



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2019.**

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. JANETH RAMOS FRISANCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO

PROFESIONAL DE: PSICÓLOGA

ASESOR:

MGT: GARETH DEL CASTILLO

ESTRADA

CUSCO – 2019



AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitir el logro de cada uno de mis objetivos, guiarme y cuidarme día a día.

A mi madre por ser la principal promotora de mis sueños y metas, por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr.

A Julio Aguilar Cano, por enseñarme que la vida se disfruta, pero se tiene que perseverar para lograr las metas.

A mis hermanos, por su paciencia, compañía y cariño, les digo que nunca se rindan.

A Wilfredo por ser mi compañero en toda esta etapa, por tu apoyo durante este largo proceso, paciencia y amor.

A la Universidad Andina del Cusco, a su plana de docentes por instruirme y ayudarme en mi formación académica.

Bach. Janeth Ramos Frisancho



DEDICATORIA

A mi familia por su amor incondicional, por su trabajo y por el apoyo que me brindan, por guiarme por el camino correcto y darme la fuerza necesaria de seguir luchando y aprendiendo. A mis hermanos por el apoyo y los consejos en el transcurso de mi vida y carrera universitaria. A mi esposo por el amor y motivación incondicional que me dio desde el día que fue mi compañero de vida. A mis ya sobrinos y los que vienen, les digo que si yo pude ustedes también lo harán.

Bach. Janeth Ramos Frisancho



INDICE

CAPÍTULO I	1
Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problemas	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación	4
1.3.1. Conveniencia	4
1.3.2. Relevancia social	5
1.3.3. Implicancias prácticas.....	5
1.3.4. Valor teórico	6
1.3.5. Utilidad metodológica	6
1.4. Objetivos de la Investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Delimitación del estudio:	7
1.5.1. Delimitación espacial	7
1.5.2. Delimitación temporal	7
1.6. Aspectos éticos:	7
CAPÍTULO II	9
Marco Teórico.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	12
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Compromiso organizacional.....	14
2.3. Marco Conceptual.....	25
2.3.1. Definición de términos básico	25
2.4. Hipótesis	26
2.5. Variable.....	27
2.5.1. Identificación de la variable	27
2.5.2. Operacionalización de Variable.....	28
CAPÍTULO III	29



Diseño Metodológico..... 29

3.1. Tipo de investigación..... 29

3.2. Diseño de investigación 29

3.3. Población y muestra..... 29

3.3.1. Muestra 31

3.4. Técnicas de recolección de datos 33

3.4.1. Técnicas 33

3.4.2. Instrumento 33

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento..... 33

3.4.4. Ficha técnica del Cuestionario de Compromiso Organizacional..... 34

3.5. Técnicas de procesamiento de datos 35

CAPITULO IV 36

Resultados de la Investigación..... 36

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos..... 36

4.2. Resultado respecto al objetivo General..... 42

CAPITULO V..... 44

Discusión..... 44

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos..... 44

5.2 Limitaciones del estudio 45

5.3 Comparación crítica con la literatura existente 46

5.4 Implicancias del estudio 47

CONCLUSIONES 48

SUGERENCIAS 49

BIBLIOGRAFÍA 50

APÉNDICE..... 55

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente..... 28

Tabla 2 Distribución de la población según grupo sexo.....30

Tabla 3 Distribución de la población según grupo etario.....30

Tabla 4 Distribución de la población según grupo tipo de contrato.....31

Tabla 5 Distribución por muestra de la población según grupo sexo31

Tabla 6 Distribución por muestra de la población según grupo etario.....32

Tabla 7 Distribución por muestra de la población según tipo de contrato.....32

Tabla 8 Nivel de compromiso afectivo.....36

Tabla 9 Nivel de compromiso normativo.....37

Tabla 10 Nivel de compromiso de continuación en los trabajadores.....38

Tabla 11 Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según sexo.....39

Tabla 12 Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según grupo etario.....40

Tabla 13 Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según tipo de contrato.....41

Tabla 14 Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores.....43



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 Niveles de compromiso afectivo..... .36

Figura 2 Niveles de compromiso normativo.....37

Figura 3 Niveles de compromiso de continuidad.....38

Figura 4 Niveles de compromiso organizacional.....43



RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Institución Pública de la Ciudad del Cusco, 2019”, dentro del desarrollo de la misma se tuvo el objetivo que era describir el nivel de la variable compromiso organizacional de los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO . Ésta investigación tiene un alcance descriptivo, de diseño no experimental- transversal. Después de lo evaluado a las conclusiones que se llegaron fueron que el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, tiene un nivel medio, de ésta manera se demuestra que la población evaluada no se identifica al 100% con la institución en la que labora, por lo que no desarrollan un sentido de pertenencia absoluta, tampoco se esfuerzan más de lo que se les exige o indica y no ven como única opción para desarrollarse profesionalmente la institución donde se realizó el estudio.

Palabras claves: Compromiso organizacional.

ABSTRACT

This research, entitled "Organizational Commitment of the Workers of a Public Institution of the City of Cusco, 2019", within the development of the same, the objective was to describe the level of the variable organizational commitment of the workers of the Special Regional Project Plan COPESCO. This research has a descriptive scope, of non-experimental-transversal design. After evaluating the conclusions that were reached was that the level of organizational commitment in the workers of a public institution in the city of Cusco, has a medium level, in this way it is shown that the population evaluated is not 100% identified with the institution in which he works, so they do not develop a sense of absolute belonging, they also do not strive more than what is required or indicated and do not see as the only option to develop professionally the institution where the study was conducted.**Keywords:** Organizational commitment



CAPÍTULO I

Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

El 87 % de los líderes de Recursos Humanos a nivel mundial estiman que la carencia de compromiso en los trabajadores es el problema principal que enfrentan las organizaciones (Deloitte, 2015). En base al último estudio del Índice Global de Compromiso de los Empleados, se evidencia que los trabajadores tienen un nivel más alto en Latinoamérica y nuestro país es más alto dentro de éste grupo. El compromiso de los trabajadores fue de 65% a nivel global en el año 2015, por el contrario en Latinoamérica fue de 72% y en Perú de 74% (Hewit, 2016)

El compromiso de los trabajadores en el mundo viene en constante aumento desde el 2011, pese a la inestabilidad económica global. Entre el 2011 y 2010 pasado, el compromiso aumentó de 59% a 65%. Muchos países del mundo incrementaron el nivel de compromiso organizacional (Hewit, 2016).

En el ámbito laboral, si se observa desde el punto multigeneracional, podemos decir que éste se hace cada vez más complejo para poder crear planes con el fin de promover el compromiso que se crea entre el colaborador y la empresa. Para poder implantar estrategias, con el fin de cumplir lo ya mencionado, se debe considerar que el enlace que se cree de los trabajadores con las metas y objetivos de la organización tendrán un motivador distinto de acuerdo a cada generación (Da Silva , 2018).

En el Perú, Deloitte, en el año 2015 señaló la preocupación que tienen los líderes de Recursos Humanos en consecuencia del compromiso laboral de los trabajadores y los pocos cambios y mejoras que se han realizado, el 50% de los ejecutivos ha visto como “muy importante” las problemáticas, entre ellas la de falta de compromiso en los trabajadores. El bajo nivel de compromiso podría deberse a la remuneración económica que reciben los



trabajadores, ya que ellos creen que no es justo que ellos deban de dar tanto por su empresa y recibir poco de parte de ésta, haciendo que esto sea causa de la baja responsabilidad que tienen por su trabajo. Otro motivo y probablemente la que se presenta más seguido es la poca o mala comunicación que existe entre los trabajadores y los directivos, jefes y sus propios compañeros, esto causa que los trabajadores sientan que las ideas y aportaciones que dan no son valoradas por los jefes y directivos lo que genera que los trabajadores se sientan inseguros y poco importantes dentro de su organización (Artigas , 2016).

Éste estudio de investigación se realizó en la institución denominada Proyecto Especial Regional Plan COPESCO de la ciudad del Cusco, que es un órgano desconcertado del Gobierno Regional del Cusco, a éste proyecto le compete el planear y ejecutar las inversiones en razón de las infraestructuras y obras que le sean encargadas, sobre todo las turísticas, desempeñándose también en actividades que corresponden a la Administración Pública de un órgano desconcertado del Gobierno Regional del Cusco acorde a la autonomía administrativa y económica basándose en las normas que les permitan realizar funciones en el ámbito al cual pertenecen (PER PLAN COPESCO, 2005).

En la entrevista con el jefe de la Oficina de Unidad de Personal del Proyecto especial Regional Plan COPESCO se referencia que existe problemas ligados al compromiso organizacional, lo cual tiende a mermar su compromiso con el desarrollo de sus actividades dentro de la institución y ello se encuentra asociado de forma continua a que los directivos y mandos medios, imponen un alto grado de exigencia en lo referido a las actividades desarrolladas dentro de la misma, tendiendo a generar en ellos insatisfacción, ya que no se otorga ningún tipo de reconocimiento que permita la motivación y por ende genere el incremento del compromiso organizacional. Problemas como el hecho de que un trabajador llega temprano o tarde al centro de labor, el desarrollo de sus actividades encomendadas,



siendo que algunas personas se limitan a las actividades que se les indica que realicen, mas no a tener iniciativa de realizar más actividades para el desarrollo de la institución.

Teniendo en cuenta que en Perú existen reglamentos distintos para la contratación de personal, existen personas que no tienen la inseguridad que sean retiradas de su puesto laboral mientras hay otras personas que si pasan por esta situación del temor a ser retirados de su puesto laboral, en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, a pesar de ser una institución perteneciente al Estado, realiza la contratación bajo la modalidad del Decreto Legislativo N° 728 (sector privado) con sus diferentes métodos de contratos hacia el personal.

El poco progreso o el estancamiento de la institución y también de los trabajadores mismos se da debido a que llevan varios años en el mismo puesto de labor, ya que al contar con una plaza de labor, sea el que sea, tendrán ingreso hasta su jubilación, esto es en el caso de los trabajadores con contrato permanente, haciendo que se limiten a sus labores. Otra problemática es la falta de confianza y concordancia de la institución, sus líderes y los trabajadores, ya que los últimos mencionados no sienten respeto por sus opiniones por los directivos, resultando inútil el trabajo que deben de realizar, yendo en contra de los principios o que sean labores limitadas sin poder integrar nuevas ideas para la mejora de las labores que realiza la institución (Encargado de Unidad de Personal, 2018).

En el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO existe personal que oscilan entre los 23 a 69 años de edad, tanto varón como mujer, con tiempo de servicio desde los 3 meses hasta los 43 años y con tipo de contrato diferente ya sea permanente en cualquiera de sus modalidades o temporal en cualquiera de sus modalidades.

Después de lo expuesto y para responder a la problemática que se ha ido describiendo, formularemos las siguientes interrogantes:



1.2. Formulación del Problemas

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?
- b) ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?
- c) ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuación en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?
- d) ¿Cuál es la diferencia en los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo?
- e) ¿Cuál es la diferencia en los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario?
- f) ¿Cuál es la diferencia en los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

El presente estudio de investigación es conveniente porque además de identificar el compromiso organizacional ayudará a cumplir los objetivos estratégicos del Proyecto



Especial Regional Plan COPESCO como es el caso del quinto objetivo, el cual se basa en una cultura organizacional corporativa, mejorando y evolucionando las competencias tanto administrativas como técnicas logrando así eficiencia y eficacia de los logros de la institución, reconociendo también las necesidades que hoy en día tiene el factor humano dentro de las organizaciones y al mismo tiempo proporcionará información a los futuros y ya profesionales de la psicología en el área organizacional, ésta información será considerada útil y objetiva. Esto conllevará a un aumento de la presencia del especialista y/o profesional de la psicología dentro del área organizacional enfocado en la conducta de los trabajadores dentro de la institución, el cual, junto al profesional en bienestar social implementarán programas y talleres dirigidos a los mismos de acuerdo a las necesidades que se observarán durante el desarrollo de la investigación

1.3.2. Relevancia social

El presente estudio de investigación es relevante porque de ésta manera podremos conocer cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, para mejorar la atención de los clientes internos, ya que al estar o crear disconformidades con éstos clientes puede generar riesgos técnicos, creando así mayores contingencias para la Institución y al estar equilibrados en el desempeño de las labores se reduce o se controla el riesgo posibles.

1.3.3. Implicancias prácticas

La investigación del compromiso organizacional va a beneficiar a los responsables como son la Dirección Ejecutiva, Sub Dirección Ejecutiva y Área de Recursos Humanos (Unidad de Personal) cuya dependencia corresponde a la Oficina de Administración del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, así como a los trabajadores podría servir de insumo para la revisión y generación en el acogimiento de políticas nuevas y en cuanto al



investigador le va a permitir poder desarrollar conocimientos de los fenómenos que se presentan en una organización y a la vez poder adquirir mayor experiencia en el área de estudio.

1.3.4. Valor teórico

El presente estudio de investigación tiene valor teórico porque profundizará con teorías, conceptos relacionados a la variable compromiso organizacional y sus dimensiones, sustentadas por distintos autores reconocidos.

1.3.5. Utilidad metodológica

El presente estudio, permitirá aplicar instrumentos de recolección de datos en forma adecuada, lo cual culminará con la evaluación detallada del compromiso organizacional de los trabajadores del P.E.R. Plan COPESCO, 2019, sirviendo también de insumo para el desarrollo de otros alcances de investigación.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar y describir el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.
- Identificar y describir el nivel de compromiso normativo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.
- Identificar y describir el nivel de compromiso de continuación en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.



- Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo.
- Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario.
- Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato.

1.5. Delimitación del estudio:

1.5.1. Delimitación espacial

Esta investigación, se realizó con los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, éste queda ubicado en la ciudad del Cusco, perteneciente al distrito de Wanchaq, específicamente en la Plaza Túpac Amaru s/n. Tener en cuenta que los resultados y conclusiones que se obtuvieron no podrán ser generalizados hacia otras instituciones y/u organizaciones. Siendo una investigación de carácter organizacional ayudará a la contribución de los resultados mayormente a éste ámbito de estudio.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó en el año 2019, iniciándose con el diagnóstico en el año 2018, durante éste lapso de tiempo se obtuvo la información pertinente, la aplicación del instrumento y el procesamiento de los resultados para obtener la data correspondiente.

1.6. Aspectos éticos:

Para el desarrollo de la investigación, en la etapa de aplicación del cuestionario se obtuvo previamente el consentimiento informado de los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO que fueron participes del estudio y se les explicó previamente



cómo sería el desarrollo y en qué consistía sin que esto pudiera influir de alguna manera en la fidelidad de las respuestas.

Los resultados que se han llegado a obtener del presente estudio de investigación no serán mal utilizados o difundidos puesto que se respetará la confidencialidad de toda la información que brindaron los participantes.



CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pérez, (2013), ha realizado una investigación, la cual tituló “ Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un Hospital público”. Éste tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital publico. Ésta investigacion fue desarrollada con un estudio de tipo transversal de correlación, con un diseño cuasi experimental– descriptivo. Éste estudio a pesar de tener un solo objetivo , tiene dos variables, desempeño laboral y compromiso organizacional, en ésta última variable la autora pudo obtener los resultados que se describirán a continuación: el compromiso organizacional de los profesionales presentaron un nivel alto, en cuanto al compromiso de continuidad se encuentra en un nivel bajo al igual que el compromiso normativo y la puntuación mayor en el nivel bajo fue en el compromiso afectivo, siendo así que la autora indica que el personal se encuentra involucrado o comprometido con el hospital donde labora de una manera normal, viendo asi que la necesidad de permanecer en su centro de trabajo como opción para su desarrollo profesional no es elevada, sabiendo que tienen otros lugares donde podrán trabajar y que es una población que cumple las normas de su institución pero que también a veces dejan de hacerlo, como el hecho de no llegar a la hora y no conocer sus reglamentos internos de trabajo, pero ésta población no ha desarrollado adhesión emocional a su centro de labor

Bazurto, (2016), realizó un estudio titulado, “Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana”, en Guayaquil, Ecuador.



El objetivo general fue el determinar cuál es la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional dentro de esta entidad pública ecuatoriana, dentro de sus objetivos específicos encontramos los siguientes, los cuales son el determinar el grado de Satisfacción Laboral dentro de la entidad pública ; determinar el grado de Compromiso Organizacional dentro de la entidad pública. Una investigación descriptiva - correlacional, no experimental– transversal, que tuvo una población de 120 funcionarios. A las conclusiones a las que llegó fue que el compromiso organizacional en ésta institución tiene un sesgo negativo, es decir un nivel bajo de compromiso organizacional, puesto que los trabajadores evidenciaron en la resolución de sus cuestionarios niveles bajos de compromiso que éstos tenían respecto a la organización, se obtuvo también que la dimensión de permanencia y/o continuidad es la peor puntuada (nivel bajo) y la dimensión normativa fue la que obtuvo un mayor puntaje (nivel medio), pero aún así en los valores mínimos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

De la Puente Ruíz, (2017), elaboró un estudio titulado, “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, sus objetivos específicos fueron determinar los siguientes puntos: niveles de compromiso organizacional, niveles de la motivación de logro, relación entre la dimensión de compromiso afectivo del compromiso organizacional y las escalas de afiliación, relación entre la dimensión implicación y las escalas de afiliación, determinar la relación entre la dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional y las escalas de afiliación, en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Éste estudio fue de tipo correlacional, descriptivo con un corte transversal y no



descriptivo que tuvo una población de 150 trabajadores del personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. A las conclusiones a las que arribo fueron: el personal administrativo presenta un nivel medio en el compromiso organizacional general; en cuanto al compromiso afectivo también se ubican en un nivel medio, en relación al compromiso, en cuanto a la dimensión de implicancia se encuentran en un nivel medio y en relación al compromiso de continuidad se ubican en un nivel alto.

Chirinos y Vela, (2017), elaboró un trabajo de investigación el cual tituló “Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana”. El objetivo general fue describir las dimensiones de compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana, sus objetivos específicos fueron el determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función al sexo, edad, tipo de contrato, tipo de empresa, número de trabajos anteriores, grado de instrucción, ingreso familiar estimado y antigüedad laboral. Ésta investigación según el autor fue descriptivo simple y no experimental - transversal, con una población de 209 personas de diferentes empresas de Lima Metropolitana. Las conclusiones a las que se llegaron fue en los colaboradores su compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto de vínculo afectivo, existe un nivel medio de vínculo normativo y de continuación, las diferencias según variables sociodemográficas no son significativas, lo cual concluye que no tiene importancia para la interpretación y significancia estadística a la cuál llegó el autor.

Suarez, (2018), realizó una investigación a la cuál denominó “Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto-diciembre 2016”, que tuvo como objetivo principal determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, sus



objetivos específicos fueron el identificar los niveles de compromiso por sus tres dimensiones y los dos grupos de sexo. El estudio presentado fue de diseño y tipo descriptivo no experimental, teniendo una población de 74 personas. Las conclusiones a las que llegó la autora fueron que las personas que laboran en ésta entidad presentaron un nivel alto de compromiso organizacional, en cuanto a las dimensiones, se encontró un nivel alto de compromiso afectivo al igual de compromiso normativo y de continuidad. En cuanto al sexo, ambos obtuvieron niveles altos de compromiso organizacional.

2.1.3. Antecedentes locales

Beltran, (2016), elaboró una investigación titulada “ Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa de Transporte COMAT Challhuahuacho S.A.C 2016” en Cusco. El objetivo general de la investigación fue el determinar cómo es el compromiso organizacional en la Empresa COMAT Challhuahuacho S.A.C.2016, teniendo de objetivos específicos el determinar el compromiso afectivo, determinar el compromiso de continuidad y el compromiso normativo en la Empresa de Transportes COMAT Challhuahuacho S.A.C 2016. Es una investigación básica con un alcance descriptivo con un diseño no experimental, con una población de 20 colaboradores de la Empresa COMAT Challhuahuacho S.A.C 2016. A las conclusiones que llegó la autora fueron que el compromiso organizacional de las personas que laboran en ésta empresa es malo debido a que se encuentra en un nivel bajo. En cuanto al compromiso afectivo se determinó que este también es malo, el compromiso de continuidad es considerado como muy malo por los trabajadores y el compromiso normativo es malo debido a que todas se encuentran en un nivel bajo, de ésta manera el autor indica que los trabajadores de la Empresa de transportes COMAT S.A.C. no se encuentran comprometidos hacia su empresa puesto que no tienen apego emocional , ganas de continuar ni les gusta cumplir las normas de la empresa.



Vergara, (2018), realizó un estudio titulado “Compromiso Organizacional del Personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO – Sucursal Quillabamba- La Convención-2018”. Su objetivo general es determinar el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal- Quillabamba- La Convención-2018. Sus objetivos específicos fueron describir el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal- Quillabamba- Cusco-2018. Es una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal, la población evaluada fue de 45 trabajadores de la Empresa mencionada (ENACO) Sucursal- Quillabamba- Cusco-2018. Después de haber realizado el estudio se llegó a los resultados siguientes: el compromiso organizacional en la población es medio, es decir que según el autor están regularmente comprometidos con los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral. En cuanto a la dimensión de compromiso afectivo es bajo en los trabajadores indicando el autor que la población evaluada no se siente a gusto con su centro de labor, la dimensión de compromiso de continuidad es medio, indicando que los trabajadores tienen la posibilidad de hacer línea de carrera, pero no ven como única opción de labor esta empresa, para finalizar en cuanto a la dimensión de compromiso normativo se concluyó que también es medio, indicando que para los trabajadores la ética y la obligación moral son percibidas como insuficientes.

Huillca, (2018), realizó una investigación que tituló “Compromiso organizacional de los colaboradores de la Sede Administrativa en la Red de Salud Cusco Norte- 2018”. El objetivo general fue describir el compromiso organizacional de los colaboradores de la sede administrativa en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte 2018. Los objetivos específicos fueron el describir el compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo de los colaboradores de la sede administrativa en la Red de Servicios de Salud



Cusco Norte 2018. Esta investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental - transversal. descriptivo, que tuvo 87 colaboradores de población aplicada de la Red de Servicios de Salud Cusco – Norte- Sede Administrativa. A las conclusiones que llegó fue que la variable de compromiso organizacional manifiesta un nivel medio indicando que los colaboradores no están completamente identificados y comprometidos con la institución debido a que no están satisfechos con los beneficios que les ofrece la institución. Respecto a la dimensión de compromiso afectivo, los colaboradores manifestaron que tienen un nivel alto mostrando así un apego emocional positivo. la dimensión de compromiso de continuación muestra en los colaboradores un nivel bajo, haciéndonos saber que al no contar con una estabilidad laboral no les permita tener seguridad de seguir laborando en dicha institución. para terminar con la dimensión de compromiso normativo, los colaboradores manifiestan un nivel medio de compromiso organizacional ya que muchos de los colaboradores desconocen sus funciones al no conocer los documentos de gestión.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional

El concepto de compromiso organizacional es un constructo muy importante en el desarrollo de la teoría y práctica organizacional, siendo utilizado de manera más continua en las investigaciones que se realizan en el ámbito laboral, llegando a ser una variable de gran importancia para las personas que investigan el área de la conducta micro-organizacional (Medina , 2000)

El compromiso organizacional es la actitud que tiene el trabajador y que va dirigida hacia su institución o centro de labor, basándose en una convicción en los objetivos de aquella y una aceptación del mismo, del sacrificio que se da de manera voluntaria y se evidencia en favor de la organización, y el empeño para seguir perteneciendo a ésta. Es



evidente que cualquier jefe, gerente y directivo anhele que todos sus trabajadores se encuentren comprometidos con su trabajo y por ende con la organización, pero no siempre se dan cuenta de las falencias que existen para que esto no se desarrolle adecuadamente (Rodriguez Gonzalez, 2003).

Desde que ha comenzado el estudio del concepto de compromiso organizacional, se fue definiendo considerando los distintos datos que se obtuvieron, por lo cual se generaron diferentes conceptos. Pero varios de estos conceptos elaborados por diversos autores llegan a una concordancia general, éste es que el compromiso organizacional es un concepto positivo para las organizaciones como también para el empleado, permitiéndonos así diversos aspectos, como son el de la lealtad, la vinculación y la motivación de los trabajadores frente a la organización (Fernández, 2017).

La mayoría de conceptos de compromiso organizacional agrupa diversos aspectos que tienen relación del apego a la organización, la importancia que el trabajador considera si en algún momento abandona la organización y el sentimiento de pertenencia o deslealtad si esto llegara a suceder (Fernández, 2017). Porter en 1974 definió el compromiso frente a la organización como el nivel de fidelidad del trabajador con su organización, estableciendo que se compone por la aceptación y creencia del trabajador en los objetivos y valores de la organización, la disposición que el trabajador tiene por hacer un esfuerzo por la organización y el sentimiento que tiene el trabajador de continuidad como miembro de la organización (Fernández, 2017)

El compromiso organizacional se define como el grado en el que se dedican los trabajadores a las organizaciones del cual dependen, la disponibilidad que ellos entregan para trabajar en nombre de la misma y la posibilidad de que continúen siendo miembros de la organización (Jex & Britt, 2014)



Desde el momento en el que nosotros aceptamos cumplir un pacto, acuerdo o compromiso, significa que hemos tomado la decisión de realizar acciones que sean necesarias para que nos ayuden a la adquisición final del o de los objetivos, por el cual se realizó el compromiso, pacto o acuerdo. Para cumplirlos, debemos tener el valor para atribuirnos actitudes que nos conduzcan a modo de impulso a la actividad productiva; teniendo en cuenta que en el transcurso del desarrollo de lo establecido nos toparemos con diversos éxitos que no se tenían previstos y que éstos ayudarán a que se cree una confianza para poder continuar (Poblete, 1997)

2.2.1.1 Componentes del compromiso organizacional

Varona (1993) indica en su investigación la aceptación de tres perspectivas en la contemplación del término “compromiso organizacional” (Rivera , 2010), estas son:

- Perspectiva de intercambio: que resulta de un intercambio de estímulo y aportación que se da entre el colaborador y la organización (Rivera , 2010).
- Perspectiva psicológica: el colaborador o trabajador se identifica con los valores de la organización y sus objetos, en consecuencia el colaborador expresa deseo de cooperar en que la organización alcance las metas y objetivos que se ha trazado, teniendo también el anhelo de conformar parte de la organización (Rivera , 2010).
- Perspectiva de atribución: en éste caso el trabajador se atribuye la responsabilidad, voluntariamente, a ser parte (en el sentido de pertenencia) de la organización y por ende ser partícipe de todos los actos que esa decisión conlleva (Rivera , 2010).

2.2.1.2 Niveles del compromiso organizacional

(Vargas, 2007) citado en (Mamani, 2018) indica los siguientes niveles de compromiso organizacional:

- Complacencia: refiriéndose a un trabajador que se deja influenciar fácilmente por otras personas, para así poder alcanzar un beneficio a cambio.



- **Identificación:** el trabajador, con el objetivo de continuar con una relación provechosa, gratificante y así poder autodefinirse, aceptará la influencia.
- **Internalización:** el trabajador descubre que los valores de la empresa son recompensantes intrínsecamente y acorde con sus propios valores.

2.2.1.3 Enfoques del Compromiso Organizacional

- **Enfoque Unidimensional:** Rodríguez y Bastos (2012) citado en (Lima, 2016) indican que la unidimensionalidad del compromiso organizacional refiriéndose a la dimensión afectiva, puesto que es la dimensión que más caracteriza al constructo debido a que las personas se identifican más en éste sentido con la organización, por ende encuentran mayor compromiso organizacional.
- **Enfoque Multidimensional:** Myer y Allen (1986) indican que el compromiso organizacional se da de la suma paralela de tres componentes, pero que varía en intensidad los cuales son: el componente afectivo, componente de continuidad y componente normativo (Córdova, 2004)

2.2.1.4 Dimensiones del compromiso organizacional

Leyva (2014) define el compromiso organizacional como un estado psicológico, caracterizado por la influencia de una organización y una o varias personas, donde las aspiraciones tanto de la persona como de la organización son individuales, diversas, amplias, particulares (Castro, 2016).

- **Compromiso afectivo,** es cuando la empresa cumple con las expectativas y necesidades que tiene el trabajador, creando así un vínculo emocional, siendo de esta manera la identificación psicológica del trabajador con la filosofía y los valores de la empresa (Castro, 2016)



- **Compromiso normativo**, los trabajadores lo consideran como una obligación moral, lo que les hace creer que deben de hacer lo correcto porque de éste modo se sentirán leales a la empresa, viéndolo así también de manera recíproca a cambio de los beneficios que el trabajador obtendrá o ya obtuvo, como por ejemplo el que tenga un trato especial u obtenga más beneficios laborales. (Castro, 2016)
- **Compromiso de continuación**, es cuando el trabajador invierte tiempo y esfuerzo en la empresa, lo cual crea un vínculo frente a ella, no descarta la posición de encontrar mejores propuestas laborales, pero el hecho de dejar la empresa significaría para él perder todo lo que ha invertido durante su tiempo laborado (Castro, 2016)

2.2.1.5 El compromiso afectivo

Según Robbins & Judge (2009) nos dicen que el compromiso afectivo es la carga emocional que siente el trabajador frente a la organización y la convicción de sus valores (Vergara, 2018). Lo entenderemos en base al siguiente ejemplo: un trabajador de alguna veterinaria tiene un compromiso afectivo elevado con su empresa ya que tiene un involucramiento con los animales.

Betanzos Díaz , Andrade Palos, & Paz Rodríguez (2006) indican que el compromiso afectivo es el vínculo que el trabajador manifiesta frente a su organización al darse cuenta que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas y debido a esto el trabajador desea permanecer en la organización (Vergara, 2018).

Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso afectivo se refiere a la afinidad emocional que crean los trabajadores con la organización desde el momento en que se evidencia que sus expectativas y necesidades (especialmente psicológicas) se están cumpliendo con satisfacción, que tiene como base un deseo, de esta manera las personas disfrutan su tiempo de trabajo en la organización (Fernando, Loli, Varela, & Quintana, 2003).



Arciniega (2002) señala que la dimensión afectiva a la que se refiere Meyer y Allen (1997) es semejante al compromiso actitudinal de Porter, Steers, & Mowday (1974), puesto que ambos se refieren a la identidad participación y vínculo emocional con la organización. Éste se presenta cuando el trabajador crea lazos emocionales cuando distingue la satisfacción de sus necesidades y expectativas, involucrándose de esta manera con la organización, lo que conducirá a que el trabajador busque el bienestar de la organización y a que tenga un orgullo muy fuerte de pertenecer a ésta, asimismo, el trabajador mostrará la preocupación que éste sienta cuando se presenten problemas que tenga la organización, desarrollando así los valores de cooperación y de solidaridad en él (Vergara, 2018).

Ahora bien, el compromiso afectivo se ha basado en la familia debido al vínculo afectivo que existe entre los integrantes de éste grupo nuclear, en este sentido, la organización debería tener similitud con la familia ya que se podrá desarrollar y fortalecer de mejor manera las emociones y lazos que el trabajador tenga en relación con la empresa, generando así el sentido de pertenencia y lealtad (Rivera, 2010). Ofreciéndole al trabajador una política que le servirá como guía para que equilibre el ámbito personal y profesional.

De esta manera los trabajadores serán leales no sólo con sus actividades laborales del día a día, sino también con sus compañeros, al igual que con los mandos superiores de la organización y con los principios, normas y reglamento de la empresa que se van marcando éticamente en la formación del trabajador (Vergara, 2018).

Ramos (2005), indica que la persona crea un grado de felicidad cuando los principios de la organización son éticos al igual que sus fines, generando así el poder alcanzar los objetivos de la persona y de la organización (Rivera, 2010). Ramos (2005), indica que las personas deben de actuar en grupo para lograr las metas y que con la contribución de cada uno llegarán al cumplimiento de los objetivos bajo el enfoque de ayuda mutua, es decir todos los integrantes de la organización aportarán mutuamente sus conocimientos, corregirán de



manera constructiva los errores y disposición de comunicarse asertivamente al igual que el escuchar (Rivera , 2010).

El compromiso afectivo, es comprendido como el vínculo emocional hacia una organización por parte de los trabajadores, se caracteriza porque los trabajadores se identifican y compenetran con su centro de labor y el deseo de permanecer en ella. De este modo los trabajadores disfrutarán y se sentirán bien en su centro de labor gracias a este vínculo. Es por esto que los trabajadores que desarrollen éste vínculo trabajaran en bien de la organización y en beneficio de la misma. (Rivera , 2010).

a) Factores del Compromiso Afectivo

Ramos (2005) indica que ésta dimensión se compone por ocho factores los cuales se detallarán a continuación:

- La familia: En la organización se le da una gran importancia al concepto de familia, ya que influye en la manera en cómo se va a desenvolver un trabajador en su organización, debido a que es el primer grupo donde las personas perciben a otros y aprenden a integrarse. Entonces el hecho de que se sientan “como en familia” en su centro de labor ocasionará que se desarrolle un compromiso por la organización (Méndez, 2001).
- Amor: Cuando una persona siente amor hacia una persona, objeto u organización, ésta tratará de defenderla de cualquier problema, de cuidarla y respetarla, en éste sentido, el sentimiento que desarrolla el trabajador hacia su organización tendrá que ver con las acciones (Chiavenato, 2004).
- La pertenencia: éste es constituido por un generador de valor e integración, siendo así un elemento que ayudará con que el grupo se mantenga unido en busca de los objetivos con dignidad y orgullo al sentirse parte de, en esta caso una organización (Puig, 1996).



- La lealtad: éste elemento se ha considerado como uno de los más importantes, por no decir que lo es, del compromiso afectivo, éste es un valor esencial que se ha ido desarrollando a lo largo de nuestra vida, en el ámbito organizacional es un sentimiento que el trabajador representa como respeto y fidelidad hacia la empresa. (Meyer & Allen, 1997)
- Solidaridad: Para poner en practica la solidaridad siempre se va a necesitar más de una persona, debido a que éste se refiere al apoyo que una persona le brindará a otra sin esperar algo a cambio. Cuando hay solidaridad entre compañeros de una organización éstos sentirán más felicidad y por ende mayor ganas de pertenecer y laborar dentro de la organización (Ramos, 2005).
- Satisfacción: En el ámbito laboral, la satisfacción se define como la actitud que tendrá el trabajador frente a su propio centro de labor, basándose en las creencias y valores que éste irá desarrollando a lo largo de su permanencia del mismo. (Ramos, 2005).

2.2.1.6 El compromiso normativo

El compromiso normativo (deber), se ha basado en la lealtad que se tiene a la organización, es decir el sentido moral que tiene el trabajador, esto se puede ver por las compensaciones que éste recibe, como puede ser las retribuciones económicas, las capacitaciones en las que la empresa lo hace participar para reforzar su desarrollo profesional y entre otros beneficios que se les da, lo que ocasiona que el trabajador creará que debe corresponder a su centro de labor. Ésta dimensión va en relación con la teoría de la reciprocidad, el cual se trata de que si alguien recibe beneficio alguno, este obtiene el precepto moral intrínsecamente de recompensar al que le dio el beneficio, es decir al donante (Fernando, Loli, Varela, & Quintana, 2003).



La dimensión normativa del compromiso organizacional es entendida como el cumplimiento de las funciones, políticas y normas que han sido creadas y dadas por la misma organización y el cumplimiento de las mismas por las que el trabajador ha establecido un contrato para laborar. Este cumplimiento se realizara con voluntad propias, siendo experimentado con satisfacción, convicción y sobre todo sin obligación (Rodríguez, 2011).

Bayona y Goñi (2007) indican que ésta dimensión se da a consecuencia de que el trabajador siente que permanecer en la organización es lo correcto porque le ha dado la oportunidad de cumplir sus objetivos personales. Ramos (2005) aduce que el compromiso normativo se debería de ver como el total de las presiones normativas que hará que el trabajador actúe con la organización de cierta forma que hará que se logren las metas y objetivos de la organización.

La lealtad que tendrá el trabajador hacia su organización se hará más notorio, incluso para el mismo, cuando éste se sienta en deuda con ella debido a que le ha dado una oportunidad o recompensa que ha sido apreciada por el trabajador (Meyer & Allen, 1997).

La lealtad cuenta con un componente interno o emotivo y otro externo o del comportamiento. Cuando se habla del componente interno o emotivo se refiere a los sentimientos y valores que la lealtad genera, como el interés, la unión, la solidaridad y el componente externo o del comportamiento es cuando se manifiesta la lealtad en manera de conductas, acciones, comportamientos o manifestaciones que tendrán en éste caso los trabajadores. En cuanto a la relación laboral, las organizaciones no garantizan un trabajo estable hasta el día en que puedan retirarse, sin embargo los jefes o altos mandos de las organizaciones aún podrían realizar acciones que demuestren el interés que tienen éstos hacia sus colaboradores (Rivera , 2010).

El compromiso afectivo como el compromiso normativo se basa en lo emocional, debido a que el trabajador va a experimentar un fuerte sentimiento de estar obligado a



permanecer en la organización. Los trabajadores que tengan el compromiso normativo, indica el autor, serán incondicionales cuando se presente el momento de realizar alguna actividad o proyecto, pero que tal vez no lo harán con una energía y/o entusiasmo que sea similar a un trabajador que tenga más compromiso afectivo, pero que sí se contará con su presencia y apoyo en todo momento Arciniega (2002). Morales (2004) indica la lealtad como la actitud que tiene la persona de manera espontánea y consciente para cumplir las responsabilidades y compromisos que ha adquirido (Rivera , 2010).

a) Factores del Compromiso Normativo

Los factores para la dimensión del compromiso normativo serán los siguientes Meyer & Allen (1997) en Cervera (2018):

- Obligación moral: éste factor está vinculado a la norma moral que se ha fundado en la naturaleza moral del hombre y por ende que también se ha formado como trabajador, en sí, la norma moral de cada persona (Escobar, 2000).
- Lo correcto: éste factor dentro de la dimensión de compromiso normativo se basa en que la persona tenga que hacer lo que es éticamente correcto que es “la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en sociedad” (Escobar, 2000).
- El deber: se da cuando se tiene la obligación de retribuir a alguien moralmente también el hecho de cumplir con las obligaciones que han sido fundadas bajo la gratitud u otros motivos, en este caso el trabajador ha de cumplir sus obligaciones en lo moral respecto a la laboral (Escobar, 2000).
- Reciprocidad: Este se da cuando el trabajador brinda sus servicios de acuerdo a sus posibilidades y este recibe bonificaciones a cambio de lo que ha dado (Escobar, 2000).



2.2.1.7 Compromiso de continuidad

Ha sido definido como la gratificación del trabajador, en referencia a lo económico, físico y psicológico, también como las posibilidades de que éste pueda encontrar otro centro de labor si ve la oportunidad de abandonar la organización. Dicho de otro modo, el trabajador se siente vinculado a la organización debido a que ha dedicado esfuerzo, tiempo y dinero, lo cual ocasionaría que renunciar a la organización conllevaría a perder “mucho” y si el trabajador se percata que las oportunidades que se presenten en otras organizaciones son pocas, hará que su apego que tiene por la organización actual se aumente sin dejar de estar a la espera de mejores oportunidades que se le vayan a presentar (Ramos, 2005).

La fidelidad tradicional del trabajador por la organización en la que trabaja se ha convertido en algo estático, a consecuencia de las diferentes modificaciones que las organizaciones han dado en el concepto de empleo, ya que los empleadores tienen la expectativa de que los trabajadores sean dedicados y comprometidos a su trabajo sin tener en cuenta el tiempo de trabajo y el lugar donde se vayan a realizar las actividades laborales. Entonces se entiende que cada uno de los trabajadores es percibido como un aportante a la organización, el cual se va a dedicar a explotar sus competencias e intelecto a favor de la organización que lo emplea (Chiavenato, 2004).

Chiavenato (2004) también indica que en el compromiso de continuidad, el desempeño del trabajador se basa en ejecutar las tareas básicas que se le encarga, dando así un esfuerzo mínimo para que éste continúe siendo parte de la organización, pero sintiéndose seguro ya que cumple con las exigencias que se le ha entregado, evidenciándose en esta dimensión el apego material del trabajador es más importante para él.

b) Factores del Compromiso de Continuidad

Los factores de la dimensión de compromiso de continuidad son los siguientes (Loli & Cuba, 2007):



- Indiferencia: este factor se refiere a que la persona no siente inclinación alguna a una persona, objeto y en este caso a la organización a la que pertenece, de tal manera que la persona no sentirá interés si le va bien o mal a su empresa (Loli & Cuba, 2007).
- Conveniencia: El trabajador se analiza e identifica si recibirá beneficios o utilidad alguna que resulten buenos para él durante su estadía laboral con la organización, (Loli & Cuba, 2007).
- Consecuencias: Hecho o acontecimiento que se sigue o resulta de otro, es decir, si el trabajador hace algo hacia la organización esto generará otra acción de parte de la organización (Loli & Cuba, 2007).
- Necesidad económica: es la falta de dinero, siendo este un medio muy importante para poder satisfacer diversas necesidades de salud, físicas, materiales entre otros que cada persona tiene, sin éste muchas personas no pueden lograr realizaciones personales que tengan de por medio el invertir (Loli & Cuba, 2007).
- Comodidad: tiene que ver mucho con las cosas materiales que tiene el trabajador dentro de la organización para estar a gusto dentro de esta y realizar sus funciones de manera que siempre quiera hacer algo más (Loli & Cuba, 2007)
- Beneficio: Es el beneficio o bien que se recibe, es la ganancia en cuestión de dinero que se obtiene de una inversión o actividad que realice en este caso el trabajador (Loli & Cuba, 2007).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición de términos básico

**a) Organización**

Es la entidad social constituida por medios humanos y materiales que se orientan a la adquisición de objetivos comunes estructurados y estratégicos que tiene relación con las normas de la entidad que se van modificando periódicamente en cuanto a la asignación de funciones, dependencias, sistemas de relaciones y procedimientos (Manene, 2011).

b) Compromiso

Es el grado en el que una persona invierte su energía física, cognitiva y emocional en el desempeño por realizar algo en busca de un objetivo. (Robbins, 2004)

c) Trabajador de institución pública

Denominado también servidor público, es toda persona que brinda sus servicios en los organismos de la administración pública bajo nombramiento o con algún otro tipo de contrato, estos contratos deben ser realizados en base a la ley, sujeto a retribución en periodos regulares y jornada legal (SERVIR, 2012).

d) Contrato

El artículo N° 1351 del Código Civil define el contrato como el convenio que se da entre dos o más partes para instaurar, regularizar, reformar o dar por concluida una relación jurídica patrimonial (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2015).

2.4. Hipótesis

- 1) H_i : Existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo.
 H_o : No existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo.



2) H_1 : Existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario.

H_0 : No existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario.

3) H_1 : Existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato.

H_0 : No existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato.

2.5. Variable

2.5.1. Identificación de la variable

Compromiso organizacional



2.5.2. Operacionalización de Variable

Tabla 1

Variable Independiente

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es la actitud que tienen los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan Copesco que va dirigida hacia su institución, basándose en una convicción en los objetivos de aquella y la aceptación del trabajador, del sacrificio voluntario y se evidencia en favor de la organización, y el empeño para seguir perteneciendo a ésta. Ello es medido en las respuestas al Cuestionario de Compromiso Organizacional de Myer y Allen.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none">• Sentido de pertenencia• Satisfacción de expectativas	Muy satisfecho Casi satisfecho No opina Satisfecho Muy satisfecho
		Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none">• Lealtad moral• Agradecimiento	
		Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none">• Alto sacrificio• Falta de alternativas	



CAPÍTULO III

Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

Ésta investigación posee un alcance descriptivo, puesto que identifica y analiza datos en una población determinada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para este estudio la población determinada son los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.

3.2. Diseño de investigación

Ésta investigación pertenece al diseño no experimental – transversal puesto que al ser una investigación no experimental no busca manipular variable y al ser transversal tiene como objetivo recoger datos en un tiempo determinado, en un solo momento, como también el detallar las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El esquema es el siguiente:

M – O

Dónde:

M: Trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, de la ciudad del Cusco, 2019.

O: Compromiso organizacional

3.3. Población y muestra

El total de la población del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO es de 139 trabajadores en planta, es decir en las instalaciones donde mayormente se concentran personal administrativo y personal operario. La distribución se observa en las siguientes tablas.

**Tabla 2***Distribución de la población según sexo*

Sexo	f	%
Masculino	97	69,78
Femenino	42	30,22
Total	139	100%

La tabla 2 nos describe la distribución de la población total según grupo sexo, el 69,78% representa a la población masculina del Plan COPESCO y el 30,22% representa a la población femenina, siendo así la población masculina con mayor cantidad de personas.

Tabla 3**Distribución de la población según grupo etario.**

Grupo etario	f	%
23-40	66	47,48
41-65	62	44,61
65 a +	11	7,91
Total	139	100%

La tabla 3 nos describe la población del Plan COPESCO según grupo etario, el cual se ha distribuido en base a las 8 etapas del desarrollo humano de Papalia (2012), ya que nuestra población oscila entre edades de 23 a 69 años la dividiremos en tres etapas, las cuales son adultez temprana de 20 a 40 años, adultez media de 40 a 65 años y adultez tardía de 65 años a más. En el primer rango de edades (de 23 a 40 años de edad) encontramos al 47,48% de la población total, en el segundo rango (de 41 a 45 años de edad) tenemos al 44,61% de la población total y en el tercer rango (de 65 a más años de edad) encontramos al 7,91% de la población total, siendo éste último el rango con menor cantidad de personas.

Tabla 4
Distribución de la población según grupo tipo de contrato

Tipo de contrato	f	%
Contrato a plazo indeterminado	74	53,24
Contrato modal o locación de servicio	65	46,76
Total	139	100,00

La tabla 4, nos indica la distribución de la población total según tipo de contrato, puesto que los trabajadores en este estudio cuentan con dos modalidades, contrato a plazo indeterminado y contrato modal o de locación de servicio, entonces indicamos que el 53,24% de la población total trabaja con un contrato a plazo indeterminado, mientras que el 46,76% trabaja con un contrato modal o de locación de servicio, siendo el primero con mayor cantidad de personas.

3.3.1. Muestra

De acuerdo a las características de la población y de la investigación, obtenemos el muestreo de manera probabilística aleatoria, teniendo como muestra a 103 trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, lo obtenemos en la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 x N x q x p}{E^2 (N-1) + Z^2 x p x q}$$

$$n = 103$$

La distribución de la población se realizará de la siguiente manera

Tabla 5
Distribución por muestra de la población según grupo sexo.

Sexo	f	%
Masculino	72	70
Femenino	31	30
Total	103	100

La tabla número cinco nos indica la distribución de la población obtenido de la muestra según el sexo, donde el 70 % de la población es masculina y el 30 % es femenina, siendo el primer sexo mencionado con mayor cantidad de trabajadores.

Tabla 6
Distribución por muestra de la población según grupo etario

Grupo etario	f	%
23-40	49	47,57
41-65	46	44,66
65 a +	08	7,77
Total	103	100%

La tabla número 6 nos indica la distribución de la población obtenida de la muestra según el grupo etario, en el cual se continuó con la teoría basada en a las 8 etapas del desarrollo humano de Papalia (2012), ya que nuestra población oscila entre edades de 23 a 69 años la dividiremos en tres etapas, las cuales son adultez temprana de 20 a 40 años, adultez media de 40 a 65 años y adultez tardía de 65 años a más, el primer rango de edades (de 23 a 40 años de edad) cuenta con un 47,57% de trabajadores, el segundo rango (de 41 a 65 años de edad) con un 44,66% y el tercer rango con un 7,77 % (de 65 a más años de edad) de trabajadores encuestados, siendo éste último el de menor participantes.

Tabla 7
Distribución por muestra de la población según grupo tipo de contrato

Tipo de contrato	f	%
Contrato a plazo indeterminado	55	53,39
Contrato modal o locación de servicio	48	46,61
Total	103	100%

La tabla 7 nos indica la distribución de la población obtenida de la muestra según el tipo de contrato, donde el 53,39 % de la población tiene un contrato a plazo indeterminado (es



permanente) y el 46,31% tiene un contrato modal o por locación de servicio (es temporal) siendo el ultimo mencionado con menos cantidad de trabajadores encuestados.

En el presente estudio se evaluaron a 103 trabajadores, de los cuales se invalidaron 14 pruebas por motivos de mal llenado de los cuestionarios siguiendo las especificaciones propias del instrumento en su manual de procedimiento de aplicación y calificación.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la información que conduce al logro de los objetivos: general y específicos del presente trabajo de Investigación, se ha utilizado las técnicas e instrumentos de la siguiente manera:

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en esta trabajo de investigación fue la encuesta, siendo ésta la información que se consigue por medio de cuestionarios y búsqueda de opiniones masivas, que mayormente se da de manera anónima, con el objetivo de dar a conocer comportamientos y tendencias de los que realizan la encuesta sobre lo que se ha de estudiar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4.2. Instrumento

El instrumento usado en el presente estudio fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El cuestionario es un conjunto de interrogantes en razón de una o más variables a estudiar o medir. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para garantizar la validez y la confiabilidad del instrumento éste fue sometido a juicio de expertos que consiste en solicitar el apoyo de especialistas en metodología y la especialidad a fin de que contribuyan en el mejoramiento del mismo.



Fiabilidad del instrumento

Para poder precisar la fiabilidad del cuestionario utilizado para la descripción del Compromiso Organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, se ha empleado la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	18

Se observa el Alfa de Cronbach, el cual tiene un valor de 0.892 estableciéndose que el instrumento que se eligió para el presente estudio es fiable para poder realizar el procesamiento de datos.

3.4.4. Ficha técnica del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Nombre del Instrumento

Organizational Commitment Questionnaire (inglés) - Cuestionario de Compromiso Organizacional (castellano).



Autor:

John P. Meyer y Natalie J. Allen

Fecha de publicación del test original:

1991

Adaptación y estandarización:

Fredy Yuri Flores Buendía- Red de Salud del Rímac, Lima.

Constructo evaluado:

Medir las tres dimensiones del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

Área de aplicación:

Investigación psicológica en los campos organizacionales.

Tiempo estimado para la aplicación del test:

No hay tiempo límite, pero se estima en un promedio de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Soporte:

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Lápiz

Borrador

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

Para el presente estudio se realizó el uso de la técnica estadística descriptiva, se han incorporado al programa computarizado “SPSS” los datos recibidos que han sido recabados por medio de las técnicas e instrumentos que ya fueron mencionados, después de haber recurrido a los participantes que nos brindaron información con su previa autorización, desarrollándose así tablas con ordenamientos de izquierda superiora derecha y con precisiones porcentuales.

CAPITULO IV

Resultados de la Investigación

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

Tabla 8
Nivel de compromiso afectivo

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	76	85
Medio	8	9
Bajo	5	6
Total	89	100

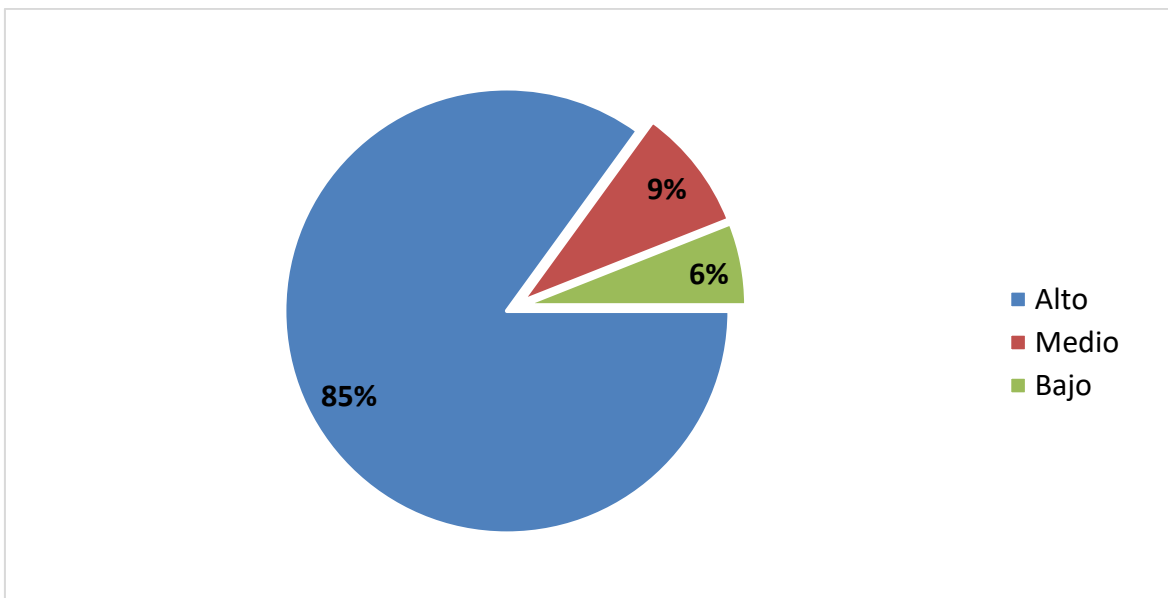


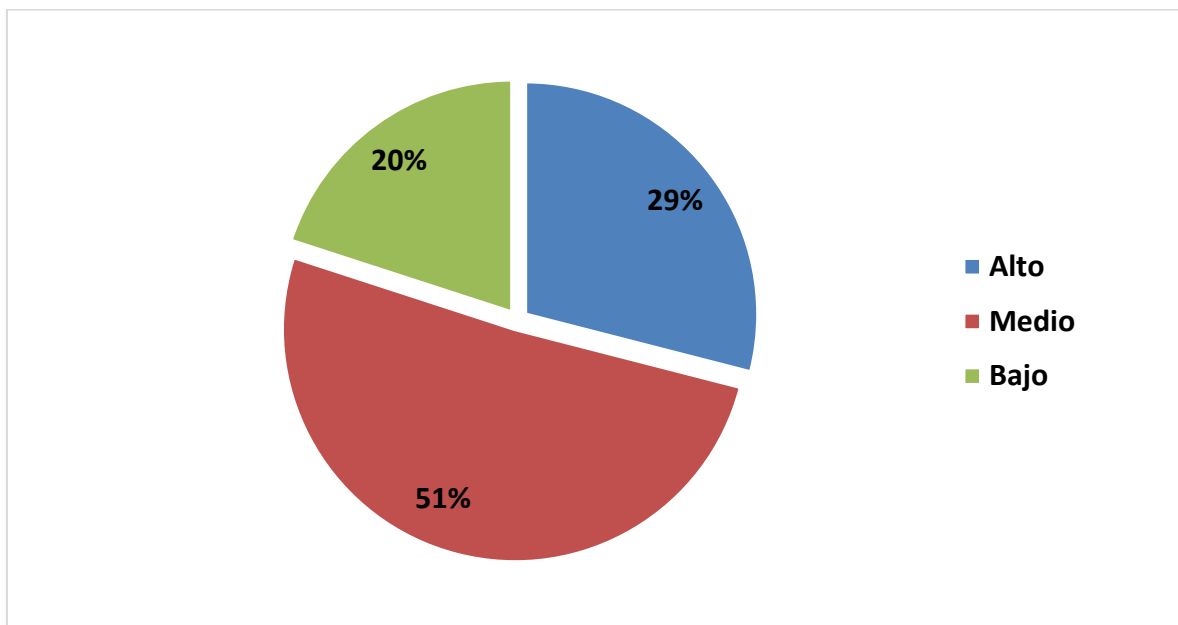
Figura 1: Niveles del compromiso afectivo

La tabla 8 y la figura 1 muestran los resultados que responden al objetivo específico de identificar y describir el nivel compromiso afectivo, pudiendo identificarse que el 85% de total de los participantes de la investigación dan como resultado que el compromiso afectivo es alto en los trabajadores de la institución, mientras que solo un 9% da como resultado que el compromiso afectivo es medio, finalmente el 6% de los encuestados consideran bajo el nivel de compromiso afectivo dentro de esta institución. De esta manera,

la mayoría del personal considera que dentro de la institución existe un alto compromiso afectivo, creándose vínculos emocionales con la organización al notar la complacencia de sus aspiraciones y necesidades (especialmente psicológicas), disfrutando así su estadía en la institución.

Tabla 9*Nivel de compromiso normativo*

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	26	29
Medio	45	51
Bajo	18	20
Total	89	100

**Figura 2:** Niveles de compromiso normativo

La tabla 9 y la figura 2 muestran los resultados que responde al objetivo específico de identificar y describir el nivel compromiso normativo, pudiendo identificar que el 51% de las personas evaluadas que poseen un nivel medio de compromiso normativo, el 29% se encuentra en un nivel alto y el 20% de las personas evaluadas tienen un compromiso normativo en nivel bajo. Por lo tanto, la mayoría del personal evaluado se encuentra

indiferente respecto a la norma moral vinculada con la institución, siendo así que no suelen entregar algo a cambio a ésta como retribución o agradecimiento por haberles brindado una gratificación u oportunidad que fue valorada por el trabajador.

Tabla 10
Nivel de compromiso de continuación en los trabajadores

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	22	25
Medio	56	63
Bajo	11	12
Total	89	100

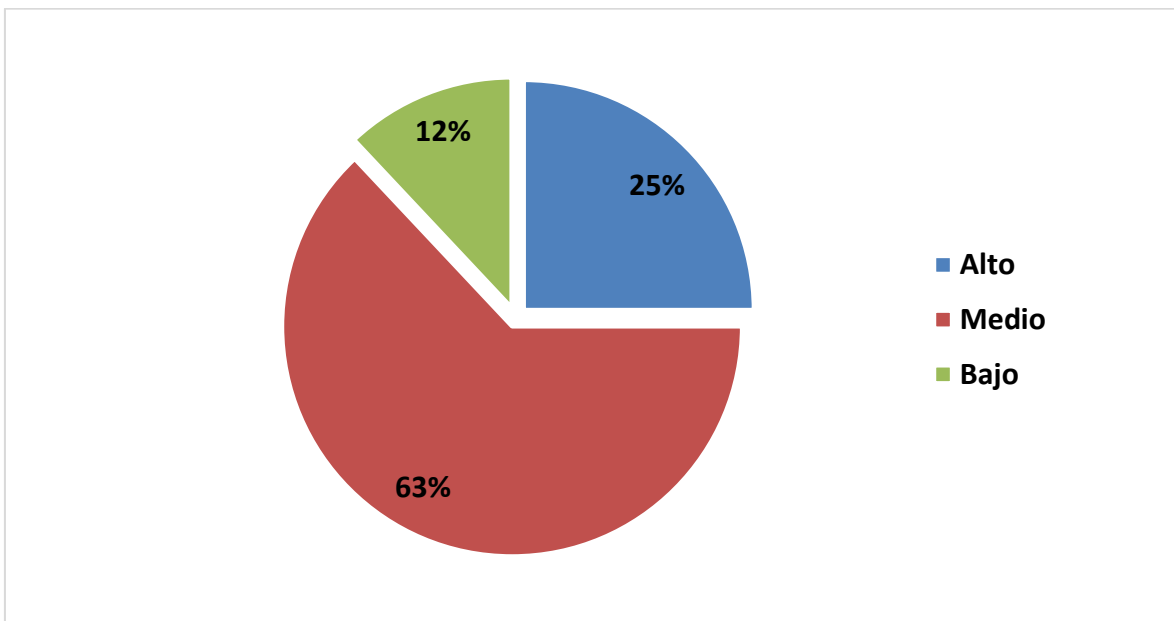


Figura 3: Niveles de compromiso de continuidad

La tabla 10 y la figura 3 muestran los resultados que responde al objetivo específico de identificar y describir el nivel compromiso de continuidad identificando que el 63% se encuentra en el nivel medio, mientras que el 25% se sitúa en el nivel alto del compromiso de continuidad, por otro lado, el 12% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo de ésta dimensión. Por tanto la mayor agrupación de trabajadores evaluados se encuentran indiferentes frente al compromiso de continuidad, es decir que invirtieron tiempo y esfuerzo, pero solo el necesario para cumplir lo básico respecto a sus actividades, sin embargo ellos

contemplan la posibilidad de salir a trabajar y continuar laborando en otras empresa e instituciones según sus ocupaciones, teniendo en cuenta que hay personal que no se le permite la continuidad porque su contrato tiene fecha límite para laborar y el mismo hecho de que ésta institución es un proyecto, y como tal tiene un final, que puede darse en cualquier momento, sabiendo también que la institución evaluada parte como un proyecto vinculado a la creación de obras y su naturaleza es que tienda a concluir siendo así que las personas no creen poder tener una continuidad o estabilidad completa.

Tabla 11

Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según sexo.

Compromiso organizacional	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	6	21	20	33
Medio	16	55	37	62
Bajo	7	24	3	5
Total de recuento	29	100	60	100

La tabla 11 muestra los resultados que responde al objetivo específico de determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional según sexo, presentando que el 55% de la agrupación de trabajadoras están en el nivel medio de compromiso organizacional, el 24% de la agrupación de trabajadoras está en el nivel bajo, mientras que el 21% del total de la agrupación de trabajadoras se encuentra en el nivel alto. El 62% del total de la agrupación de trabajadores masculinos de la institución se encuentra en el nivel medio de compromiso organizacional, el 33% del total de la agrupación de trabajadores masculinos de la institución está en el nivel alto y el 5% del total de la agrupación de trabajadores masculinos está en el ámbito bajo. Según los resultados se identifica que el 55% de trabajadores femeninos y 62% de los trabajadores masculinos, el nivel de compromiso organizacional es medio, siendo el nivel con mayor número de trabajadores.

Prueba de Chi cuadrada - Sexo

Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	0.023

La prueba estadística de chi cuadrado de Person muestra el p-valor de 0,023 que es inferior a 0,05 lo cual indica que existe diferencia estadísticamente significativa más allá del error estándar entre varones y mujeres. teniendo en cuenta que en la distribución el segundo nivel con mayor grupo de trabajadores para los varones es el nivel alto, mientras que para las mujeres es el nivel bajo, entendiéndose que los varones desarrollan mayor compromiso organizacional, pudiendo deberse a que los trabajadores varones desarrollan mayores actividades operativas, mientras que las mujeres realizan labores más administrativas, lo cual hace que ellas roten de oficina e oficina, en cambio los varones rotan en áreas operativas, es decir se desenvuelven en proyectos, obras y oficinas.

Tabla 12

Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según grupo etario

Compromiso organizacional	De 23 a 40		De 41 a 65		De 66 a mas	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	9	22,0	15	34,1	1	25
Medio	24	58,5	27	61,4	3	75
Bajo	8	19,5	2	4,5	0	0
Total de recuento	41	100	44	100	4	100

La tabla 12 muestra los resultados que responde al objetivo específico de determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional según grupo etario, presentando que el 58,5% de la agrupación de los trabajadores de 23 a 40 años se sitúan en el nivel medio de compromiso organizacional, el 22,0% están en el nivel alto de compromiso organizacional,

el 19,5% de los trabajadores de 23 a 40 años están en un nivel bajo. El 61,4% de los trabajadores de 41 a 65 años se sitúan en el nivel medio de compromiso organizacional, el 34,1% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto de compromiso organizacional, mientras que solo el 4,5% se sitúan en el nivel bajo. El 25% de 66 años a más están en el ámbito alto de nivel de compromiso organizacional, y el 75% está en el ámbito medio. Se concluye que tienen el nivel de compromiso organizacional medio todos los trabajadores de 41 a 65 años y de 23 a 40 años representando a los trabajadores más importantes de la institución.

Prueba de Chi cuadrado – grupo etario

	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.166

La prueba estadística de chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,166 que es superior a 0,05 lo cual indica que no existe diferencia estadísticamente significativa más allá del error estándar, al hacer la comparación por factor etario

Tabla 13

Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores según tipo de contrato

	Plazo indeterminado		Modal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	14	33,3	12	25,5
Medio	28	66,7	25	53,2
Bajo	0	0	10	21,3
Total de recuento	42	100	47	100

La tabla trece muestra los resultados que responde al objetivo específico de determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional según tipo de contrato, presentando que el 66,7% de la agrupación de trabajadores con el tipo de contrato de plazo indeterminado están en el ámbito medio del nivel de compromiso organizacional, mientras que el 33,3% de la agrupación de trabajadores con el tipo de contrato plazo indeterminado se sitúan en el nivel alto de compromiso organizacional. El 53,2% del total de la agrupación



de trabajadores con el tipo de contrato de modal están en el nivel medio de compromiso organizacional, el 25,5% del total de la agrupación de trabajadores con el tipo de contrato de modal están en el nivel alto de compromiso organizacional, mientras que el 21,3% del total de la agrupación de trabajadores con el tipo de contrato de modal están en el nivel bajo de compromiso organizacional. Según los resultados se concluye que el 66,7% de trabajadores con el tipo de contrato a plazo indeterminado y 53,2% de los trabajadores con el tipo de contrato modal se sitúan en el nivel medio del compromiso organizacional, siendo así el nivel con mayor relevancia para ambos grupos evaluados.

Prueba de Chi cuadrado – Tipo de contrato

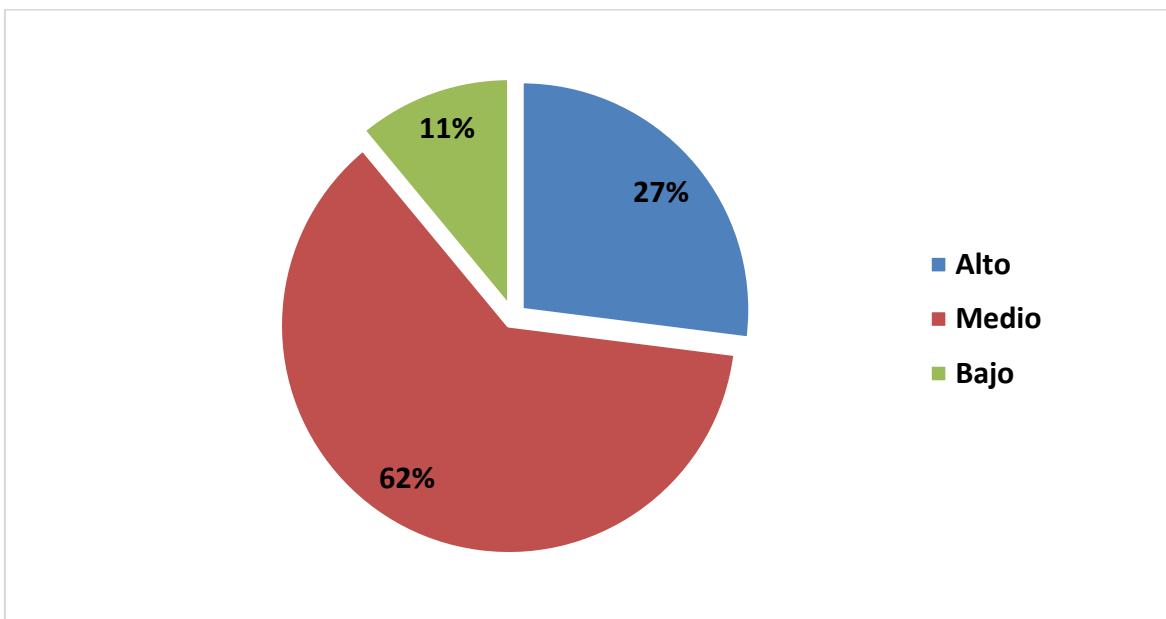
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0.020

La prueba estadística de chi cuadrado de Pearson muestra el p-valor de 0,020 que es inferior a 0,05 lo cual indica que existe diferencia estadísticamente significativa más allá del error estándar. Teniendo en cuenta que el personal que tiene contrato a plazo indeterminado no presenta, en ningún caso, niveles bajos de compromiso organizacional, mientras aquellas personas que son contratadas bajo contrato por modalidad presentan nivel bajo de compromiso organizacional, pudiendo deberse a la estabilidad laboral, ya que éstos últimos no están seguros de que van a continuar laborando en la institución, sabiendo que podrán ser retirados en cualquier momento o al finalizar su contrato ya no se les volverá a renovar, lo cual no sucede en el personal indeterminado, puesto que ellos se sienten seguros de su puesto de trabajo.

4.2. Resultado respecto al objetivo General

Tabla 14*Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores*

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	24	27
Medio	55	62
Bajo	10	11
Total	89	100

**Figura 4:** Niveles del compromiso organizacional

La tabla 14 y la figura 4 responden al objetivo general de describir el nivel de compromiso organizacional, observando que el 62% de las personas que fueron encuestadas indicaron que el compromiso organizacional de la institución es medio, mientras que el 27% mencionan que es alto, finalmente el 11% de los encuestados indicaron que es bajo el compromiso organizacional. Por lo cual la mayoría del personal de la institución considera que el compromiso organizacional es medio entendiéndose que la mayoría del personal encuestado no se dedican en su totalidad a la institución ejecutando sus actividades como para cumplir con las metas programadas sin desarrollar mayores esfuerzos que involucren el hecho que se queden más de la hora o realicen más tareas por iniciativa propia.



CAPITULO V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En relación con las dimensiones del compromiso organizacional, se pudo identificar que los trabajadores tienen un nivel alto en cuanto a la dimensión de compromiso afectivo, significando que la mayoría de los trabajadores ha creado un vínculo o relación emocional con la institución, encontrando la satisfacción de sus necesidades especialmente psicológicas y sus aspiraciones. Mientras que las dimensiones de compromiso normativo y compromiso de continuación se encuentran en un nivel medio, significando que los trabajadores se encuentran imparciales respecto a la norma moral que se vincula con la institución, siendo así que no suelen entregar algo a cambio a la institución como retribución o agradecimiento por haberles brindado una gratificación u oportunidad que haya sido valorada por el trabajador, ellos invierten su tiempo y esfuerzo pero solo el necesario, para cumplir sus actividades diarias y no teniendo iniciativa para emprender más actividades de las que se les indica pudiendo indicar conformismo y ellos ven la opción de trabajar o seguir laborando en otras empresas, es decir no tienen al Proyecto Especial Regional Plan COPESCO como única opción de un lugar donde puedan trabajar y desarrollarse profesionalmente.

Al analizarse el compromiso organizacional según factores de división poblacional, el factor de sexo tienen diferencia estadísticamente significativa, lo que significa que los varones desarrollan mayor compromiso organizacional a diferencia de las mujeres pudiendo ser por las actividades que desarrollan ambos, puesto que la población femenina desarrolla más trabajos administrativos y la población masculina desarrolla mayores actividades operativas, haciendo que las mujeres creen monotonía ya que se les rota de oficina en oficina con las mismas funciones de trabajo, en cambio la población masculina encuentra mayores



opciones de desarrollar funciones, como ya se indicó operativas, al poder desenvolverse en las obras, proyectos y área administrativa de la institución. En cuanto al factor de división de la población según tipo de contrato también se encontró diferencia estadísticamente significativa debido a que el personal con contrato indeterminado o personal permanente no tiene ningún caso de nivel bajo de compromiso organizacional a diferencia del personal con contrato modal, esto debido a que la permanencia laboral en ambos grupos es muy diferente, el personal permanente, como se indica, ya tiene un puesto de labor seguro, mientras que el otro grupo de personal con contrato modal o temporal podrá ser retirado sin renovación de contrato en cualquier momento, generando así un nivel bajo de compromiso organizacional, ya que éste tiempo dentro de la institución es inestable. El factor de división poblacional según grupo etario no muestra diferencia estadísticamente significativa, siendo así que la mayoría de trabajadores se encuentra en un nivel medio de compromiso organizacional frente a la institución.

En cuanto al compromiso organizacional en general se encontró que la mayor parte de la población se encuentra en un nivel medio del mismo, es así que se indica que el personal encuestado no se dedica en su totalidad a la institución, ejecutando sus actividades para cumplir con las metas programadas o que se les indica, sin desarrollar mayores esfuerzos como el que parta de ellos el quedarse más tiempo de su horario normal o que realicen actividades o avances de su mismo trabajo del día a día.

5.2 Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se presentaron durante la investigación fue la programación de evaluaciones bajo un diseño transversal, significando que se tuvieron que aplicar en un momento único, lo que hizo que se presenten dificultades al momento de la aplicación a los



trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, así como el absentismo por parte de algunos trabajadores que fueron seleccionados para el estudio.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

El estudio que realizó Pérez en el 2013 titulado “ Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un Hospital público”, nos permitió conocer sus resultados, el cuál indica que el compromiso organizacional de los profesionales de la salud de ese hospital es alto, lo cuál no coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, pudiendo deberse a que los trabajadores de éste Hospital de Ecuador tienen otro tipo de regimen de trabajo al igual que normas legales laborales, tengamos en cuenta también que éste es un centro de labor permanente y necesario para la vida humana, el cuál no tiene un fin, a diferencia de un proyecto, lo que hace que los trabajadores se sientan un poco más estables y por ende comprometidos con la organización.

El estudio realizado por Beltrán en el año 2016 titulado “Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Empresa de Transporte COMAT Challhuahuacho S.A.C 2016”, nos permite analizar que el compromiso organizacional está en un nivel malo o noegativo, dicho resultado no coincide con el encontrado en el presente estudio que se encontró que el nivel de compromiso organizacional es medio, esto podría deberse a las diferentes funciones que realizan ambas poblaciones, y al lugar de trabajo, ya que en el estudio de Beltrán, los trabajadores son choferes y realizan la misma rutina todos los días, teniendo también mayor peligro en sus actividades de labor, teniendo ua presión diferente, puesto que ellos llevan vidas dirariamente, a diferencia de los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO que mayormente realizan labores administrativas o dentro de la ciudad.



El estudio de Vergara en el 2018 titulado “Compromiso Organizacional del Personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO – Sucursal Quillabamba- La Convención- 2018”, nos permite analizar que el compromiso organizacional está en un nivel medio, dicho resultado coincide con nuestro estudio, pudiendo deberse a que ámbos tipos de población tienen el mismo régimen laboral (Empresa pública, con régimen privado), desarrollando al igual que el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO labores administrativas y labores operativas.

El estudio desarrollado por Huilca en el 2018 titulado “Compromiso organizacional de los colaboradores de de la Sede Administrativa en la Red de Salud Cusco Norte- 2018”, nos permite analizar que el compromiso organizacional de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, dicho resultado coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio, pudiendo deberse al lugar geográfico de la población y también las labores que se realizan, ya que como se indica se evaluó a la sede administrativa, dando por entendido que las personas realizan las funciones administrativas y no de atención hospitalaria.

5.4 Implicancias del estudio

Después de haber realizado el estudio podremos ampliar la visión en el estudio de la psicología hacia el área organizacional.

Al encontrar que los trabajadores de COPESCO tienen un compromiso organizacional de nivel medio y no alto, como los ejecutivos o jefes de área desearían dar lugar a poder realizar mayor énfasis en el factor humano, como también en la implementación de nuevos métodos de inducción.

Dar el alcance e iniciática a estudiantes de la carrera profesional de psicología a la realización de posteriores investigaciones.



CONCLUSIONES

Primera: La mayoría de trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, refleja un nivel medio de compromiso organizacional, seguido del nivel alto y luego, del bajo.

Segunda: El compromiso afectivo de los trabajadores se sitúa en su mayoría en el nivel alto, seguido del nivel medio y por último y en menor cantidad el nivel bajo.

Tercera: Con respecto al compromiso normativo en los trabajadores se encontró que se sitúan en su mayoría en el nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo.

Cuarta: Respecto compromiso de continuidad la mayoría de los trabajadores se hallan en un nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo.

Quinta: En base al objetivo específico según factor sexo, se acepta la hipótesis alterna que indica que existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo y se rechaza la hipótesis nula.

Sexta: En base al objetivo específico según factor etario se acepta la hipótesis nula que indica que no existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario y se rechaza la hipótesis alterna.

Séptima: En base al objetivo específico según factor tipo de contrato se acepta la hipótesis alterna que indica que existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato y se rechaza la hipótesis nula.



SUGERENCIAS

Primera.- Generar un programa que permita elevar el nivel medio de compromiso organizacional en la dimensión de continuación de los trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, mediante talleres, programas y controles continuos.

Segunda.-Transparentar las evaluaciones, sobre todo las vinculadas a desempeño, a fin de no perjudicar a trabajadores en regímenes determinados, considerando las diferencias según contrato.

Tercera.- Implementar una inducción presencial y/o virtual para que los colaboradores conozcan las normas de la Institución, de ésta manera podremos ayudar a que el nivel de compromiso normativo incremente.

Cuarta.- Implementar la asistencia y pago de capacitaciones al igual que pagos de colegiatura entre otros, que promuevan el compromiso normativo de los trabajadores.

Quinta.- Implementar un programa de rotación del personal femenino en cuanto a las funciones desempeñadas, para así no crear monotonía de funciones y a la vez promover el mejoramiento del compromiso organizacional en éste grupo de población.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer para que la gente se ponga la camiseta?* México: Recursos Humanos.
- Artigas , M. (7 de Marzo de 2016). *Las causas de la desmotivación laboral*. Obtenido de Iebschool.com: <https://www.iebschool.com/blog/desmotivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Bayona, C., & Goñi, S. (2007). *Compromiso organizacional*. España: Universidad de la Rioja.
- Beltran, B. (2016). *Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Empresa de Transporte COMAT Chalhuahuacho S.A.C - 2016*. Cusco.
- Betanzos Díaz , N., Andrade Palos, P., & Paz Rodríguez, F. (2006). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37.
- Castro, D. (2016). *Gestión de Recursos Humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*. Loreto.
- Cervera, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante El Tiburon en la ciudad de Lambayeque*. Chiclayo.
- Chávez, C. (1998). *Ética*. México: Publicaciones Cultural.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.
- Chirinos, B. &. (5 de junio de 2014). *Clima Laboral y Dimensiones de la Personalidad en Colaboradores de una Empresa de Servicios en el Norte del Perú, 2013*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf



- Córdova, C. (2004). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Da Silva, T. (22 de Febrero de 2018). *Compromiso laboral y 'felicidad' del colaborador*. Obtenido de Red Forbes: <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
- De Vicente. (23 de Marzo de 2014). *Asertividad Y Empatía*. Obtenido de De Vicente: www.psicologoonlinedevicente.com/asertividad-y-empatia
- Deloitte. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Deloitte University Press.
- Díaz, F., Fuertes, F., María, A., & Montalbán, M. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Euroca Media.
- Encargado de Unidad de Personal. (4 de Diciembre de 2018). (J. Ramos, Entrevistador)
- Escobar, G. (2000). *Ética*. México: McGraw-Hill.
- Fernández, Á. (2017). *El compromiso organizacional*. España: Universidad de Valladolid.
- Fernando, G., Loli, A., Varela, D., & Quintana, M. (2003). El Compromiso Organizacional y Su Relación con Algunos Factores Demográficos Y Psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 17.
- Flores, F. (16 de enero de 2019). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García Villamizar, G. E. (2006). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Clima Organizacional*, 165.
- Glosario Psicología. (27 de Marzo de 2018). *Autorrealización*. Obtenido de Glosario Psicología: www.glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/autorrealizacion



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Hewit, A. (18 de Julio de 2016). *El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global*. Obtenido de Semanaeconomica.com: <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/194227-el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global/>
- Huillca, L. (2018). *Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sede Administrativa en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte- 2018*. Cusco.
- Jex, S., & Britt, T. (2014). *Organizational Psychology*. Estados Unidos: Wiley.
- Lima, M. (2016). *Compromiso organizacional: Construyendo un mainstream para el analisis organizacional*. Quito.
- Loli, A., & Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias. *Revista de invetiación en Psicología*, 103-108.
- Mamani, J. (2018). *Habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa CENTRALOGIC E.I.R.L. San Juan de Miraflores- 2018*. Lima: Universidad Autonoma del Perú.
- Manene, L. M. (6 de Mayo de 2011). *La organización empresarial: definiciones ,evolución y escuelas organizativas*. Recuperado el 1 de Junio de 2017, de Blog de Luis Miguel Manene: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/05/06/la-organizacion-empresarial-definiciones-evolucion-y-escuelas-organizativas/>
- McShane, S., & Von Glinow, M. (2010). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge and Practice for the Real World*. New York: McGraw-Hill.
- Medina , M. E. (2000). *Evaluacion de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. España: Univercidad de Murcia.



- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Compromiso en el lugar de trabajo: teoría, investigación y aplicación*. California: Sage Publications.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2015). *Código Civil Decreto*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa De Lima*. Lima : Universidad Cesar Vallejo.
- Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*. Caracas: Universidad Rafael Urdaneta.
- Palma, S. (2004). *Elaboración y validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Obtenido de <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>.
- Papalia, F. M. (2012). *Desarrollo Humano*. Mexico: McGraw Hill.
- PER PLAN COPESCO. (2005). *Proyecto Regional Especial PLAN COPESCO*. Obtenido de <http://www.copesco.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/ROF.pdf>
- Poblete, C. (1997). *El Valor del Compromiso*. Mexico: Ediciones Fiscales.
- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of Applied Psychology.
- Puig, J. (1996). *Construcción dialógica de la personalidad moral*. Barcelona: Paidós.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima*. México: Universidad de Colima.



- Rivera , O. M. (2010). *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación Con Variables Demográficas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Camara NAcioanl de la Industria Editorial Mexico.
- Rodriguez Gonzalez, E. (2003). *creando organizaciones saludables*. España: Printed in Spain.
- Rodríguez, C. (2011). *Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional*. México.: Universidad Autónoma del Estado de Morelos México.
- SERVIR. (mayo de 2012). *SERVIR- El servicio civil peruano*. Obtenido de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/biblioteca/SERVIR%20-%20El%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF>
- Suarez, M. (2018). *Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto- diciembre 2016*. Chiclayo.
- Uribe , J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Universidad Autonoma de México.
- Vanegas , M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Vargas, J. G. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. México: Coll.
- Vergara, E. (2018). *Compromiso Organizacional del Personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO- Sucursal Quillabamba - La Convención*. Cusco.



APÉNDICE



Matriz de consistencia

Problemas	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivo general Describir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019.</p>	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Satisfacción de expectativas
<p>Problema específicos a) ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019? b) ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019? c) ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuación en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019?</p>	<p>Objetivo específicos a) Identificar y describir el nivel de compromiso afectivo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019. b) Identificar y describir el nivel de compromiso normativo en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019. c) Identificar y describir el nivel de compromiso de continuación en los trabajadores</p>		Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad moral • Agradecimiento
			Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none"> • Alto sacrificio • Falta de alternativas



<p>d) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario?</p> <p>f) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato?</p>	<p>de una institución pública de la ciudad del Cusco. 2019.</p> <p>d) Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo.</p> <p>e) Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario.</p> <p>f) Determinar la diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato.</p>			
---	--	--	--	--



Variable	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Fuente	instrumentos	Ítems
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso afectivo se refiere a la afinidad emocional que crean los trabajadores con la organización desde el momento en que se evidencia que sus expectativas y necesidades (especialmente psicológicas) se están cumpliendo con satisfacción, que tiene como base un deseo, de esta manera las personas disfrutan su tiempo de trabajo en la organización (Loli & Cuba, 2007)	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia - Satisfacción de expectativas 	Primaria	Cuestionario	1, 2, 3
	Compromiso Normativo	El compromiso normativo (deber), se ha basado en la lealtad que se tiene a la organización, es decir el sentido moral que tiene el trabajador, esto se puede ver por las compensaciones que éste recibe, como puede ser las retribuciones económicas, las capacitaciones en las que la empresa lo hace participar para reforzar su desarrollo profesional y entre otros beneficios que se les da, lo que ocasiona que el trabajador creará que debe corresponder a su centro de labor (Fernando, Loli, Varela, & Quintana, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad moral - Agradecimiento 	Primaria		7, 8, 9, 10
	Compromiso de continuación	Es la gratificación del trabajador, en referencia a lo económico, físico y psicológico, también como las posibilidades de que éste pueda encontrar otro centro de labor si ve la oportunidad de abandonar la organización, el trabajador se siente vinculado a la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Alto sacrificio - Falta de alternativas 	Primaria	Cuestionario	13, 14, 15 16, 17, 18



		debido a que ha dedicado esfuerzo, tiempo y dinero, lo cual ocasionaría que renunciar a la organización conllevaría a perder “mucho” y si el trabajador se percata que las oportunidades que se presenten en otras organizaciones son pocas, hará que su apego que tiene por la organización actual se aumente sin dejar de estar a la espera de mejores oportunidades que se le vayan a presentar (Ramos, 2005).				
--	--	---	--	--	--	--

Matriz del instrumento