

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
TANIA ROSSANA ORDINOLA ADRIANZEN

ASESOR
VALICHA CUADRA MORALES
<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Chiclayo, 2020

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
ENTRETENIMIENTO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019**

PRESENTADA POR:
TANIA ROSSANA ORDINOLA ADRIANZEN

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rocío Saavedra Yorente
PRESIDENTE

Jessica Karín Solano Cavero
SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por estar siempre en mi camino, ser el inspirador y darme fuerzas, para culminar en esta etapa de mi vida.

A mi Hija y a mi Madre quienes son lo más importante en mi vida ya que gracias a ellos soy lo que soy ofreciéndome su comprensión además de haberme brindado su fortaleza para seguir con mis objetivos.

A mi familia y pareja ya que estuvieron siempre presentes, brindándome apoyo moral en esta etapa de mi vida.

A todas las aquellas personas que de otra manera han contribuido para el logro de esta investigación.

Agradecimientos

A DIOS, por ser mi guía incondicional, por fortalecerme e iluminarme para seguir adelante en mis objetivos.

A MI HIJA, por ser mi esfuerzo y mi apoyo moral, y estar a mi lado animándome siempre para seguir adelante y alcanzar mis objetivos.

A MIS FAMILIARES, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado, creyendo en mí en todo momento y no dudaron de mis capacidades y habilidades.

A LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Por prepararme para un futuro competitivo y por brindarme los conocimientos necesarios que me han permitido crecer a nivel profesional y personal a lo largo de mi carrera

A mi profesor Willy Anaya Morales y a mi asesora Valicha Cuadra, por su paciencia y su dedicación, por proporcionarme los conocimientos necesarios para desarrollar esta investigación; por lo que el éxito de esta también le pertenece.

A la Empresa y administradores por brindarme el apoyo para poder realizar esta investigación y ayudar al cumplimiento de una de mis metas propuestas.

Resumen

Esta investigación titulada “Compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019”, donde se formuló la siguiente problemática ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019?, para ello se propuso como objetivo del presente estudio Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, teniendo como objetivos específicos: Identificar el nivel de compromiso afectivo, compromiso continuo y el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por os 49 colaboradores de la empresa Mas Diversión, a quienes se les aplicó un cuestionario validado, que midió el compromiso organizacional, analizando las dimensiones y estructurado con la escala de Likert.

Los resultados demostraron que las dimensiones fueron valoradas de forma adecuada según los resultados siguientes: el nivel de compromiso afectivo fue bajo con el 41.9% de los resultados, mientras que el nivel de compromiso normativo fue también bajo con el 42.4% y por último el nivel de compromiso continuo fue bajo con el 42.4% de los resultados. De acuerdo a lo mencionado se pudo concluir que aceptando la hipótesis de la investigación que fue que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, es bajo.

Palabras claves: compromiso organizacional, colaboradores.

Abstract

This research entitled "Organizational commitment of employees of an entertainment company in the city of Chiclayo 2019", where the following problem was formulated: What is the level of organizational commitment of employees of an entertainment company in the city of Chiclayo 2019 For this purpose, the objective of this study was to determine the level of organizational commitment of employees of an entertainment company in the city of Chiclayo 2019, having as specific objectives: Identify the level of affective commitment, continuous commitment and the level of normative commitment of the collaborators of an entertainment company of the city of Chiclayo 2019. A methodology of quantitative approach with a non-experimental design of a descriptive level was used. The sample consisted of 49 collaborators of the company Mas Diversión, to whom a validated questionnaire was applied, which measured the organizational commitment, analyzing the dimensions and structured with the Likert scale.

The results showed that the dimensions were adequately valued according to the following results: the level of affective commitment was low with 41.9% of the results, while the level of normative commitment was also low with 42.4% and finally the level of continuous commitment was low with 42.4% of the results. According to the aforementioned, it could be concluded that accepting the research hypothesis was that the level of organizational commitment of the employees of an entertainment company in the city of Chiclayo 2019 is low.

Keywords: organizational commitment, collaborators.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
I. Introducción	10
II. Marco Teórico	13
2.1. Antecedentes del problema.....	13
2.2. Bases teórico científicas	17
III. Metodología	26
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	26
3.2. Diseño de investigación.....	26
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Criterios de selección.....	27
3.5. Operacionalización de variables	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7. Procedimientos	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Matriz de consistencia	29
3.10. Consideraciones éticas	31
III. Resultados	32
IV. Discusión.....	39
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones.....	42
VII. Referencias Bibliográficas.....	43
VIII. Anexos.....	46

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	28
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	30
Tabla 3. Datos sociodemográficos	32
Tabla 4. Confiabilidad por dimensiones.....	32
Tabla 5. Compromiso afectivo por porcentajes.....	33
Tabla 6. Compromiso continuo por porcentajes	34
Tabla 7. Compromiso normativo por porcentajes	36
Tabla 8. Compromiso organizacional por porcentajes	37
Tabla 9. Compromiso afectivo por medias	48
Tabla 10. Compromiso continuo por medias	49
Tabla 11. Compromiso normativo por medias	50
Tabla 12. Compromiso organizacional por medias	51

Lista de figuras

Figura 1. Compromiso afectivo por medias	33
Figura 2. Compromiso continuo por porcentajes	35
Figura 3. Compromiso normativo	36
Figura 4. Compromiso organizacional por porcentajes	37
Figura 5. Figura radial del compromiso organizacional	38
Figura 6. Compromiso afectivo por medias	48
Figura 7. Compromiso continuo por medias	49
Figura 8. Compromiso normativo por medias	50
Figura 9. Compromiso organizacional	51

I. Introducción

Actualmente el compromiso organizacional es parte fundamental para que las organizaciones cumplan con los objetivos propuestos, los factores fundamentales son el salario y el clima organizacional adecuado, con ellos se mantendrá felices a los colaboradores, sin embargo muchos empleados en Colombia, tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, ya que las empresas no emplean estrategias para aumentar el compromiso y la productividad del colaborador, entre las estrategias que utilizan las empresa colombianas están las de inclusión, liderazgo, motivación y el más importante el equilibrio entre vida y trabajo, para el trabajador es descubrir nuevos destinos y experiencias, así como para compartir con amigos y familia (Scarpetta, 2018).

En México, está claro que todavía falta compromiso organizacional, porque existen empresas que experimentan situaciones donde los empleados no tienen identidad con la organización, porque las funciones que realizan estos trabajadores no son productivas, y se conforman netamente a cumplir su trabajo y no dan todo el potencial de sus conocimientos y habilidades para poder cumplir con los objetivos de la empresa de forma efectiva y eficiente. Asimismo, la evaluación de las proporciones de compromiso organizacional está totalmente asociada con la cultura de trabajo, que se resuelve a través de este sistema de participación emocional y académica que afecta a los colaboradores para realizar mejor sus funciones y labores (Hernández, 2017).

En Perú, el grado de compromiso organizacional de los colaboradores en las organizaciones tiene un impacto decisivo en el desenvolvimiento de sus actividades; haciendo que los niveles de eficiencia se incrementen. En Perú es probable que tenga la tasa más elevada, a pesar del hecho de que hay diferentes naciones en que tienen un rango entre 85% y 86%, ya que los factores principales que impulsan al grado de compromiso organizacional, son las oportunidades para el desarrollo y capacitación, el liderazgo de los gerentes de las organizaciones, la compensación y el reconocimiento que reciben, entre otros. En consecuencia, numerosas organizaciones intentan mejorar el compromiso organizacional de sus colaboradores, creando actividades en aquellas mediciones que impulsan el compromiso del colaborador (Manzaneda, 2016).

El compromiso organizacional se percibe como el deber de lealtad por el cual el colaborador debe permanecer en la empresa, por razones desconocidas o por varias razones esto no ocurre en las diferentes asociaciones, ya que el 87% de los administradores muestra que la falta de compromiso es uno de los problemas más importantes que enfrentan las empresas, lo que se convierte en una falta de cultura de trabajo. Del mismo modo, se acentúa que las organizaciones tienen una ausencia del manejo de actividades que les permite moldear una personalidad, brindando a los trabajadores el sentimiento de necesidad de tener un lugar en la empresa (Deloitte Perú, 2015).

La empresa en estudio se dedica al rubro de tragamonedas, encargada de brindar servicio de entretenimiento, pertenece a un consorcio que cuenta con diferentes salas ya sea en el interior y exterior del país, entre las principales se encuentran ubicadas en el departamento de Lambayeque, localizadas 2 salas en Chiclayo y 1 en Lambayeque, esta organización cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de mejora de los empleados y brinda a los empleados con beneficios laborales correspondientes por ley. Sin embargo se ha evidenciado que varios colaboradores no se identifican con la empresa, manifestando que el sueldo que ganan es por debajo del promedio y que solo cumplen sus funciones por las que se les ha contratado, también se ha observado una alta rotación de personal, ya que muchos de estos trabajadores solo han ingresado con la finalidad de tener experiencia en este rubro y pasando un tiempo, buscan nuevas y mejores oportunidades laborales, lo cual hace que se genere retrasos en los procesos y resultados de la organización.

Con lo mencionado anteriormente, se planteó como formulación del problema: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019?, se espera dar respuesta a esta con el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, para lograr este objetivo se determinaron los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de compromiso afectivo, continuo y normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019. Este estudio se justifica de manera teórica porque el propósito de esta investigación es aportar conocimiento existente en bases a los autores utilizados para medir la variables a partir de ello se generará información en este ámbito dentro de la empresa y de futuras investigaciones, metodológicamente, esta trabajo proporcionó un instrumento para medir la variable y un análisis deductivo e inductivo y se justifica de manera práctica porque existe la necesidad de ver nivel de compromiso laboral debido a que aborda un tema importante dentro

de las organización y por ello, con lo cual esta investigación dará aportes en beneficio y posible solución a lo que se enfoca la problemática.

La investigación está estructurada con ocho capítulos, el capítulo I es la introducción, el capítulo II abarca el marco teórico (antecedentes y bases teóricas), el capítulo III se describe la metodología (tipo, nivel, diseño, población, muestra, muestreo, criterios de selección, operacionalización, técnicas, procedimientos, plan de procesamientos, matriz de consistencia y consideraciones éticas), el capítulo IV, se presentan los resultados y la discusión, el capítulo V, son las conclusiones, el capítulo VI, se describen las recomendaciones finales, el capítulo VII se adjuntan las referencias usadas, y por último en el capítulo VIII, se acoplan los anexos de la investigación.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Jakobsson (2018), la finalidad de este trabajo fue evaluar la importancia del desarrollo del compromiso de los trabajadores, para lo cual se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel explicativo. Se pudo hallar que el empleado no tiene compromiso organizacional, con lo que llevó a que exista la rotación del personal y la contratación seguida de nuevo personal, con lo cual se evidenció las características comparativas del compromiso de los empleados de la empresa. También se verificaron que ventajas obtiene la empresa y trabajadores, de manera general se pudo indicar que la mayor parte de los empleados, los procesos que ejerce la empresa no impactan en su compromiso, es decir que los trabajadores no desarrollan su compromiso organizacional de la mejor forma ya que no sienten que la empresa valore su trabajo realizado dentro de la misma.

Kaplan & Kaplan (2018), en su investigación tuvo como objetivo examinar la incidencia compromiso organizacional y el rendimiento laboral, para lo cual la metodología fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo-relacional. Se pudo evidenciar que el compromiso afectivo tiene una positiva en el rendimiento del empleado, pero el compromiso normativo no tuvo efecto en el rendimiento del trabajador, por ello al evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores del instrumento utilizado se evaluó con la información propia de los resultados, también teniendo como preámbulo para nuevas investigaciones con respecto al compromiso organizacional y el desempeño en diferentes entornos laborales.

Osemeke (2016), en su trabajo tuvo como finalidad la identificación de los determinantes del compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, para lo cual la metodología que se utilizó fue con un enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo, con los resultados se pudo verificar que existen factores que condicionan los tres componentes del compromiso organizacional y determinantes de la satisfacción del trabajador, que son el desarrollo de la empresa, la seguridad laboral, funciones laborales, compensación del trabajo, beneficio y las oportunidades laborales, entre otro se puede visualizar la promoción y el desarrollo profesional del trabajador. Con lo cual se pudo concluir que los gerentes siempre deben evaluar el compromiso organizacional de la empresa mediante estos determinantes o factores encontrados.

Paredes (2018), en su investigación tuvo como finalidad determinar el nivel compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Trade marketing en San Borja en el 2018, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo. Los resultados indicaron que el nivel de compromiso afectivo y el de compromiso de continuidad como dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores tiene un nivel favorable y el nivel de compromiso normativo se tiene un nivel desfavorable, por ende se concluye que el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Trade Marketing ubicada en el distrito de San Borja se es favorable.

Paredes (2018), en su estudio, tuvo como objetivo encontrar el grado de compromiso organizacional de los empleados de una organización de mercadotecnia comercial en San Borja en 2018, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo. Los resultados demostraron que el grado de compromiso sentimental y compromiso continuo como dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores tienen un nivel ideal (bueno) y el nivel de compromiso de normatividad tiene un nivel problemático (malo), por lo tanto, se argumenta que el grado de compromiso organizacional de una organización de mercadotecnia comercial ubicada en el distrito de San Borja es positivo.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo-correlacional. Se llegó a concluir que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la entidad "Chaski Hotel" es medio alto (59.2%), ya que los trabajadores se identificaron con los tipos de compromiso de la siguiente manera: afectivo 47.5%, continuidad 67.2% y normativo 53.4%, siendo el compromiso de continuidad con el que más se identifican los encuestados, finalizando que el compromiso de continuidad el que se relaciona con mayor fuerza con el clima organizacional; ello implicaría que los trabajadores se sienten comprometidos activamente con su empresa generando una actitud favorable hacia sus labores y en el logro de los objetivos organizacionales.

Hurtado y Eguia (2018), en su trabajo tuvo la intención de encontrar la relación entre el clima y compromiso organizacional, para lo cual se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional-descriptiva. Se concluyó que el grado de compromiso organizacional de los empleados es medio alto (59.2%), ya que los colaboradores se reconocieron con el tipo de compromiso de la siguiente manera: de afectividad 47.5%, continuo 67.2% y de normatividad 53.4%, siendo el compromiso continuo con la que más distingue en los encuestados, para finalizar se tiene que el compromiso organización está asociada de forma significativa con el clima organizacional, ante ello se sugeriría que los empleados se sientan efectivamente comprometidos a su organización, produciendo un buen estado de ánimo hacia su trabajo y en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Chirinos y Vela (2017), en su investigación tuvo como finalidad describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana, la metodología empleada fue cuantitativa, no experimental de nivel descriptivo. Llegándose a concluir que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana, se ha identificado si las variables demográficas ya mencionadas en un principio llegan a producir diferencias significativas en la percepción del compromiso de los trabajadores. Y finalmente, como resultados se logró demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común.

Chirinos y Vela (2017), en su trabajo tuvo como objetivo describir las dimensiones del compromiso organizacional en los trabajadores de las organizaciones nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana, el procedimiento utilizado fue de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo. Se concluyó que en el conjunto de trabajadores de organizaciones nacionales y trasnacionales en Lima Metropolitana, se reconoció los factores demográficos producen enormes contrastes en la opinión del compromiso de los trabajadores. Por último, como resultado, se demostró que los trabajadores se basan por los tres tipos de compromiso organizacional, el más frecuente el afectivo, seguido de continuidad y el normativo el menos frecuente.

Gómez (2018), en su trabajo tuvo como fin determinar los grados de compromiso organizacional de los empleados de una empresa privada; La filosofía tenía una metodología cuantitativa, no experimental de nivel descriptivo. Se concluyó que las dimensiones de normatividad y de continuidad, presentan un mayor nivel de compromiso organizacional en el nivel medio. De la misma manera, el compromiso de afectividad muestra nivel bajo. Con respecto al sexo, las mujeres adquirieron un porcentaje más alto en el nivel bajo, seguido por el nivel medio y el porcentaje más reducido se encontraba en el nivel alto. Entonces, nuevamente, los hombres adquirieron niveles bajo y medio, y una un nivel alto. Con respecto al compromiso organizacional, el porcentaje más notable se encontraba en el nivel bajo, seguida por el nivel medio y por último el porcentaje mínimo se encontraba en el nivel alto.

Cervera (2018), en su investigación, se planeó decidir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores. La investigación tuvo una metodología con enfoque cuantitativo, con una estructura no experimental de un nivel descriptivo. Los resultados mostraron que el elemento afectivo y continuo se obtuvo y un nivel medio (31 y 29.64 individualmente), mientras que el componente normativo obtuvo un valor situado en la clasificación alta. Se infirió que el nivel de compromiso organizacional de los empleados es de nivel medio con una alta inclinación, lo que demuestra que muestran confiabilidad hacia la organización, tienen que seguir trabajando en ella, se sienten lazos afectivos con la organización, pero no lo suficiente como para sentirse relacionados con los objetivos de la empresa en estudio.

Martínez (2018), en trabajo tuvo como objetivo general analizar el compromiso organizacional de los comerciantes autónomos de la organización Omnilife. El procedimiento utilizado fue una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo. Se llegó a concluir que el 55.65% de los comerciantes de la organización está en un nivel normal o medio, por lo tanto, se verifica que la mayoría de los comerciantes contemplada, esta comprometida con la empresa, a pesar de obtener resultados en varios niveles con respecto a las tres mediciones que variable examinada tiene; de la siguiente forma primero el de afectividad, seguido por el normativo, por último, con el continuo, con estimaciones de 4.80, 4.52 y 4.31 de manera respectiva.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Compromiso organizacional

Según lo indicado por Meyer y Allen (1997), plantean que el compromiso organizacional es una de las tres cualidades más examinadas hacia el trabajo, a pesar del cumplimiento y el apoyo; estos autores comprenden el compromiso organizacional como el procedimiento mediante el cual los objetivos de la asociación y los objetivos individuales se coordinan cada vez más, aparte el compromiso organizacional se separa en tres tipos de factores: organizacionales; individuales y del entorno. Entre las principales se destacan: la naturaleza de la actividad, el conjunto de responsabilidades de trabajo, las estrategias de recursos humanos, la comunicación, el nivel de cooperación en la asociación y los estilos de liderazgo de los jefes. Los individuales incluyen: edad, sexo, tiempo en el cargo, experiencia en el trabajo, valores relacionados con el trabajo, obligaciones familiares, afectividad e inspiración (Peña et al, 2016, p. 96).

Por otro lado Robbins (2009), describe al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se relaciona a una empresa en particular y sus objetivos, y desea mantener su relación con ella. En este sentido, la relación de trabajo sugiere una asociación con la ocupación específicamente, mientras que el compromiso organizacional es la dedicación del trabajador con la empresa en la que tiene un lugar. De manera similar, Chiavenato (2009) demuestra que el compromiso organizacional es la tendencia y la comprensión de un periodo de tiempo de la empresa, al igual que la comprensión y el intercambio de las metas de la empresa por parte de todos sus trabajadores. Aquí no hay un lugar para la regulación del colaborador, sin embargo, para el compromiso del trabajador (p. 225).

Además, Soberanes y De la Fuente (2009), demuestran que el compromiso organizacional y los elementos del factor humano, retratan las asociaciones actuales entre empleados y funcionarios de la empresa donde trabajan, reconociendo las causas y los resultados de los efectos secundarios de cada trabajador dentro de la estructura de una organización determinada. Requiere una estructura que depende del cumplimiento del objetivo y la visión de la organización y sus puntos de interés (p.143).

Alcover et al (2015), el término que más se ha utilizado con mayor coherencia en el interés extremo por la investigación recientemente ha sido el compromiso organizacional, sería cada vez más exacto hablar sobre el compromiso en el trabajo, considerándolo un tipo de enfoque clave, donde, puede haber varios compromisos. Entonces, en esta línea, en la composición de esta conducta relacionada con el trabajo o el compromiso organizacional, la obligación con la tarea, la responsabilidad o la obligación de profesión, el compromiso con los objetivos y la obligación con el director y el grupo de trabajo. Lo que todos los modelos consideran que varios tipos de deberes o compromisos en el trabajo influyen en la conducta laboral, la productividad y la prosperidad de los trabajadores (p. 54).

Dada esta variedad de deberes o compromisos, es cada vez más apropiado concentrarse en el compromiso en el trabajo como un enfoque de actitud general. Esta obligación puede ser representada como un poder que interconecta al trabajador con un estado de ánimo significativo con respecto a al menos uno de los objetivos. En general, el compromiso se percibe como dependiente de los tipos de motivación impulsados por el intercambio y la conducta identificados con objetivos significativos, y puede tener un efecto incluso sin motivación externa o prácticas positivas. Ese concepto describe que el compromiso organizacional puede experimentarse como una forma de situación mental o coyuntura que impulsa al trabajador hacia una técnica. En esta línea, esta estructura mental puede tener varias mediciones o valoraciones (Alcover et al, 2015, p. 54).

2.2.1.1. Aspectos o componentes del compromiso organizacional

Esta parte sobre el compromiso que se relaciona por 3 puntos de vista que reaccionan a las diversas formas en que se puede reconocer el poder de compensación y que ayudan a percibir las asociaciones entre el compromiso y la responsabilidad directa que aumente una parte de la compromiso del trabajo que conforma los componentes principales involucrados con este ángulo está conectado al trabajo (Alcover et al, 2015, p. 61).

Soberanes y De la Fuente (2009), demuestran que el compromiso organizacional está relacionado con el enfoque afectivo con los costos vistos por el empleado, los socios

que se muestran que abandonan la organización y el compromiso de permanecer en la empresa (p. 67).

Se reconocen componentes los cuales son:

Identificación, donde hay una aceptación de los objetivos organizacionales y con propósitos, ideas, metas de las asociaciones.

Membresía, el empleado quiere pertenecer como miembro de la empresa permanente, esto es un sentimiento de apego a la empresa.

Lealtad, en esta dimensión el cumplimiento y el respeto que tiene el empleado hacia la organización por acciones que se direccionan a defender los intereses.

2.2.1.2. Características del compromiso organizacional

En contexto, la estructura que está constantemente junto al compromiso tiene algunos atributos: anhelo, gastos o compromiso de cuidar las conexiones. Estos ángulos estimulan entretanto los atributos diferidos de una estructura de compromisos o un marco compromiso organizacional, construyendo medidas que logren el impacto de un trabajador comprometido. Se percibe que pueden tener un objetivo expreso o verificable. Este objetivo podría ser una organización conspicua, una idea esencial o única para una circunstancia determinada, que muestre que las consecuencias sociales del compromiso condicionan lo que el trabajador siente como significativo con la conexión del objetivo (Rodríguez y Mayo, 2014, p. 297).

Cuando alguien se da cuenta de que pierde el compromiso para con su organización, esto puede hacer que diferentes empresas también puedan influir en el compromiso como individuo desde el punto de vista académico o competente e incluso superando las expectativas de otros compromisos sociales, familiares o individuales, lo que incita a la persona tengan arrogancia cuyos resultados no son encantadores. Debe aclararse que algo contrario al compromiso podría ser el arreglo en un estado pesimista y el bienestar de la población en general y del trabajador (Rodríguez y Mayo, 2014, p.297).

- Tener presente con precisión las consecuencias anticipadas del compromiso organizacional del trabajador y los estados de ánimo necesarios para satisfacer esos resultados. Fundamentando a este valor, debe resolverse en el momento preciso en que se construyó el compromiso con un objetivo amplio, por ejemplo, a la asociación, se le debe dar importancia, con objetivos más claros o con ambos.
- Especificar que el objetivo de compromiso más apropiado se puede encontrar en una circunstancia específica y ayude a los empleados a ver los objetivos ideales en la ejecución ideal del trabajo. En cualquier punto que se pueda concebir, es importante ampliar el compromiso afectivo.
- Cuando se elige qué estrategia usar para expandir el compromiso de los empleados, se tienen en cuenta como la ven los colaboradores y la forma en que probablemente se atribuya a crear situaciones que fomenten el desarrollo de un compromiso afectivo, normativo o continuo.

2.2.1.3. Dimensiones del compromiso organizacional

Alcover et al (2015), uno de los modelos más percibidos por los empleados es el que percibe tres intervenciones, ya que cuando los individuos se enfrentan a un compromiso, puede reflejar la cercanía de un anhelo, la necesidad y/o el compromiso de seguir siendo trabajador de una institución. El anhelo, la necesidad y el compromiso responden a tres tipos de relación con una relación de tipo alternativo que podría ser accesible a los colaboradores en mayor o menor grado. De esta manera el compromiso organizacional puede tener tres enfoques (p. 57).

Compromiso afectivo

Meyer y Allen (1997) citado por Ruíz de Alba (2013), demostraron que el compromiso afectivo es donde el individuo tiene sentimientos positivos de tener lealtad y pertenencia. En lo anterior, el individuo "tiene" que ser, mientras que en este nivel "necesita" estar en la organización, de manera similar, Peña et al (2016) es un compromiso que describe una dirección emocional que el trabajador siente hacia la asociación que es ese poder interno, que distingue a la persona con la asociación, que

de este modo impacta de manera directa la participación y la inclusión emocional que muestra hacia su asociación (p. 98).

Fernández (2017), el compromiso afectivo o emocional es la calidad de la prueba distintiva de una persona con una asociación específica y su apoyo en ella. De manera hábil, tiende a describirse, como mínimo, por tres elementos: convicción sólida, reconocimiento de los objetivos y cualidades de la asociación, disposición para aplicar un esfuerzo significativo para ayudar a la asociación y la poderosa necesidad de permanecer como un individuo de la asociación. Por lo tanto, este tipo de compromiso puede ser representado por la presencia de un vínculo emocional entre el empleado y la organización, ya que cumple con sus deseos y necesidades. Esta dimensión implica que el trabajador produce un deseo de permanecer en la asociación y necesita estar en ella (p. 34).

Se alude a la asociación sentimental, la identificación y la relación del trabajador con la empresa en la que tiene un lugar, ya que deben hacer eso como tales en esa capacidad. Esencialmente, es el resultado de los sólidos trabajos y condiciones de trabajo que existen en la empresa, a pesar del hecho de que los rasgos singulares también pueden aceptar una parte básica. Este tipo de compromiso afectará el desempeño del trabajador, las prácticas adicionales y la viabilidad de la organización (Alcover et al, 2015, p. 59).

Mayor esfuerzo

Como indicó Meyer y Allen (1997), un mayor esfuerzo se incentiva por el vínculo sentimental que los individuos fabrican con la asociación, refleja el conexión sentimental para ver la satisfacción de necesidades mentales y que aprovechan al pertenecer a la asociación y como ellos la recompensan dando más de lo que ellos podían dar que es como un gratitud hacia a la organización por darles la confianza y un sustento satisfaciendo todas las necesidad que ellos crean pertinentes. Es mencionar que las necesidades están enfocado en cuatro categorías: requisitos fisiológicos, (sustento, vestimenta, tejado, etc.); seguridad, (bienestar personal y familiar, estabilidad laboral, antigüedad tranquila, etc.); social (comunicación relacional, reconocimiento social, etc.), y de autorrelizarse

(ejercicio y mejora de las capacidades físicas y académicas, requerimiento de actividad, creación (Alcover et al, 2015, p. 59).

Convicción

Así lo consideraron Meyer y Allen (1997), en el momento en que la capacidad humana observa que lo propuesto con sus expectativas, que son un estándar para ayudar a la organización, así como también existe una profunda convicción, esto casi contrasta con sus cualidades y objetivos, busca la relación entre cada uno y es ahí exactamente donde nace el compromiso con la organización. En la medida en que las asociaciones ofrecen un ajuste que logre una ventaja regular que logre un beneficio en común pero la obligación ira desvaneciéndose, los empleados no se verán condicionados a realizar sus labores, ni se exigirá al trabajador que encuentre ese afecto. Las asociaciones deben batallar que el trabajador se sienta más que relacionado con estas y las reciba de tal modo que se sientan contentos con lo que hacen y con positivismo al darse cuenta que cada paso esta aumentando el valor del procedimiento (Alcover et al, 2015, p. 59).

Deseo de permanencia

Meyer y Allen (1997), es descubrir el compromiso organizacional y el afecto de permanencia de los empleados en las organizaciones; y también el ambiente donde realizan sus labores los empleados impulsa el compromiso y sentimiento de permanecer en la organización. Por lo tanto, teniendo en consideración que la eficiencia de los integrantes de una organización y sus sentimientos de permanecer en la empresa se condiciona en gran parte por el compromiso que tiene con su lugar de trabajo, pero también las empresas pueden generar lo contrario, siempre y cuando no exista manera de recompensar el esfuerzo de los trabajadores (Alcover et al, 2015, p. 59).

Compromiso continuo

Meyer y Allen (1991) citado por Ruíz de Alba (2013), el compromiso continuo es la forma en que un individuo ve que debe permanecer en su asociación, ya que si fuera completamente posible ubicar una inclinación confiable de los trabajadores con respecto a intereses en el tiempo y el esfuerzo que se perderían en el caso de abandonar la asociación, es decir, de los gastos monetarios, físicos y mentales en los que provocaría

la retirada, al igual que la vulnerabilidad mental producida por asegurar otra posición, como tal, se podría afirmar, que existe una ventaja relacionada con el hecho de participar en la asociación y un gasto relacionado con el abandono. Reflejando una mirada retrospectiva, alude al movimiento de especulaciones, por ejemplo, beneficios, rangos de recompensa, aprendizaje, etc., reunidos y surgiendo debido a tener un lugar con la asociación durante un tiempo específico (p.98)

Fernández (2017), demostró que el compromiso de continuidad, se describe a la luz del hecho de que el trabajador realiza una evaluación de los costos-beneficios que comenzarían a desertar de la asociación y de que los gastos son más notables si se queda en ello. Se puede decir que depende del "costo de oportunidad". Los costos que podría ser provocado por el empleado podrían ser de una clase alternativa, por ejemplo, relacionados con el dinero, por ejemplo, obtener un salario más bajo en otra organización debido a la pérdida de la posición, tanto física como realizar más tareas o mental como responsable a un estado de estrés alto (p. 35).

Se describe cuando el compromiso que se concibe en el trabajador conoce el costo que tendría que afrontar al abandonar su entorno laboral, de tal manera que tiene un lugar con ella ya que la necesita. Curiosamente, las consecuencias de ofrecer un incentivo a lo que el empleado contribuyó (esfuerzo, tiempo, dinero, etc.) en el tiempo que dura en la afiliación y que podría perder en la remota posibilidad de que también deje las alternativas de tener nuevas posibilidades de trabajo. Este tipo de compromiso hace que el trabajador complete, en todo caso, las prácticas básicas para garantizar o no poner en peligro su permanencia (Alcover et al, 2015, p. 59).

Necesidad

Meyer y Allen (1997), se enfoca por necesidad laboral el compromiso que tiene el empleado de necesidad de permanencia a su trabajo, el acercamiento del empleado con la asociación es de carácter material. Continuar en su trabajo es de acuerdo a lo que percibe si tiene relación con lo que espera y recibe de la empresa, el costo que conlleva tener el puesto y el costo añadido de retirarse de la organización (Alcover et al, 2015, p. 59).

Costes personales

Lo manifestado por Meyer y Allen (1997), es el costo de un trabajador para hacer sus labores en la organización es una gran preocupación para los encargados de las empresas, que tiene que ver la manera de que el trabajador se sienta a gusto que su inversión será bien remunerada y recompensada. Alejando de lado las normas de las leyes del trabajo, el coste del trabajador no solo es económico, también demanda el tiempo y el esfuerzo de este, esto es una inversión del trabajador para la empresa lo cual está la recompensa con su salario y los beneficios que esta le brinde (Alcover et al, 2015, p. 59).

Compromiso normativo

Meyer y Allen (1991) citaron a Peña et al (2013), señalan al compromiso normativo como el grado en que un individuo se siente, un compromiso de buen carácter para tener un lugar y permanecer en la asociación. En el compromiso o más bien la obligación, es la convicción de confiabilidad o un sentido ético, tal vez al ver que las ventajas, por ejemplo, la preparación, las ventajas monetarias, por ejemplo, las recompensas o ventajas exentas de las reglas que todos los demás siguen, hacen que el trabajador deba quedarse hasta que la obligación quede asegurada. En otras palabras, que el empleado que obtiene la ventaja asegura el buen estatuto interno de ofrecer al donante (p. 98).

Fernández (2017), demostró que el compromiso normativo, es el que menos se ha concentrado de las tres y, de este modo, la menos creada, tanto a nivel práctico como hipotético. Debido a este compromiso, la unión entre el empleado y la asociación es un vínculo que depende del compromiso, es decir, es una obligación de buen compromiso. Esta conexión surge en aquellos trabajadores que creen que es su obligación permanecer en la asociación, que es la actividad correcta, ya que se sienten obligados a la asociación por las oportunidades que le han dado, ya sea a través de la preparación, del fideicomiso. En él o en algún otro tipo (p.36).

Se concentra más en el sentimiento de compromiso del trabajador de sentirse conectado con la organización y tener un sentimiento de obligación con él, por lo que presume que debe permanecer allí. En general, es el efecto posterior del procedimiento de socialización y su impacto, donde se han incorporado estándares y cualidades, por

ejemplo, la devoción y la reciprocidad en sus vínculos, y los aumentos que el trabajador ha realizado durante su estadía en la empresa o por otro lado, estará calificado para estos beneficios cuando deje de permanecer en la organización. De esta manera, si hay críticas sobre la conexión de la organización y trabajadores, el compromiso normativo está excepcionalmente cerca de considerarlo un contrato psicológico (Alcover et al, 2015, p. 59).

Moral

Meyer y Allen (1997), indicaron que los empleados son conscientes que además de tener una oportunidad de trabajo, tienen ganancias por parte de la empresa que los vincula moralmente a ambos, como poder desempeñarse bien y ser recíproco por parte de la asociación. Por lo tanto, esta reciprocidad puede ser apreciada de forma negativa si el trato que percibe el empleado es el trato adecuado y que la relación empresa-trabajador no es justa ni equitativa, lo que puede llevar como consecuencia actividades no adecuadas o desleales que afecten a la organización (Alcover et al 2015, p. 59).

Lealtad

Como indicó Meyer y Allen (1997), se podría llamar que es la creencia en la lealtad hacia asociación, en un aspecto moral, de forma de pago, o quizás por reciprocidad del trabajador u organización; podemos decir cuando una organización se hace cargo de la capacitación; se logra un sentimiento de reciprocidad. En este tipo de compromiso se nace un fuerte afecto de quedarse todo el tiempo posible en la organización, como resultado de lograr su apego y una deuda del trabajador hacia la empresa por haberle dado una opción de trabajar o ser recompensado de buena forma por su esfuerzo (Alcover et al 2015, p. 59).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo puesto que la observación realizada dentro del contexto abordado o situación problemática planteada, fue registrada y luego incorporada a un proceso estadístico que permitió obtener datos cuantificables (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo

Se trató de una investigación de tipo aplicada, debido a que no se estuvo en busca de innovar en teorías, por el contrario, es a partir de la teoría existente que se parte y sustenta la investigación (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel

El nivel de investigación correspondió a uno descriptivo, explicado porque el comportamiento evidenciado de las variables en estudio fue presentado para responder a los objetivos del mismo y verificar la problemática abordada en el estudio (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación

En la presente investigación, se empleó un diseño tipo no experimental, porque se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos; es decir, no se manipuló intencionalmente la variable en estudio, ya que sólo fue observada y se describió y estudió tal cual se presentó (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fue conformada por todos los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, siendo un total de 49 trabajadores de esta empresa.

Muestra

La muestra fue compuesta por la totalidad de los colaboradores de la organización en estudio, es decir la muestra de esta investigación ser a censal con los 49 trabajadores, 9 son administradores y 40 personal operativo.

Muestreo

El muestreo de la investigación será no probabilístico, es decir no se hará uso de ningún tipo de fórmula para hallar la muestra final del estudio.

3.4. Criterios de selección

Se tomarán los siguientes criterios de selección: solo se tomaran en cuenta los trabajadores de la empresa y que se encuentren en planilla en la organización, más no los trabajadores que recién han entrado a la empresa.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es una de las tres actitudes hacia el trabajo más estudiadas, mediante el cual las metas de la organización y las metas individuales (Meyer y Allen, 1997 citado por Peña et al, 2016).	Compromiso afectivo	Mayor esfuerzo	Encuesta Cuestionario
			Convicción	
			Deseo de permanencia	
		Compromiso continuo	Necesidad	
		Costes personales		
		Compromiso normativo	Moral	
Lealtad				

Fuente: Bases teórico científicas

Elaboración: Propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta, en la investigación como técnica principal de estudio se tuvo a la encuesta, la cual según Ñaupas et al. (2014), permite establecer una relación directa con el sujeto de estudio, ya que a través de una serie de interrogantes compuestas bajo una estructura, se puede diagnosticar la problemática abordada.

Instrumento

Cuestionario, para la construcción de este instrumento fue necesario formular una serie de preguntas escritas relacionadas ampliamente con las dimensiones y sus respectivos indicadores, las que deben encontrarse organizadas en una cédula o llamada también cuadro de operacionalización (Ñaupas et al., 2014).

El instrumento para esta investigación fue el modelo propuesto por Meyer y Allen (1997), el cual fue validado por Arciniega y Gonzáles (2006), el instrumento de compromiso

organizacional fue compuesto por 17 preguntas estructuradas de la siguiente forma: compromiso afectivo (6), compromiso continuo (5) y compromiso normativo (6).

3.7. Procedimientos

El procedimiento para esta investigación fueron los siguientes:

- Se crearon los instrumentos para la obtención de datos, concernientes a la variable en estudio.
- Presentación de los instrumentos y del investigador en el objeto de estudio siendo los trabajadores de la empresa de entre miento
- Cuidado de los instrumentos para recolección de datos ya aplicados, realizando la evaluación de la información obtenida.
- Evaluación de la información y desarrollo de los objetivos de acuerdo a la información adquirida.
- Presentación de la tabulación de los datos obtenidos y procesados.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Tras la obtención de la información pertinente a la medición de las variables en estudio, se procesó la información obtenida, realizando la tabulación de los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS, versión 25, se hallaron los porcentajes y frecuencias de los resultados, además se representó en tablas y figuras, elaborados en el programa Microsoft Excel.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2.

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019?	<p>Objetivo general Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019. Identificar el nivel de compromiso continuo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019. Identificar el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019.</p>	Hi: El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, es bajo.	Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Mayor esfuerzo
					Convicción
					Deseo de permanencia
				Compromiso continuo	Necesidad
					Costes personales
				Compromiso normativo	Moral
	Lealtad				
DISEÑO		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		POBLACION Y MUESTRA	
<p>Enfoque: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo Tipo: La investigación tuvo un tipo para ser considerada aplicada. Diseño: Este trabajo constó con un diseño no experimental, Nivel: El nivel al que correspondió fue el descriptivo.</p>		<p>Las técnicas utilizadas fueron: La encuesta, se tuvo que elaborar su instrumento que fueron el cuestionario con 17 preguntas.</p>		<p>La población: fue compuesta por los 49 trabajadores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019. La muestra: fue conformada por el mismo total de la población (49 trabajadores)</p>	

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

Los criterios éticos elegidos para esta investigación, de acuerdo con Noreña et al (2012) fueron los que se describirán a continuación:

Fiabilidad: Los instrumentos que se han producido en esta investigación son únicos y permitieron al analista utilizar técnicas similares o metodologías de acumulación de información más adelante como otra, y adquirir resultados comparativos.

Validez: Se refiere a la elucidación correcta de los resultados y se convierte en un apoyo principal de los estudios, para los cuales se han utilizado hipótesis de creadores sólidos.

Credibilidad: La regla de validez o estimación de la realidad, es una de las cualidades existentes en esta investigación, ya que los factores se han indicado y cómo se han encontrado en un entorno específico.

Relevancia: Los objetivos propuestos se agregaron a largo plazo a una información superior, a través de alguna repercusión positiva en el entorno que se ha examinado.

Consentimiento informado: Los trabajadores coincidieron e incluyeron ser fuentes y percibir sus derechos y obligaciones.

III. Resultados

4.1 Perfil de los encuestados

Tabla 3.

Datos sociodemográficos

Variable	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 30 años	22	44.90%
	31 a 40 años	20	40.80%
	41 a 47 años	7	14.30%
Sexo	Masculino	18	36.70%
	Femenino	31	63.30%
TOTAL		36	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Se puede observar en la tabla 3, los datos sociodemográficos de los encuestados, como se verificó el mayor porcentaje que fue 44.90% de estas personas tienen una edad entre 20 a 30 años; también el 40.80% rondan entre los 31 a 40 años, así mismo se evidenció que hay más mujeres con el 63.30% y hombres con solo el 36.70%.

4.2 Análisis del compromiso organizacional

4.2.1 Análisis de confiabilidad de compromiso de organizacional

Tabla 4.

Confiabilidad por dimensiones

Variable	Dimensiones	Fiabilidad	N° de preguntas
Compromiso organizacional	Compromiso Afectivo	0.954	6
	Compromiso Continuo	0.947	5
	Compromiso Normativo	0.954	6
Variable		0.952	17

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Como se ve en la tabla 4 la confiabilidad del instrumento de la recolección de datos tiene un nivel de Alpha de Cronbach 0.952 y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión compromiso afectivo 0.954, para la dimensión compromiso continuo 0.947 y para la dimensión de compromiso normativo 0.954. En consecuencia el instrumento de recolección de datos muestra que es altamente confiable.

4.2.2 El nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019

Tabla 5.

Compromiso afectivo por porcentajes

Compromiso afectivo	% calculado	% por cubrir
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa de entretenimiento	43.7%	56.3%
Esta empresa de entretenimiento tiene un gran significado personal para mí.	41.2%	58.8%
Me siento como parte de una familia en esta empresa de entretenimiento.	42.9%	57.1%
Realmente siento como si los problemas de esta empresa de entretenimiento fueran mis propios problemas.	44.1%	55.9%
Disfruto hablando de mi empresa de entretenimiento con gente que no pertenece a ella.	40.8%	59.2%
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa de entretenimiento.	38.8%	61.2%
Porcentaje dimensión	41.9%	58.1%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

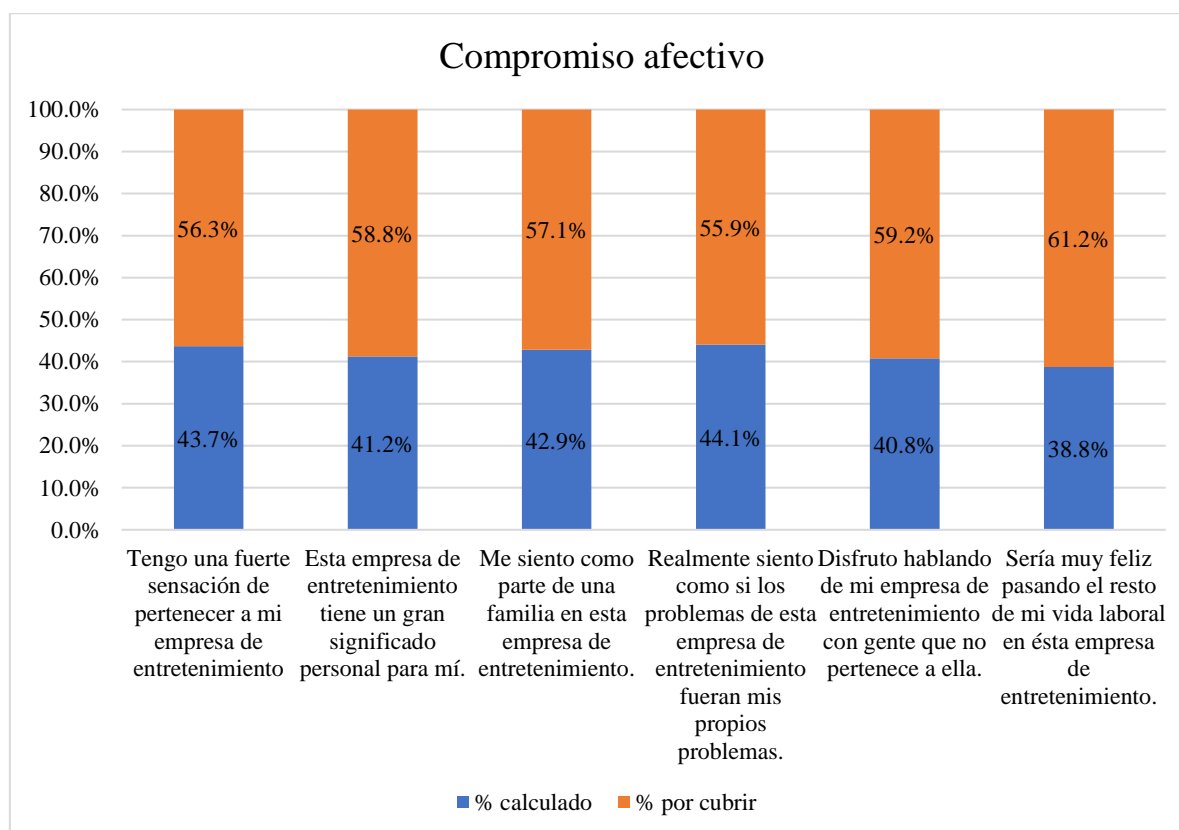


Figura 1. *Compromiso afectivo por medias*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Se puede evidenciar en la tabla 6 y figura 2, se observa los valores porcentuales que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso afectivo, siendo el porcentaje más alto el de la respuesta que responde a la pregunta “Realmente siento como si los problemas de esta empresa de entretenimiento fueran mis propios problemas”, teniendo como porcentaje de la dimensión de 41.9%, teniendo como brecha a cubrir del 58.1%.

4.2.3. El nivel de compromiso continuo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019

Tabla 6.
Compromiso continuo por porcentajes

Compromiso continuo	% calculado	% por cubrir
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa de entretenimiento no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	40.8%	59.2%
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa de entretenimiento.	40.8%	59.2%
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa de entretenimiento, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	44.9%	55.1%
Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa de entretenimiento, incluso si quisiera hacerlo	39.6%	60.4%
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa de entretenimiento.	39.2%	60.8%
Porcentaje dimensión	41.1%	58.9%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

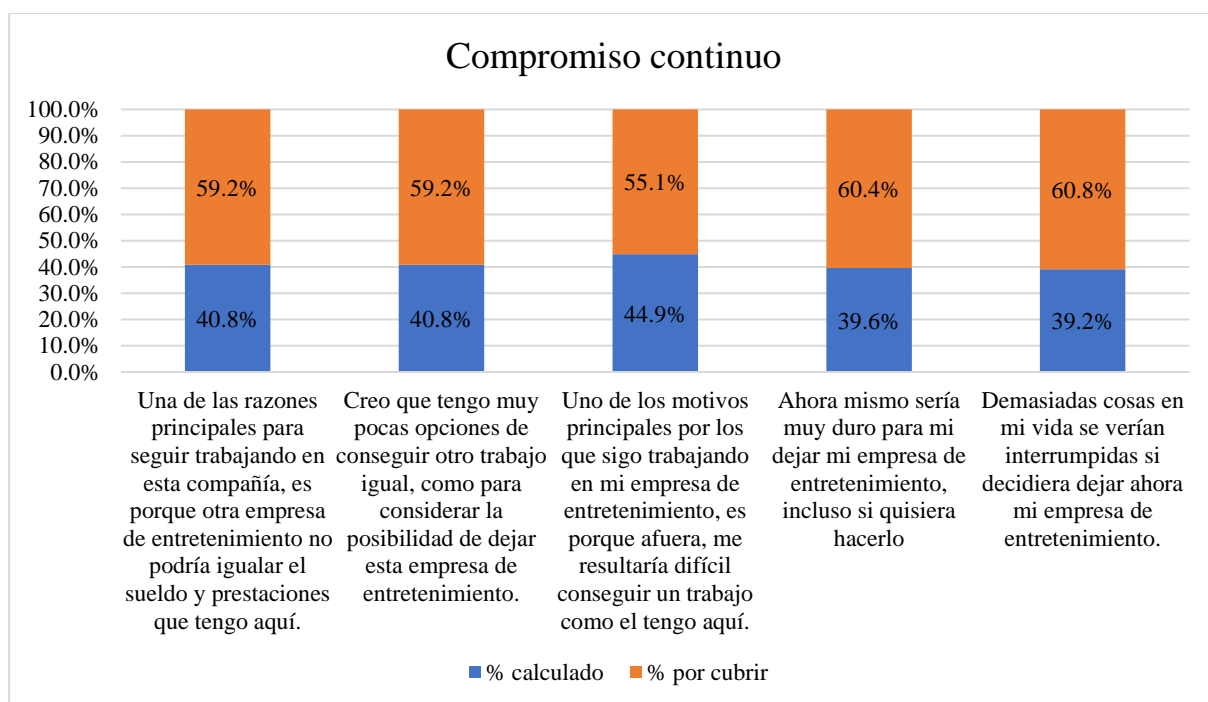


Figura 2. *Compromiso continuo por porcentajes*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Se puede evidenciar en la tabla 8 y figura 4, se observa los valores porcentuales que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso continuo, siendo el porcentaje más alto el de la respuesta que responde a la pregunta “Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa de entretenimiento, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí”, teniendo como porcentaje de la dimensión de 41.1%, teniendo una brecha por cubrir del 58.9%.

4.2.4. El nivel de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019

Tabla 7.

Compromiso normativo por porcentajes

Compromiso normativo	% calculado	% por cubrir
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	42.9%	57.1%
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa de entretenimiento.	41.2%	58.8%
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa de entretenimiento, considerando todo lo que me ha dado.	41.6%	58.4%
Ahora mismo no abandonarí mi empresa de entretenimiento, porque me siento obligado con toda su gente	44.5%	55.5%
Esta empresa de entretenimiento se merece mi lealtad.	41.6%	58.4%
Creo que le debo mucho a esta empresa de entretenimiento	42.4%	57.6%
Porcentaje dimensión	42.4%	57.6%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

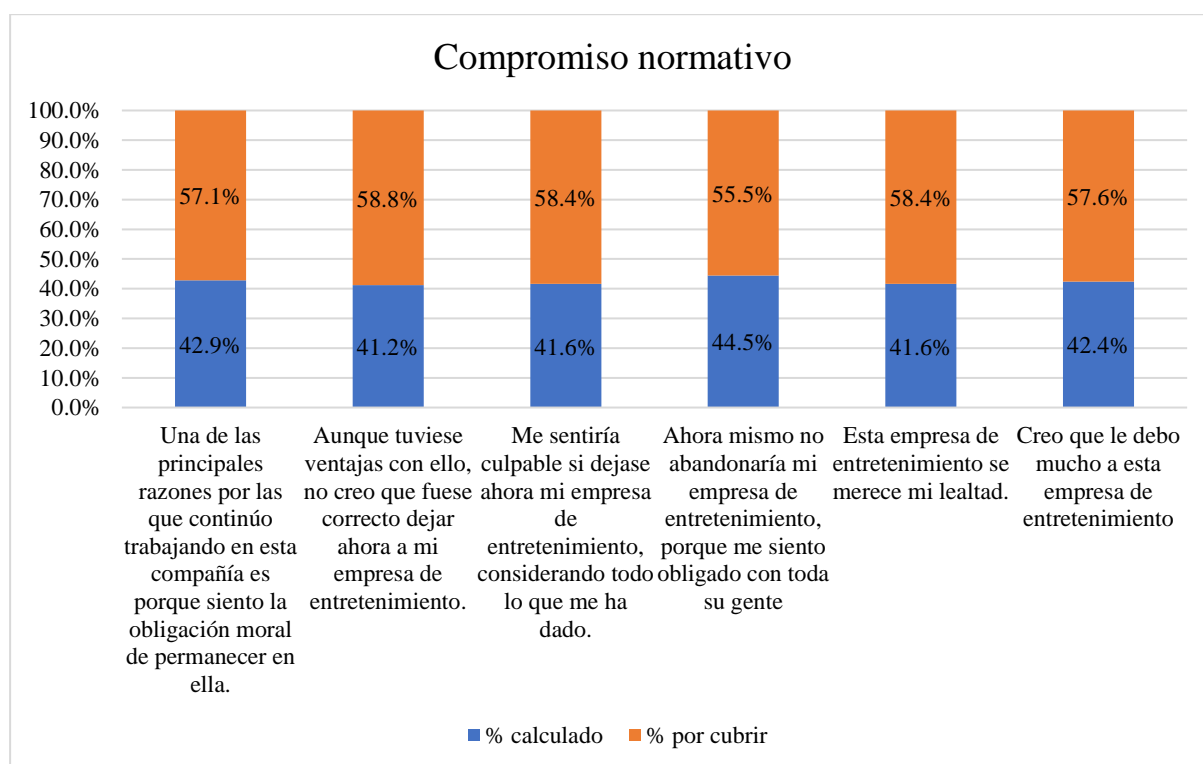


Figura 3. Compromiso normativo

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Se puede evidenciar en la tabla 10 y figura 6, se observa los valores porcentuales que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso normativo,

siendo el porcentaje más alto el de la respuesta que responde a la pregunta “Ahora mismo no abandonaría mi empresa de entretenimiento, porque me siento obligado con toda su gente”, teniendo como porcentaje de la dimensión de 42.4%, teniendo una brecha por cubrir del 57.6%.

4.2.5. El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019

Tabla 8.

Compromiso organizacional por porcentajes

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	% calculado	% por cubrir
Compromiso Afectivo	41.9%	58.1%
Compromiso Continuo	41.1%	58.9%
Compromiso Normativo	42.4%	57.6%
TOTAL	41.8%	58.2%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

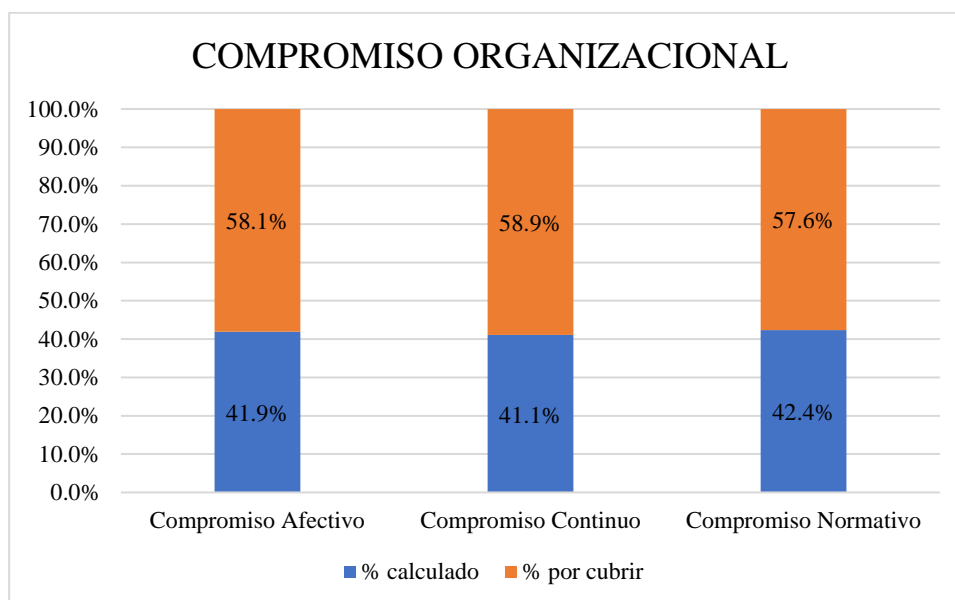


Figura 4. *Compromiso organizacional por porcentajes*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Se puede evidenciar en la tabla 12 y figura 8, se puede observar los niveles porcentuales por dimensión y el nivel porcentual alcanzado por la variable compromiso organizacional, los valores porcentuales que alcanzan cada una de las dimensiones como se describirá a continuación: la dimensión compromiso afectivo fue de 41.9%, la dimensión compromiso continuo fue de 41.1% y por último la dimensión compromiso normativo fue de 42.4%. En consecuencia se concluye teniendo como porcentaje de la variable de 41.8%, teniendo una brecha por cubrir del 58.2%.

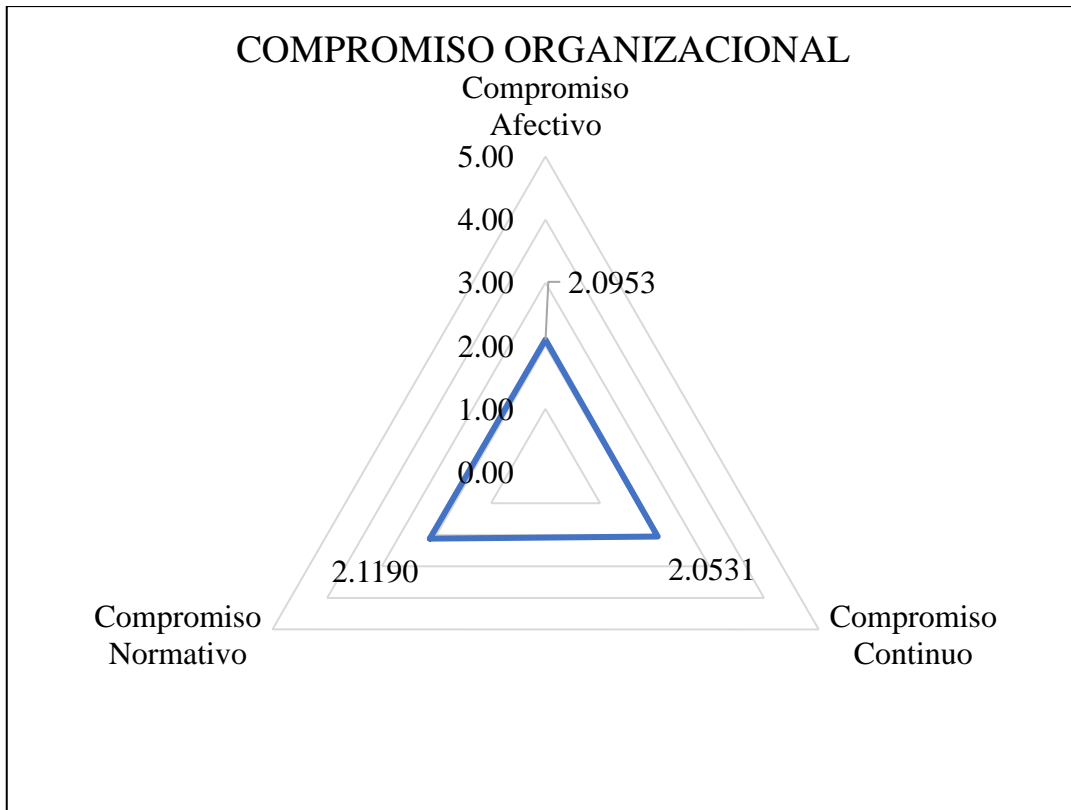


Figura 5. *Figura radial del compromiso organizacional*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

IV. Discusión

Los resultados indican que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento, es bajo; ya que se pudo obtener una media general de 2.0891, que representa el 41.8% de los encuestados, esto se obtuvo de las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa. El resultado concuerda con los de Gómez (2018), quien pudo hallar en lo concerniente a la dimensión global del compromiso organizacional, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel bajo. Pero se discrepa con los resultados encontrados por Paredes (2018), quien concluye que el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de Trade Marketing ubicada en el distrito de San Borja se es favorable. De la misma forma se concuerda con los resultados de Hurtado y Eguia (2018), quienes evidenciaron que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en un hotel es medio alto (59.2%) y con los de Cervera (2018), quien pudo concluir que el grado de compromiso organizacional de los trabajadores es de nivel medio con tendencia alto. Como se evidencia el compromiso organizacional no es el más idóneo ante ello se puede verificar con otros trabajos se pueden ver empresas con un adecuado compromiso organizacional, que es lo ideal en cualquier empresa sin importar su rubro o direccionamiento.

Los resultados pudieron identificar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores, es bajo, debido a que los resultados demostraron que esta dimensión tiene una media de 2.0953, que representa el 41.9% de los encuestados, debido a que los trabajadores no tienen una fuerte sensación de pertenecer a la organización, esto se obtuvo de las respuestas brindadas por los mismos. Estos resultados concuerdan con los de Paredes (2018), quien pudo evidenciar que los resultados indicaron que el nivel de compromiso afectivo y el de compromiso de continuidad en los trabajadores tienen un nivel favorable. Mientras se difiere con los de Hurtado y Eguia (2018), quienes llegaron a evidenciar que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en hotel es medio alto (59.2%), ya que los trabajadores se identificaron con los tipos de compromiso de la siguiente manera afectivo en un 47.5%. Lo que se puede observar es que el compromiso afectivo es el más importante dentro de la mayoría de las organizaciones, ya que con esta dimensión se puede desarrollarse lazos emocionales entre el trabajador y la empresa.

También al identificar el nivel de compromiso continuo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento, se pudo hallar que este nivel es bajo, debido a que se determinó que la media de respuestas fue 2.0531, que representa el 41.1% de los encuestados, ya que los trabajadores indicaron que las razones principales para seguir trabajando en esta empresa y no es porque otra entidad no puede igualar el sueldo y prestaciones. Este resultado no concuerda con los de Hurtado y Eguía (2018), quienes llegaron a concluir que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la entidad, ya que los trabajadores se identificaron con los tipos de compromiso de la siguiente manera: como el compromiso de continuidad 67.2%. Al igual que el Chirinos y Vela (2017), quienes en sus resultados lograron demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el de continuidad. Con lo que respecta al compromiso normativo, según lo presentado anteriormente el que más predomina en toda organización y es en el cual la empresa debe buscar elevar más ya que como su propio nombre lo dice, aquí se verifica la continuidad que tiene el trabajador con la empresa que puede ser a corto, mediano o largo plazo.

Se pudo identificar que el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento, es bajo, esto debido a que se pudo hallar una media de 2.1190, que representa el 42.4% de los encuestados, este resultado fue debido a que los trabajadores indicaron que una de las principales razones es porque le es indiferente dejar ahora la empresa, no se sentiría culpable si dejase ahora la empresa. Estos resultados no concuerdan con los de Martínez (2018), quien concluyó que el 55.65% de distribuidores independientes de la empresa Omnilife tienen un nivel medio o promedio, para ser precisos el nivel de compromiso normativo tiene un promedio de 4.31; al igual que los resultados de Cervera (2018), cuyos resultados indicaron que la dimensión de compromiso normativo obtuvo un valor ubicado en la categoría alto. Se puede verificar que el compromiso normativo mide el grado de cómo la empresa se rige a lo que estipula la empresa, en beneficio de la propia empresa y del trabajador ya sea en el ámbito laboral como las oportunidades que tiene en la empresa de desarrollarse como profesional.

V. Conclusiones

Se logró determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019 es bajo, ya que se obtuvo una media de 2.089, con lo cual se evidencia una brecha de 2.911, por otro lado la media encontrada representa el 41.8% y hallándose una brecha porcentual del 58.2%, evidenciando que el trabajador no se siente identificado con la empresa ni tiene un sentimiento de agradecimiento y de permanencia con la empresa, además el trabajador siente que no es reconocido ni valorado dentro de la organización.

También se logró alcanzar la medición del nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, hallándose una media de 2.09, lo que implica tener una brecha de 2.90, y de manera porcentual los resultados representan el 41.9%, por lo tanto se tiene por cubrir un 58.1%, lo que demuestra que el nivel de compromiso afectivo fue calificado como bajo, que genera preocupación en la administración de la empresa, porque está demostrando que los trabajadores no están demostrando compromiso afectivo es decir no tienen sentimientos de apego a la empresa

Por otro lado también se midió el nivel de compromiso continuo de los colaboradores de la empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019, la misma que alcanza una media 2.05 y tiene una brecha de 2.94, de manera porcentual la media obtenida representa el 41.1%, por ende existe un 58.9% por cubrir, lo que se determina que el nivel de compromiso continuo, es calificado también como bajo, lo que hace obligar a la empresa a tomar acciones para revertir este bajo nivel, ya que es uno de los pilares dentro del compromiso organizacional y con lo cual la empresa puede mejorar la eficiencia de sus colaboradores.

Finalmente se logró identificar el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019 la misma que alcanza una media de 2.11 y muestra una brecha de 2.88 y de forma porcentual la media hallada representa el 42.4%, teniendo por cubrir el 57.6%, lo que evidencia que el compromiso normativo dentro de la organización tiene un nivel bajo, debido a que el trabajador no siente que debe pertenecer a la empresa, además se muestra indiferente frente al hecho de abandonar su lugar de trabajo en la organización.

VI. Recomendaciones

Habiéndose determinado el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento demostrando que el trabajador no se siente identificado con la empresa ante ello la política de la empresa debe elevar el nivel de compromiso organizacional en todos los colaboradores mediante un conjunto de acciones que lo acerquen a la empresa considerando que buena parte de su tiempo la pasan en ella por ejemplo actividades de tipo social que deberían iniciarse a fin de confraternizar, esto permitirá cubrir en gran parte la brecha del 58.2% evidenciada en los resultados, lo que debe enfocarse en la mejora del compromiso normativo de los trabajadores aumentando las oportunidades de ascenso laboral y económico.

Así mismo el compromiso afectivo alcanzó una media de 2.09, lo que en consecuencia este compromiso necesita mejorar tomando acciones para que los trabajadores puedan hablar con otras personas de lo bien que le va en la empresa, se debe comenzar incrementar el deseo de permanencia del trabajador, mejorando la imagen que percibe el trabajador de la empresa y aumentando su felicidad, esto mediante incentivos y el reconocimiento por parte de la gerencia mediante un buen clima de trabajo, con lo cual se podrá reducir el 58.1% de brecha que falta por cubrir para un adecuado compromiso afectivo por parte de los trabajadores.

Por otro lado también la empresa debe tomar acciones, como mejorar aspectos de costes personales de los trabajadores, aumentando el pensamiento de que sería muy duro dejar la empresa y que la interrupción de actividades cotidianas si abandona la empresa, esto puede ser realizado mediante estrategias de recompensas para los trabajadores destacados, ya sea por su efectividad o por el mismo compromiso con la empresa esto puede ser de manera monetaria o mediante reconocimientos que promuevan que el trabajador tenga la necesidad de continuar en la empresa, esto permitirá reducir la brecha del 58.9% encontrado en los resultados.

Finalmente se recomienda borrar la idea de alejamiento del trabajador de la empresa y aumentando la sensación de culpa si dejara la organización, por ello la empresa debe regir una modificación de lineamientos con respecto a las condicionantes de los trabajadores, es decir que se evalúen dentro del estatuto de la empresa y se modifique para la comodidad de los colaboradores, ya sea mediante respaldo a los trabajadores ante problemas familiares sustentado o problemas de salud, esto ayudará a que el trabajador se sienta respaldado y protegido por la organización, con lo cual se podrá disminuir la brecha del 57.6% encontrada en los resultados.

VII. Referencias Bibliográficas

- Deloitte Perú. (24 de Noviembre de 2015). Encuesta revela que la falta de compromiso es un problema en el ámbito laboral. *Universia*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/portada/noticia/2015/11/24/1133984/encuesta-revela-falta-compromiso-problema-ambito-laboral.html>
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2 ed.). Madrid: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Arciniega, L., & Gonzáles, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50. Obtenido de <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125409/1/2006%20Arciniega%20y%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Cervera, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “El tiburón” en la ciudad de Lambayeque*. Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. D.F. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional*. Soria: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Gómez, D. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de

- http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1152/1/TL_GomezdelosRiosDanielLorenzo.pdf.pdf
- Hernandez, M. (26 de Noviembre de 2017). Falta compromiso laboral. *El sol de Hermosillo, Mexico*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.elsoldehermosillo.com.mx/hermosillo/falta-compromiso-laboral>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, O., & Eguia, L. (2018). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera "Chaski Hotel" de la ciudad del Cusco, 2017*. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/964/Oscar_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Jakobsson, R. (2018). *Employee commitment, how it can be influenced by the recruitment and induction processes of organisations and what employees experience to be the source of the changes to their commitment ent*. Reino Unido: University of Wolverhampton. Obtenido de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143361/Thesis-Employee%20Commitment.pdf?sequence=1>
- Kaplan, M., & Kaplan, A. (2018). *The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises*. Estambul, Turkía: Nevsehir Haci BektasVeli University. Obtenido de http://www.jesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol_5_No_1_Paper5.pdf
- Manzaneda, M. (01 de 07 de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Diario La gestión*, pág. 12 párr. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Martínez, J. (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1635/1/TL_MartinezMelendezJes%C3%BA.pdf
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Chía, Colombia: AQUICHAN .

- Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones De La U. Obtenido de Libro físico
- Osemeke, M. (2016). *Identification of Determinants of Organizational Commitment*. Nigeria: Samuel Adegboyega University,. Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/afrev/article/viewFile/135317/124811>
- Paredes, A. (2018). *Compromiso Organizacional en Trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de San Borja, 2017*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2490/TRAB.SUF.PROF.Angie%20Margarita%20Paredes%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. D.F. México: Pearson Education. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, A., & Mayo, J. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Ruíz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional : Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*.(1), 67 - 86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Scarpetta, K. (31 de Octubre de 2018). *Millennials: ¿Cómo generar compromiso y lealtad laboral?* Obtenido de Colombia.com: <https://www.colombia.com/vida-sana/tendencias/millennials-como-generar-compromiso-y-lealtad-laboral-209797>
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La nueva Gestión Organizacional*, 8. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

VIII. Anexos

Anexo 01: Cuestionario de compromiso organizacional



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta tiene como objetivo reunir información sobre el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Mas Diversión. Su opinión es personal y confidencial con la finalidad que las respuestas sean lo más sinceros posible.

Indicaciones: Marcar con una (X) solo una de las alternativas de cada ítem presentado a continuación. Le recordamos que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Edad: _____

Género: () Masculino () Femenino

Para cada categoría de respuesta dentro de la escala se le asocia con calificaciones para cada una de las etiquetas:

- **1 Totalmente en desacuerdo**
- **2 En desacuerdo**
- **3 Indiferente**
- **4 De acuerdo**
- **5 Totalmente de acuerdo**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
Compromiso afectivo					
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa de entretenimiento					
Esta empresa de entretenimiento tiene un gran significado personal para mí.					
Me siento como parte de una familia en esta empresa de entretenimiento.					
Realmente siento como si los problemas de esta empresa de entretenimiento fueran mis propios problemas.					
Disfruto hablando de mi empresa de entretenimiento con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa de entretenimiento.					
Compromiso Continuo					
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa de entretenimiento no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa de entretenimiento.					
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa de entretenimiento, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa de entretenimiento, incluso si quisiera hacerlo					
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa de entretenimiento.					
Compromiso normativo					
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa de entretenimiento.					
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa de entretenimiento, considerando todo lo que me ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría mi empresa de entretenimiento, porque me siento obligado con toda su gente					
Esta empresa de entretenimiento se merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a esta empresa de entretenimiento					

Anexo 02: Resultados por medias

Tabla 9.

Compromiso afectivo por medias

Compromiso afectivo	Media	Brecha
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa de entretenimiento	2.184	2.8163
Esta empresa de entretenimiento tiene un gran significado personal para mí.	2.061	2.9388
Me siento como parte de una familia en esta empresa de entretenimiento.	2.143	2.8571
Realmente siento como si los problemas de esta empresa de entretenimiento fueran mis propios problemas.	2.204	2.7959
Disfruto hablando de mi empresa de entretenimiento con gente que no pertenece a ella.	2.041	2.9592
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa de entretenimiento.	1.939	3.0612
Media dimensión	2.095	2.9048

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

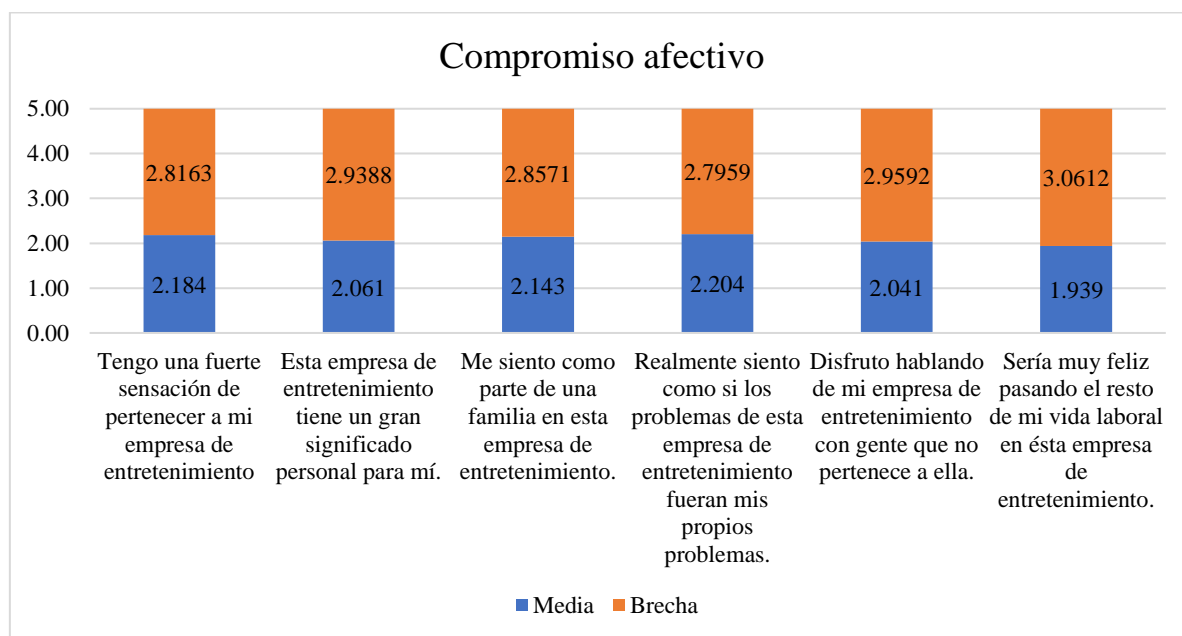


Figura 6. *Compromiso afectivo por medias*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Como se ve en la tabla 5 y figura 1, se observa los valores promedios que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso afectivo, siendo la más alta la respuesta que responde a la pregunta “Realmente siento como si los problemas de esta empresa de entretenimiento fueran mis propios problemas”, teniendo como media general de 2.095.

Tabla 10.
Compromiso continuo por medias

Compromiso continuo	Media	Brecha
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa de entretenimiento no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	2.0408	2.9592
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa de entretenimiento.	2.0408	2.9592
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa de entretenimiento, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	2.2449	2.7551
Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa de entretenimiento, incluso si quisiera hacerlo	1.9796	3.0204
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa de entretenimiento.	1.9592	3.0408
Media dimensión	2.0531	2.9469

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

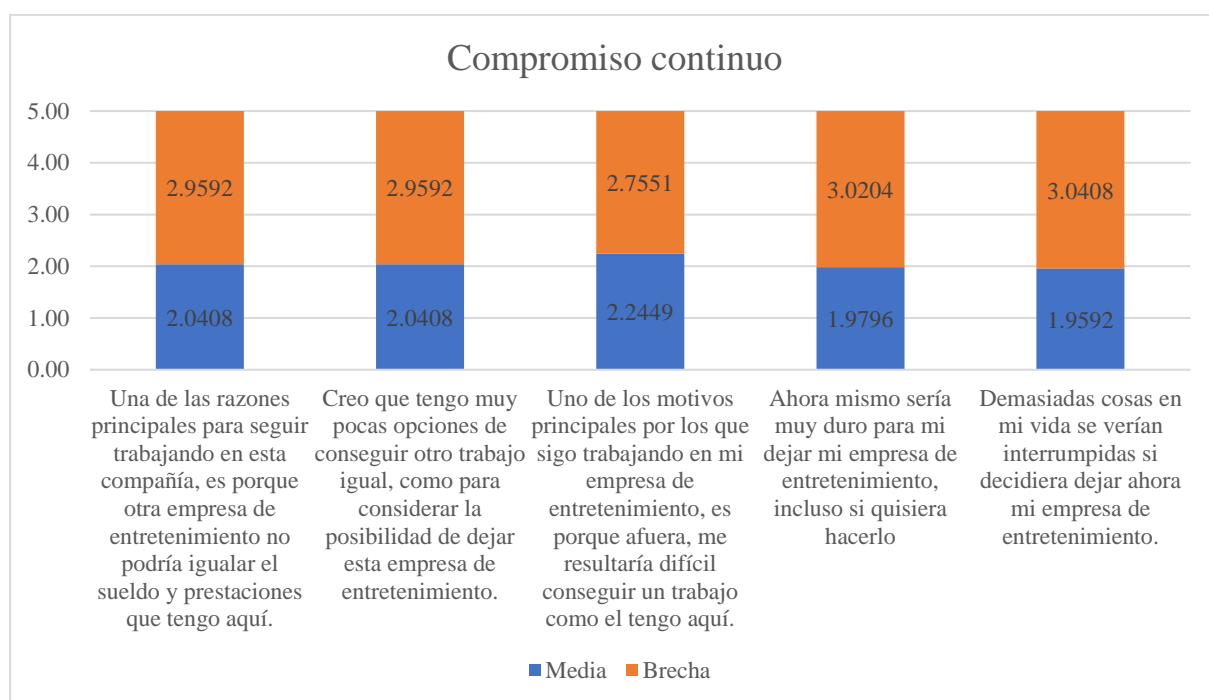


Figura 7. *Compromiso continuo por medias*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Como se ve en la tabla 7 y figura 3, se observa los valores promedios que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso continuo, siendo la más alta la respuesta que responde a la pregunta “Uno de los motivos principales por los que sigo

trabajando en mi empresa de entretenimiento, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí”, teniendo como media general de 2.0531.

Tabla 11.

Compromiso normativo por medias

Compromiso normativo	Media	Brecha
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	2.1429	2.8571
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa de entretenimiento.	2.0612	2.9388
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa de entretenimiento, considerando todo lo que me ha dado.	2.0816	2.9184
Ahora mismo no abandonararía mi empresa de entretenimiento, porque me siento obligado con toda su gente	2.2245	2.7755
Esta empresa de entretenimiento se merece mi lealtad.	2.0816	2.9184
Creo que le debo mucho a esta empresa de entretenimiento	2.1224	2.8776
Media dimensión	2.1190	2.8810

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

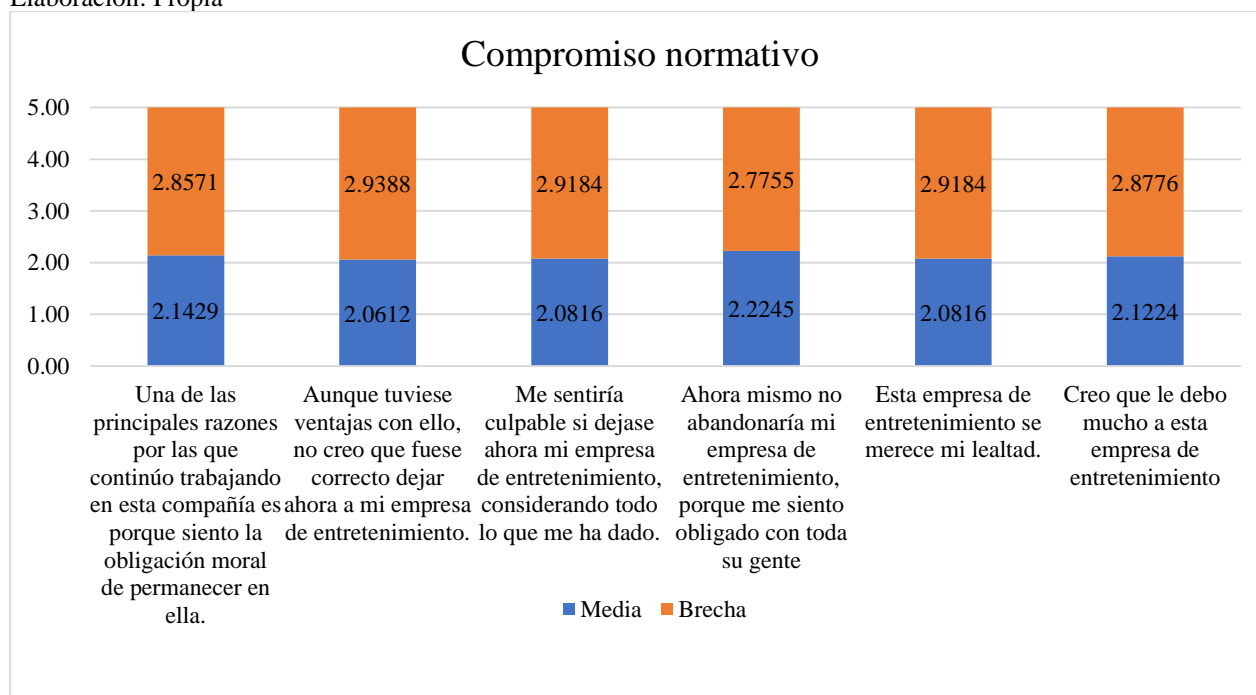


Figura 8. *Compromiso normativo por medias*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

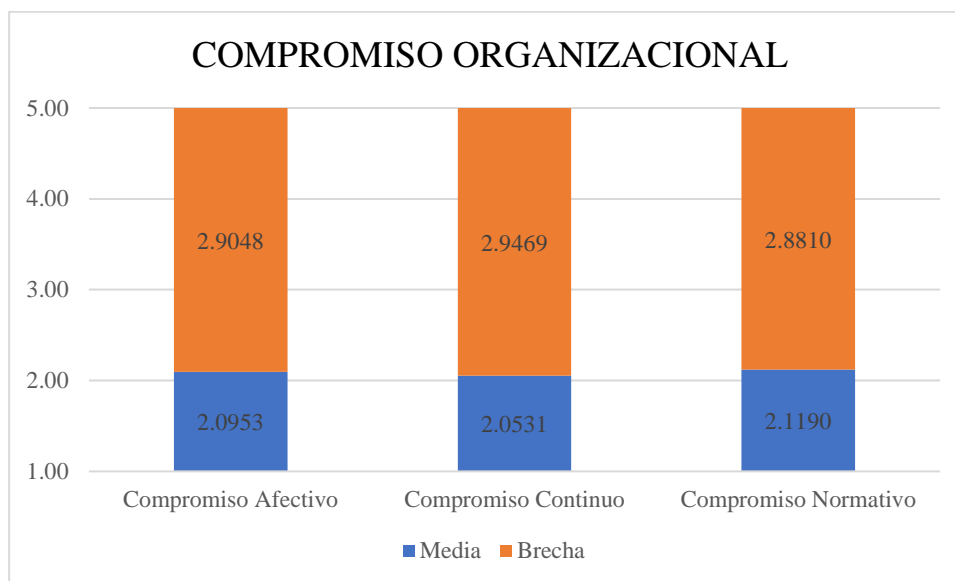
Como se ve en la tabla 9 y figura 5, se observa los valores promedios que alcanzan cada una de las preguntas que corresponden a la dimensión de compromiso normativo, siendo la más alta la respuesta que responde a la pregunta “Ahora mismo no abandonararía mi empresa de entretenimiento, porque me siento obligado con toda su gente”, teniendo como media general de 2.1190.

Tabla 12.*Compromiso organizacional por medias*

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Media	Brecha
Compromiso Afectivo	2.0953	2.9048
Compromiso Continuo	2.0531	2.9469
Compromiso Normativo	2.1190	2.8810
MEDIA TOTAL	2.0891	2.9109

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

**Figura 9.** *Compromiso organizacional*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

En la tabla 11 y figura 7, se puede observar los niveles promedio por dimensión y el nivel promedio alcanzado por la variable compromiso organizacional, los valores promedios que alcanzan cada una de las dimensiones como se describirá a continuación: la dimensión compromiso afectivo fue de 2.0953, la dimensión compromiso continuo fue de 2.0531 y por último la dimensión compromiso normativo fue de 2.1190. En consecuencia se concluye teniendo como media general de la variable de 2.0891.