 que corresponden a un valor promedio. También se procesó un valor

mínimo de 10.2 el cual corresponde a un nivel Bajo y un valor máximo de 41 que se relaciona con un valor Alto, dando a conocer que al menos un trabajador se ubicaría en una categoría baja y por consiguiente un trabajador muestra un compromiso alto respecto a la dimensión relacionada a la afectividad.

Tabla 5

Estadísticos de la Dimensión - Compromiso Normativo

Valores		Dimensión Normativo
N	Válido	50
Media		28.190
Mínimo		11.0
Máximo		40.0

De acuerdo a la descripción de la presente tabla, observamos los trabajadores de la institución pública muestran un valor medio de 28.190, que corresponden a un valor promedio. También se procesó un valor mínimo de 11 el cual corresponde a un nivel Bajo y un valor máximo de 40 que se relaciona con un valor Alto, dando a conocer que al menos un trabajador se ubicaría en una categoría baja y por consiguiente un trabajador muestra un compromiso alto respecto a la dimensión relacionada a la normatividad.

Tabla 6*Estadísticos de la Dimensión - Compromiso de Continuidad*

Valores		Dimensión Continuidad
N	Válido	50
Media		23.352
Mínimo		10.0
Máximo		40.0

De acuerdo a la descripción de la presente tabla, observamos los trabajadores de la institución pública muestran un valor medio de 23.352, que corresponden a un valor promedio. También se procesó un valor mínimo de 10 el cual corresponde a un nivel Bajo y un valor máximo de 40 que se relaciona con un valor Alto, dando a conocer que al menos un trabajador se ubicaría en una categoría baja y por consiguiente un trabajador muestra un compromiso alto respecto a la dimensión relacionada a la continuidad.

Tabla 7*Valores Porcentuales – Compromiso organizacional nivel general*

Compromiso Organizacional			
		F	Valor Porcentual
Válido	Bajo	10	20
	Promedio	23	46
	Alto	17	34
	Total	50	100



Figura 1. Compromiso organizacional

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente. De la totalidad de los trabajadores públicos, un 34% de los trabajadores están comprometidos con su centro laboral a un nivel Alto. Así mismo un 20% de los trabajadores encuestados puntúan en un nivel bajo de compromiso, además el 46% de los trabajadores públicos reflejan un nivel Promedio de identificación con su centro laboral.

Tabla 8

Valores Porcentuales – Dimensión Afectiva

Compromiso Afectivo			
		F	Valor Porcentual
Válido	Bajo	20	40
	Promedio	19	38
	Alto	11	22
	Total	50	100



Figura 2. Dimensión afectiva

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente. De la totalidad de los trabajadores públicos, un 22% de los trabajadores están comprometidos con su centro laboral a un nivel Alto. Así mismo un 40% de los trabajadores encuestados puntúan en un nivel bajo de compromiso, además el 38% de los trabajadores públicos reflejan un nivel Promedio de identificación afectiva con su centro laboral.

Tabla 9*Valores Porcentuales – Dimensión Normativa*

		Compromiso Normativo	
		F	Valor Porcentual
Válido	Bajo	10	20
	Promedio	24	48
	Alto	16	32
	Total	50	100

**Figura 3.** Dimensión normativa

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente. De la totalidad de los trabajadores públicos, un 32% de los trabajadores están comprometidos con su centro laboral a un nivel Alto. Así mismo un 20% de los trabajadores encuestados puntúan en un nivel bajo de compromiso, además el 48% de los trabajadores públicos reflejan un nivel Promedio de identificación en relación a las normas de su centro laboral.

Tabla 10*Valores Porcentuales – Dimensión de continuidad*

Compromiso de Continuidad			
		F	Valor Porcentual
Válido	Bajo	19	38
	Promedio	22	44
	Alto	9	18
	Total	50	100

**Figura 4.** Dimensión de continuidad

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente. De la totalidad de los trabajadores públicos, un 18% de los trabajadores están comprometidos con su centro laboral a un nivel Alto. Así mismo un 38% de los trabajadores encuestados puntúan en un nivel bajo de compromiso, además el 44% de los trabajadores públicos reflejan un nivel Promedio de identificación en relación al proceso de continuidad en su centro laboral.

4.3 Análisis y Discusión de resultados

Al inicio de nuestro trabajo investigativo nos planeamos la interrogante de conocer cuál es el compromiso del trabajador que tiene con su centro de trabajo a nivel de una institución pública, ya que existen muchos factores que pueden determinar este compromiso con la organización. De acuerdo a los resultados encontrados como se detalla en la figura N° 1 un 34% de la totalidad de los trabajadores proyecta un nivel alto de compromiso a nivel general. También en ese mismo sentido un 46% de los trabajadores de la institución pública percibe un compromiso Promedio y finalmente un 20% del total de trabajadores percibe un compromiso laboral a un nivel Bajo; teniendo en cuenta estos resultados podemos visualizar que de la totalidad de los trabajadores muestran un compromiso con su institución laboral en un nivel promedio y alto, sin embargo, no es significativo, dado que existe un número considerable de trabajadores que tienen una percepción a un nivel bajo, lo que nos da a entender que los trabajadores están en desacuerdo con la percepción de los lineamientos y reglamentación de su centro laboral tomando una actitud de indiferencia; asimismo, los trabajadores que perciben un nivel Bajo, no perciben un adecuado proceso de fidelización y aceptación de las normas de su centro laboral.

De acuerdo a los resultados podemos apreciar que si bien existe un grupo de trabajadores que perciben un alto compromiso laboral, esto no sería tan relevante ya que muchos de los trabajadores también perciben un compromiso a nivel promedio

y bajo; si sumáramos los niveles bajo y promedio se alcanzaría un 66%; lo recomendable es que exista un buen nivel de compromiso hacia su centro laboral. Al respecto Robbin y Judge (2013) nos dan a conocer que el compromiso con su organización se entiende que el trabajador debe identificarse con su centro de trabajo, así como la visión que pueda tener de sus objetivos y metas que muestre un deseo de continuar laborando en su centro de trabajo. También lo percibe como una situación de fidelización y un sentimiento de pertenencia que el trabajador desarrolla en su trabajo.

Tomando en cuenta los objetivos específicos en relación a sus dimensiones del Compromiso Organizacional, tomando en cuenta la percepción de la dimensión del Compromiso Afectivo que de acuerdo a los hallazgos encontrados; en la figura 2 observamos que de la totalidad de los trabajadores públicos un 22% perciben un compromiso alto, asimismo según Allen y Meyer (1990) indican que “un firme compromiso afectivo, sucede cuando el trabajador lo desea y anhela”.

En relación a la dimensión de compromiso normativo de acuerdo a la descripción de la figura 3, se percibe que los trabajadores en un 32% que puntúan un nivel alto; lo que concuerda con lo planteado por Allen y Meyer (1990) que señalan que, “un sólido compromiso normativo, ocurre cuando el trabajador muestra la tendencia de hacer o estar”. Todo ello está vinculado con la percepción de experiencias relacionadas con el proceso de incorporación y desarrollo en su centro de trabajo. Este proceso sumado a su socialización permite tomar conciencia para presentar un adecuado compromiso normativo,

todo ello relacionado con su comportamiento ético en su centro de trabajo.

Con respecto a la percepción de la dimensión de compromiso de continuidad, de acuerdo a lo que se grafica en la figura 4 refleja que un 38% del total de los trabajadores percibe un 38% del nivel bajo, el 44% del nivel Promedio y 18% del nivel alto, reflejando que los niveles bajo y promedio son los más significativos y predominantes dentro de los trabajadores. Según Allen y Meyer (1990) propone que “un sólido compromiso de continuidad, ocurre cuando el trabajador lo necesita”. Además, **Becker** menciona en su teoría que el trabajador puede lograr un compromiso de continuidad laboral en forma voluntaria, y estaría motivado para realizar mayor esfuerzo, identificación y motivación para seguir laborando, igual estaría relacionado por el tipo de vínculo laboral donde realiza sus prestaciones laborales

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción del compromiso organizacional lo perciben una gran cantidad de trabajadores, así como en sus dimensiones de afectividad, normatividad y continuidad percibiendo un temor por el tipo de vínculo laboral que hace desestabilizar su continuidad en el centro de trabajo.

4.4. Conclusiones

- ✓ La percepción del compromiso en la organización a nivel general no hay una predominancia significativa ya que los resultados obtenidos muestran valores aproximativos en sus tres niveles de exploración. Si bien es cierto, existe el 34% en una categoría alta, un 46% en una categoría Promedio y 20 % en una categoría baja, no se percibe un dato significativo en los trabajadores de la institución pública encuestados existiendo un mayor porcentaje a nivel predominante el nivel promedio en los trabajadores de la empresa.
- ✓ En cuanto a dimensión de afectividad se determina que no existe un nivel significativo predominante, en razón que los hallazgos en las tres dimensiones reflejan puntuaciones semejantes. Resultando un 22% en una categoría alta, un 38% en una categoría promedio y 40% de los trabajadores en una categoría baja, siendo la mayor percepción de los trabajadores en un nivel promedio.
- ✓ Respecto a la dimensión normativa, la percepción laboral predominante en relación a los resultados muestra un 48% en un nivel promedio, un 32% en nivel Alto, y un 20% en un nivel bajo. En relación a la normatividad el nivel predominante es el nivel promedio, dentro de los trabajadores.
- ✓ En lo que respecta a la dimensión de continuidad la percepción laboral predominante en los trabajadores son similares en los dos niveles de exploración. De acuerdo a ello un 38% en una categoría baja, el 44% en una categoría promedio y 18% en una categoría alta, reflejando que

los niveles bajo y promedio son los más significativos y predominantes dentro del grupo de trabajadores.

4.5. Recomendaciones

- ✓ Elaborar una estrategia de mejora en el clima laboral para generar actitudes positivas en el trabajador que se reflejen posteriormente en un adecuado compromiso organizacional.
- ✓ Desarrollar dinámicas grupales de motivación e identificación laboral, reforzando los logros y cambios actitudinales en el trabajo, especialmente para el área afectiva y continuidad.
- ✓ Con respecto a las dimensiones de la afectividad y de Continuidad en el trabajo se debe implementar sesiones de dinámica grupal para mejorar el bienestar individual haciendo énfasis en el manejo emocional, el proceso comunicacional, creatividad y trabajo grupal para de esta manera permitir un mayor compromiso con su centro de trabajo.
- ✓ Propiciar una educación continua donde el trabajador conozca sus beneficios laborales, y la continuidad en el contrato laboral, para lograr mayor identificación con su centro de trabajo.
- ✓ Permitir que de acuerdo a la estructura de la empresa la comunicación sea a nivel horizontal, logrando una mejor percepción con los trabajadores.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA

Presentamos una propuesta de mejora teniendo en cuenta los hallazgos en el grupo de trabajadores y en consecuencia lograr una mejor percepción hacia su centro de trabajo y mejorar su fidelización que permita un mejor clima de los trabajadores en su centro laboral.

5.1. Nombre de la propuesta

**“Propuesta para el incremento y mejora de la identificación
laboral”.**

En base a los hallazgos encontrados, proponemos una propuesta de modificación hacia el compromiso laboral solicitando a la dirección de la empresa el apoyo para su desarrollo. De esta manera lograr cumplir con las recomendaciones realizadas.

5.2. Justificación de la Propuesta

En toda organización uno de los aspectos importantes asociado al clima organizacional es la situación del compromiso con su centro de trabajo y de qué manera los trabajadores puedan proyectar su comportamiento y actitudes para conocer cómo perciben a su organización en aspectos relacionados con la percepción de su seguridad en su trabajo, el desempeño laboral y el proceso de comunicación con sus compañeros de trabajo, así como las situaciones de tensión en el trabajo, los incentivos que pueda otorgar su centro de trabajo, así como los vínculos afectivos en la relación con sus compañeros de trabajo. La finalidad del programa es

mejorar su compromiso con la organización ya que existen diferentes factores comprometidos intra y extra laboral que son importantes identificarlos para superar los problemas que se presenten en la organización.

También es importante tener en cuenta las expectativas y visión que puedan tener en relación a su centro de trabajo y el proceso de identificación que irán alcanzando gradualmente

De acuerdo a todo ello se propone un programa que permita mejorar e incrementar el compromiso organizacional cuyos resultados se reflejen en el crecimiento de la organización. Además, va a repercutir en el incremento de su productividad y por consiguiente el bienestar de sus trabajadores.

Creemos que es importante proponer un programa de mejora e incluir la participación de sus trabajadores con la finalidad de lograr un reforzamiento de las interacciones empresa trabajador en base a la motivación, el perfil de cada trabajador y las competencias laborales que presente en beneficio del centro laboral.

5.3. Objetivos

Objetivo General

Mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa del sector público.

Objetivos Específicos

- Incrementar el nivel de empatía en los trabajadores y generar un comportamiento actitudinal adecuado hacia su centro de trabajo.
- Propugnar una tendencia al trabajo colaborativo a nivel grupal con la percepción de lograr un mayor compromiso con su centro de trabajo.

5.4. Dirigido

La propuesta esta direccionada a la participación de los trabajadores, comprende tres momentos donde se desarrollarán dinámicas para incrementar el compromiso con su centro de trabajo con un tiempo por sesión de 40 minutos formando grupos de 10 trabajadores, realizar las dinámicas y un plenario al final de cada sesión.

5.5. Mejora de comportamiento como meta final

Comportamiento a modificar: De acuerdo a las conclusiones de nuestro trabajo investigativo se observa que existen dificultades en el proceso del compromiso con su centro de trabajo, con mayor significación en las áreas afectiva y de continuidad. En base a estos comportamientos problemas está proyectado nuestra propuesta que permita al final mejorar la conducta de sus trabajadores

Objetivo final: A través de la aplicación de nuestra propuesta se pretende mejorar la conducta de comprometerse con su centro de trabajo en un 70%.

5.6. Método

La propuesta de mejoramiento se va a desarrollar de manera práctica, abarcando la totalidad de los trabajadores de la organización pública.

El desarrollo se realizará formando pequeños grupos de trabajadores mínimo de 10 trabajadores, al inicio se genera ejercicios motivacionales para estar predispuestos en la participación de la propuesta.

Con respecto a los materiales a desarrollar en cada sesión se desarrollará, dinámicas y se proyectará escenas visuales y videos que sirvan como modelo en la réplica de las ejecuciones prácticas.

5.7. Recursos

Humanos

- 2 Psicólogos
- Trabajadores

Materiales

- 300 hojas bond
- 50 lapiceros
- 50 lápices
- 20 vasos de plástico
- 20 ligas
- 10 corta papel
- 5 cartulinas
- 5 Rollos de papel higiénico

5.8. Cronograma y Desarrollo de la propuesta

Se detalla las secuencias y el tiempo de cada sesión de cómo se va a llevar a cabo la propuesta

5.8.1. Cronograma

Taller	Tiempo
Motivacional	40 min por clase
	2 clases por semana
	Total 8 sesiones
Desarrollo personalizado	40 min por clase
	2 clases por día
	Total 8 clases

5.8.2. Desarrollo de la propuesta

1. Taller de Motivacional

Objetivo General: Incrementar la conducta motivacional de los trabajadores fomentando una conducta positiva al centro de trabajo.

Motivación	
Objetivo	Incrementar la conducta motivacional de los trabajadores fomentando una conducta positiva al centro de trabajo.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de técnicas de grupo - Información de la conducta motivada
Estrategia	Metodología netamente practica
Recursos	Necesidad de: <ul style="list-style-type: none"> - 20 sillas - A ambiente iluminado - Proyector Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicólogo
Tiempo	40 aprox. minutos
Participantes	10 Trabajadores.

Desarrollo Motivacional

Actividad 1: Dinámica Como Soy

Para el desarrollo de la sesión haremos uso de cartulina y lapiceros para rotular de acuerdo a las instrucciones para todos los participantes.

Se instruye a los participantes que se sienten en el suelo en una postura cómoda (generalmente con las piernas flexionadas y cruzadas).

Cada trabajador anotará en una hoja tres debilidades o limitaciones que posea (y condicionen el desempeño); el dinamizador recogerá las hojas y las mezclará, volviéndolas a repartir.

Ahora todos vuelven a tener una hoja en las manos, pero con toda probabilidad no es la que han escrito: se leen en voz alta, “haciéndolas propias”, y a la vez el “poseedor” da ideas para mejorar o superar tales limitaciones.

Al acabar la rueda de lectura, se realiza una propuesta en común.

La comprobación de que todos tenemos cosas que mejorar, y el aporte de soluciones, funcionan como estrategias motivadoras.

Se concluye realizando las recomendaciones pertinentes en relación al compromiso con su centro de trabajo.

Actividad 2: El ovillo.

En esta dinámica los trabajadores se deben situar de pie formando un círculo.

Al primer trabajador al entrar en su participación se le dará un ovillo de lana; ésta tendrá que presentarse brevemente (nombre, puesto de trabajo, hobbies...) y cuando termine tendrá que lanzar el ovillo a otro de sus compañeros.

Así sucesivamente hasta que el ovillo pase por las manos de todos los trabajadores y se forme así una telaraña.

Cuando el último de los participantes haya concluido su presentación tendrá que repetir la del compañero anterior y devolverle la bola, y así progresivamente hasta que se deshaga la telaraña.

Esta dinámica tiene como objetivo romper el hielo entre compañeros y se fomenta la atención.

Actividad 3: “La Banca” (Duración 20 min)

Logro: Conocer la motivación intrínseca relacionada al ambiente laboral.

Desarrollo:

I. Se inicia dando instrucciones que se saluden con la mano izquierda, seguidamente se les realizara unas preguntas: ¿Por qué lo hicieron? La respuesta espera sería: "Porque usted nos lo dijo". "pidió por favor".

II. Después de escuchar las respuestas les decimos que presten atención a las indicaciones: ¿podrían hacerme el favor de levantarse y levantar sus asientos?

III. Se les indica que debajo de sus sillas existen unos billetes, si existe resistencia a levantarse les indicamos que en verdad debajo de las sillas hay billetes. Podemos señalar los billetes que se van percibiendo para motivar a que todos se levanten de sus sillas.

IV. Finalmente haremos una reflexión: ¿Por qué algunos trabajadores tenían resistencia para levantarse? ¿Qué ocurrió en una segunda vez que se les indico la instrucción? ¿Qué tipo de reforzador es el dinero?

Se resalta la importancia que en ocasiones el trabajador no realiza las conductas deseadas, sino está en función de la presencia de los reforzadores que pueda obtener.

Se va a hacer hincapié en la forma más fuerte para lograr que alguien haga algo, es que haga lo que realmente desea.

Finalmente se puede cerrar la sesión entonando una canción que se relacione con un compromiso de pertenencia a su centro de trabajo.

2. Sesión de Desarrollo Personal

Objetivo:

Incrementar las actitudes y comportamientos saludables a su centro de trabajo.

1. Comunicación	
Logro	Hacer un buen uso de los procesos comunicacionales para intercambiar los mensajes de una forma veloz y con comprensión del mensaje.
Dinámica	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo dinámico por grupos - Indicación de los conceptos a trabajar
Tipo	La sesión será esencialmente práctica, se formaran grupos simultáneos para una mayor participación.
Recursos	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> - 30 sillas - 3 Ambientes amplios y cómodos - 3 peluches - Proyector Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicólogo - Trabajadores
Tiempo	40 aprox. minutos
Participantes	10 trabajadores por grupo

Dinámica de comunicación

Actividad 1: Aprendiendo a conocerse (duración 20 minutos)

Logro: Aprender a integrarse.

Plan: El psicólogo realiza su presentación e instruye a los trabajadores a formarse en base a un círculo. Explica que hay reglas o normas que tienen que acatar cada trabajador va a coger un peluche el cual tiene un seudónimo de (“Pepe”), a continuación, cada trabajador realizara su presentación mencionando su nombre, edad, un pasatiempo y un cumplido a cerca de Pepe. Inmediatamente lo entregará al siguiente trabajador el peluche y se repetirá la misma dinámica, se continuará así sucesivamente hasta lograr la participación de todos los trabajadores se repetirá la misma dinámica, cada uno debe brindar el mismo cumplido que se le brindó al peluche Pepe.

Finalmente se realiza una retroalimentación de la sesión realizando algunas preguntas

: ¿De qué manera percibieron la dinámica? Inmediatamente se le indican que vuelvan a sentarse en su respectiva silla.

Materiales: Peluche

Recursos: Psicólogo trabajadores.

Actividad 2: ¿Asertividad? (30 minutos)

Logro: Fomentar la conducta asertiva o conductas agresivas

Sesión

I. En primer lugar el psicólogo leerá tres historias diferentes dando un tiempo prudencial para que los grupos de trabajadores reflexionen y luego puedan realizar sus comentarios y además poder relacionar con diversas situaciones vividas en el desarrollo de su vida de tal forma que puedan encontrar soluciones relacionadas a los problemas percibidos en su centro de trabajo.

- **No asertivo:** En un determinado momento mi sobrina sustrajo 300 soles de mi maletín, sin previo permiso, entonces no tenía dinero para salir a compartir con mis conocidos ya que lo había pensado con anticipación. Mi sobrina al parecer está habituada a mostrar esta inconducta, pero resulta imposible llamarle la atención por no pelear con mis familiares.
- **Agresividad:** En el centro laboral un amigo hacia una broma hacia mi persona, pero ese día yo mostraba un proceso gripal y tenía el cuerpo descompuesto tenía muchos dolores, fastidio y mi primera reacción fue de manera impulsiva ya que le increpe que era una persona inmadura, que siempre molestaba y tenía una actitud impertinente entonces procedí a retirarme de la oficina sin darle ningún momento para que se pueda rectificar.
- **Asertividad:** Estando de paseo en mi vehículo con una amiga, ella realiza una conducta de fumar, iba a sacar el cigarrillo y encenderlo, entonces en ese momento le solicite que no lo haga ya que tenía un resfriado y me incomodaba. Felizmente mi amiga tomo conciencia de lo que le dije y no persistió en su afán de fumar el cigarrillo.

II. El Psicólogo instruye realizar un comentario la conducta de cada uno de los participantes sobre las conductas que realizan en el transcurso de sus vidas laborales diariamente. Invitara al grupo a comentar sus respuestas y aplicar las enseñanzas en su trabajo.

3. Ser honesto

Logro	Ser consciente de la práctica de la honestidad en el desarrollo de nuestro trabajo, así como en la vida familiar.
Dinámica	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios en grupo - Comprensión de conceptos
Método	Dinámicas prácticas en grupos simultáneos .
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - 40 sillas - 2 Ambientes cómodos - Proyector - 40 hojas bond - 40 lapiceros <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicólogo - Trabajadores
Tiempo	40 minutos
Grupos	10 trabajadores

Honestidad

Actividad 1: El teléfono malogrado (Duración 20 minutos)

Logro: Incrementar la cohesión de los trabajadores y relacionarlos con la motivación y comunicación.

Plan: El psicólogo solicita a los trabajadores que deben tomar asiento formando un círculo. En primer lugar, se da inicio a la sesión donde el psicólogo pronuncia una determinada frase a un primer trabajador, quien debe transmitirlo en el oído a su compañero que se encuentra a la derecha en forma clara y con un todo fuerte de tal manera, de modo tal que los demás participantes no puedan escucharlo. El segundo trabajador debe comunicar el mensaje escuchado de la misma forma que lo escucho a un tercer compañero y así sucesivamente con todos los trabajadores. Al concluir con todos los trabajadores teniendo en cuenta la última frase del trabajador, se compara con la frase inicial que pronuncio el psicólogo.

Recursos: Psicólogo y trabajadores.

Actividad 2: Desconfianza en el grupo (30 minutos)

Propósito: Generar una toma de conciencia en los trabajadores acerca de los sentimientos de confianza o desconfianza relacionándolo con los temas anteriores y generar una mejor relación interpersonal.

Plan:

I. En primer lugar el psicólogo elige a cinco trabajadores que relaten un episodio que recuerden en su etapa infantil. Lo gracioso que estos relatos pueden ser verdaderos o no de acuerdo a los argumentos que se expresen cada trabajador describe sus comentarios solo deben tener en cuenta que no deben dar pistas para ser descubiertos.

II. En seguida los trabajadores tendrán una tarea de poder descubrir y los comentarios de sus compañeros son verdaderos o no, si desean pueden hacer anotaciones en una hoja.

III. Cuando se completan todas las historias, los trabajadores podrán realizar sus comentarios haciendo saber que comentarios eran verdaderos o falsos, podrán expresar cuantas veces han relatado mentiras. Puede llevarse un conteo de las historias verdaderas o falsas en una hoja de papel.

. El psicólogo hará un análisis y podrá discutir con los trabajadores las dificultades en el desarrollo de la dinámica realizada

IV. El psicólogo debe dar propuestas para lo aprendido en la sesión se pueda aplicar en su vida personal.

Materiales: hojas bond, lapiceros.

4. Ser solidario

Logro	Percibir la significación de la solidaridad en el trabajo y la repercusión en su vivencia personal.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas participativas - Capacitación
Desarrollo	La sesión será netamente practica que permita a los trabajadores asimilar las vivencias. Se desarrollara en ambientes simultáneos.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - 40 sillas - 2 Ambientes - Proyector - 8 cintas plásticas - 15 fichas de cartulina - 15 lentes <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1Psicologo - Trabajadores
Tiempo	40 minutos
Grupo	10 Trabajadores.

Ser solidario

Actividad 1: Hojas de papel de colores (20 minutos)

Logro: esta dinámica va a permitir promover y fortalecer el apoyo en el grupo de trabajadores.

Plan: En primer lugar, se forman grupos de 10 trabajadores, se les indica que se tomaran de las manos haciendo una rueda circular.

Seguidamente el psicólogo entregará una hoja de color y lo doblará de las puntas tratando de enrollarlos y así continuará con cada una de las hojas restantes de los integrantes de los trabajadores del grupo, el grupo que logre terminar de enrollar todas las hojas de sus integrantes será el ganador.

El psicólogo si cree conveniente puede repetir las veces que estime si es necesario de acuerdo a la predisposición de sus integrantes.

Materiales: Hojas de papel a colores

Recursos: Psicólogo, trabajadores.

Actividad 2: Lentes solidarios (30 minutos)

Logro: Otorgar un fortalecimiento sobre la percepción de cómo se da la solidaridad en el grupo de los trabajadores a través de su permanencia en su centro de trabajo.

Plan: En primer lugar, el psicólogo va a elegir a 5 trabajadores y le entregará una tarjeta donde está impreso la función o papel que debe desarrollar, en este sentido se les dará un tiempo prudencial para que cada uno de los trabajadores pueda preparar su rol a desempeñar y puedan ensayar o escenificar su rol y una vez que están preparados para dar por iniciado la dinámica. Cada uno de los trabajadores iniciara su presentación donde deben debatir las características de ser solidario, debiendo actuar según lo descrito en la tarjeta, una vez concluida la representación se realizará una discusión grupal de tal forma que cada uno debe dar su propio criterio, finalmente se realizara una posición final acerca de la solidaridad.

Materiales: Tarjetas, hojas de papel y lapiceros

Recurso: Psicólogo.

Reflexión: Antes de concluir con el ejercicio final de solidaridad se invita al grupo a visualizar un video acerca de la solidaridad y la influencia en el trabajo

5. Trabajo colaborativo

Logro	Otorgar información para crear un clima favorable en el trabajo.
Dinámica	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en grupo - Información sobre el caso
Plan	La dinámica grupal es netamente practico con la finalidad de generar un trabajo en equipo. Lo desarrollaremos en dos ambientes contiguos.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - 40 sillas - 2 Ambientes - Proyector - 5 Tarjetas - Lapiceros Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicólogo - Trabajadores
Tiempo	40 aprox. minutos
Trabajadores	10 Trabajadores.

Trabajo Grupal

Actividad 1: Gesticulación Grupal (20 minutos)

Logro: Se propone la posibilidad de actuar libremente, así como cada uno de los integrantes hablar de manera sincera y que favorezca a cada uno de los integrantes del grupo

Dinámica: En primer lugar, el psicólogo que dirige la reunión inicia formando grupo de 5 trabajadores formando 3 sub grupos e inicia la comunicación que cada grupo debe pensar en una frase o gesto que sirva para comunicar al grupo y que lo asuman como un gesto en común y de acuerdo a esta gesticulación o mímica lo asuman como simbolización para comunicarse en conjunto. El grupo que mejor lo represente será el ganador.

Recursos: Psicólogo y trabajadores.

Actividad 2 El juego de las posibilidades

Duración: 5-6 minutos.

Participantes: uno o varios grupos de 5 trabajadores.

Material: objetos al azar.

Reglas: Magnifico juego en equipo de 5 minutos de duración.

Entrega un objeto a una persona de cada equipo.

Tendrán que levantarse de uno en uno y demostrar cómo se usa el objeto en cuestión.

El resto del equipo tiene que adivinar lo que está haciendo el jugador que se ha levantado.

Este jugador no puede hablar y la demostración debe ser de ideas originales y quizá absurdas.

Objetivo: este ejercicio en equipo inspira la creatividad y la innovación personal

.

Actividad 3. Ganador/perdedor

Duración: 10 minutos.

Número de trabajadores: 2 personas o más.

Material necesario: ninguno.

Reglas: el jugador A le cuenta algo negativo de su vida al jugador B.

Puede ser un recuerdo personal o laboral, pero tiene que ser cierto.

El jugador A tendrá que hablar de la misma experiencia, pero centrándose únicamente en los aspectos positivos.

Después, el jugador B le ayudará a explorar el lado positivo de la experiencia negativa.

A continuación, los roles se cambian.

Objetivo: los participantes aprenden a reformular juntos las situaciones negativas en experiencias de aprendizaje.

Actividad 4 El globo aerostático como dinámica de trabajo en equipo

La toma de decisiones en grupo suele generar bastantes problemas, especialmente cuando nadie quiere dar su brazo a torcer.

Esta actividad plantea una situación límite que **obliga a los empleados a ponerse de acuerdo para sobrevivir.**

Deben figurarse que viajan en un globo aerostático y que son los únicos supervivientes de un cataclismo global.

En un momento dado, el globo comienza a perder aire y corre el riesgo de precipitarse.

¿Qué superviviente debe abandonar el globo?

Actividad 5 El equipo ideal

Uno de los tópicos de la prensa deportiva española es el de que todos llevamos un entrenador dentro de nosotros y sabemos mejor que nadie cómo construir el equipo perfecto.

Esta dinámica sirve para **trabajar la asunción de roles y el reparto de tareas y responsabilidades** dentro de los equipos.

Cada miembro del grupo debe anotar las tres cualidades que considera que lo definen mejor.

A continuación, escribe también las tres características que aprecia en cada uno de sus compañeros.

Completada esta fase, se ponen en común las cualidades de todos los miembros del equipo hasta **consensuar los tres rasgos que mejor definen a cada integrante**.

Con esta información, se reparte una serie de hipotéticas tareas dentro del grupo, asegurándose de que cada trabajador se encarga de aquellas para las que está más capacitado.

6. Comportamiento creativo

Logro	Propiciar comportamientos creativos en los trabajadores
Dinámica	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad grupal - Información grupal
Método	<p>Se desarrollará de una manera grupal y práctica, con la finalidad de comprender los mensajes a los trabajadores. Se elige dos ambientes contiguos.</p>
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - 40 sillas - 2 Ambientes - Proyector - 2 pelotas pequeñas - 10 pelotas de ping pong - 20 vasos de material plástico - 10 metros de hilo - 10 tijeras - 10 ligas <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Psicólogo - Trabajadores
Tiempo	40 aprox. minutos
Trabajadores	50 trabajadores.

Comportamiento creativo

Actividad 1: La pelota creativa (20 minutos)

Logro: Incrementar la creatividad en los trabajadores.

Desarrollo: en primer lugar, el psicólogo realiza una entrega de una pelota a cada uno de los trabajadores indicándoles que debe pasarla por ambas manos de cada uno de los trabajadores por un espacio de 20 segundos, una vez terminado el tiempo se vuelve a repetir esta vez disminuyendo el tiempo 10", 5", 3" y 2", de acuerdo a como se vaya desarrollando la sesión, se podrá observar que los participantes comenzaran a trabajar juntos para poder lograr el objetivo. Podríamos encontrar a trabajadores que podrían manifestar que no pueden desarrollar la tarea `se les observa y al final de la reunión se realizara un comentario sobre ello.

Materiales: Pelotas pequeñas

Recursos: Psicólogo

Trabajadores.

Actividad 2- Con otros ojos

- **Objetivo:**
 1. Desarrollar las capacidades dramáticas y comunicativas.
 2. Estimular la creatividad.
 3. Favorecer la desinhibición y distensión.
- **Tiempo:** 30 minutos aproximadamente. El tiempo va a variar en función del grado de participación de los trabajadores
- **Tamaño del grupo:** 10 trabajadores
- **Lugar:** espacio amplio, y ventilado.
- **Materiales necesarios:** dos grupos de cartas, una de tipo A y otra de B (explicadas a continuación).
- **Cartas A:** cada una de ellas enumerará una actividad distinta. Ejemplos: fregar los platos después de una comida familiar, volver a casa después del colegio/trabajo, un día de lluvia sin paraguas, el día que te dan las vacaciones, cuando te habla una persona que no entiendes, cuando tu equipo favorito pierde un gran premio...
- **Cartas B:** éstas indicarán el modo en el que se debe representar la acción. Ejemplos: cómico, lírico, triste, eufórico, escandaloso, asustado, emocionado, etc.

*Es importante que las cartas sean adaptadas al grupo y a la edad de los trabajadores.

- **Método:**
 1. El facilitador presenta el objetivo de la dinámica y motiva a los participantes para que se presten como voluntarios para la actividad.
 2. La persona que salga, en silencio, tomará una carta de cada montón y no se las enseñará a sus compañeros. Tendrá que representar la acción con el modo que le haya tocado.
 3. Sus compañeros, comentarán qué les ha parecido. Se hará una reflexión grupal de la situación, las emociones que nos evoca esa acción, si ésta se corresponde con el modo en el que lo ha realizado, etc.

- **Variante:** Podemos añadir cierta dificultad, dando la consigna de que no pueden hablar. Tendrán que hacerlo con mímica, con la dificultad añadida de que tienen que mostrar la emoción con la expresión facial y corporal. De esta manera, los compañeros deberán adivinar la situación y el modo.

Actividad 3- Nuestro propio mural

- **Objetivos:**

1. Fomentar el trabajo en equipo.
2. Estimular la imaginación y la creatividad.

- **Tiempo necesario:** alrededor de 30 minutos.

- **Tamaño del grupo:** 10 Trabajadores

- **Lugar:** espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar de manera conjunta.

- **Materiales necesarios:** cartulina o papel continuo (en función del tamaño del dibujo que queramos conseguir), pinturas (lápices, ceras, pintura de dedos...)

- **Metodo:**

1. La persona que dinamiza la dinámica explica qué actividad se va a llevar a cabo. Por ejemplo, vamos a pintar nuestro logotipo, un mural por un evento concreto o bien o bien, vamos a hacer un dibujo entre todos.
2. Después, reparte las pinturas y el papel. El tiempo para la ejecución puede estar establecido o bien, que la actividad acabe cuando hayan terminado.
3. Cuando hayan terminado, se pasa a un debate en grupo para evaluar el resultado final.

- **Variante 1:** la actividad debe realizarse en absoluto silencio, se les puede dejar unos minutos antes para que decidan qué quieren hacer y cómo van a organizarse.
- **Variante 2:** cada miembro va a hacer su parte por separado o bien, por subgrupos. Pasado el tiempo establecido, se ponen todas las partes en común y se pegan en el papel.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (2015). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Argentina: Editorial Guidance.
- Arias, F. (2016). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bateman, T. (2014). *Administración: Una ventaja competitiva*. México, DF.: Editorial MacGraw-Hill Latinoamericana.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Pearson.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Chicago: Editorial Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (2017). *Metodología de la Investigación Educativa*. Bogotá: Editorial Muralla.
- Cázares, T. (2014). *Técnicas actuales de investigación documental*. Mexico: Trillas.
- Enesco, I. y Del Olmo, C. (2015). *El trabajo en equipo en primaria. Aprendiendo entre iguales*. Madrid: Longman.
- Garrido, S. (2017). *Gestión de Empresas*. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Gómez Bravo, L. (1991). *Mejoramiento continuo de calidad y productividad herramientas y técnicas*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Gómez, F. (2016). *Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Caracas: Editorial Frigor.
- Gómez, L. (2017). *Mejoramiento continuo de calidad y productividad herramientas y técnicas*. Caracas: Editorial Corporación Andina de Fomento.
- Gonzalez. (2008). *Procesos Industriales*. Caracas: Panapo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGrawHill.
- Herrera, E. (2011). *Módulo de Metodología de Investigación*. Maturín: UDO.

- Porter, J. (1974). *Satisfacción en el Trabajo*. Houston: Documentos de la Jornada de Psicología Aplicada.
- Ramirez, T. (2009). *Como Hacer un Proyecto de Investigación* (Primera ed.). Caracas: Panapo.
- Rondón, J. (2018). *Actualidad en Metodología de la Investigación*. Caracas: Editorial Blogger.
- Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Zabala, A. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.

ANEXO 1.**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nombre: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

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

Ejemplo

Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

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

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

- 1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.
- 2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
- 3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.
- 6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
- 7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
- 8) Esta organización merece mi lealtad.
- 9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
- 10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
- 11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.
- 12) Esta organización significa mucho para mí.
-

13) Le debo muchísimo a mi organización.

14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.

15) No me siento parte de mi organización.

16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.

17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.

18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1089933014&lang=es&s=1&o=1291448426

turnitin Bachiller Heidy Yahayda Olano Rosales 4 de 8

Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso organizacional en trabajadores administrativos en una institución Pública 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: ~~Bachiller~~ Heidy Yahayda Olano Rosales

Lima - Perú

2019

Resumen de coincidencias

26 %

1	documents.mx Fuente de Internet	17 %
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	9 %

Página: 1 de 80 Número de palabras: 12957 Text-only Report High Resolution Activado

Bachiller Heidy Yahayda Olano Rosales

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	documents.mx Fuente de Internet	17%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	9%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1001 words

Excluir bibliografía

Apagado