

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



**RELACIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL
WINMEIER**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS
ANYELA DEL SOCORRO AGUILAR SANTAMARIA
LUCY DEL MILAGRO BRAVO ZAMBRANO

ASESOR(A)
Mgtr. STEPHANIE VIRGINIA RUIZ CHACÓN

Chiclayo, 2019

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios, porque sin él nada sería posible, también puedo dedicárselo a dos personas maravillosas que Dios puso en mi vida: Mi madre Lucy Zambrano y mi padre Alfredo Bravo. Quienes con su apoyo, incentivo y comprensión incondicional me han dado las fuerzas para continuar esforzándome y alcanzar mis objetivos.

Lucy Bravo Zambrano

A Dios por darme la oportunidad de culminar mi carrera con satisfacción y guiarme siempre en el camino correcto.

A mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión, amor y formación personal que me han dado y me seguirán dando a lo largo de mi vida, resaltando así mis valores formados.

A mis hermanas, porque sin apoyo y ánimo nada hubiera sido posible.

Finalmente, A mí porque con mi valentía y esfuerzo he podido lograr mis objetivos y metas propuestas.

Anyela Aguilar Santamaria

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos la fuerza de seguir adelante para llegar a cumplir nuestros objetivos y obstáculos e iluminándonos hacia el camino del bien.

A nuestras familias, por inculcarnos buenos valores y por brindarnos apoyo durante toda nuestra vida universitaria.

A nuestro profesor, el Mgtr. Ing. Marco Arbulú Ballesteros, por proporcionarnos los conocimientos necesarios, por la confianza, paciencia, comprensión y sobre todo por su apoyo y aporte incondicional en la parte estadística de nuestra investigación, el éxito de la tesis también le pertenece.

A nuestra asesora la Mgtr. Stephanie Ruiz Chacón, por su valioso asesoramiento en nuestra investigación, sus conocimientos han sido fundamentales para nuestras formaciones como investigadoras.

Al Gerente y a la jefa de ventas la señorita Karen Renzo del hotel WinMeier, por el apoyo incondicional permitiéndonos realizar nuestra investigación en su empresa.

RESUMEN

En la actualidad se ha incrementado la disposición por cultivar, examinar, estudiar e indagar en los estudios del compromiso organizacional y el grado de socialización que existe entre los trabajadores de una misma empresa, ya que es de suma significación para las organizaciones e instituciones que conducir su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Por esa razón, el objetivo general de la investigación es Determinar la relación entre la socialización y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier, dado que es importante hacer prevalecer a los colaboradores la calidad de vida laboral, aprovechando al máximo los recursos humanos disponibles.

Por lo consiguiente, en el presente trabajo se realizó una aproximación conceptual al tema, que permite demostrar la relación de la socialización y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hotel WinMeier de Chiclayo, la investigación es del tipo observacional, transversal, de alcance relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizara en una población censal de 100 trabajadores del reconocido Hotel WinMeier de la provincia de Chiclayo, para determinar la relación de la socialización y el compromiso organizacional, se utilizará las bases de cuestionario de compromiso propuesta por MEYER & ALLEN y las bases de socialización propuesta por TAORMINA, instrumento diseñado con la técnica Likert y que comprende un total de 20 ítems que exploran en profundidad la relación de ambas variables.

Mientras que para evaluar la variable dependiente Compromiso Organizacional se tendrá como referencia el trabajo desarrollado por Meyer y Allen, esta variable comprende tres dimensiones las cuales son: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo.

Palabras clave: compromiso organizacional, organización, socialización, colaboradores
Clasificaciones JEL: MI, M12, M5, M52

ABSTRACT

At present, interest in studying the organizational commitment and the degree of socialization that exists among the workers of the same company has increased, since it is of great importance for the organizations and institutions that direct their management in the continuous improvement of the environment of job. Therefore, the general objective of this work is to determine the relationship between the socialization and the organizational commitment of the Hotel WinMeier collaborators, since it is important to make the collaborators prevail over the quality of working life, making the most of available human resources.

Therefore, in the present work a conceptual approach to the subject was made, which allows to demonstrate the relationship of socialization and organizational commitment in the collaborators of the Hotel WinMeier of Chiclayo, the research is of the observational, transversal, relational and With a quantitative approach, which will be carried out in a census population of 100 workers of the renowned WinMeier Hotel in the province of Chiclayo, to determine the relationship of socialization and organizational commitment, the bases of the commitment questionnaire proposed by MEYER & ALLEN and the bases of socialization proposed by TAORMINA, instrument designed with the Likert technique and comprising a total of 20 items that explore in depth the relationship of both variables.

While to evaluate the dependent variable Organizational Commitment, the work developed by Meyer and Allen will be taken as reference, this variable includes three dimensions which are: Affective Commitment, Commitment to Continuity and Normative Commitment.

Keywords: organizational commitment, organization, socialization, collaborators

JEL Classifications: **MI, M12, M5, M52**

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	MARCO TÓRICO	11
2.1.	Antecedentes del problema	11
2.2.	Bases teóricas científicas	13
III.	METODOLOGÍA	23
3.1.	Tipo y nivel de investigación	23
3.2.	Diseño de investigación	23
3.3.	Población, muestra y muestreo.....	23
3.4.	Criterios de selección	24
3.5.	Operacionalización de variables.....	24
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.	Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.8.	Matriz de consistencia.....	31
3.9.	Modelo conceptual de variables propuestas.....	32
3.10.	Consideraciones Éticas.....	33
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
	Análisis Factorial	36
4.1.1.	Modelo Conceptual de Variables Final	38
4.1.4.	Tabla de Resumen de Hipótesis	44
V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
	ANEXOS	58

Anexo 03: Fiabilidad de variables con Alfa de Cronbach.....	61
Primera Dimensión: Compromiso Afectivo.....	61
Anexo 04: Análisis Factorial de las Variables de Estudio	65
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	70
PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Teorías de la Socialización Organizacional	15
Tabla 2: Teorías del Compromiso Organizacional.....	20
Tabla 3: Ítems de las Dimensiones	27
Tabla 4: Resultados de la aplicación de la prueba de confiabilidad de compromiso organizacional.....	28
Tabla 5: Resultados de la Aplicación de la prueba de confiabilidad de Socialización ..	28
Tabla 6: Personal del Hotel WinMeier	29
Tabla 7: Ficha Técnica del Cuestionario	30
Tabla 8: Matriz de Componente Rotado de Socialización	36
Tabla 9: Matriz de componente rotado de Compromiso Organizacional.....	37
Tabla 10: Prueba de normalidad entre dimensiones.....	40
Tabla 11: Prueba Rho de Spearman de constructos	40
Tabla 12: Prueba Rho de Spearman de dimensiones.....	42
Tabla 13: Resumen de Hipótesis	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo conceptual de variables	24
Figura 2: Aceptación de las dimensiones de socialización	34
Figura 3: Aceptación de las dimensiones de compromiso	35

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas afrontan transformaciones constantes en el contexto laboral, por lo que tienen que adecuarse para subsistir. Las organizaciones tienen que establecer e implementar estrategias que desarrollen en óptimas condiciones, que exista compromiso y socialización por parte de los trabajadores de la empresa arrojando resultados en el desempeño de los mismos.

Según un estudio publicado en el Diario Gestión (2014), se afirma: Que el 45% de trabajadores no se sienten motivados en su centro de labores debido a problemas vinculados con el clima de trabajo, de acuerdo a este estudio la falta de apoyo, comunicación y bajo salario son unos de los tipos de situaciones que imponen cifras negativas obligando a los colaboradores, a perder la identificación con la empresa, reduciendo sus niveles de motivación, así como el desinterés por las actividades que realizan.

Pues el desarrollo de un elevado compromiso organizacional en los trabajadores de una organización es una de las vías importantes para mejorar su productividad y aumentar su bienestar laboral, ya que su contribución personal de estos conlleva al éxito de la misma.

Asimismo, Becker (1960), menciona que esta variable, mejora la relación del colaborador con su organización, fruto de las comunicaciones realizadas a lo largo del tiempo.

Por otro lado, Taormina (1997) determina la socialización como un proceso de aprendizaje donde el colaborador asegura la adquisición de competencias laborales, adquiriendo un nivel de comprensión funcional de la organización, logrando el apoyo en las interacciones sociales con sus compañeros de trabajo y aceptando las formas establecidas de una organización en particular.

En el año 2013, el Garza Hotel Chiclayo paso a convertirse en el más importante centro de entrenamiento Hotel & casino WinMeier, ubicado Av. Bolognesi 756, Chiclayo, incursionando en el rubro hotelero, la corporación Meier apostó por un concepto de entretenimiento integral en Chiclayo debido al crecimiento de la ciudad ya que es un punto de referencia en el norte peruano con el objetivo de ser el primer establecimiento de su tipo en el norte del Perú.

Asimismo, el Hotel WinMeier tras año a año viene incursionando en el sector hotelero innovando una estructura moderna y avanzada brindando un servicio de buena calidad con sus clientes, sin embargo, se observó que existen factores negativos de los colaboradores que con lleva a que no todos cumplan con sus funciones adecuadas. Unos de los factores es la falta de incentivos y poco reconocimiento del esfuerzo laboral por parte del hotel hacia sus colaboradores provocando desmotivación en ellos como también, la falta de comunicación entre compañeros y jefes lo que con lleva a baja confianza y comunicación fluida. Es por ello que nuestro estudio ha planteado el siguiente problema: ¿Existirá relación entre la socialización y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hotel WinMeier?

Por otro lado, nuestro objetivo general de la presente investigación está orientada a determinar la relación entre la socialización y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier, como objetivos específicos determinar la Socialización de los colaboradores del Hotel WinMeier, determinar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier y determinar la relación de las dimensiones de la Socialización en el Compromiso Organizacional; y como hipótesis general de estudio Existe relación entre la socialización y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hotel WinMeier.

En resumidas cuentas, como resultados se obtuvo que ambas variables de estudio no presentan relación alguna, así mismo las variables que tienen más valor para los trabajadores del Hotel WinMeier son el compromiso normativo del constructo compromiso organizacional y comprensión del trabajo y de la organización del constructo socialización.

Asimismo, la importancia del presente trabajo de investigación, radica en conocer cuán importante es la relación que hay entre la socialización y el compromiso dentro de una organización ya que se ha acrecentado el interés por la gran relevancia que reviste tanto para las instituciones como para las organizaciones el saber la manera en la que el personal muestra su sentimiento de pertenencia, su carácter moral y desempeño en dicho puesto o cargo que ocupa. A su vez, esta investigación servirá para futuros investigadores que desean investigar más a profundidad sobre la relación de la socialización y compromiso organizacional en los colaboradores, e incluso proponiendo nuevas alternativas.

II. MARCO TÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Por otro lado según Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & Garcia Méndez (2013), plantea como objetivo estudiar el compromiso organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos, aplicado al caso de un grupo de instituciones públicas de educación superior, llegando a la conclusión que los datos empíricos obtenidos permiten desplegar alternativas de intervención en instituciones de educación superior, con la intención de generar un clima organizacional idóneo para el incremento continuo del compromiso, originando estándares que le permitan seguir compitiendo en el mercado internacional y nacional.

En cuanto a este estudio las autoras deducen que el clima laboral de una organización es un elemento indispensable que debe mantenerse fluido con todos los que laboran dentro de una empresa ya que es clave para un excelente compromiso de los trabajadores hacia la organización, asimismo el compromiso organizacional es una herramienta principal para una buena gestión de recursos humanos ya que se lograría de manera eficaz satisfacer a todos los trabajadores y mantenerlos con un buen ánimo de trabajo.

Según Frías (2014) en su investigación determinó como objetivo identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, Llegando a la conclusión que pese a las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Desde el punto de vista de las autoras el compromiso y la satisfacción laboral es uno de los factores indispensable para lograr la permanencia en el trabajo del personal joven, debido que para lograr esta competencia se debería saber llegar primeramente a la generación millennials, mediante el diálogo y el buen entorno laboral. Logrando obtener una comunicación asertiva para identificar sus potenciales, habilidades y capacidades para que así aporten positivamente en su organización y logren un trabajo en equipo.

Del mismo modo Wieland & Marsa (2015) plantea como objetivo determinar si la percepción de socialización influye en la cultura organizacional de una empresa, tomando una empresa local del rubro industrial como muestra. Llegó a la conclusión que la socialización predice los cuatro rasgos de cultura organizacional, siendo el rasgo de involucramiento el más explicado por este constructo, seguido por el rasgo misión de la cultura organizacional, la que explica en mayor medida el rasgo de involucramiento es la dimensión de proyección a futuro.

Dada la investigación se percibe que el impacto de la percepción de socialización en la cultura organizacional es indispensable para todo tipo de empresas ya que presenta un efecto significativo en la eficacia y eficiencia a largo plazo, demostrando el rendimiento de las organizaciones, la cual permite a los trabajadores de una empresa aprender con la experiencia y la convivencia cómo hacer frente a los desafíos que están dentro y fuera de una organización.

Mientras Tanto Avila (2015), sitúa como objetivo encontrar relaciones entre las escalas que mide el UWES y el OSI. Sin embargo, la mayoría de las correlaciones fueron negativas llegando a 2 conclusiones. La primera conclusión se determinó que las herramientas utilizadas tienen la validez que se esperaba, y en segunda que los números de la muestra debió ser mayor de la muestra debido ser mayor para tener indicadores representativos.

Dicho estudio plantea que la socialización y el engagement (compromiso) tienen relación dentro del ámbito laboral ya que son constructos motivacionales, caracterizados por cómo se involucra el nuevo trabajador en su nuevo trabajo; ambas variables como es la socialización y el engagement están relacionados con el aprendizaje y el tipo de cultura organizacional logrando así un buen clima laboral y una rápida adaptación del nuevo colaborador en la empresa.

A su vez Bustamante , Fernández , Moscoso, & Vera (2016), determina como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la intención de rotación laboral en la empresa cementera Yura S.A. para predecir la intención de rotación de personal .Llegando a la conclusión que el compromiso afectivo y el compromiso normativo presentan una relación inversa con respecto a la intención de rotación; debido a que los colaboradores perciben la satisfacción de sus necesidades incrementando el lazo emocional con la empresa, y una mayor lealtad hacia la organización motivados por el sentimiento de obligación de permanencia.

El presente estudio básicamente se centra en la combinación de dos variables importantes dentro del entorno organizacional el compromiso organizacional y el intento de rotación laboral de los trabajadores. Según este estudio se puede recalcar que para que el colaborador no se niegue a una rotación de puesto o de cargo en el trabajo tiene que tener un sentimiento interno de pertenencia hacia la empresa y a su vez un compromiso afectivo dentro del puesto de trabajo y con la organización. Por otro lado se necesita que la organización cumpla con satisfacer sus necesidades del trabajador, llegando a que este tenga un mejor desempeño y productividad dentro de su campo laboral.

2.2. Bases teóricas científicas

“La socialización organizacional se ha relacionado con el compromiso organizacional debido a que disminuye el estrés de los empleados, lo que facilita una mayor identificación con la organización y el desarrollo de la responsabilidad” Adkins (1995); Ashforth y Saks (1996); Fullagar, Clark, Gallaguer y Gordon, (1994); Fullagar, Gallaguer, Gordon y Clark, (1995); Jones (1986), específicamente en la formación del compromiso afectivo y normativo Calderón et al. (2015).

2.2.1. Socialización Organizacional

Para Maanen & Schein, (1979) ésta se conoce como el “Proceso de adquirir el conocimiento social y las habilidades necesarias para asumir un rol en la organización”. Para Feldman & James, (1981) la definió como “Un proceso de adquisición de un conjunto de roles conductuales apropiados y el ajuste a las normas y valores del grupo de trabajo”.

De la misma manera Fisher (1986), señala “La socialización como un proceso de aprendizaje y de cambio para adaptarse a un grupo”. Según Chao (1994), “La socialización organizacional es el aprendizaje de contenidos y procesos para que un individuo se ajuste a un rol organizacional”.

Mientras que Taormina (1997) la concibe como un Proceso de aprendizaje mediante el que una persona asegura la adquisición de competencias laborales, adquiere un nivel de comprensión funcional de la organización, logra el apoyo en las interacciones

sociales con sus compañeros de trabajo y, en general, acepta las normas establecidas de una organización en particular.

Además (Ashforth, Sluss, & Saks, 2007), sostiene que “la socialización es la sustancia de lo que aprende un individuo (o debería aprender) para convertirse en un miembro competente y cómodo de la organización”.

Según Chiavenato (2009) señala que La socialización organizacional es la forma en que la organización trata de marcar en el nuevo trabajador la manera de pensar y de actuar de acuerdo con las reglas de la organización, por lo tanto el empleado tendrá que renunciar a cierto grado de su libertad de acción para ingresar en ella y seguir sus reglamentos internos como lo son el horario de trabajo, desempeñar una actividad determinada, seguir la orientación de su gerente inmediato y cumplir las reglas.

Según Hellriegel & Slocum (2009) definen a la socialización como el “Proceso mediante el cual los miembros de una sociedad transmiten a los miembros más jóvenes el conocimiento y las habilidades que necesitaran para funcionar con efectividad en esa sociedad”.

Asimismo Bauzá, Marañón, López & Rodríguez (2009) conceptualizaron a “la socialización organizacional como un proceso en el cual una persona ajena a la organización se convierte en un miembro de la misma”.

La socialización organizacional (Saks & Gruman, 2011) se considera un antecedente muy relevante de la retención de las personas por parte de las organizaciones y del desempeño posterior de la tarea así como del establecimiento de relaciones satisfactorias con sus compañeros y supervisores, aspectos todos ellos de enorme importancia para la persona y la organización .

Por otro lado según,(Poletti , n.d.) Conceptualiza a la Socialización como el lugar en donde las personas intervienen y las compañías actúan a través de métodos formales (curso de inducción y capacitación) y medios informales (como los mentores) que influyen en el proceso de adquisición de información del nuevo empleado, con el objetivo

de plasmar lo más claramente posibles actitudes, pensamientos y comportamientos asociados al nuevo rol organizacional.

Asimismo (Linda Maria Mansilla Monterroso, 2015), deduce que la socialización es la forma en que la organización recibe a los nuevos colaboradores y los integra a su cultura, su contexto y su sistema, para que se puedan comportar de manera acorde con las expectativas de la organización. Forma en que la organización trata de marcar en el nuevo participante la manera de pensar y de actuar de acuerdo con los dictados de la organización.

Tabla 1:

Teorías de la Socialización Organizacional

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Maanen & Schein	1979	Proceso de adquirir el conocimiento social y las habilidades necesarias para asumir un rol en la organización
Fisher	1986	La socialización como un proceso de aprendizaje y de cambio para adaptarse a un grupo
Chao	1994	La socialización organizacional es el aprendizaje de contenidos y procesos para que un individuo se ajuste a un rol organizacional
Taormina	1997	Proceso de aprendizaje mediante el que una persona asegura la adquisición de competencias laborales, adquiere un nivel de comprensión funcional de la organización
Chiavenato	2009	Es la forma en que la organización trata de marcar en el nuevo empleado la manera de pensar y de actuar de acuerdo con los dictados de la organización
Hellriegel & John	2009	Proceso mediante el cual los miembros de una sociedad transmiten a los miembros más jóvenes el conocimiento y las habilidades que necesitaran para funcionar con efectividad en esa sociedad
Bauzá, Marañón, López, & Rodríguez	2009	Proceso en el cual una persona ajena a la organización se convierte en un miembro de la misma

Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.1. Componentes de la Socialización

Asimismo Taormina (1997) determina que La socialización organizacional se compone de cuatro dominios de contenido, cada uno de ellos está presente a lo largo de toda la carrera de un empleado.

Entrenamiento

Comprende el desarrollo de destrezas y habilidades relacionadas con el trabajo, la transferencia de algún aprendizaje, habilidad, competencia o, incluso, de actitudes válidas para que los trabajadores se desempeñen correctamente en la organización.

De la misma manera el autor menciona que las habilidades se basan en el entrenamiento formal e informal, refiriéndose al uso de alguna herramienta profesional que es de suma importancia para el trabajo y a la forma de mejora de alguna habilidad que se relacione con su lugar de trabajo. Taormina (1997)

Asimismo, el entrenamiento o formación comprende la transferencia de algún aprendizaje, habilidad, competencia o, incluso, de actitudes necesarias para que los trabajadores se desempeñen bien en el puesto de trabajo. Puede presentarse de diversas formas en la organización, incluyendo desde programas de capacitación bien estructurados hasta actividades no sistemáticas, realizadas de manera informal a través de la interacción verbal o por imitación de comportamientos similares a los de su puesto de trabajo. (Saks & Ashforth, 1997)

Comprensión del Trabajo y de la Organización

Este dominio cumple con la función de reducir la incertidumbre y ansiedad frente a la organización teniendo una relación con las creencias que se forman respecto al rol de trabajo, clarificación de tareas, roles de grupo y formas de aprendizaje organizacional (Robert & Taormina, 1997).

Asimismo, es el grado en que el empleado ya ha entendido la cultura de la organización, aplicando sus conocimientos sobre la naturaleza, importancia o explicación de los diversos

aspectos de lo que ocurre en el entorno laboral y la forma adecuada de interactuar con los compañeros aplicando los conocimientos. (Calderón Mafud, Laca Arocena, & Pedroza Cabrera, 2015).

Además, estas conductas permiten al empleado conocer cómo es la organización, cómo actúa y por qué las cosas son de una determinada manera. El éxito posterior del empleado también dependerá de su capacidad para comprender las reglas de ese entorno social y relacionarse dentro de él (Lisbona, Morales, & Palací, 2009) citado de (Chao , 1994).

Apoyo de los Compañeros

“Sustento emocional, moral, o instrumental que se proporciona a ellos (sin compensación financiera) por otros empleados de la organización ” Taormina, (1997).

Por otro lado Randall, Cropanzano, Bormann, & Birjulin, (1999) citado en Taormina (1997) sustentan que las buenas relaciones interpersonales con los compañeros de la organización le ayudará a lograr resultados positivos, incluyendo una mayor productividad y un mejor rendimiento. Reportaron que el apoyo se relaciona positivamente con el nivel de esfuerzo en el trabajo, que tiene relevancia directa para trabajar la dedicación y la rotación de la intención.

Por ende, cuando hay apoyo de los compañeros, se asume que el trabajador ha conseguido un soporte emocional para enfrentar la incertidumbre durante el ingreso a la organización y en los cambios organizacionales, lo hacen clarificar su rol para mejorar su desempeño (Feldman & James, 1981).

Perspectivas de Futuro

“Son expectativas de los trabajadores en el cual anticipan oportunidades de promoción y otras recompensas extrínsecas en su permanencia en la organización a lo que se incorporan en el campo laboral” Taormina (1997).

Según este estudio Fairburn & Malcomson (2001) propusieron que “Las promociones de motivar a los trabajadores, ayudan a crecer profesionalmente, lo que debería conducir a un aumento de la productividad”.

Del mismo modo, (Peiró y Prieto, 1997; Pinazo Gracia, y Carrero, 2000) argumentan que las perspectivas de futuro deben presentarse como un desajuste tolerable, y para que este desajuste sea percibido como un reto para la persona parece necesario que el nuevo empleado anticipe que si permanece en la organización podrá progresar en sus expectativas de desarrollo de carrera y percibir que podrá recibir más de lo que se le ofrece en la actualidad

H1. Existe socialización organizacional en los colaboradores del hotel WinMeier.

2.2.2. Compromiso Organizacional

Según Porter & Lawler (1965) definen “El Compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores”. Gutiérrez (2012) citan a Buchanan (1974) quien dice que “Ve al individuo comprometido, como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales”.

Mientras que Meyer & Allen, (1991) definieron el Compromiso como un conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre un individuo y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización. También definen al compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión para continuar en una empresa o dejarla.

El Compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis & Newstrom (2000) como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

De acuerdo con Arciniega (2002) “Es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular”. Según Becker, American, & Jul, (2007) “El compromiso organizacional fue definido como el vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones (sidebets) hechas a lo largo del tiempo”.

Asimismo, (Chiavenato Idalberto, 2009) señala que el compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone.

Según (Hellriegel & Slocum, 2009), El comportamiento organizacional es “El estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones”.

El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (Hellriegel & Slocum, 2009)

Por otro lado (Adla et al., 2010), definieron al Compromiso Organizacional, como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma.

Tabla 2:

Teorías del Compromiso Organizacional

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Porter & Lawler	1965	El Compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores
Buchanan	1974	Ve al individuo comprometido, como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales
Meyer & Allen	1991	Conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización
Davis & Newstrom	2000	Grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.
Arciniega	2002	Conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular
Becker, American, & Jul	2007	Vínculo que establece el individuo con su organización y que es resultado de las pequeñas inversiones (sidebets) hechas a lo largo del tiempo

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Existen tres tipos de dimensiones para el Compromiso organizacional que maneja Meyer & Allen (1997), lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero en tres facetas.

Compromiso afectivo

Según Meyer & Allen (1991), es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica al individuo con la empresa, lo que a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento emocional que muestra éste en su entorno laboral.

Mowday, et al. Citado por Meyer & Allen (1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías: Características Personales: edad, género y educación; Características Estructurales: relaciones del empleado y su supervisor o jefe inmediato, tener un puesto definido así como la sensación de la importancia dentro de la organización; Características relativas al Trabajo: tales como la participación en la toma de decisiones, para el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores, compatibles con la organización y Experiencias Profesionales: tienen que ver con el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

De igual modo (Martín Rivera Carrascal Oscar & Díaz Bazo Carmen, 2010) deducen que el compromiso afectivo es una comunión de emociones, sentimientos y valores que involucra a la familia, como núcleo de la sociedad y base de nuestros aprendizajes, experiencias y formación como persona humana; en este sentido, la organización debería de contar con un sistema de políticas que ayuden a los colaboradores a mantener un adecuado equilibrio entre sus vidas personal y familiar, y así lograr desarrollar emociones importantes que involucren al colaborador que a su vez implicará, que a la organización se le considere como una familia y se desarrollen emociones positivas generando un alto grado de significancia y sentido de pertenencia en la organización.

Compromiso Normativo

Meyer & Allen (1991) especifican al compromiso normativo como aquel grado en que un individuo siente, una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización. En este compromiso, se encuentra la creencia de la lealtad o un sentido moral, quizás por percibir que las prestaciones como la capacitación, beneficios económicos tales como bonos o prestaciones superiores a la ley, hacen que el empleado debe permanecer hasta que la deuda sea cubierta. Es decir, aquella persona que recibe beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

Además (Teresa & Rivas, 2009) identifica que este tipo de compromiso implica en la entidad de la que forman parte por efecto en algunos casos, de normas y creencias familiares y sociales, en otros, del proceso de socialización que experimentan al incorporarse a la misma.

Compromiso Continúo

El compromiso de continuidad es la voluntad de permanecer en una empresa debido a la inversión que el empleado tiene inversiones "intransferibles", además incorpora factores tales como años de empleo o beneficios que el los empleados pueden recibir y son exclusivos de la organización (Reichers, 1985).

Para Meyer & Allen (1991) es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. Exponen que es muy viable encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos financieros, físicos y psicológicos en los cuáles infiriera retirarse, como a su vez de la incertidumbre psicológica que genera el encontrar otro empleo, en otras palabras, se podría decir, que existe un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse. Reflejándose una mirada introspectiva calculadora pues se refiere a la progresión de inversiones, tales como las pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc., acumuladas y resultantes de pertenecer por un determinado tiempo a la organización.

De modo similar, (Martín Rivera Carrascal Oscar & Díaz Bazo Carmen, 2010) comentan que es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización.

H2. Existe compromiso organizacional en los colaboradores del hotel WinMeier

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: De acuerdo con el enfoque de investigación este estudio presenta un enfoque cuantitativo, puesto que los resultados serán ponderados obteniendo un promedio para cada pregunta, dimensión o variable.

Tipo: La presente investigación es de tipo aplicada ya que parte de teorías existentes y se tornan a una realidad.

Niveles: El presente estudio es de tipo relacional ya que se relacionarán dos variables socialización y compromiso organizacional identificando como se contemplan entre una y otra.

3.2. Diseño de investigación

De la misma manera, se aplicará un diseño de investigación observacional, transversal, debido a que los datos del estudio serán recolectados buscando describir las variables y analizando la interrelación en un momento dado

Por último, el diseño de la investigación es prospectivo, puesto que los hechos y datos recolectados se analizarán a medida que va siendo investigado dicho estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población:**

La población está conformada por todos los trabajadores del hotel WinMeier de Chiclayo, siendo un total de 100 trabajadores, todos ellos en planilla, trabajando las 8 horas completas diarias de acuerdo al turno dado mañana o tarde. Datos que fueron brindados por la oficina de Gerencia de Administración del hotel WinMeier.

- **Muestra:**

No se tomará muestra debido a que se encuestará a toda la población ya que el número de trabajadores es perfectamente medible.

- **Muestreo:**

Se analizarán las 100 encuestas en su totalidad puesto que, todos los colaboradores responderán los cuestionarios.

3.4. Criterios de selección

No se tomará ningún criterio de selección ya que nuestra población es perfectamente medible y finita por ende se ha considerado una población censal.

3.5. Operacionalización de variables

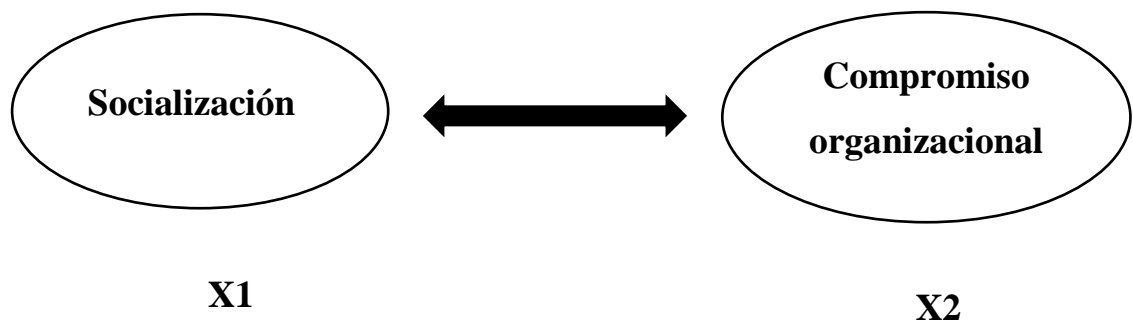


Figura 1: Modelo conceptual de variables

Fuente: Elaboración propia

- **Variable independiente 1:** Socialización de los colaboradores del hotel WinMeier

- **Definición conceptual:** Según Taormina (1997) Es un proceso de aprendizaje mediante el que una persona asegura la adquisición de competencias laborales, adquiere un nivel de comprensión funcional de la organización

- **Variable independiente 2:** Compromiso organizacional de los colaboradores del hotel WinMeier

- **Definición conceptual:** Según Meyer & Allen (1997) Es un conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización.

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL (Taormina,1997)	Proceso interactivo entre los empleados y sus organizaciones, de modo que las percepciones de socialización de los empleados pueden tener un impacto en el proceso.	ENTRENAMIENTO	Comprende el desarrollo de destrezas y habilidades relacionadas con el trabajo y la transferencia de algún aprendizaje, habilidad, competencia o actitudes necesarias para que los trabajadores se desempeñen bien en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad • Competencia • Actitudes • Desempeño • Capacitaciones • Proceso de inducción 	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		COMPRENSIÓN DEL TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN	Grado en que el empleado ha entendido la cultura de la organización, aplicando sus conocimientos sobre la naturaleza, importancia o explicación de diversos aspectos que ocurre en el entorno laboral y la forma de interacción con las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de responsabilidades • Conocimiento de MOF • Canal de comunicación de tareas • Interacción con las personas • Clarificación de tareas 		
		APOYO DE LOS COMPAÑEROS	Sustento emocional, moral, o instrumental que se proporciona a ellos (sin compensación financiera) por otros empleados de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Interpersonales • Autoestima Alta y Estable • Seguridad del equipo • Motivación Intrínseca • Logro de metas en equipo • Soporte emocional 		
		PERSPECTIVAS DE FUTURO	Son expectativas de los empleados en el cual anticipan oportunidades de promoción y otras recompensas extrínsecas en su permanencia en la organización a lo que se incorporan en el campo laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades • Recompensas Extrínsecas • Incorporación de los trabajadores • Líneas de carrera • Subvención de estudios 		

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p align="center">COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Meyer & Allen, 1997)</p>	<p align="center">Conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización.</p>	<p align="center">COMPROMISO AFECTIVO</p>	<p>Es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica al individuo con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento De Pertenencia • Responsabilidad Para Con La Empresa • Identificación • Cultura Y Valores • Aceptación de objetivos • Comunicación de emociones 	<p align="center">ENCUESTA</p>	<p align="center">CUESTIONARIO</p>
		<p align="center">COMPROMISO NORMATIVO</p>	<p>Es el grado en que un individuo siente, una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación • Carácter Moral • Deberes con la empresa • Lealtad de la empresa • Normas aceptadas • Comunicación Asertiva 		
		<p align="center">COMPROMISO CONTINUO</p>	<p>Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Esfuerzo • Recompensas Extrínsecas • Percepción del trabajador • Necesidades del trabajador 		

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron para el siguiente estudio, son cuestionarios a través de la técnica de la encuesta.

Se aplicó una encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel WinMeier, teniendo en cuenta las dimensiones de la Socialización y el Compromiso Organizacional.

El cuestionario utilizado está compuesto por 20 preguntas cerradas, es decir, tendrá 3 preguntas por cada dimensión, divididas por 3 dimensiones del compromiso organizacional propuesto por (Meyer & Allen, 1997), reduciendo por juicio de expertos (validez de contenido) a 9 reactivos que son los que se adaptan mejor a la realidad de la organización y por los 4 dominios de la socialización organizacional propuesto por (Taormina, 1997). La recolección de los datos será vía hoja impresa para su posterior tabulación y organización de la información mediante el programa de Excel.

Y dicho cuestionario estará compuesto por 7 dimensiones.

Tabla 3:

Ítems de las Dimensiones

DIMENSIONES	ÍTEMS
Compromiso continuo	3 ítems
Compromiso normativo	3 ítems
Compromiso afectivo	3 ítems
Entrenamiento	3 ítems
Compresión del trabajo y de la organización	3 ítems
Apoyo de los compañeros	3 ítems
Perspectivas del futuro	2 ítems
TOTAL	20 ITEM

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, la encuesta fue aplicada en el primer semestre del año 2018. Los encuestados respondieron de acuerdo al instrumento aplicado contrarrestando ante las premisas en jerarquía que van de: totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, donde cada disyuntiva define la conducta que domina el empleado con respecto a cada planteamiento.

Tabla 4:

Resultados de la aplicación de la prueba de confiabilidad de compromiso organizacional

DIMENSIONES	VALOR CRONBACH	INTERPRETACIÓN
Compromiso Afectivo	0,839	Buena
Compromiso Continuo	0,494	Moderada
Compromiso Normativo	0,727	Respetable

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo la tabla N^a 4 muestran la validación del instrumento que utilizamos para la recolección de información obtenida de las encuestas realizadas, donde podemos observar que dentro del constructo de compromiso organizacional la dimensión que tiene más valor en Alfa de Cronbach es el compromiso afectivo, teniendo una interpretación de buena según F.Devellis.(2003), lo cual manifiesta que la dimensión es la que tiene mas valor para los trabajadores del Hotel Winmeier. Es importante nombrar que las demás dimensiones también tienen un valor aceptable dentro de la prueba de confiabilidad, garantizando que este constructo esta muy bien evaluado.

Tabla 5:

Resultados de la Aplicación de la prueba de confiabilidad de Socialización

DIMENSIONES	VALOR CRONBACH	INTERPRETACIÓN
Entrenamiento	0,798	Muy Respetable
Comprensión del trabajo y de los Compañeros	0,906	Elevada
Apoyo de los compañeros	0,935	Elevada
Perspectivas del futuro	0,949	Elevada

Fuente: Elaboración propia

Por otro parte, la tabla N° 5 muestran la validación del instrumento que utilizamos para la recolección de información obtenida de las encuestas realizadas, donde se puede deducir que dentro del constructo Socialización la dimensión que tiene más valor en Alfa de Cronbach es perspectivas del futuro, teniendo una interpretación elevada según F.Devellis.(2003), lo que significa que esta dimensión está muy aceptada por los trabajadores del Hotel Winmeier, incluso en las demás dimensiones que presentan un valor aceptable dentro de la prueba de confiabilidad garantizan que dicho instrumento es válido.

Para esta investigación se ha considerado como población a los 100 trabajadores que laboran en el Hotel WinMeier cada uno de ellos en planilla. Obteniendo una población perfectamente medible y finita, tendremos una población CENSAL. La cual aplicaremos encuesta a todos los trabajadores de la empresa. Dividiéndose por las siguientes áreas.

Tabla 6:

Personal del Hotel WinMeier

ÁREAS	N° DE PERSONAS
Área de eventos	4pers.
Área de contabilidad	7pers.
Área de sistemas	5pers.
Área de logística	6pers.
Área de recepción	10pers.
Área de cocina	15pers.
Área de limpieza	10pers.
Housekeeping	10pers.
Mozos	11pers.
Área de marketing	2pers.
Jefes de área	10pers.
Área de mantenimiento	10pers.
TOTAL	100 PERS.

Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, los cargos de puestos dentro de la organización están agrupados con un número de personas lo cual se basó para realizar los cuestionarios, quedando de la siguiente manera; se obtuvo el horario de los trabajadores del hotel con la ayuda de la jefa de ventas, por día de la semana, aplicando 10 encuestas diarias por 10 días intercalados en los diversos turnos de trabajo mañana y tarde, de acuerdo al horario establecido se acordó para que en horas libres se apliquen las encuestas a cada individuo. En vista que, se logró obtener el total de la muestra de los cuestionarios, se procedió a realizar el procesamiento de los datos.

Asimismo, por políticas de la empresa, no se logró obtener evidencias directas con los trabajadores, por ello se presentó un documento realizado por el hotel WinMeier, dando fe que las encuestas fueron aplicadas en la organización.

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información se realizará con el programa estadístico SPSS siendo un software que dará soporte al procesamiento de datos y para algunos cálculos auxiliares la hoja de cálculo Excel.

Aparte de eso, utilizaremos el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, seguidamente se utilizará la prueba de kolmogorov – smirnov para probar la normalidad de datos, si no se encuentra normalidad de datos finalmente aplicaremos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que servirá para probar relaciones en datos que no tienen una distribución normal.

Tabla 7:

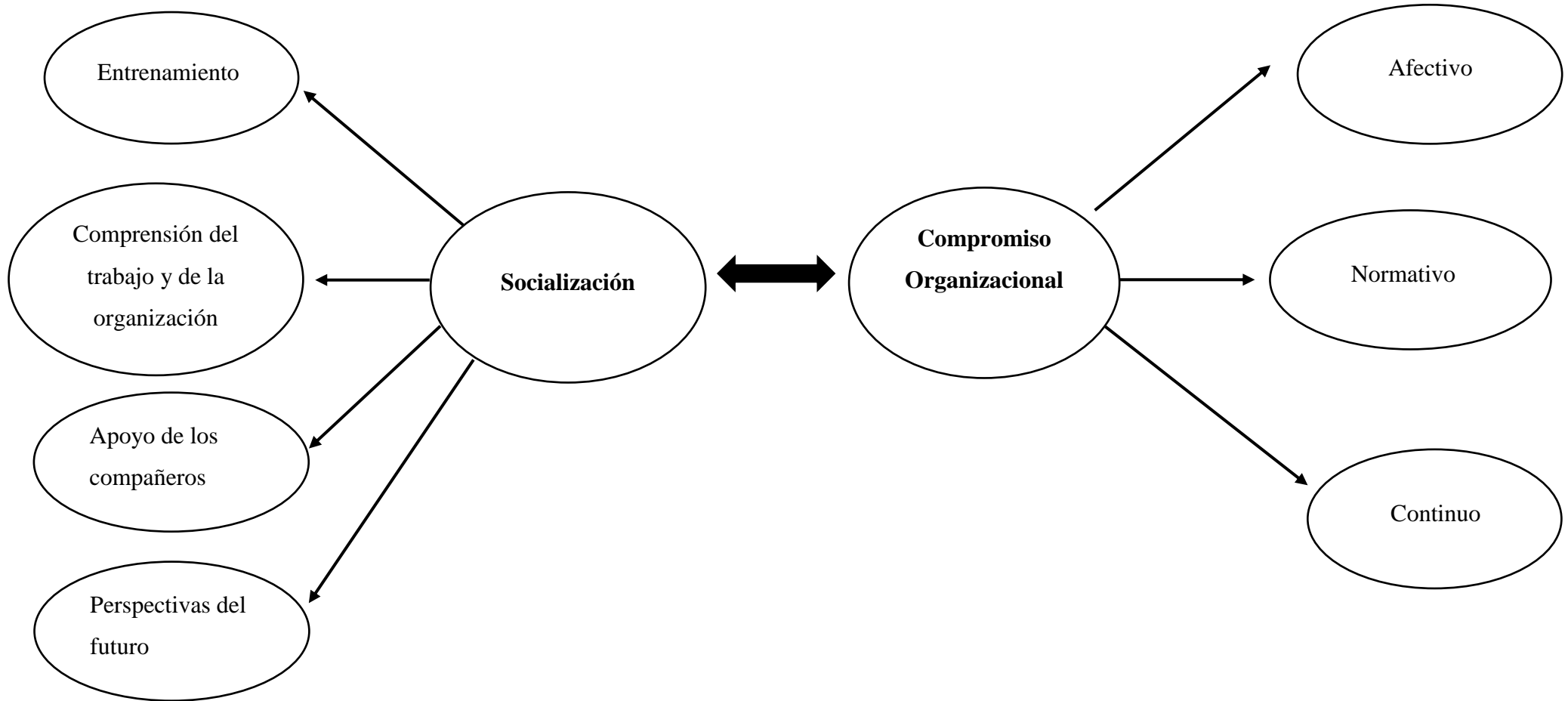
Ficha Técnica del Cuestionario

Población	Censo: Todos los Colaboradores del Hotel WinMeier
Unidad muestral	Todos los colaboradores
Ámbito geográfico	Hotel WinMeier de Chiclayo
Método de recogida de información	Encuesta personal
Lugar de realización de le encuesta	Establecimiento del Hotel WinMeier
Tamaño de la muestra	100 cuestionarios
Fecha de trabajo de campo	Mayo-Junio del 2018

Fuente: Elaboración Propia

3.8. Matriz de consistencia PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>Pregunta General: ¿Cuál es la relación entre la socialización y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hotel WinMeier?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la socialización y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier.</p> <hr/> <p>Objetivos Especifico: a) Determinar la Socialización de los colaboradores del Hotel WinMeier. b) Determinar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier. c) Determinar la relación de las dimensiones de la Socialización en el Compromiso Organizacional.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre la socialización y el compromiso organizacional en los colaboradores del Hotel WinMeier.</p> <hr/> <p>Hipótesis Específicos: a) Existe socialización organizacional en los colaboradores del hotel WinMeier. b) Existe compromiso organizacional en los colaboradores del hotel WinMeier c) Existe relación entre las dimensiones de la socialización y el compromiso organizacional.</p>	<p>Variable Dependiente: Socialización Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento • Comprensión del trabajo y de la organización • Apoyo de los compañeros • Perspectiva de Futuro <hr/> <p>Variable Independiente: Compromiso Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Afectivo • Compromiso Normativo • Compromiso Continuo 	<p>Población: 100 trabajadores del Hotel WIN MEIR.</p> <p>Muestra: Se encontró al total de la población por lo tanto se hizo un censo y no un muestreo.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: Observacional y transversal.</p>	<p>Cuestionarios a través de la técnica de la encuesta aplicando la escala de tipo Likert</p>

3.9. Modelo conceptual de variables propuestas



3.10. Consideraciones Éticas

Privacidad:

Solo el investigador y sus asociados como docentes del curso de tesis, la asesora, dirección de escuela y la empresa en estudio tendrán acceso a estos datos e información plasmada.

Confidencialidad:

Este trabajo está sujeto a la defensa de los miembros de investigación y a la institucionalidad de las organizaciones, comunidades y grupos vulnerables conservando en todo momento confidencialidad de las distintas fuentes primarias y secundarias. De igual manera, la protección de los investigadores y colaboradores.

Autorizaciones pertinentes:

Para proceder a la ejecución de dicho estudio se solicitó previamente autorización escrita al gerente de dicha empresa, autorización oral de los trabajadores para la realización de la encuesta.

Reciprocidad:

Este trabajo si aplica esta consideración ya que las personas que se beneficiarán con nuestro estudio serán los estudiantes de esta misma casa de estudio y la empresa en estudio para conocer el tipo de relación que existe entre sus trabajadores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Para conocer la opinión de los trabajadores respecto al compromiso que tienen hacia la empresa y el nivel de socialización que presentan entre ellos, se procedió a evaluar cada una de las dimensiones mencionadas anteriormente.

La población objeto de estudio en esta investigación fueron los 100 trabajadores del Hotel WinMeier de Chiclayo, y éste fue aplicado al total de la población.

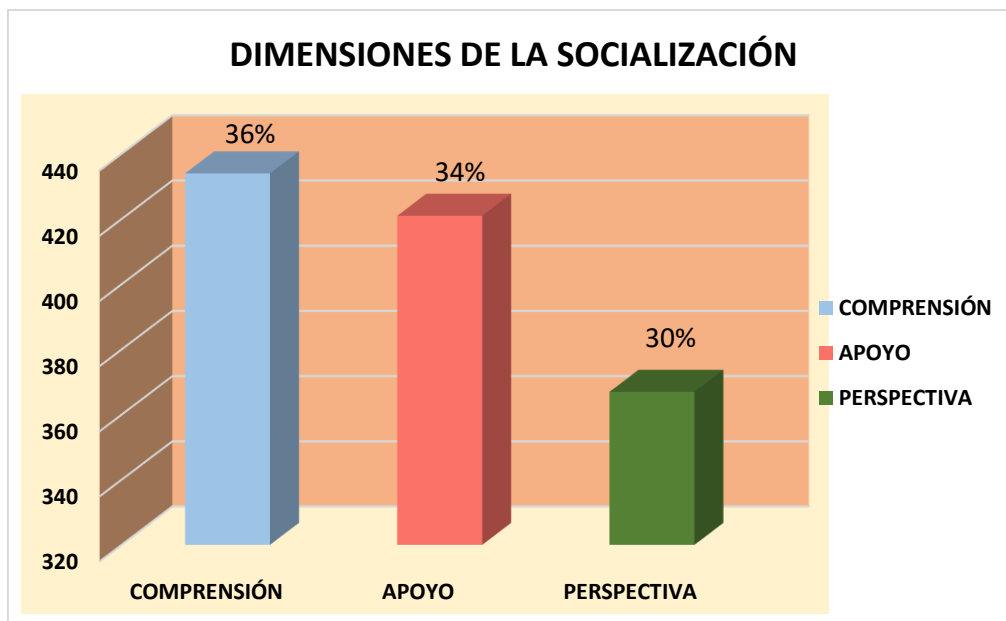


Figura 2: Aceptación de las dimensiones de socialización

Fuente: Elaboración Propia

En la figura nº 1 se puede apreciar el porcentaje de aceptación de las dimensiones de la socialización organizacional, en la cual el 36 % de los trabajadores sienten que están relacionados con la Comprensión del trabajo y de la organización, dando a entender que están cumpliendo con la función de reducir las incertidumbre y ansiedad frente a la organización teniendo una relación con las creencias y cultura de la empresa que se forman respecto al rol de trabajo que desempeñan y mostrando su ayuda mutuamente entre ellos, seguidamente el 34% de los trabajadores se inclinan por el apoyo de los compañeros ya que entre ellos encuentran el sustento emocional y moral que perciben al recibir ayuda mutua, logrando que todos sientan una seguridad mutua y soporte emocional dentro de la empresa en que laboran, y por último el 30% de los trabajadores se distinguen con las perspectivas del futuro ya que

ellos sienten las expectativas de la empresa como oportunidades de recompensas extrínsecas que les favorezca en su permanencia dentro la organización.

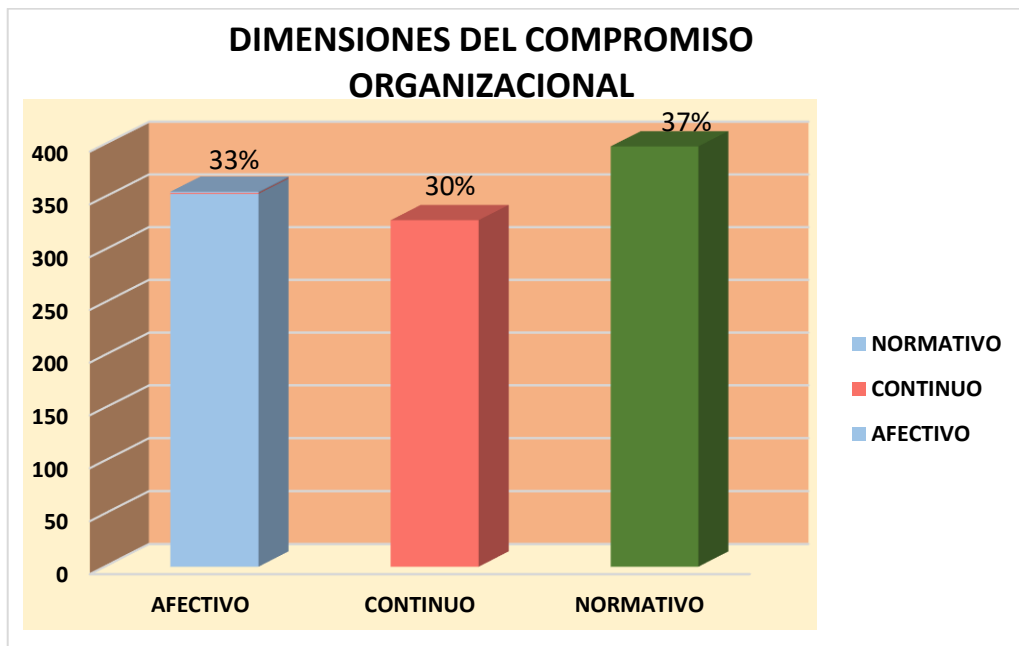


Figura 3: Aceptación de las dimensiones de compromiso

Fuente: Elaboración Propia

En la figura n° 2 se observa que de todas las dimensiones del compromiso organizacional, la dimensión que tiene más valor para los trabajadores del Hotel WinMeier, es el compromiso normativo ya que el 37 % de los trabajadores que permanecen en la empresa cumplen las normas de la empresa con una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización, encontrando en este compromiso la creencia de la lealtad o un sentido moral hacia su organización, seguidamente el 33% de los trabajadores se interesan por el compromiso afectivo ya que encuentran ese sentimiento de pertenencia con la aceptación de cultura y valores en la empresa que laboran, logrando una fidelización como colaboradores, y finalmente el 30% de los trabajadores se inclinan por el compromiso continuo ya que ellos perciben que deben permanecer en la organización y tienen la preferencia en cuanto a toma de decisiones por el tiempo y esfuerzo dedicado a la empresa.

Como resultado final de esta investigación se deduce que los constructos de estudio como socialización y compromiso organizacional no tienen relación en los trabajadores del Hotel WinMeier.

Análisis Factorial

Tabla 8

Matriz de Componente Rotado de Socialización

Matriz de componente rotado				
	Componente			
	1	2	3	4
SOCOM1	,919			
SOCOM3	,893			
SOCOM2	,874			
SOCENT2	,706		,451	
SOCAPO3		,932		
SOCAPO2		,904		
SOCAPO1		,735	,573	
SOCENT3	,608	,687		
SOCPER1			,902	
SOCPER2			,844	
SOCENT1		,471		,685

Fuente: Programa estadístico SPSS

Tabla 9

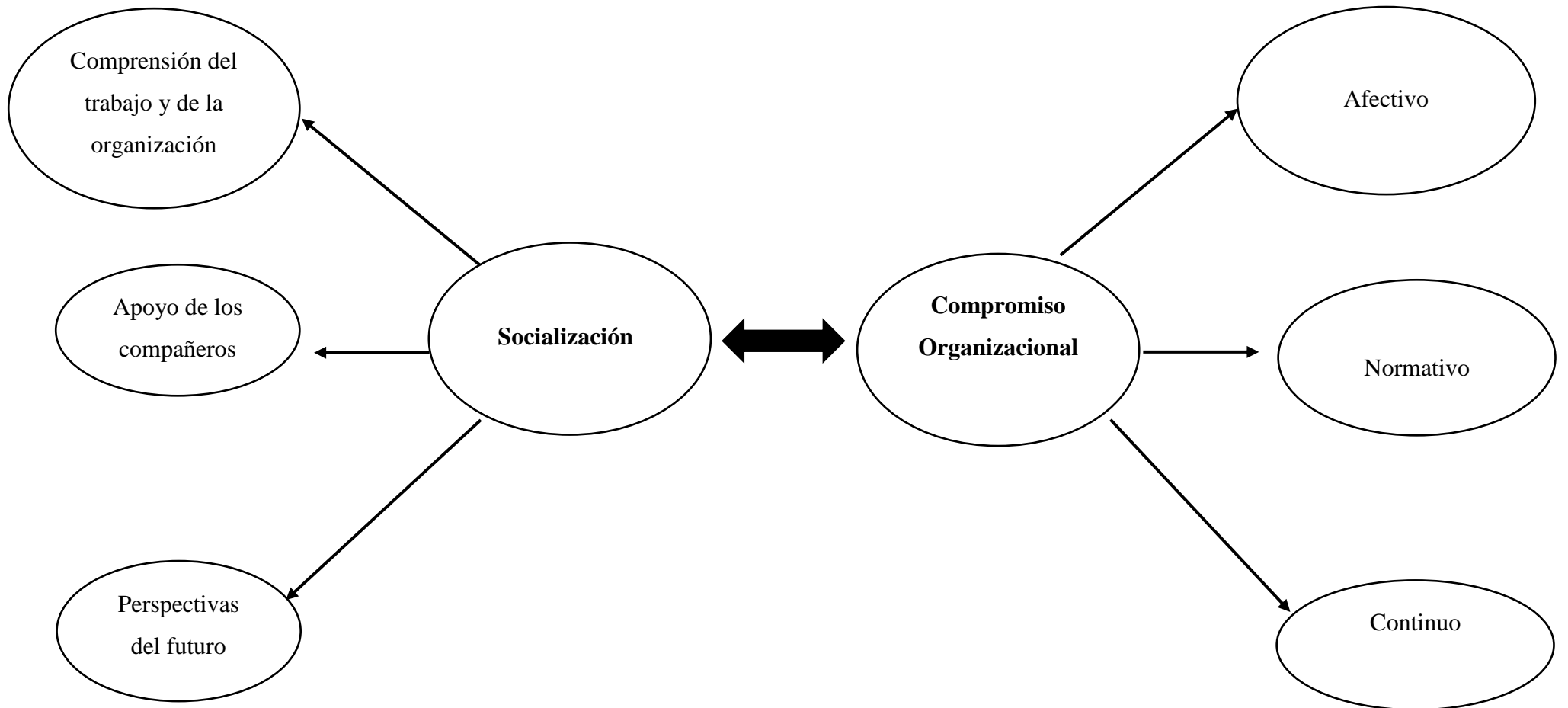
Matriz de componente rotado de Compromiso Organizacional

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
COMAFE1	,918		
COMAFE3	,887		
COMAFE2	,813		
COMNOR3		,870	
COMNOR1		,831	
COMNOR2		,631	-,539
COMCON1			,790
COMCON2			,688
COMCON3			,589

Fuente: Programa estadístico SPSS

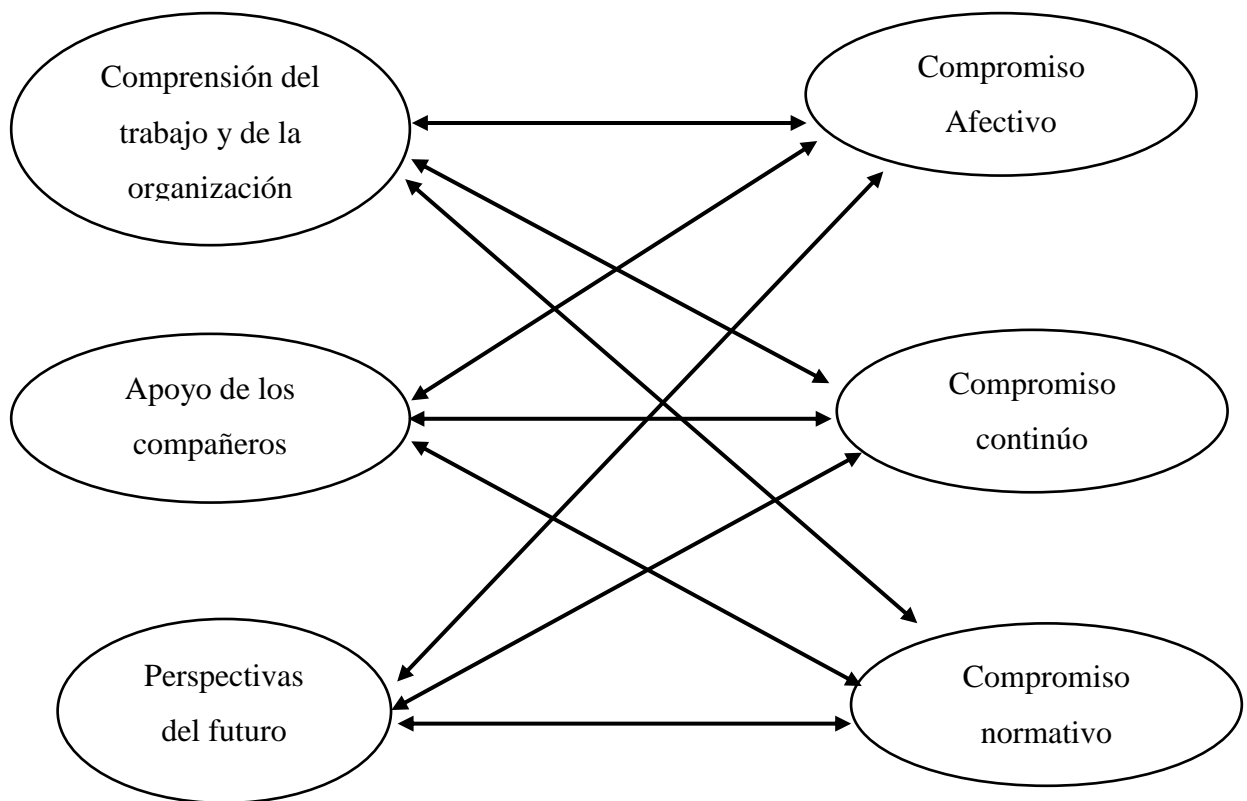
Otro instrumento que se utilizó para validar nuestros datos obtenidos será la matriz de componente rotado en la cual obtendremos como resultado que las dimensiones de compromiso organizacional están cargadas en un solo ítem y por lo tanto cada una de ellas está bien evaluada con un valor mayor a 0,5 según Joreskog & Sorbom (1981). Lo mismo pasa con las dimensiones de Socialización, en la cual tres de ellas están cargadas en su respectivo ítem lo que significa que a su misma vez están bien evaluadas obteniendo un valor mayor a 0.5 según Joreskog & Sorbom (1981), sin embargo, la dimensión de entrenamiento, se encuentra dispersa dentro de las demás dimensiones lo que significa que esta dimensión no se encuentra bien evaluada, por lo tanto se llega a la conclusión que esta dimensión se obvia ya que se relaciona con las demás dimensiones de socialización.

4.1.1. Modelo Conceptual de Variables Final



Dicho modelo conceptual de variables final cambio con respecto al modelo propuesto, ya que al realizar el análisis factorial de la variable socialización nos damos cuenta que su dimensión de entrenamiento se relaciona y se dispersa con sus tres dimensiones por lo tanto se omitió y se redujo a tres dimensiones de socialización y las tres dimensiones de compromiso organizacional.

Modelo Conceptual de Variables: Modelo Relacional



Este modelo conceptual de variables, es un modelo relacional, en la cual esquematizamos y relacionamos las tres variables de socialización con cada una de las tres variables de compromiso, ya que nos ayudara a comprobar si existe alguna relación entre dimensiones o no.

Prueba de Kolmonorov - smirnov

Tabla 10:

Prueba de normalidad entre dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROMAFEC	,146	100	,000	,930	100	,000
PROCONT	,250	100	,000	,838	100	,000
PRONOR	,192	100	,000	,917	100	,000
PROCOMP	,202	100	,000	,882	100	,000
PROAPOYO	,328	100	,000	,744	100	,000
PROPERSPEC	,196	100	,000	,860	100	,000

Fuente: programa estadístico SPSS

Como se puede apreciar en la siguiente tabla el conjunto de datos que se están sometiendo al análisis o tratamiento estadístico son las variables de ambas dimensiones de estudio en la cual tienen un valor menor a 0,05 lo cual nos indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, el siguiente paso es realizar la prueba de Rho de Spearman.

Prueba Rho de Spearman

Tabla 11:

Prueba Rho de Spearman de constructos

Correlaciones			PROMCOMPTO TAL	PROMSOCTOT AL
Rho de Spearman	PROMCOMPTOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,107
		Sig. (bilateral)	.	,291
		N	100	100
	PROMSOCTOTAL	Coeficiente de correlación	,107	1,000
		Sig. (bilateral)	,291	.
		N	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

En esta tabla se observa la prueba Rho de Spearman en la cual se utilizó porque los datos no tienen normalidad, por ende con este análisis comprobamos que los constructos de socialización y compromiso organizacional no presentan ninguna relación, ya que el sigma de ambos constructos es mayor a 0,05. Esto se debe a que los trabajadores del Hotel WinMeier no son sometidos constantemente a capacitaciones o charlas en la cual les brinden información sobre la importancia de tener una socialización asertiva entre compañeros de trabajo y superiores, pudiendo así lograr un compromiso organizacional efectivo en la empresa, cultivando en cada uno de los trabajadores lealtad hacia la organización en que laboran.

Tabla 12:

Prueba Rho de Spearman de dimensiones

			Correlaciones					
			PROMAFEC	PROCONT	PRONOR	PROCOMP	PROAPOYO	PROBERSPEC
Rho de Spearman	PROMAFEC	Coefficiente de correlación	1,000	,023	,034	-,022	-,002	,005
		Sig. (bilateral)	.	,823	,739	,829	,987	,961
		N	100	100	100	100	100	100
	PROCONT	Coefficiente de correlación	,023	1,000	-,153	-,155	,118	-,364**
		Sig. (bilateral)	,823	.	,130	,122	,242	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	PRONOR	Coefficiente de correlación	,034	-,153	1,000	-,130	,172	,269**
		Sig. (bilateral)	,739	,130	.	,198	,088	,007
		N	100	100	100	100	100	100
	PROCOMP	Coefficiente de correlación	-,022	-,155	-,130	1,000	,023	,389**
		Sig. (bilateral)	,829	,122	,198	.	,820	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	PROAPOYO	Coefficiente de correlación	-,002	,118	,172	,023	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	,987	,242	,088	,820	.	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	PROBERSPEC	Coefficiente de correlación	,005	-,364**	,269**	,389**	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,961	,000	,007	,000	,000	.
		N	100	100	100	100	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

En esta tabla se observa la prueba Rho de Spearman para las dimensiones de ambos constructos, con este análisis comprobamos que las dimensiones compromiso afectivo, continuo y normativo, no presentan ninguna relación con las dimensiones de comprensión de trabajo y de la organización, apoyo de los compañeros y perspectivas de futuro ya que el sigma de las variables es mayor a 0,05. Esto indica que existe un déficit en las habilidades, competencias, un bajo de proceso de inducción hacia los trabajadores nuevos, falta de seguridad en los equipos de trabajo, pocas oportunidades para desarrollarse dentro de la empresa, falta de lealtad con la empresa y poco sentimiento de pertenencia de los colaboradores hacia la organización.

4.1.4. Tabla de Resumen de Hipótesis

Tabla 13:

Resumen de Hipótesis

Hipótesis	Enunciado	valor		Interpretación
		Sigma	Spearman	
H1	Comprensión del trabajo y de la organización se relaciona con compromiso afectivo.	0,829	-0,22	Rechazado
H2	Comprensión del trabajo y de la organización se relaciona con compromiso continuo.	0,122	-1,55	Rechazado
H3	Comprensión del trabajo y de la organización se relaciona con compromiso normativo.	0,118	-1,30	Rechazado
H4	Apoyo de los compañeros se relaciona con compromiso afectivo.	0,987	-0,02	Rechazado
H5	Apoyo de los compañeros se relaciona con compromiso continuo.	0,242	1,18	Rechazado
H6	Apoyo de los compañeros se relaciona con compromiso normativo.	0,088	1,72	Rechazado
H7	Perspectivas de futuro se relaciona con compromiso afectivo.	0,961	0,05	Rechazado
H8	Perspectivas de futuro se relaciona con compromiso continuo.	0,000	-3,64	Aceptado
H9	Perspectivas de futuro se relaciona con compromiso normativo.	0,007	2,69	Rechazado

Fuente: Elaboración Propia

Dicho resumen de hipótesis indica que las dimensiones de ambos constructos no presentan ninguna relación, ya que, al realizar el análisis y procesamiento de los datos obtenido de las encuestas, encontramos que no existe relación entre el compromiso organizacional y la Socialización ni entre sus dimensiones.

Así mismo cabe destacar que en la hipótesis número ocho: Perspectivas de futuro se relaciona con compromiso normativo la sigma sale aceptable pero la Rho de Spearman es negativo lo cual no tiene sentido que exista perspectivas de futuro en los trabajadores sin tener un compromiso continuo establecido dentro de la organización por lo tanto también se rechaza.

Esto indica que los trabajadores del Hotel WinMeier no demuestran relación entre ninguno de los dos constructos ni entre sus dimensiones, por la falta de habilidades, competencias, seguridad al trabajar en equipo, por la falta de motivaciones intrínsecas, demostrando que no tienen sentimiento de pertenencia ni lealtad con la empresa en que laboran.

DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de resultados por los objetivos planteados en la investigación.

Obj. General Determinar la relación entre la socialización y el compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier.

Luego de analizar los resultados hallados mediante los instrumentos de recolección mencionados en el capítulo referente a metodología de la investigación, se llega a la conclusión de que no existe relación entre la variable socialización organizacional y la variable compromiso organizacional. Esto nos lleva a decir que, si bien existen problemas en las dimensiones de ambas variables, también existe dependencia si se trabaja por la mejora de una dimensión u otra.

Todo lo hallado en la presente investigación se dio por el contrario en el caso de Adkins (1995); Ashforth y Saks (1996) quien al realizar un estudio deduce que la socialización organizacional se ha relacionado con el compromiso organizacional debido a que disminuye el estrés del reciente empleados, lo que facilita una mayor identificación con la organización y el desarrollo de la responsabilidad. En la organización que se hizo el estudio de relación de ambas variables se concluye que no existe un grado aceptable de compromiso organizacional y que no está ligada a la socialización de la empresa.

El presente trabajo de investigación no contrasta lo dicho por Van Maanen & Schein (1979) quien sustenta que el proceso de difundir la cultura y permitir que los miembros la aprendan y la retroalimenten se denomina socialización organizacional que afecta directamente al compromiso organizacional de todo trabajador en toda empresa.

De igual modo para (Morrison, 1993) afirma que la socialización organizacional ha mostrado tener efectos en la satisfacción y el compromiso organizacional a través de diferentes formas. Primero, en la disminución de la incertidumbre de los recién llegados, que logra su socialización en la organización, mejora su desempeño en las tareas y les hace sentirse más satisfechos con el trabajo, aumentando sus probabilidades de conservar el empleo. Y segundo,

el entrenamiento recibido al ingresar a la organización, que puede disminuir la ansiedad, lo que facilita a su vez la adaptación al puesto y que tiene efectos importantes en el ajuste entre la persona y la organización logrando una buena relación con el compromiso organizacional (Morrison, 1993). Esto concuerda en un mínimo con la información recolectada de los trabajadores del hotel WinMeier quienes afirman en un 39% tener satisfacción con la labor que desempeñan sintiéndose parte de la empresa, y por parte de los nuevos trabajadores manifiestan adaptación rápida con sus compañeros de trabajo, puesto y ambiente en el que laboran.

En otras manifestaciones encontramos que el 36% los trabajadores que participan en actividades de socialización efectivas como son las reuniones corporativas, las cenas después de trabajo, la celebración por aniversario de su empresa, muestran un entusiasmo elevado y gratificante, tienen mayor intención de apoyar a sus compañeros y comparten sus conocimientos con terceros, generando así ambientes innovadores y más positivos dentro de la organización. Más aún, se sabe que cuando los individuos se sienten estimulados por la organización, muestran una mayor implicación con los objetivos de la organización, e incluso exhiben conductas adicionales de ayuda a sus compañeros (Eisenberger, Armella, Rexwinkel, Lynch y Rhoades 2001; Rhoades y Eisenberger, 2002).

Obj.1 Determinar la Socialización de los colaboradores del Hotel WinMeier.

Taormina (1997) afirma que la socialización es el proceso de aprendizaje mediante el que una persona asegura la adquisición de competencias laborales, adquiere un nivel de comprensión funcional de la organización.

Dada la aplicación de los instrumentos de recolección de datos al total de la muestra establecida en capítulos anteriores, se aprecia que los colaboradores del hotel WinMeier de Chiclayo no se encuentran interrelacionados entre ellos como compañeros de trabajos, con sus jefes y gerentes de todas las áreas establecidas dentro de la empresa, un 34% de los trabajadores sienten que son ayudados por sus compañeros cuando necesitan algo o desconocen el manejo de alguna actividad.

De aquí guarda mediana relación con lo dicho por Chiavenato (2009) en la cual concluye que socialización es la forma en que la organización trata de marcar en el nuevo empleado la manera de pensar y de actuar de acuerdo con los dictados de la organización, ya que dentro de la empresa Hotelera WinMeier cuando tienen un trabajador nuevo reúnen a todos los colaboradores para su presentación del nuevo integrante de trabajo, en la cual le brindan toda la información, disposición, ayuda y amistad necesaria de tal manera que se logre sentir cómodo dentro de la empresa y se pueda acoplar a las normas y costumbres de la empresa de una manera eficaz, pero no realizan programa de inducción, lo cual es un punto desfavorable para la empresa.

Al interpretar lo manifestado por los colaboradores de la empresa denotamos que no todos los trabajadores socializan con sus jefes de área y al momento de realizar alguna petición, reclamo alguno por falta de insumos para cumplir con su trabajo no hay mucha eficacia en el tiempo de respuesta.

A partir de lo analizado guarda poca similitud con lo dicho por Hellriegel & John (2009) quien señaló que la socialización es un proceso mediante el cual los miembros de una sociedad transmiten a los miembros más jóvenes el conocimiento y las habilidades que necesitarán para funcionar con efectividad en esa sociedad.

Obj. 2 Determinar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hotel WinMeier.

En términos generales, los resultados nos muestran una tendencia no aceptable de los colaboradores hacia el compromiso organizacional, abriendo la nula posibilidad de un comportamiento comprometido con la organización, cuyo dato no coincide con el estudio de Davis & Newstrom, (2000), lo cual significa que los colaboradores del hotel WinMeier no se sienten comprometidos con el trabajo que desempeñan pero un 37% de los trabajadores se identifican y aceptan los valores y objetivos organizacionales establecidos dentro de la organización, por ende existe el poco sentimiento de confianza, orgullo, entusiasmo y resistencia ante las dificultades que se presentan.

Cabe destacar que mediante el esfuerzo en cada actividad o labor de trabajo del colaborador se premia al mejor trabajador del mes, a través de un reconocimiento verbal o físico, utilizando palabras de motivación y elogios por parte de la gerencia pero no se logra hacer seguido o mensualmente, paralelamente, en ocasiones se toma en cuenta los onomásticos de cada colaborador realizando un compartir con todos sus compañeros, puesto que, todo esto se realiza con el objetivo de que los colaboradores se sientan comprometidos, disfruten de su trabajo y se identifiquen con la organización al dar lo mejor de sí mismo como también seguir sobrepasando las expectativas depositadas en ellos.

Todo ello, resulta poco ventajoso para la organización puesto que no mantiene esa actitud comprometedoras por parte de los colaboradores y como afirmaron Porter & Lawler (1965), que a través del compromiso, los colaboradores consolidan el deseo de realizar esfuerzos por el bien de 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 pocas ventajas ya que solo el 33% de los trabajadores se relaciona de manera favorable dentro del campo laboral, contribuyendo a disminuir las dificultades de los colaboradores en la organización y manteniendo un compromiso afectivo dentro del campo laboral.

Obj.3 Determinar la relación de las dimensiones de la Socialización en el Compromiso Organizacional.

Respondiendo al objetivo, las relaciones entre la socialización organizacional y los componentes afectivos y continuos del compromiso organizacional de los participantes estudiados, que se hallaron en esta investigación, son negativas y no significativas. Tales relaciones son de nula intensidad en lo que atañe al compromiso afectivo y a las perspectivas de futuro, la comprensión del trabajo y de la organización y el apoyo de los compañeros; del mismo modo resultan bajas en lo que concierne al componente normativo.

La nula relación encontrada entre la comprensión del trabajo y de la organización y los componentes afectivo y normativo del compromiso es totalmente distinta a la encontrada en otros estudios citados a lo largo de esta investigación (Feldman, 1981; Schein, 1992; Taormina, 1997; 2004). Una de las afirmaciones teóricas más importantes sobre ello aduce que la comprensión del trabajo y de la organización debería ser considerada como la propia socialización organizacional o un proceso aparte debido a su importancia (Feldman, 1981; Schein, 1992).

Analizando los resultados obtenidos con relación a la dimensión de apoyo de los compañeros, se observa que el apoyo emocional de los compañeros no tiene relaciones positivas y poco significativas con el compromiso afectivo y normativo, todo lo contrario, a como lo sugirieron Ng y Sorensen (2008). Del mismo modo, Aguilar y Dipp (2014) habían encontrado relaciones positivas entre el apoyo social percibido, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, y nuestros resultados indican todo lo contrario, tales como que los compromisos afectivo y normativo no se incrementan cuando los trabajadores del Hotel WinMeier perciben un mayor apoyo de los compañeros durante la socialización organizacional.

Las perspectivas de futuro conforman la dimensión con la que Gao y Taormina (2003) explican el entusiasmo laboral en mayor medida. Sobre este particular, en esta investigación se ha encontrado que tales perspectivas no contribuyen a la formación de los compromisos afectivo y normativo, y también no presentan relaciones positivas y nada significativas con los componentes del compromiso organizacional. Otros trabajos han reportado que expectativas laborales como mantener el empleo y sus beneficios son la principal preocupación de los

trabajadores (Feldman, 1981; Fisher, 1986; Wanous et al., 1984). Eso significa que las perspectivas de futuro podrían ser la principal fuente de estrés, debido a que el empleo permite a los individuos contar con ingresos para satisfacer sus necesidades, pero, al mismo tiempo, está relacionado con el hecho de que el trabajador desarrolle un sentido de deber hacia la organización o compromiso normativo (Meyer & Allen, 1984).

Por último, reducir la incertidumbre de los trabajadores, brindándoles perspectivas de futuro satisfactorias, una comprensión adecuada del entorno laboral, así como facilitar la existencia de un ambiente de apoyo e integración social, constituyen la forma en que las organizaciones pueden desarrollar mejor el compromiso de sus equipos de trabajo, mejorando los vínculos afectivos entre los trabajadores y el aprendizaje del compromiso organizacional, solo así los trabajadores del Hotel WinMeier podrían entender la importancia que sería, que ellos presenten relaciones positivas entre las dimensiones de ambos constructos.

V. CONCLUSIONES

La socialización organizacional, como modelo dinámico y simultáneo, no tiene correlaciones positivas y significativas con el compromiso organizacional de los trabajadores del Hotel WinMeier. Esto significa que la socialización y el compromiso organizacional en la muestra de participantes de esta investigación, no podrían tener, en primer lugar, una mayor relación en el compromiso normativo; en segundo lugar, la comprensión del trabajo y de la organización; y finalmente, en el apoyo recibido de los compañeros de trabajo.

En esta investigación, se evidenció que las organizaciones que desarrollen condiciones laborales recompensables y con expectativas en el empleo, que comuniquen ampliamente, mediante diversas estrategias sus normas y formas de trabajo, y que faciliten la integración e interacción entre compañeros, podrían ver reflejados estos esfuerzos en un incremento del compromiso normativo y una buena socialización entre trabajadores, manteniendo un ambiente laboral exitoso.

Asimismo, reducir la incertidumbre de los trabajadores, brindándoles perspectivas de futuro satisfactorias, una comprensión adecuada del entorno laboral, así como facilitar la existencia de un ambiente de apoyo e integración social, constituyen la forma en que las organizaciones pueden desarrollar mejor el compromiso de sus equipos de trabajo, al mejorar los vínculos afectivos entre los trabajadores y el aprendizaje de la cultura de la organización se podría lograr un compromiso organizacional aceptable entre colaborador y empresa.

Por último se concluye que la relación entre las dimensiones de la socialización y el compromiso organizacional son de nula aceptación, ya que los trabajadores de dicha empresa en estudio conocen y definen a la socialización como un todo, del mismo modo al compromiso organizacional, por ende no tienen conocimientos de lo que abarca cada dimensión en estudio y lo que se podría mejorar dentro de su entorno laboral si dichas dimensiones son puestas en práctica, es así que para ellos no existe una relación entre socialización y compromiso organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

Tener clara la misión, visión, valores y objetivos mediante sistemas de motivación como charlas, conferencias, capacitaciones, coaching y programas de inducción , ya que en ellos se resume la razón que apoya a la empresa y el rumbo que toda organización debe seguir, para saber cuál es el fin que persigue y hacia dónde quiere llegar con su servicio; así mismo comunicarlos a todo el personal para que se creen vínculos más fuertes de compromiso y socialización entre trabajador - empresa; y éstos puedan transmitirlos a los clientes al momento de brindar el servicio. Esto ayudará a fortalecer en gran medida el compromiso afectivo, continuo y normativo, ya que éste se refiere al fuerte deseo que siente un trabajador por mantenerse como miembro de la organización, y así poder alcanzar un nivel deseable de compromiso.

Brindar recompensas e implementar actividades como “El trabajador del mes” y reforzar las reuniones como “compartir” por Aniversario del Hotel, días festivos, etc. ya que muy pocos participan con el esmero deseado, estas actividades permitirán mantener al personal motivado y entretenido, sabiendo que no solo van a trabajar por cumplir con una obligación, sino también que pueden recibir alguna recompensa por hacer bien su trabajo; esto ayudará a mejorar la productividad, se reducirá el índice de incertidumbre del personal, aportando al aumento del compromiso organizacional , ya que este compromiso compenetra más a los trabajadores con su empresa, logrando así fidelizarlos, manteniendo entre ellos una socialización exitosa.

Fomentar la formación en las diversas áreas del Hotel, brindando capacitaciones y/o reuniones laborales un día a la semana, para tener un control, hacer seguimiento y los trabajadores puedan dar su opinión de cómo les fue en la semana, los problemas que se presentaron y cómo se dio solución, así todos pueden realizar una adecuada toma de decisiones ante cualquier inconveniente presentado y se puedan erradicar las dudas que tengan ante cualquier circunstancia que se presente. Todas estas recomendaciones ayudarán en gran medida a incrementar y mantener el vínculo de lealtad entre el colaborador y la empresa en la que laboran, y éste se haga mucho más fuerte; ya que no solo la verán como una fuente de dinero, por el contrario, la sentirán como su segunda casa a la que deben aportar lo mejor de sí mismos para que alcance sus objetivos trazados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adla, D., Dipp, J., Jorge, M. C., Tena, A., Com, F. J.-F., Villanueva Gutiérrez, M. C. R., & De, A. (2010). Job Satisfaction and Institutional Commitment in Graduate Professors. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, *10*(19), 119–130.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.09.002>
- Ashforth, B. E., Sluss, D. M., & Saks, A. M. (2007). Socialization tactics, proactive behavior, and newcomer learning: Integrating socialization models. *Journal of Vocational Behavior*, *70*(3), 447–462.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.02.001>
- Avila, E. v. (2015). Socializacion organizacional y engagement en el area administrativa de una institucion financiera en la ciudad de quito.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of prakrti-prabhasvara. *Journal of indian and buddhist studies (indogaku bukkyogaku kenkyu)*.
<https://doi.org/10.4259/ibk.29.428>
- Becker, H. S., American, T., & Jul, N. (2007). Notes on the Concept of Commitment, *66*(1), 32–40.
- Borges, L. de O., & Ros-Garcia Maria, T. A. (2001). Artículo Socialización organizacional : Tácticas y autopercepción.
- Bustamante Medina, J., Fernández Herrera, M., Moscoso Huarca, Y., & Vera Medina, J. (2016). Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa. Retrieved from.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8312>

Calderón Mafud, J., Laca Arocena, F. A., & Pedroza Cabrera, F. J. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos.

Chiavenato Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano*.

F.Devellis.(2003). Scale development: theory and applications.2º edición.

Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, Á. F., & Garcia Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de admNiNstRaciÓN*, 4(1), 59–70Feldman, M., & James, M. (1981). Information in organizations as signal and symbol.

Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de lageneración Y*. Universidad de Chile. Retrieved from http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/Tesismagisterpfrias_2014.pdf?Sequence=1

Hékis, H. R., Soares, M. L., De Medeiros Valentim, R. A., De Paula Teixeira, O. R., & Neis, D. F. (2013). Evaluation of organizational behavior - An application of the typology of miles and snow in the hotel sector Florianópolis- Santa Catarina - Brazil. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 7(2), 26–43. <https://doi.org/10.3232/GCG.2013.V7.N2.02>

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 12).

Linda Maria Mansilla Monterroso. (2015). “La Cultura Organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales: estudio realizado en assa, 2014.”

Lisbona, A., Morales, J. F., & Palací, F. J. (2009). El engagement como resultado de la socialización organizacional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1), 89–100.

- Maanen, J. Van, & Schein, E. H. (1979). Toward a Theory of Organizational Socialization.
- Mcdonald, D. J., & Makin, P. J. (2000). Leadership & Organization Development Journal The psychological contract, organisational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership & Organization Development Journal Employee Relations Iss Journal of Management Development*, 21(7), 84–91. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/01437730010318174>
- Mcdonald, D. J., & Makin, P. J. (2000). Leadership & Organization Development Journal The psychological contract, organisational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership & Organization Development Journal Employee Relations Iss Journal of Management Development*, 21(7), 84–91.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A., & Birjulin, A. J. (1999). Organizational Politics and Organizational Support.
- Robert, J., & Taornina, J. (1994). The Organizational Socialization Inventorv, 2.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational Socialization: Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 234–279.
<https://doi.org/10.1006/jvbe.1997.1614>
- Suzanne, M. P. (n.d.). Maestría en Estudios Organizacionales Universidad de San Andrés Socialización Organizacional : Un Estudio Sobre La Claridad De Rol De Nuevos, 1–55.
- Teresa, L., & Rivas, S. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 1870205–8.

Velásquez, N. R. P. (2015). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. *Revista Poiésis*, 1(29), 1–11. Retrieved from

<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/1609>

Wieland, J., & Marsa, Z. (2015). “ El Impacto De La Percepción De Socialización En La Cultura Organizacional. Retrieved from

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1468/Joanna_Tesis_maestria_2015.pdf?sequ

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta aplicada sobre la relación de la socialización y el compromiso organizacional a los colaboradores del Hotel WinMeier de Chiclayo

Nº	PREGUNTA	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
	Yo sería muy feliz en dedicar el resto de mi carrera para la organización.					
	Yo no me siento parte de la organización.					
	Yo realmente percibo los problemas de la organización como si fuesen míos.					
	Una de las consecuencias negativas de dejar la organización sería los escasos de alternativas inmediatas.					
	En la situación actual quedarse en la organización es tanto una necesidad más que un deseo.					
	Si yo no hubiese dado tanto para la organización podría considerar la posibilidad de trabajar en otro sitio.					
	La organización merece mi lealtad.					
	Yo me sentiría culpable si dejara la organización ahora.					
	Yo no dejaría la organización porque tengo una obligación moral con las personas que aquí trabajan.					
	Me brindan el entrenamiento necesario para hacer frente hacia alguna dificultad que se presente.					

He recibido capacitaciones o charlas de la empresa para saber el funcionamiento de mi organización y mis funciones.					
He recibido excelentes pautas e instrucciones de mis superiores para el desarrollo de mi trabajo.					
Conozco y acepto la realidad organizacional que se vive en la empresa.					
Conozco perfectamente las normas y responsabilidades sociales con las que trabaja esta empresa.					
Comprendo y conozco la forma adecuada de aplicar mis conocimientos a mi trabajo.					
Mi supervisor o superiores me muestran su apoyo cuando necesito alguna ayuda.					
Mis compañeros me ayudan cuando no entiendo algo o tengo alguna dificultad para realizar alguna tarea.					
Me siento aceptados por mis compañeros de tal manera que crea un soporte emocional en mi persona para hacer frente a algunas incertidumbres					
Los proyectos a futuro de la empresa son comunicados y aceptados por todo el personal de la empresa.					
Los pasos en la promoción profesional están claramente fijados en esta empresa.					

Anexo 02: Cuadro de afirmaciones relacionadas con los tipos de compromiso propuesto por Meyer y Allen

Cuadro 5 - Afirmaciones relacionadas con los tipos de compromiso¹.

Compromiso	Afirmaciones
Afectivo	La organización tiene un significado personal muy grande.
	Yo realmente percibo los problemas de la organización como si fuesen míos.
	Yo sería muy feliz en dedicar el resto de mi carrera para la organización.
	En la organización yo no me siento como una persona de la casa.
	Yo no me percibo emocionalmente ligado a la organización.
	Yo no percibo una fuerte integración con la organización.
Instrumental	Yo pienso que tendría pocas alternativas si dejase la organización.
	Si yo resolviese dejar la organización ahora, mi vida se quedaría bastante desestructurada.
	Mismo si yo desease, sería muy difícil dejar la organización ahora.
	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar la organización sería la escasez de alternativas inmediatas.
	En la situación actual quedarse en la organización es tanto una necesidad cuanto un deseo.
	Si yo no hubiese dado tanto para la organización podría considerar la posibilidad de trabajar en otro sitio.
Normativo	Yo debo mucho a la organización.
	Yo me sentiría culpado en dejar la organización ahora.
	Yo no dejaría la organización porque tengo una obligación moral con las personas que aquí están.
	Mismo que fuese una ventaja para mi, yo siento que no sería cierto dejar la organización ahora.
	La organización merece mi lealtad.
	Yo no siento ninguna obligación en permanecer en la organización.

Fuente: Basado en el cuestionario de Meyer y Allen (1997: 118 y 119).

Anexo 03: Fiabilidad de variables con Alfa de Cronbach

Primera Dimensión: Compromiso Afectivo

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	98,0	
	Excluido ^a	2	2,0	
	Total	102	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	3

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.1	6,01	5,667	,785	,709
PREG.2	7,04	5,675	,618	,861
PREG.3	6,03	5,141	,722	,758

Segunda Dimensión: Compromiso Continuo

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,494	3

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.4	6,34	2,631	,303	,420
PREG.5	5,61	2,867	,441	,193
PREG.6	5,83	3,375	,214	,546

Tercera Dimensión: Compromiso Normativo

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,727	3			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.7	5,26	3,487	,574	,622
PREG.8	6,82	3,381	,411	,809
PREG.9	6,40	2,626	,695	,444

Cuarta Dimensión: Entrenamiento

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,798	3			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.10	6,16	5,590	,613	,760
PREG.11	6,42	4,367	,612	,775
PREG.12	5,94	4,683	,727	,635

Quinta Dimensión: Comprensión del trabajo y de la organización

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		N de elementos		
,906		3		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.13	8,43	2,187	,898	,800
PREG.14	8,43	2,328	,807	,873
PREG.15	8,24	1,982	,759	,929

Sexta Dimensión: Apoyo de los compañeros

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		N de elementos		
,935		3		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.16	8,08	3,468	,820	,943
PREG.17	8,22	4,072	,912	,901
PREG.18	8,28	2,870	,926	,866

Séptima Dimensión: Perspectivas del futuro

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	100	94,3	
	Excluido ^a	6	5,7	
	Total	106	100,0	
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.				
Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,949	2			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREG.19	3,66	1,055	,903	
PREG.20	3,59	1,073	,903	

Anexo 04: Análisis Factorial de las Variables de Estudio

Compromiso Organizacional

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,436
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	395,050
	Gl	36
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
COMAFE1	1,000	,843
COMAFE2	1,000	,661
COMAFE3	1,000	,789
COMCON1	1,000	,678
COMCON2	1,000	,607
COMCON3	1,000	,356
COMNOR1	1,000	,698
COMNOR2	1,000	,690
COMNOR3	1,000	,778
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,358	26,203	26,203	2,358	26,203	26,203	2,294	25,485	25,485
2	2,245	24,947	51,149	2,245	24,947	51,149	2,045	22,726	48,211
3	1,497	16,637	67,786	1,497	16,637	67,786	1,762	19,575	67,786
4	1,004	11,152	78,938						
5	,891	9,898	88,837						
6	,491	5,455	94,292						
7	,214	2,383	96,674						
8	,186	2,063	98,737						
9	,114	1,263	100,000						

Matriz de componente^a			
	Componente		
	1	2	3
COMAFE3	,648	,605	
COMNOR3	,632	-,483	
COMAFE1	,622	,671	
COMNOR2	,576	-,593	
COMAFE2	,565	,582	
COMCON2			,772
COMNOR1	,497		,542
COMCON1	-,418	,492	,512
COMCON3			,429
Método de extracción: análisis de componentes principales.			

Matriz de componente rotado			
	Componente		
	1	2	3
COMAFE1	,918		
COMAFE3	,887		
COMAFE2	,813		
COMNOR3		,870	
COMNOR1		,831	
COMNOR2		,631	-,539
COMCON1			,790
COMCON2			,688
COMCON3			,589
Método de extracción: análisis de componentes principales.			
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. ^a			
a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.			

Socialización

Comunidades		
	Inicial	Extracción
SOCENT1	1,000	,920
SOCENT2	1,000	,794
SOCENT3	1,000	,870
SOCCOM1	1,000	,888
SOCCOM2	1,000	,866
SOCCOM3	1,000	,822
SOCAPO1	1,000	,871
SOCAPO2	1,000	,934
SOCAPO3	1,000	,966
SOCPER1	1,000	,930
SOCPER2	1,000	,929
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,477
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1413,841
	Gl	55
	Sig.	,000

Matriz de componente^a				
	Componente			
	1	2	3	4
SOCPER2	,851		-,416	
SOCENT3	,841			
SOCAPO1	,799	-,451		
SOCENT1	,777			-,523
SOCAPO2	,763	-,522		
SOCPER1	,747		-,527	
SOCENT	,709			
SOCAPO3	,677	-,623		
SOCCOM1	,505	,795		
SOCCOM3		,784		
SOCCOM2	,558	,731		
Método de extracción: análisis de componentes principales.				
a. 4 componentes extraídos.				

Matriz de componente rotado^a				
	Componente			
	1	2	3	4
SOCCOM1	,919			
SOCCOM3	,893			
SOCCOM2	,874			
SOCENT2	,706		,451	
SOCAPO3		,932		
SOCAPO2		,904		
SOCAPO1		,735	,573	
SOCENT3	,608	,687		
SOCPER1			,902	
SOCPER2			,844	
SOCENT1		,471		,685



CARTA DE ACEPTACIÓN

La empresa hotelera Winmeier S.A.C. con RUC 20493040309, damos fe que las alumnas Anyela del Socorro Aguilar Santamaría y Lucy del Milagro Bravo Zambrano, de la carrera de administración de empresas de la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, están realizando su investigación de tesis titulada: Relación de la socialización y el compromiso organizacional en los trabajadores del hotel Winmeier.

Se expide el presente documento para fines de conformidad.

Atentamente

JEFE DE VENTAS

KAREN RENZO

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES /TIEMPO	2017					2018-I							2018-II				
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
FASES DE PLANEAMIENTO																	
Recolección de datos																	
Elaboración del proyecto																	
Presentación del proyecto																	
Implementación del proyecto																	
FASES DE EJECUCION																	
Recolección de Información																	
Procesamiento de Encuesta																	
Registro de Datos																	
Procesamiento de Datos																	
Interpretación y Análisis																	
FASES DE COMUNICACIÓN																	
Discusión de Resultados																	
Elaboración del informe final																	
Presentación final de tesis																	

Fuente: Elaboración Propia

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

A continuación, se presenta un presupuesto general. La cual nos va a permitir tener una proyección de los gastos del estudio aplicar.

MATERIALES

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Cuaderno de Apuntes	2	15.00	S/. 30.00
Hoja Bond A4	50	0.10	S/. 5.00
Lapiceros	2	2.00	S/. 4.00
USB	1	50.00	S/. 50.00
Sobres Manila	2	0.50	S/. 1.00
Corrector	2	2.00	S/. 4.00
Posit Book	2	3.00	S/. 6.00
Perforador	1	10.00	S/. 10.00
Borrador	2	1.00	S/. 2.00
Engrapador	1	15.00	S/. 15.00
SUB TOTAL			S/. 127.00

SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Anillado	2	2.00	S/. 4.00
Impresión	2	3.00	S/. 6.00
Fotocopiado	1	10.00	S/. 10.00
Empastado	2	1.00	S/. 2.00
Anillado	1	15.00	S/. 15.00
SUB TOTAL			S/. 137.00

OTRO SERVICIO

DETALLE	CANTIDAD	VALOR (S/.)	TOTAL (S/.)
Transporte a Campo	15	30	S/. 450
SUB TOTAL			S/. 450.00

TOTAL GENERAL	S/. 714.00
----------------------	-------------------

Fuente: Elaboración Propia