

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO, AGOSTO - DICIEMBRE 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

MARIA EMILIA SUAREZ MURO

Chiclayo, 22 de enero de 2018

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES
DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO, AGOSTO - DICIEMBRE 2016**

Por

MARIA EMILIA SUAREZ MURO

**Presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de
Mogrovejo, para optar el Título de:**

Licenciado en Psicología

APROBADA POR

**Mgtr. Lizzeth Aimée García Flores
Presidente del Jurado**

**Dra. Marilia Sibebe Cortez Vidal
Secretaria del Jurado**

**Lic. Fiorella Melissa Velásquez Tuesta
Vocal del Jurado**

Chiclayo, 22 de enero de 2018

Índice

| | |
|---|----|
| Resumen | 4 |
| Introducción..... | 5 |
| Marco Referencial | 8 |
| Antecedentes | 8 |
| Marco teórico | 11 |
| Compromiso Organizacional | 11 |
| Dimensiones del compromiso organizacional | 12 |
| Compromiso afectivo..... | 12 |
| Compromiso de continuidad..... | 12 |
| Compromiso normativo..... | 13 |
| Beneficios del compromiso organizacional..... | 14 |
| Importancia del compromiso organizacional..... | 14 |
| Método..... | 16 |
| Diseño y tipo de investigación:..... | 16 |
| Población: | 16 |
| Criterios de selección..... | 16 |
| Criterios de inclusión..... | 16 |
| Criterios de exclusión..... | 16 |
| Criterios de eliminación..... | 16 |
| Procedimiento..... | 17 |
| Instrumento | 17 |
| Aspectos éticos | 18 |
| Procesamiento y análisis de datos..... | 18 |
| Resultados..... | 19 |
| Discusión | 23 |
| Conclusiones..... | 28 |
| Recomendaciones | 29 |
| Referencias | 30 |
| Apéndices | 33 |

Resumen

El compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, el cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar o no en el centro de trabajo. En la presente investigación, se planteó como objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo y como objetivos específicos identificar los niveles de compromiso por dimensiones y sexo. Se trabajó con 79 colaboradores de ambos sexos de dicha entidad, a quienes se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados evidenciaron que existe alto nivel de compromiso, además de altos niveles en las dimensiones de compromiso afectivo y normativo.

Palabras clave: compromiso organizacional, entidad pública.

Abstract

The Institutional commitment in the psychological state, which characterizes the relationship between a person and an organization, which present consequences regarding the decision of keeping or not the job.

In this research project, the main objective is to determine the level of commitment from the employees of a public institution of Chiclayo. The specific objective is to identify the level of institutional commitment by dimension and sex. The project was done with the collaboration of 79 workers from that institution, who answered the Meyer/Allen (1991) questionnaire.

The results showed that those is a high level of organizational commitment besides the high levels of affective commitment.

Key words: organizational commitment, public institution.

Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016

El conocimiento de compromiso organizacional permite identificar la situación actual en la que se encuentran los colaboradores en relación a cómo se perciben en su lugar de trabajo, de modo que en una organización todos los recursos son importantes, no obstante los recursos financieros, tecnológicos y materiales pueden llegar a ser competitivos dejando de lado el factor humano; por ello, las estrategias que se han de utilizar resultan ser esenciales si se quiere retener, mantener y fidelizar a cada colaborador, lo cual determinaría la relación entre la eficacia de estas personas y el logro de objetivos organizacionales.

Siendo que el éxito en una organización dependerá de una adecuada administración de los recursos humanos, dado que las personas son el único factor dinámico que tienen la inteligencia que vivifica y dirige cualquier organización (Chiavenato, 2001).

En tal sentido, los recursos humanos constituyen el elemento principal de cada organización y su administración eficaz se refleja a través de la responsabilidad de cada gerente en las distintas áreas funcionales. Por lo tanto, toda organización necesita cimentar su visión de cómo tratar los asuntos relacionados con las personas para obtener una perspectiva de recursos humanos que permita alcanzar el éxito profesional, resultando ser un largo proceso en el que se encuentran involucrados todos y así la organización estará orientada hacia la excelencia y competitividad. Es esencial que se reconozca que cada colaborador es el recurso más valioso del que disponen, pues se ve reflejado en la productividad a medida de cómo el colaborador se sienta identificado y muestre actitudes apropiadas en el cumplimiento y desempeño de sus diferentes funciones asignadas.

Becker (como se citó en Betanzos, Andrade & Paz, 2006) indica que una persona se compromete por una decisión individual y que conlleva a hacer inversiones como aportar su tiempo y esfuerzo, y dejarlo significaría perder todo. Si la persona se siente comprometida con la empresa por sus acciones o comportamientos extraordinarios en beneficio de la organización, aparece el compromiso.

De esta manera, la necesidad de revalorizar la relación de los colaboradores con su centro de trabajo surge a partir del conocimiento de aquellos vínculos o lazos que comprometen a identificarse y mantenerse cerca, además de sentirse involucrados con la organización, asegurando una mayor productividad y rendimiento.

Por ello, el compromiso organizacional es considerado como uno de los mejores indicadores de permanencia en el centro de trabajo, pues resulta interesante que en las organizaciones se considere no solamente en determinar el tipo, sino el nivel de compromiso que manifiestan los colaboradores, lo que daría la pauta para establecer cuál es el compromiso que se desea desarrollar (Arias, 2001).

La organización en la cual se realiza esta investigación, es una entidad de carácter público, la cual desarrolla diferentes actividades enfocadas al servicio social, con el objetivo de optimizar la ayuda a personas de bajos recursos, a través del apoyo y gestión en salud, educación y alimentación, especialmente a niños y mujeres que hayan sufrido de manera física, social y emocional. Además, tal organización sirve como referente en habilidades de programas sociales y actividades productivas, de manera eficiente e integrada, con sentido ético, moral y sensibilidad humana, basado en un enfoque de desarrollo humano integral.

Uno de sus principales objetivos institucionales es lograr una gestión moderna que permita el desarrollo de los planes y servicios, bajo criterios de racionalidad, fortalecimiento de capacidades, innovación tecnológica e integración de sus sistemas, procesos y procedimientos, proyectando una imagen positiva, confiable y transparente, por todo ello, la calidad de los colaboradores en un centro de trabajo, los conocimientos y habilidades, la satisfacción con sus cargos, la iniciativa, responsabilidad y entusiasmo para generar resultados esperados, repercuten con fuerza en la productividad, el nivel de servicio al cliente, la competitividad y la reputación que esta entidad desea alcanzar. En lo que se refiere al factor humano, el objetivo que está establecido y que se pretende alcanzar es ejercer un liderazgo participativo a través del trabajo en equipo, manteniendo la motivación del personal, al mismo tiempo mejorar la cultura de comunicación, permitiendo la transparencia en la gestión compartida entre todas las unidades orgánicas y así consolidar una cultura organizacional identificada con los fines sociales de dicha entidad.

Siendo así que, esta entidad cuenta con un área de recursos humanos orientada principalmente a los procesos administrativos y de gestión, además se desarrollan eventualmente actividades dirigidas al bienestar del personal, correspondientes a procedimientos y estrategias que busquen mantener y fortalecer de manera integral a todos los colaboradores, por lo que son pocas veces que se realiza evaluaciones dirigidas al personal, dejando de lado un punto importante, como son las competencias personales, trayendo como

consecuencia la falta de compromiso por la falta de conocimiento sobre las metas y motivaciones de cada colaborador y que se refleja en la personalidad de cada uno de ellos, dependiendo de las diferentes características personales como la edad, sexo, educación; lo cual influye en el desempeño y dedicación con la que laboran y en el compromiso que tengan con la organización.

En relación a los colaboradores, el compromiso que reflejan es a través de comportamientos relacionados a tener y ofrecer un buen trato, confianza y orgullo de pertenencia, además de poseer entusiasmo, constancia y perseverancia por realizar el trabajo o actividades, así como también esfuerzos adicionales, dispuestos a dar lo mejor de sí mismos porque se involucran diariamente en la tarea social, lo que demuestra su calidad humana, la lealtad hacia la institución y el espíritu de solidaridad que prevalece cuando se trata de apoyar a quien más lo necesita, sin embargo, también existe la falta de cooperación por parte de algunos de los colaboradores al mostrar cierta indiferencia o desentendimiento de las cosas que suceden, generando un ambiente de conflicto causando un retraso en las posteriores actividades o procesos que se deben cumplir, de tal modo, surge cierta incomodidad en el entorno laboral (comunicación personal, Jefe de Recursos Humanos, marzo 4 de 2016).

Por lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre 2016?

Considerando la poca implementación en actividades dirigidas al personal y las circunstancias expuestas anteriormente, resultó importante llevar a cabo un estudio, el cual tuvo como objetivo general determinar los niveles de compromiso organizacional, como también identificar los niveles de compromiso según las dimensiones y el sexo, siendo estos los objetivos específicos que se plantearon, con el propósito de dar a conocer la situación actual de los colaboradores en relación a la organización. Inclusive, servirá para conocimiento de los directivos y las jefaturas encargadas, quienes en base a ello, podrán supervisar acciones que estén encaminadas a optimizar el crecimiento de la empresa y el bienestar de todos. Del mismo modo, los resultados serán de mayor interés para la Unidad de Personal, pues podrán priorizar estrategias en beneficio de los colaboradores, reforzando el sentido de integración y fidelización hacia la entidad, asegurando el bienestar integral de cada colaborador y la calidad de los servicios que se ofrecen.

Marco Referencial

Antecedentes

Reyes (2016) desarrolló una investigación acerca de la relación entre compromiso organizacional y personalidad de los colaboradores de una empresa dedicada a la producción y comercialización de alimentos en la ciudad de Escuintla, Guatemala. El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, siendo 15 varones y 15 mujeres. De acuerdo a la variable de compromiso organizacional, los resultados evidenciaron que los colaboradores presentan un nivel alto de compromiso en las tres dimensiones.

Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010) investigaron acerca de la relación entre clima y compromiso organizacional de dos organizaciones públicas en la ciudad de Chile. La muestra estuvo conformada por 62 colaboradores de ambos sexos pertenecientes a ambas organizaciones. Se empleó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados relacionados a la variable de compromiso organizacional indicaron que varones y mujeres presentaron un nivel alto, esto se debe a que en las mujeres, el factor motivador es la presión por el trabajo y en los varones es el sentirse reconocidos por su trabajo.

Lorca (2010) desarrolló un estudio sobre la inestabilidad laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una clínica de la ciudad de Mendoza, Argentina. La población estuvo conformada por 29 colaboradores. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. En relación a la variable en estudio, los resultados indicaron que los colaboradores presentan un nivel promedio de compromiso organizacional, lo cual indica que existe una relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación, donde el empleado percibe algún costo asociado si deja la empresa.

Omar y Florencia (2008) desarrollaron una investigación cuyo objetivo principal fue determinar las relaciones entre el compromiso organizacional y los valores individuales en colaboradores de una empresa en Argentina. La muestra estuvo conformada por 205 colaboradores de ambos sexos. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. En relación a la variable en estudio, los resultados que se obtuvieron mostraron que existe un nivel alto de compromiso afectivo, un nivel medio de compromiso normativo y un nivel bajo de compromiso continuo.

Pedroza (2007) llevó a cabo un estudio el cual involucra a la variable de compromiso organizacional en colaboradores públicos de la ciudad de Caracas, Venezuela. La muestra fue de 207 colaboradores de una empresa de servicios públicos. Se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen & Smith. Los resultados que se obtuvieron determinaron que los colaboradores poseen un nivel promedio de compromiso hacia la organización. En relación a la dimensión de compromiso afectivo, los colaboradores presentan un nivel alto, lo cual indica que los colaboradores poseen un sentimiento de identificación con la organización, es decir, existe un equilibrio entre los valores personales y los que caracterizan a la empresa. De acuerdo al compromiso normativo, se encontró que los colaboradores presentan un nivel promedio, puesto que se mantiene un sentimiento de obligación con la organización en lo que a sus propios principios y valores morales se refiere; por último en la dimensión de compromiso de continuidad se encontró un nivel bajo.

Córdova (2005) elaboró un estudio acerca del compromiso organizacional en colaboradores contratados por empresas de trabajo temporal en la ciudad de Caracas, Venezuela. El objetivo principal fue determinar los niveles de compromiso organizacional que desarrollan los colaboradores. La muestra estuvo conformada por 131 colaboradores. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer, obteniéndose como resultado que el tipo de compromiso predominante es el afectivo, seguido del normativo, siendo de menor valor el compromiso continuo.

Marín (2003) realizó un estudio sobre el clima y compromiso organizacional de una empresa del sector petroquímico en la ciudad de Caracas, Venezuela. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa, siendo la muestra de 50 personas. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Los resultados obtenidos en relación a la variable de compromiso organizacional señalaron que los colaboradores poseen un nivel medio de compromiso refiriéndose a una relación intensa entre el colaborador y la organización. Además, según sexo, se observó niveles medios de compromiso tanto en varones y mujeres, como también en la dimensión de compromiso afectivo.

Alarcón y Dennise (2014) realizaron un estudio en relación a la satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa en la ciudad de Lima, Perú. La muestra estuvo compuesta por 136 colaboradores y el instrumento utilizado fue el cuestionario

de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Los resultados en cuanto al nivel de compromiso se observó que un porcentaje de 4% de los colaboradores posee un nivel bajo y que el 48% presenta porcentajes iguales en los niveles alto y moderado.

Vallejos (2014) realizó un estudio sobre la cultura y el compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes a la municipalidad del Centro Poblado de Miramar en la ciudad de Trujillo, Perú. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: el 50,56% de los colaboradores presenta un nivel promedio de compromiso afectivo, el 30% presenta un nivel promedio en la dimensión de compromiso de continuidad y por último el 38,33% presenta un nivel promedio en la dimensión de compromiso normativo.

Torres y Torres (2014) desarrollaron una investigación acerca de la relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de la ciudad de Lima, Perú. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. La muestra fue de 279 colaboradores, entre varones y mujeres; los resultados indicaron que las mujeres tuvieron altos puntajes, lo cual significa que el personal femenino presenta un nivel alto de compromiso organizacional.

García (2012) investigó acerca del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en un grupo dedicado a la importación de vehículos menores de la región norte en la ciudad de Chiclayo – Lambayeque, Perú. La población estuvo conformada por 84 colaboradores, 62 varones y 22 mujeres. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados relacionados a la variable en estudio corresponden a que el 50,6% de los colaboradores presentan un nivel promedio de compromiso organizacional.

Loli (2007) investigó acerca del compromiso organizacional en colaboradores de una universidad pública en la ciudad de Lima, Perú. La muestra estuvo conformada por 71 colaboradores no docentes. Se utilizó un cuestionario adaptado sobre la base del instrumento de Meyer y Allen. Los resultados indicaron que un 49% de las personas representa un nivel promedio de compromiso organizacional, seguido de un 26% que representa un nivel bajo y un 25% un nivel alto. Respecto a la variable sexo, el 50% de los varones y el 47,4% de las mujeres representan un nivel promedio de compromiso; sin embargo, el 21,2% de varones y el 36% de mujeres representan un nivel alto, por el contrario el 28% de varones y 15% de mujeres representan un nivel bajo.

Marco teórico

Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (como se citó en Flores & Rodríguez, 2006) indican que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar o no en la organización. Además propusieron una división del compromiso en tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo, así la naturaleza del compromiso es respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Para Davis y Newstrom (2002) el compromiso organizacional es “el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente en ella” (p.250). Así mismo, manifiesta que suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos.

En tal sentido, el compromiso organizacional, es la afinidad y vínculo que surge entre el colaborador con la organización, donde el colaborador es quien tiene la decisión de mantenerse activamente involucrado, ya sea de forma afectiva, conductual y normativa en seguir perteneciendo o no a su centro de trabajo.

Por otro lado, Meyer y Herscovith, (como se citó en Flores & Rodríguez, 2006) señalan que el compromiso organizacional es una fuerza que une al individuo a un curso de acción en relación a una meta de la organización y puede estar acompañado por diferentes formas de pensar que juegan un rol para dar forma al comportamiento.

Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) manifiestan que el compromiso organizacional es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción porque se aplica a toda la organización y no solo al trabajo, además, consiste en algo más estable que la satisfacción siendo poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien.

En esta misma dirección, Hellriegel y Slocum (2004) definen el compromiso organizacional como la intensidad de participación del colaborador y al mismo tiempo la identificación con la organización, todo ello se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la misma.

Por lo tanto, cabe destacar que el compromiso organizacional va más allá que una actitud y que es reflejada en toda la organización, además de que los colaboradores toman en cuenta las

metas y valores organizacionales que se han de cumplir en beneficio a seguir siendo parte de su centro de trabajo.

Dimensiones del compromiso organizacional

Compromiso afectivo.

Este tipo de compromiso se refiere a un fuerte vínculo del colaborador con la organización en base a la creencia y aceptación de los valores y metas organizacionales, así como también una continua actitud de seguir esforzándose a favor de la organización y sentirse miembro de ella (Mowday, Steers & Porter, 1979).

Además, es la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa reflejándose en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de la misma (Marín, 2003) como también de ciertas actitudes tales como hablar de ella en reuniones familiares o de amigos, del orgullo de ser parte de la organización al demostrar emoción al nombrar que labora en ella, alegría de que la organización pasa por un momento de éxito, por ende disfrutan de su permanencia en la organización, de manera que continúan porque así lo desean.

Cabe resaltar la importancia que tienen las diferentes experiencias de trabajo y la real impresión que se refleja cuando cada colaborador se da cuenta de los mensajes de elogios, haciéndolos sentir valorados e indispensables por el desempeño. De esta manera, este lazo afectivo se consolida cada vez más cuando su centro de trabajo los trata justamente, debido a la motivación y reconocimiento que la organización le brinda (Márquez, 2001).

Compromiso de continuidad.

Allen y Meyer (como se citó en Marín, 2003, p. 44) nos indican que este tipo de compromiso se desarrolla como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que reproduce el de abandonar la organización, puesto que el colaborador admita que existen estos costos, incrementando en él su apego a la organización, siendo un apego de carácter material.

Otro aspecto a considerar en esta dimensión, es la opción que tiene el colaborador de obtener otro tipo de trabajo con cualidades similares, en consecuencia, si percibe que esta oportunidad laboral externa es insuficiente y en vista de la necesidad existente, es ahí donde aumentará el compromiso por permanecer en la organización. En la misma dirección, Marín (2003), explica que el proceso de formación de este tipo de compromiso se basa en un análisis

de costo y beneficio, pues antes de tomar una decisión, el colaborador estimará los esfuerzos, sacrificios y beneficios recibidos hasta el momento, además de que evaluará los perjuicios que traerá para su familia si dejará el trabajo y al darse cuenta que las posibilidades concretas de hallar un nuevo empleo frente a las oportunidades disponibles en el contexto, son escasas, es entonces donde surge la inseguridad y por ello empieza a existir más apego hacia la empresa.

Compromiso normativo.

Es la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa, dicho sentimiento suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales, por tanto, la persona aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que lo contrate, por supuesto que la aplicación de este valor se debe aplicar en otros contextos de la vida de la persona (Marín, 2003). Los empleados con un fuerte compromiso normativo, continuarán en la organización porque se sienten obligados a ello, Allen y Meyer (como se citó en Marín, 2003, p. 46).

Por otra parte, la persona puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de retribución (obligación o deber) de seguir permaneciendo en el centro de trabajo, a causa de haber experimentado una sensación de deuda por haber existido la oportunidad o recompensa la cual habría sido profundamente valorada por el colaborador.

El compromiso normativo está asociado a un sentimiento de obligación o un sentido del deber moral de permanecer en la organización, porque es lo correcto, dicho sentimiento está caracterizado como un valor generalizado de la lealtad y el deber (Wiener, 1982), al estar influenciado por el hecho de recibir beneficios como: apoyo en momentos de enfermedad, permisos, capacitaciones o bonos, conducentes al deber de proporcionar una correspondencia, por ello se genera un sentido de permanencia del colaborador en la organización, por la sensación de deuda creada por ella.

De modo que, el colaborador buscará cumplir con su centro de trabajo, no solo por el hecho de una contratación laboral, sino por el hecho de creer que es lo correcto, de esta manera, el colaborador se enfocará en realizar las metas organizacionales, teniendo en cuenta la responsabilidad hacia los demás y permanecer en la organización porque siente que debe hacerlo.

Beneficios del compromiso organizacional

El compromiso es importante para la organización por las siguientes razones:

Los colaboradores con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño (Allen & Meyer, citado por Marín 2003).

Los colaboradores con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con su empresa (Allen & Meyer, citado por Marín 2003).

El compromiso organizacional se relaciona positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla (Allen & Meyer, citado por Marín 2003).

En la medida de que un colaborador se compromete con la organización, procura que su desempeño sea mejor, se involucrará cada vez más con las estrategias y decisiones de la organización realizando un mayor esfuerzo por la misma (Allen & Meyer, citado por Marín 2003).

Importancia del compromiso organizacional

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 colaboradores con su lugar de trabajo, si se consigue que ellos 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 (Claire & Bohrt, 2003).

Definición operacional de la variable e indicadores.

La variable compromiso organizacional es medida por el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) adaptado por López y Rugel (2012) cuya definición operacional se presenta en la tabla 1.

Tabla 1.

Definición operacional de Compromiso Organizacional, medida con el Cuestionario de Compromiso Organizacional Meyer y Allen (1991).

| | Definición Operacional | | |
|--|---------------------------|-------------------|---------------------|
| | Dimensiones | Indicadores | Niveles |
| Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización (Meyer & Allen, 1991). | Compromiso Afectivo | 1,2,3,4,5,6,7,8 | |
| | | ,9,10 | Bajo |
| | Compromiso de Continuidad | 11,12,13,14,15,16 | 1 - 33 |
| | | 17,18,19,20 | Promedio 34 – 69 |
| | Compromiso Normativo | 21,22,23,24,25 | Alto 70 - 99 |
| | | 5,26 | |

Método

Diseño y tipo de investigación: no experimental – descriptivo

Población: la población estuvo conformada por los colaboradores que pertenecen a una entidad pública, la cual realiza diferentes actividades enfocadas al servicio social a través del apoyo y gestión en salud, educación y alimentación, quienes se encuentran distribuidos en diferentes áreas, tales como: gerencia, secretaría, imagen institucional, unidad de personal, administración, tesorería, recaudación, patrimonio y obras sociales, asesoría legal, sub gerencia de bienestar social, informática, oficina de control interno y oficina de logística. Se trabajó con un total de 79 colaboradores, entre personal administrativo y jefaturas, siendo 53 mujeres y 21 varones.

Criterios de selección

Criterios de inclusión.

Colaboradores de una entidad pública de Chiclayo que se encuentren trabajando más de 6 meses y sean de ambos sexos.

Criterios de exclusión.

Colaboradores de una entidad pública de Chiclayo que se encuentren de comisión o realizando trabajos externos encargados por la organización.

Criterios de eliminación.

Pruebas en las que no hayan respondido o marcado doble respuesta en uno o más ítems.

Procedimiento

Se realizó la coordinación con la gerente de la entidad pública gestionándose la autorización para la evaluación y aplicación del instrumento. Luego, con el área de Unidad de Personal, se determinó la fecha, hora y lugar emitiéndose un comunicado en el cual se convocaba a una reunión con los colaboradores, indicándose que el proceso de evaluación iniciaría en horas de la mañana en el comedor institucional, lugar que se encontró en completo orden e higiene.

Llegado el día de la reunión, se inició con una exposición en la cual se explicaba los aspectos generales del estudio, así mismo se entregó una hoja informativa (Apéndice A) cuyo contenido se refería de manera más detallada y específica en lo que consistía la investigación; considerándose los siguientes principios éticos: el respeto hacia la propia persona, brindándose la información completa, clara y detallada de lo que trataba y pretendía el estudio, con el propósito de no exponer en riesgo la salud de los participantes ni de forma física o psicológica. Además, se contempló el principio de voluntariedad, con el cual, los participantes aceptaban libremente su participación, pudiendo retirarse si lo deseaban del estudio sin ningún perjuicio; también el principio de confidencialidad, en el que los participantes proporcionaron respuestas de manera personal puesto que los cuestionarios se diferenciaron por códigos asignados, permitiendo conocer los resultados de cada participante sin revelar la identidad. Por último se consideró el principio de autonomía, de forma que el participante tuviera la plena conciencia de la libertad de la cual goza para aceptar o no formar parte del estudio. Al término de su lectura, se hace entrega de los cuestionarios a cada colaborador, se dan las respectivas instrucciones de marcar individualmente y responder con sinceridad cada alternativa, asimismo se recalcó la libertad de poder realizar las preguntas necesarias, si fuera el caso, durante el proceso. El tiempo de aplicación fue de 15 a 20 minutos aproximadamente.

Instrumento

Para recolectar la información se empleó la técnica encuesta, aplicando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), el cual permite evaluar el nivel y tipo de compromiso que tienen los colaboradores en una organización, incluyendo las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, además de un nivel alto, medio y bajo por cada dimensión y a nivel general. Dicho cuestionario está conformado por 26 ítems con cinco alternativas de respuesta tipo likert que van desde “totalmente en

desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo” (Apéndice B). Su aplicación es para adultos, pudiendo ser individual o colectiva con un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente. En Perú, dicho cuestionario fue validado en la ciudad de Trujillo por López y Rugel (2012) en una población de 145 personas pertenecientes a una empresa. Además la validez se obtuvo a través del criterio de jueces, los cuales se basaron en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem. La confiabilidad hallada es de 0,88; además de un nivel de confiabilidad de 0,95 para la dimensión de compromiso afectivo; 0,93 para la dimensión de compromiso de continuidad y un nivel de confiabilidad de 0,87 en la dimensión de compromiso normativo.

Aspectos éticos

Primeramente, la investigación tomó en cuenta el respeto hacia la propia persona, por lo tanto se brinda una información completa, clara y detallada del estudio a realizarse, con el propósito de no exponer riesgo alguno en relación a la salud de los participantes ni de forma física o psicológica. Por ello, para asegurar que la presente investigación cumpliera con los principios éticos se elaboró una hoja informativa (Apéndice A) la cual fue otorgada a cada participante al iniciar el proceso de evaluación, dejando en claro los objetivos y lineamientos que se siguieron en el estudio.

En dicha hoja se contempló el principio de voluntariedad, con el cual, los participantes aceptaban libremente su participación, pudiendo retirarse del estudio sin ningún perjuicio; también el principio de confidencialidad, en el que los participantes proporcionaron la información de manera personal puesto que los cuestionarios se diferenciaron por códigos asignados, permitiendo conocer los resultados de cada participante sin revelar la identidad. Por último se consideró el principio de autonomía, de forma que el participante tuviera la plena conciencia de la libertad de la cual goza para aceptar o no formar parte del estudio.

Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los resultados obtenidos, los datos se registraron en una hoja electrónica de cálculo con el programa de Microsoft Excel (2010) y construir la base de datos.

Se calificaron los cuestionarios aplicados en base a los puntajes directos para determinar el nivel, así mismo para cada una de las dimensiones y dividir según el sexo.

Luego se hallaron las frecuencias absolutas de los porcentajes para responder a cada uno de los objetivos planteados. Para finalizar, se realizó el análisis descriptivo de los resultados, los cuales fueron organizados en figuras.

Resultados

Niveles de compromiso organizacional

Según el nivel de compromiso organizacional, el mayor porcentaje corresponde a un 66% de los colaboradores que presentan un nivel alto, lo cual indica que la mayoría de las personas se sienten comprometidas con el trabajo que desempeñan, se identifican y aceptan los valores y objetivos establecidos en su centro de labores, y por ende existe el deseo de continuar.

Niveles según dimensiones de compromiso organizacional

En relación a las dimensiones de compromiso organizacional, en la dimensión de compromiso afectivo, un 72% de colaboradores se encuentra en un nivel alto; es decir, los colaboradores se sienten comprometidos, se identifican con los valores y filosofía de la organización. Por otra parte, en la dimensión de compromiso normativo, se evidencia que un 54% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, esto indica que los colaboradores se sienten obligados a cumplir con las normas que establece la organización porque creen que es lo correcto y es su deber hacerlo. Finalmente, en la dimensión de compromiso de continuidad, se encontró que el 47% de los colaboradores representan un nivel promedio y alto, es decir que los colaboradores se sienten vinculados a la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla significaría perderlo todo (Ver figura 1).

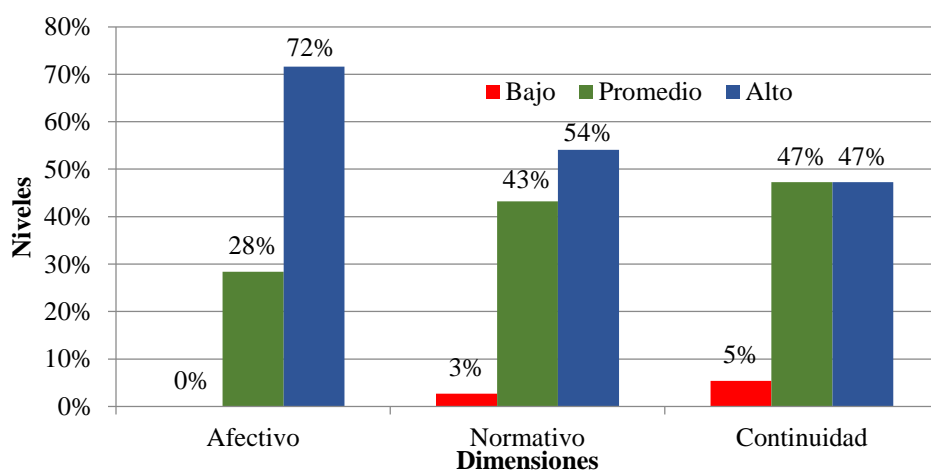


Figura 1. Niveles según dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

Nivel de compromiso organizacional según sexo

Se observa que el nivel de compromiso organizacional según sexo, tanto mujeres y varones presentan un nivel alto, siendo el 60% y el 81% respectivamente, lo cual significa que existe un fuerte vínculo de los colaboradores hacia su centro de trabajo, reflejando identificación e involucramiento con los valores, cultura y objetivos organizacionales (Ver figura 2).

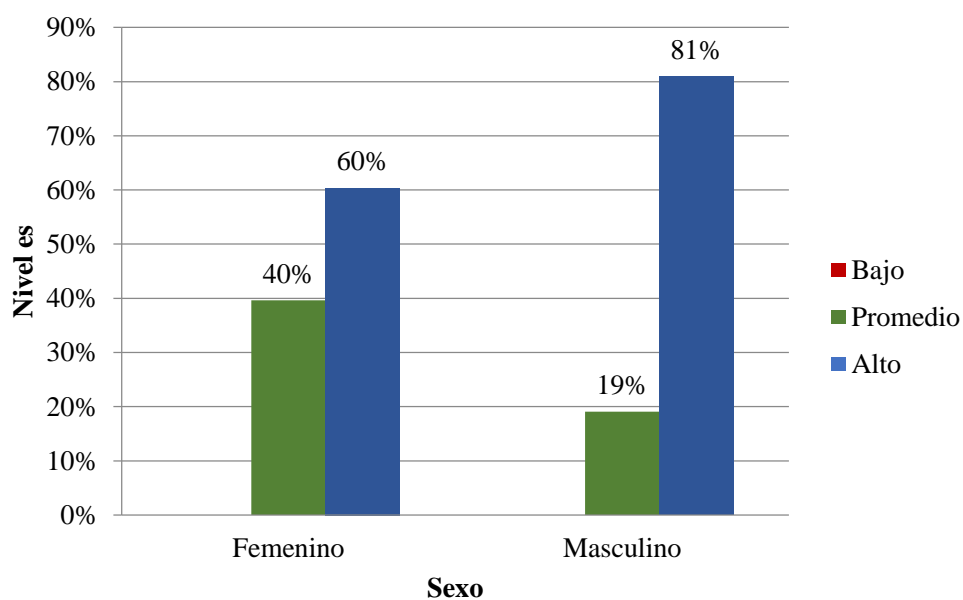


Figura 2. Nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo según sexo, agosto – diciembre 2016.

Niveles según dimensiones de compromiso organizacional en mujeres

En relación a las dimensiones de compromiso organizacional en mujeres, en la dimensión de compromiso afectivo, un 90% de colaboradoras se encuentra en un nivel alto; lo cual indica que las colaboradoras están comprometidas y se identifican con los valores y filosofía de la organización. Por otra parte, en la dimensión de compromiso normativo, se evidencia que existe un nivel alto, siendo representado por el 86% de las colaboradoras, quienes experimentan sentimientos de lealtad y cumplen con la organización porque creen que es lo correcto. Finalmente, en la dimensión de compromiso de continuidad, se encontró que el 76% representa un nivel alto, indicando que la mayor parte de las colaboradoras se sienten vinculadas a la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla significaría perderlo todo (Ver figura 3).

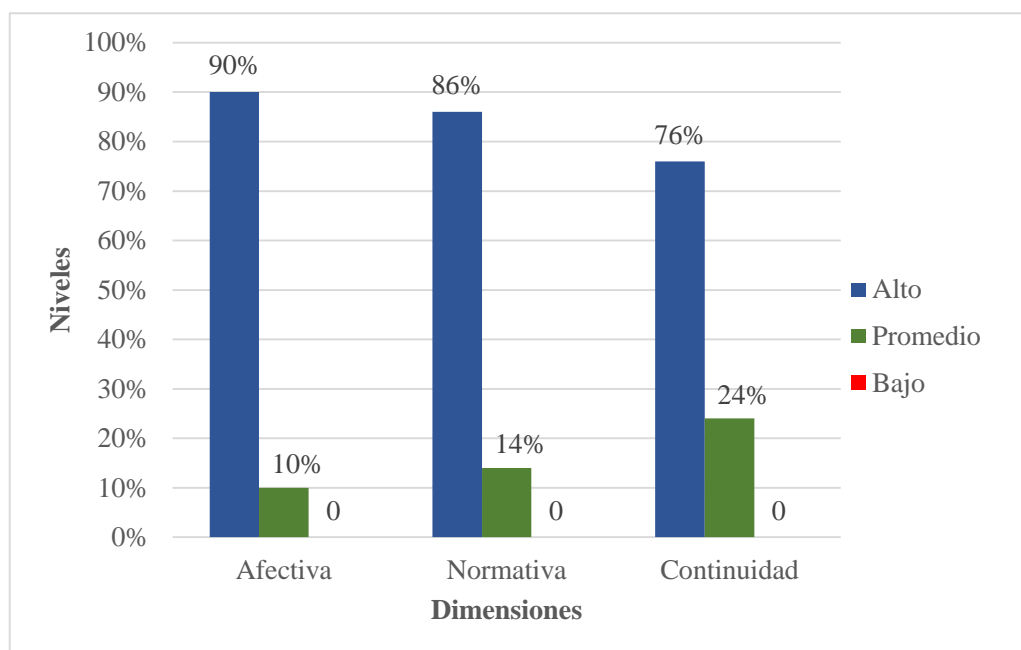


Figura 3. Niveles según dimensiones de compromiso organizacional en mujeres colaboradoras de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

Niveles según dimensiones de compromiso organizacional en varones

En relación a las dimensiones de compromiso organizacional en varones, en la dimensión de compromiso afectivo, el 89% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto; es decir, se identifican con los valores y filosofía de la organización. Por otra parte, en la dimensión de compromiso normativo, se evidencia que existe un nivel alto de un 66% que experimentan sentimientos de lealtad y cumplen con la organización porque creen que es lo correcto. Finalmente, en la dimensión de compromiso de continuidad, un 43% de colaboradores se encuentra en un nivel promedio seguido del 49% que representan un nivel alto, indicando que los colaboradores se sienten vinculados a la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla significaría perderlo todo (Ver figura 4).

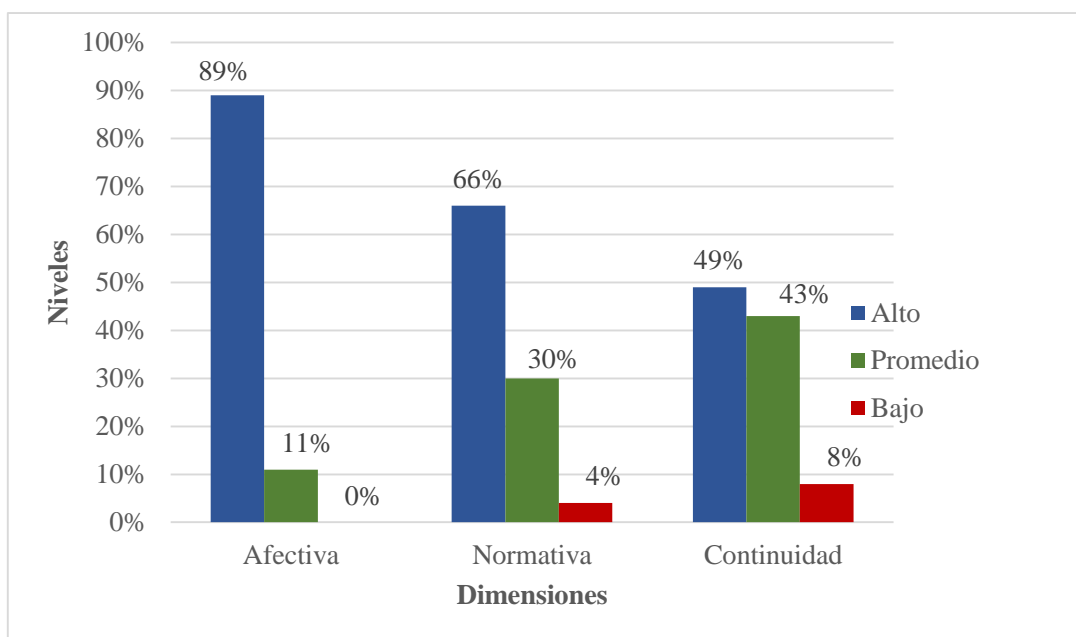


Figura 4. Niveles según dimensiones de compromiso organizacional en varones colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

Discusión

El objetivo general de la investigación es determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo. El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión de continuar o no en el centro de trabajo.

Con respecto a la variable de compromiso organizacional, de manera global, se manifiesta un mayor porcentaje de los colaboradores que presentan un nivel alto de compromiso, cuyo dato coincide con la investigación desarrollada por Alarcón y Dennise (2014) lo cual significa que estas personas se sienten comprometidas con el trabajo que desempeñan porque se identifican y aceptan los valores y objetivos organizacionales establecidos, y por ende existe el deseo de continuar, además de mostrar sentimientos de confianza, orgullo, entusiasmo y resistencia ante las dificultades que se presentan en la organización. Cabe destacar que en esta organización se desarrollan eventos en cuanto a festividades que se programan durante todo el año, tales como: aniversario de la organización, día del trabajo, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, fiestas navideñas, entre otras; generando encuentros de unión y confraternidad, además, este tipo de actividades es también una oportunidad para destacar al mejor colaborador o trabajador del mes, a través de un reconocimiento verbal o físico en público, utilizando palabras de felicitación y elogios explícitos por parte de los jefes; por otro lado, se toma en cuenta los onomásticos de cada colaborador, y se les envía tarjetas de felicitaciones, por lo que en algunas ocasiones es motivo para un significativo compartir cuando existe la oportunidad, todo esto hace que los colaboradores se sientan comprometidos porque disfrutan de su trabajo y se identifican con la organización al dar lo mejor de sí mismos y a seguir sobrepasando las expectativas depositadas en ellos, ese “algo más” es el compromiso. Todo ello, resulta ventajoso para la entidad, puesto que se mantendrá esa actitud comprometedora por parte de los colaboradores y—como afirmaron Claire y Bohrt (2003) que a través del compromiso, los colaboradores consolidan sus valores con la organización, creando una interacción hacia ella para asumir los retos de la empresa y lograr la excelencia de su labor. Por otro lado, resulta ser una de las ventajas puesto que dicha variable se relaciona de manera positiva con la asistencia al trabajo, contribuyendo a disminuir las ausencias de los colaboradores a la organización y el impacto negativo en las actividades programadas. (Allen y Meyer, 1997 citado por Marín 2003).

Con respecto a las dimensiones de compromiso organizacional, en relación a la dimensión de compromiso afectivo, se evidencia que existe una gran proporción de colaboradores que muestran un nivel alto en dicha dimensión, a la vez, este resultado concuerda con lo realizado por Omar y Florencia (2008), Pedroza (2007) y Córdova (2005) quienes también encontraron que los colaboradores poseen un nivel alto, esto significa una aceptación e identificación de los valores y la filosofía que la organización posee, percibiéndose un valor de congruencia individual y organizacional, es decir, existe un equilibrio entre los valores personales y los que caracterizan a dicha entidad, todo esto, por medio de comportamientos relacionados a una actitud de seguir esforzándose a favor de la entidad a través de una participación constante y de sentirse miembro de ella, de manera que continúan porque así lo desean. Además, este tipo de lazo emocional también se refleja en el desempeño de los colaboradores que identificados con la labor que desarrolla dicha entidad benéfica, se involucran diariamente en la tarea social sin importarles horas o días de trabajo, lo que demuestra su calidad humana, la lealtad hacia la institución y el espíritu de solidaridad que prevalece cuando se trata de apoyar a quien más lo necesita (niños, niñas, mujeres, ancianos en situaciones de necesidad) haciéndose la ayuda a modo de donaciones, entrega de víveres y alimentos de primera necesidad, atenciones médicas, en donde los colaboradores se organizan para poder auxiliar y brindar la ayuda necesaria. Este tipo de ayuda se gestiona con la colaboración y apoyo de todos. Tal como menciona Marín (2003) esto se refleja en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas y la preocupación cuando las cosas se tornan un poco difíciles en la organización. De esta manera, como señala Márquez (2001) este lazo afectivo se consolida cada vez más cuando su centro de trabajo los trata justamente, debido a la motivación y reconocimiento que la organización realiza, evidenciándose aquí la importancia que tiene el desarrollo de las actividades simbólicas en cuanto a festividades celebradas durante todo el año en donde hay muestras de elogio hacia los colaboradores, haciéndolos sentir valorados e indispensables por el desempeño.

En cuanto a la dimensión de compromiso normativo, se obtuvo que los colaboradores se encuentran en un nivel promedio, sin embargo, sobresale el nivel alto, tal resultado está acorde con el estudio de Omar y Florencia (2008) y Córdova (2005) esto se refiere a la existencia de un apto y apropiado sentimiento de lealtad hacia la organización, teniendo en cuenta que los colaboradores se sienten obligados a ello no solo por el hecho de manejar una contratación

laboral, sino por el hecho de cumplir con la organización creyendo que es lo correcto, además por haber experimentado una sensación de deuda al encontrarse la oportunidad o recompensa la cual es valorada por el colaborador. Tal como lo fundamentó Wiener (1982), dicho sentimiento está influenciado por el hecho de recibir beneficios como: permisos, apoyo en momentos de enfermedad o pérdida, vacaciones, lo cual no es ajeno para cualquier centro de trabajo, por lo que surge un estado de correspondencia, he ahí donde se origina un sentido de permanencia y apego de carácter material, además de considerar la responsabilidad con los demás y porque en varias ocasiones las normas, cultura y política de la organización están acorde con la de sus colaboradores. Sumado a estos argumentos, Marín (2003) afirma que este sentimiento de obligación de permanecer en el lugar de trabajo, suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en la persona desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales, por tanto, el individuo aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que lo contrate, además de que la aplicación de este valor es aplicado en los diferentes aspectos de la vida de la persona.

La última dimensión corresponde al compromiso de continuidad, en el cual se observa que predomina un nivel promedio y a la vez un nivel alto, dato que concuerda con las investigaciones de Córdova (2005) y Vallejos (2014) al encontrar que los colaboradores se encuentran en un nivel promedio, esto hace referencia a que los colaboradores se sientan vinculados a la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo, por lo que dejarla significaría perderlo todo, es decir que como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que produce el abandonar la organización y el colaborador admita que existen estos costos, se incrementará su vínculo hacia la organización, siendo un vínculo o apego de carácter material. Esto también se corrobora puesto que en dicha entidad, el personal laborando mantiene su permanencia debido a que en diversas ocasiones las oportunidades u ofertas laborales no se dan con frecuencia o no cumple con las expectativas deseadas por parte del colaborador y porque gran parte del grupo de colaboradores presenta algún tipo de responsabilidades familiares, académicas u obligaciones presupuestales, sumado a ello, también resalta el tiempo de servicio por parte de los colaboradores, pues algunos de ellos indicaron que iniciaron en esta organización por lo podría resultar ser un factor por el hecho de encontrarse en una situación de permanencia estable desde entonces, dicho argumento se basa además en la explicación dada por Marín (2003) quién hace referencia a que cuando el colaborador ve

limitadas las posibilidades laborales de conseguir otro trabajo similar, en base a un análisis de coste y beneficio, empieza a existir la incertidumbre o inseguridad, lo cual lleva a sentir más apego hacia el lugar de trabajo actual.

Finalmente, de modo general, se observó que tanto varones como mujeres obtuvieron niveles promedio, cuyo resultado coincide con Marín (2003), además de niveles altos de compromiso, este último dato guarda relación con el estudio realizado por Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010) siendo los resultados de Loli (2007) semejantes, puesto que el mayor porcentaje que él encontró fue de un 50% de varones y 47% de mujeres en un nivel promedio, seguido de un menor porcentaje en un nivel alto. En consecuencia, para ambos grupos, existe un alto compromiso y sólida relación de los colaboradores hacia la entidad, donde el colaborador es quien tiene la decisión de mantenerse activamente involucrado, ya sea de forma afectiva, conductual y normativa en seguir perteneciendo o no a su centro de trabajo, así como lo fundamenta Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) quienes afirman que el compromiso es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción porque se aplica a toda la organización y consiste en algo más estable y poco cambiante pese a los acontecimientos cotidianos.

Con respecto a las dimensiones de compromiso organizacional en las mujeres, se ha observado puntuaciones altas en las tres dimensiones de compromiso, lo cual nos indica que las mujeres, afectivamente se encuentran fuertemente vinculadas con la entidad al percibir una identificación y confianza en la organización, mostrando pasión y actitudes adecuadas a la hora de realizar las diferentes funciones porque perciben satisfacción y felicidad por el trabajo que realizan, disfrutan de su trabajo, además, en cuanto a la dimensión de compromiso normativo demuestran un intenso sentimiento de lealtad y deber hacia la organización en base a que se sienten obligadas a ello no solo por el hecho de manejar una contratación laboral, sino por el hecho de cumplir con la organización y porque creen que es lo correcto. En lo que se refiere a la dimensión de continuidad, las mujeres se sienten vinculadas a la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla significaría perderlo todo, esto se puede deber a que las mujeres al evaluar que las oportunidades u ofertas laborales no se dan con gran frecuencia, y al encontrarse con un trabajo estable, hace que se incremente el vínculo hacia la empresa. Esto también puede deberse a que la cantidad de mujeres es mayor a la de los varones y por ello se puntúa mayores puntuaciones en las tres dimensiones para las mujeres cuando se hace la comparación entre dimensiones.

En los varones, en cuanto a las dimensiones es similar al de las mujeres, puesto que en los varones también se han encontrado niveles altos en las tres dimensiones, seguido de un nivel promedio y bajo para la dimensión de compromiso normativo y de continuidad respectivamente.

Conclusiones

Los colaboradores presentaron nivel alto de compromiso organizacional.

Según las dimensiones de compromiso organizacional, los colaboradores se encuentran en un nivel alto de compromiso afectivo, seguido de las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad.

En relación al sexo, tanto varones como mujeres, alcanzaron niveles altos de compromiso organizacional.

Según las dimensiones de compromiso organizacional, las mujeres alcanzaron niveles altos en las tres dimensiones más que los varones.

Recomendaciones

Mantener el desarrollo de las actividades que se programen en fechas festivas, eventos o capacitaciones, incluyendo la participación de todos los colaboradores, con el propósito de seguir fomentando la integración y confraternidad de los mismos.

Continuar nuevas investigaciones en esta línea, teniendo en cuenta los aspectos demográficos (edad, nivel educativo, estado civil, cargo que desempeña, tiempo de servicio, etc.) con el fin de analizar los resultados en base a las generaciones y condiciones que presentan los colaboradores, pues se obtendrá un conocimiento más concreto y detallado de la variable en estudio.

Ampliar la investigación de las variables en estudio con otras variables como satisfacción laboral y clima organizacional, con la finalidad de ofrecer un panorama de estudio más amplio que cada día enriquezca nuevos canales de comunicación y mejoras para el entendimiento de todos.

Proponer proyectos y programas de capacitaciones en beneficio de los colaboradores y así proporcionar nuevas estrategias de interacción e ir fortaleciendo el compañerismo, amistad e integridad de cada colaborador, lo cual permitirá mejorar el desenvolvimiento en cada actividad de trabajo.

Referencias

- Andrade, P., Betanzos, N. y Paz, F. (marzo, 2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Arias, F. (enero-marzo, 2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*. 200. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm#ftn>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (julio, 2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y Edad. *Revista Panorama Socioeconómico*, 28(40). Recuperado de <http://www.panorama.utralca.cl/dentro/2010-jul/articulo7.pdf>
- Claire, M & Böhr, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu* 2(1). Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/revista.html>
- Córdova, C. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Flores, M. y Rodríguez, C. (2006). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ7181.pdf>
- García, A.R.G. (2012). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte*. (Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/469>
- Hellriegel, D., Slowm, J. & Woodman R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.). México D.F.: Thomson Editores.

- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Industrial Data*, 10 (2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>
- López, J. y Rugel, M. (2012). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Lorca, B. (2010). *Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada*. (Tesis de licenciatura, Mendoza, Argentina). Recuperado de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/84/tesis-1005-inestabilidadl.pdf
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Meyer, J y Allen, N. (1991). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. California: Sage Publications
- Omar, A & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e investigación en psicología*. 13 (2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>
- Pedroza, N. (2007). *Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas*. (Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela). Recuperad de <http://159.90.80.55/tesis/000144527.pdf>
- Reyes, L. (2016). *Relación entre compromiso laboral y personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la costa sur*. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Reyes-Liliana.pdf>
- Torres, M. & Torres, L. (enero-marzo, 2014). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista IIPSI*. 17 (1). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/8980/7849>
- Vallejos, LL. (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014*. (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/976/vallejasyopan_llin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wiener, Y. (1982). "*Commitment Organization. A Normative View*". Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-09-02612.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Hoja Informativa

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigador (a): María Emilia Suárez Muro

Título: Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

Fines del Estudio

Se le invita a participar en un estudio llamado: Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

El compromiso organizacional es la relación que surge entre una persona con su centro de labores a medida de que se encuentra trabajando.

Este trabajo de investigación es desarrollado por la investigadora de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para determinar el Nivel de Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

Procedimientos

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que tiene un tiempo de duración de 15 min aproximadamente.

Riesgos

No existen riesgos por participar en este estudio.

Beneficios

Se le informará de manera individual y confidencial los resultados que se obtengan de los test realizados mediante un correo electrónico.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Uso de la información a futuro

Los datos una vez procesados serán eliminados.

Confidencialidad

La información que se recoja será confidencial. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

Derechos del participante

Si usted no decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a María Emilia: 937747764.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

Apéndice B
CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL



Sexo: M () F ()

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado y marque con una aspa (X) la alternativa que para usted sea la más conveniente.

Por favor, responda con sinceridad y recuerde que es anónima. No existen respuestas buenas ni malas.

Gracias.

Totalmente en desacuerdo (TD)

En desacuerdo (D)

Ni de acuerdo ni desacuerdo (N)

De acuerdo (A)

Totalmente de acuerdo (TA)

| Nº | Ítems | TD | D | N | A | TA |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1 | Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia. | | | | | |
| 2 | Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización. | | | | | |
| 3 | Me siento emocionalmente vinculado con esta organización. | | | | | |
| 4 | Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización. | | | | | |
| 5 | Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte. | | | | | |
| 6 | Realmente siento los problemas de la organización como propios. | | | | | |
| 7 | Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo. | | | | | |
| 8 | Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización. | | | | | |
| 9 | Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. | | | | | |
| 10 | Este trabajo, es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida. | | | | | |
| 11 | Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización. | | | | | |
| 12 | Siento que si en menos costos incurre la organización, yo me podría beneficiar más. | | | | | |
| 13 | Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo. | | | | | |
| 14 | Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. | | | | | |
| 15 | Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias. | | | | | |
| 16 | Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora. | | | | | |
| 17 | Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos. | | | | | |
| 18 | En estos momentos sería muy difícil para mí dejar la organización, incluso si lo deseara. | | | | | |
| 19 | Permanezco actualmente en esta organización, lo necesito y lo deseo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 20 | Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de esta organización. | | | | | |
| 21 | Aunque no fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización. | | | | | |
| 22 | Al demostrar al profesional que hay en mí, podría cambiar mi situación de empleado temporal. | | | | | |
| 23 | Me sentiría culpable si renunciaría a la organización en este momento. | | | | | |
| 24 | Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto. | | | | | |
| 25 | Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría quedarme en esta organización. | | | | | |
| 26 | No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella. | | | | | |