



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional de los
colaboradores del “Centro de Empleo, Chiclayo”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología Organizacional

AUTORA:

Br. Martos Ojeda Lesly Mercedes (ORCID: 0000-0003-4996-9624)

ASESORA:

Dra. Carbajal Cornejo Katherine (ORCID: 0000-0003-3339-9217)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por estar presente en todo momento, darnos fuerzas y sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y vencer los obstáculos que existen en la vida.

A mis padres, Juan Martos Chavarry y Ana Ojeda Hernández por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante de haber permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hermano menor Juan Martos Ojeda por todo el apoyo incondicional, motivándolo a aprender más sobre la Carrera Profesional de Psicología y siendo un ejemplo para él.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Lesly Mercedes Martos Ojeda.

Agradecimiento

Agradecer a la Escuela de Psicología Organizacional, a los docentes en general por ayudarme en mi formación académica quienes me han dado las pautas necesarias para desarrollarme como persona y como profesional.

A mis asesoras de Tesis; la Dra. Katherine Carbajal Cornejo y la Mg. Roxana Cabanillas Palomino, por su amplia experiencia y conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito este trabajo para la obtención del Título en Psicología Organizacional; gracias por la paciencia.

A mis jefes inmediatos Cristina Capuñay Vinces, Milagros Castillo Mayanga y Francisco Jiménez Távara; por su confianza, por las enseñanzas, por el cariño y apoyo incondicional, por facilitarme los caminos para seguir aprendiendo, sin dudar de mi capacidad.

Lesly Mercedes Martos Ojeda.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Lesly Mercedes Martos Ojeda estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72517543, con el trabajo de investigación titulada, “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo, Chiclayo”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiendo a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo,

Chiclayo, 12 de Octubre del 2020

Nombres y apellidos: Lesly Mercedes Martos Ojeda

DNI: 72517543

Firma:  _____

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	143

Reporte de Turnitin.....	144
Autorización de publicidad de tesis en repositorio institucional UCV	149
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	150

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo	19
Tabla 2. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo	20
Tabla 3. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo	21
Tabla 4. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo	22
Tabla 5. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo	24
Tabla 6. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo	25
Tabla 7. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo	26
Tabla 8. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo	27
Tabla 9. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo	28
Tabla 10. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo.	29
Tabla 11. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.	30
Tabla 12. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.	31
Tabla 13. Contrastación de hipótesis	32

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo	19
<i>Figura 3.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo.	20
<i>Figura 4.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo	21
<i>Figura 5.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo	22
<i>Figura 6.</i> Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo	24
<i>Figura 7.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo	25
<i>Figura 8.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo	26
<i>Figura 9.</i> Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo	27
<i>Figura 10.</i> Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo	28
<i>Figura 11.</i> Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo	29
<i>Figura 12.</i> Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.	30
<i>Figura 13.</i> Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo.....	31

RESUMEN

En el presente estudio se obtuvo como objetivo mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo con un Programa de Habilidades Sociales. Se trabajó con una muestra de 25 colaboradores, se utilizó el diseño de investigación pre – experimental a un solo grupo basándose en el enfoque cuantitativo, se utilizó para la variable dependiente de Compromiso Organizacional, el Cuestionario de Meyer & Allen de tipo Likert con 25 ítems y 3 dimensiones; afectiva, continuidad y normativa, bajo la teoría de Compromiso Organizacional , se probó la confiabilidad del Alfa de Crombach de 0.84 dicho cuestionario se utilizó para determinar la variable dependiente y en base a ello se diseñó y aplicó un Programa de Habilidades Sociales el cual al finalizar fueron evaluados los resultados obtenidos mediante el mismo cuestionario (pre Test y Post test), comparando y demostrando la efectividad del programa de habilidades sociales , incrementándose el Compromiso organizacional de 4% a un 44% en nivel alto, respecto a la dimensión afectiva en un inicio con 12% y luego se elevó a 44% en nivel alto; respecto la dimensión de Continuidad se mantuvo en el nivel promedio de 68% a 75%; y con la dimensión normativa mejoró significativamente de un 8% en nivel promedio a 88%. Finalmente se concluyó que el programa de Habilidades Sociales alcanzó un nivel de significancia de un $p_valor = 0,000 < 0,05$. Afirmando que el programa mejoró el compromiso organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo.

Palabras Clave: Compromiso Organizacional, Afectivo, Continuidad, Normativo.

ABSTRACT

The objective of this study was to improve the Organizational Commitment of the employees of the Employment Center with a Social Skills Program. It was considered with a sample of 25 collaborators, the design of pre-experimental research was found for a single specific group in the quantitative approach, it was considered for the variable dependent on the Organizational Commitment, the Meyer and Allen Questionnaire of Likert type with 25 articles and 3 dimensions; Affective, of continuity and normative, under the theory of Organizational Commitment, the reliability of the Crombach Alpha of 0.84 was tested. This questionnaire will be modified to determine the dependent variable and based on this; a Social Skills Program was designed and applied. In the end, the results were evaluated using the same questionnaire, comparing and demonstrating the effectiveness of the social skills program, increasing organizational commitment. from 4% to 44% at a high level, with respect to the affective dimension initially with 12% and then increased to 44% at the high level; With respect to the Continuity dimension, the average level increased from 68% to 75%; and with the normative dimension it improved specifically from 8% on average to 88%. Finally, it was concluded that the Social Skills program affected a level of significance of a value = 0.000 <0.05. Affirming that the program improved the organizational commitment in the employees of the Employment Center.

Keywords: Organizational Commitment, Affective, Continuity, Regulatory.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, encontramos que las organizaciones se concentran más en la productividad y en lograr sus metas, más no en sus propios colaboradores, dejando de lado a su capital humano; es por ello desde que los líderes y encargados de cada organización perciben esta problemática del compromiso laboral en relación de su colaborador y empresa dan mucha importancia para desarrollar las funciones y estabilidad organizacional. (Gestión, 2015)

A nivel Mundial en España el 7% de los colaboradores es considerado comprometido con su Organización, siendo base principal para la empresa que los colaboradores posean un elevado rendimiento, realizando sus actividades y generando confianza; para esto la empresa que más colaboradores comprometidos adquiera llegará al éxito empresarial destacando las competencias entre ellos para reconocer y sobresalir dentro de la organización obteniendo el compromiso organizacional. (Grupo P&A, 2018, párr. 1) Sin embargo, no se llega a un porcentaje alto de compromiso en las diferentes empresas es por ello que se deberían tomar medidas estratégicas de impulsar el compromiso laboral y de tal manera sus colaboradores se sientan parte de la organización, de desarrollarse de manera profesional y de llegar a las metas organizacionales como se lo espera.

España uno de los países europeos con ventaja competitiva en los años 2015 – 2016 redujo a un 5% en lo que refiere su compromiso laboral, para ello el cambiar y elevar el compromiso depende de cada organización hacia su colaborador, puesto a que las empresas deben invertir en su personal y deben clasificar para conocerlos. (ORH Observatorio, 2018)

El compromiso organizacional disminuyó de cierta manera porque las empresas no invierten en sus colaboradores, clasificando y reconociéndolos; uno de ellos es aquel colaborador que solo basta con asistir a su organización y trabajar rutinariamente dando la opción a poder cambiar su perceptiva para comprometerse más con su organización, también encontramos a aquellos colaboradores que están desenganchados totalmente y que no permiten cambiar la actitud a involucrarse y sentirse comprometidos. Las empresas con estrategias llegan a involucrar a sus colaboradores convirtiéndose en empresas conocidas por el cumplimiento de sus metas gracias a la unión y compromiso de todos sus integrantes de trabajo.

De acuerdo al estudio “Work Happy, realizado por la empresa, las compañías más exitosas suelen contar con empleados felices que son leales, comprometidos y creativos, en los que el entusiasmo, el interés y la satisfacción cumplen un rol muy importante”. (América Retail, 2018, párr. 5) Los colaboradores comprometidos con su organización generalmente cumplen sus funciones a diario, pero es muy distinto que un colaborador este frente a una situación la cual sea desafiante y de alguna manera deberá afrontar y cumplir con lo que se le otorga, el estar interesado por aprender nuevas cosas y resaltar en el entorno laboral de los demás.

“En la mayoría de empresas, el compromiso del colaborador disminuyó, la caída de dos puntos del total de comprometidos casi se igualó al aumento de tres puntos en las Tendencias del Informe de Compromiso Global de Empleados”. (Empower Result, 2016, p. 7) El compromiso organizacional en la mayoría de las empresas a nivel mundial indicó el porcentaje que tienen los empleados comprometidos sin embargo el resto siguen aún sin sentirse parte de su organización, sin poder recalcar los mejores esfuerzos para el desarrollo de su empresa y tanto a ello, si el colaborador no se compromete con su organización, este no generará confianza positiva para el éxito organizacional.

“En las empresas Peruanas para Arbaiza, docente de Gerencia estratégica ESAN Graduate School of Business, un colaborador comprometido es aquel que asume funciones y el que está dispuesto a realizar esfuerzos para el desarrollo organizacional y profesional” (El Peruano, 2017. párr. 3). La baja proporción del compromiso genera preocupación de mejoría ante la problemática presentada en las empresas que requieren que sus colaboradores se relacionen con su organización, lo que se debería hacer en las empresas es reconocer las conductas que se ejecutan; para mejorar la productividad organizacional, el involucrarse con los demás compañeros y la comunicación de poder comprender a donde se quiere llegar a la meta específica, todos como grupo integrado; define a una empresa con personal altamente comprometido.

En el caso de Perú, “El 50% de los ejecutivos cita que cultura organizacional y compromiso organizacional, es la preocupación de los líderes de Recursos Humanos porque duplican las cifras anteriores en el último informe Tendencias Globales”. (Gestión, 2015, párr. 1, 2)

En nuestro país los encargados de las empresas ven como una problemática a estos dos temas que se mencionan, aun así se espera que exista alguna acción vinculada por parte de los representantes gerenciales que se cambie esta perspectiva ya que hoy en día las organizaciones se preocupan solo por la producción final y no por su personal a que se involucre y desarrolle sus habilidades siendo el compromiso uno de los principales problemas que enfrentan y muestran las organizaciones.

En el Callao, “la empresa Muelle del Norte, Jover, gerente de Procesos de APM Terminals, para tener un empleado feliz y comprometido deben aplicar estrategias para cambiar la perspectiva laboral siendo posible este cambio beneficiando a la organización y al colaborador”. (Gestión, 2014 párr. 2, 3). La aplicación de nuevas metodologías a los trabajadores para mejorar el ambiente laboral detectando la problemática y en base a ello proponer las posibles propuestas aportando ideas de todo el personal en general, llegando a una sola idea, a una sola visión, que cada responsable mejore su área invirtiendo en los proyectos y generar oportunidades a futuro.

“Los estudiantes se preocupan por tener un trabajo estable y llegar a lo más alto, pero la situación ha cambiado, no se conforman con ganar más salario o con la promesa que alguien les hizo de que algún día ascenderían”. (Telefónica empresas Pymes, 2017, párr. 2). Para comprometer al colaborador, implica habitualmente sentirse placentero en la empresa, cumplir las tareas y emocionalmente estar feliz, para poder aportar personalmente al éxito siendo una persona productiva y así retener trabajadores fuertes y competitivos que destaquen y brillen como personas y profesionales a un compromiso organizacional, se debe retener el Talento Humano.

Los colaboradores del Centro de Empleo, ante la perspectiva de su director institucional poseen un nivel de compromiso bajo el cual perjudica tanto a la Institución como a los propios colaboradores en cuanto a el cumplimiento de sus funciones, señaló así el director general, sin dejar de lado que ellos se sienten comprometidos de manera personal para su beneficio más no como colaboradores de la Institución.

Respecto a los antecedentes tenemos en lo internacional a Fernández (2017). “En su investigación de compromiso laboral, califico el mejor compromiso con un 59,09% de trabajadores y como el peor tipo de compromiso con un 9,9%.” (pp. 14, 66). Mediante la investigación realizada se mencionó a tres tipos de compromisos establecidos en el

cuestionario de Meyer y Allen (1991), destacando como el mejor compromiso al afectivo que para el colaborador es la aspiración de permanencia, el pretender quedarse en su organización y el sentirse bien dentro de ella; como segundo punto es el compromiso normativo que para la investigación es el menos relevante, es aquel compromiso que para la organización tiene ventaja porque el trabajador efectúa sus funciones de manera obligada sin estar en falta ante aquellos cumplimientos; y como tercer punto el compromiso de continuidad, aquel que como tal el colaborador se ve en la obligación de buscar nuevas oportunidades de trabajo y una vez encontrada poder abandonar a la organización actual donde labora.

Díaz (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Compromiso Organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones” (p. 4), analiza el compromiso laboral como la actitud ante el manejo de emociones y asertividad de los colaboradores para que de cierta manera mediante programas de formación los colaboradores puedan comprometerse con los valores que tiene su organización y estos sean puestos en práctica.

Mehech, Cordero, Gómez (2016), en su investigación de “Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados obtenidos y recopilados de las empresas en los últimos 3 años fueron un nivel significativo de 75,5, 70%, 67,09 cada porcentaje correspondiente en las diferentes empresas.” (pp. 3, 41, 61, 73). El estudio realizado AON Hewwint desarrollado en tres empresas Chilenas consistía en obtener cuatro tipos de resultados; una de las empresas a estudiar fue UPSOCL encargada del entretenimiento de internet, ZINTEX empresa de seguridad y la consultora METS, recopilando información para identificar los tipos de compromiso laboral, solicitando a las empresas de estudio brindar los resultados de los últimos 3 años para la comparación de resultados actuales, de esta manera identificar el compromiso y la permanencia del colaborador brindando oportunidades de carrera, aumento de sueldo, flexibilidad o llegar al punto de búsqueda de nuevas ofertas en otra organización.

Cernas, Mercado y León (2016), en la realización de su investigación de “satisfacción laboral y compromiso organizacional como una prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos, obteniendo como resultados inválidos de > 0.98 en la comparación de medición entre ambos países.” (pp. 1, 14). La conclusión que llega a tener la investigación de la aplicación de dos variables es de que las mediciones no son equivalentes entre ambos países calculando y comparando las escalas de satisfacción y de

compromiso según las hipótesis, las percepciones, las investigaciones científicas, sobre todo los valores y las opiniones, implican desde el aspecto de cada cultura siendo desemejantes entre ambos países.

Bohrt (2015), en su tesis titulada como “La influencia de la satisfacción laboral sobre el compromiso en las organizaciones realizada en la Universidad de Granada en México, demostró que el compromiso organizacional existe a un 38,5% que se implica en la organización de dicha investigación.” (p. 185) La mencionada investigación nos indica que el compromiso organizacional está referido a un nivel proporcionado al compromiso normativo y afectivo, relacionado más a un sentido moral y de forma de pago por las prestaciones, los colaboradores deberían tener una relación de unión con su organización no necesariamente con este tipo de compromiso si no , sentirse parte de la entidad donde laboran, el clima laboral donde cada colaborador se sienta bien siendo responsable, y que su felicidad contagie a sus compañeros de trabajo.

Méndez (2015), en su investigación “El clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico de México, que poseen un compromiso organizacional en un nivel bueno a excelente con 52,6%.” (p. 106). Los representantes de cada empresa mayormente observan el bajo compromiso organizacional cuando los colaboradores manifiestan incomodidad y la falta de interés al desarrollar las funciones, sin embargo en el parque eco arqueológico de la investigación los colaboradores están en un nivel bueno en su compromiso, destacando que se sienten parte la organización, esforzándose por los beneficios de ambas partes y por respetar las creencias, valores, puntuándose a una sola meta organizacional.

En nuestro país encontramos a Lara (2018), menciona que: “El compromiso organizacional en las empresas peruanas realizada con 31 fuentes de información de diferentes repositorios, clasificando libros en las distintas informaciones encontradas, obtuvieron como resultado un nivel alto de compromiso en el trabajo.” (p. 22). Según la autora la investigación realizada consistía en determinar el compromiso organizacional en Perú identificando la variable a nivel de todas las empresas y buscando en repositorios como REDALYC, ALICIA CONCYTEC Y SCIELO para rescatar información, detallando como problemática al compromiso como parte del crecimiento organizacional en donde se incluye factores como los valores, las creencias, las políticas organizacionales, el ambiente de

trabajo, la productividad y el esfuerzo que posee cada colaborador para el desarrollo y crecimiento de su empresa.

Abanto (2017), en su investigación: “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución de salud pública de Sullana, obtuvieron como resultado un nivel bajo de compromiso a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que registran entre 37.7% y 47.0%” (p. 73). El porcentaje bajo ante el compromiso organizacional en la investigación es de mucha importancia ya que en lo señalado tanto para los colaboradores como para la organización genera consecuencias ante la toma de decisión de estabilidad y continuidad de labor de un colaborador como el trato personal, las funciones que demandan, el lazo emocional de cierta manera influye en el involucramiento ante ambas partes y se observa el compromiso de cada colaborador hacia el cumplimiento de objetivos y metas de su organización.

De la Puente (2017), investigó “El compromiso organizacional y motivación en la Municipalidad de Trujillo, indicando un 53% de nivel medio ante el compromiso organizacional a nivel general.” (p. 30). De acuerdo a la investigación el porcentaje de población posee compromiso en un nivel medio, mientras el resto posee los bajos niveles, influye la relación de compañeros, el esfuerzo y cumplimiento de tareas delegadas, apoyar en su área, tener en cuenta el desarrollo de actividades, el requerimiento que se establece por los objetivos y así el colaborador produzca en su empresa.

Chirinos y Vela (2017), en su tesis titulada “Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de lima metropolitana, concluye que posee un nivel bajo de 20,3% y 26,12 % en cuanto compromiso normativo y de continuidad.” (p. 4). Los resultados hacia el compromiso normativo como la obligación que tiene el colaborador en su organización, y el compromiso de continuidad el que permite valorar la oportunidad que tiene un trabajador en la permanencia de su organización, según dicha investigación se aplicó el instrumento basado en compromiso el cual se realizó de manera electrónica en las redes sociales facilitando y evitando algún gasto en fotocopias y en papel utilizado para la aplicación de cuestionario. Las empresas deberían muy aparte de poseer un nivel medio en compromiso normativo y de continuidad, fomentar el compromiso afectivo aquel compromiso que ayuda a que el colaborador se relaciones con sus compañeros de trabajo y fomentar un buen clima laboral.

Condemarin (2016), realizó su tesis en Lima titulada: “El compromiso laboral y el desempeño laboral aplicado a 75 colaboradores de la Gerencia Central de planificación y desarrollo del seguro social comprobando la existencia de relación entre ambas variables y percibiendo al compromiso organizacional en un 69,3 %.” (pp. 108, 113) Dicho esto, el compromiso organizacional es importante por ser una variable indispensable para la competencia entre organizaciones sea pública o privada, para cambiar el entorno laboral y romper paradigmas de relaciones interpersonales, tener una sola visión y poseer un talento humano como clave para un alto compromiso organizacional.

Cartagena (2015), realizó su investigación “Un plan de mejora del compromiso de los colaboradores de mando medio en la clínica internacional del Perú, obteniendo resultados de un 53% posee compromiso organizacional”. (p. 54). El porcentaje obtenido según la población quienes fueron puestos de mandos medios los cuales cuentan con los recursos necesarios para poseer el compromiso, mientras el resto de porcentaje de población necesariamente no está comprometido por que perciben que sus jefes inmediatos y superiores no se preocupan por ellos ni por el desarrollo de actividades, según la investigación se observa eso por falta de comunicación entre colaboradores, por desarrollar liderazgo y dar un reconocimiento bajo, estas limitaciones se propuso un programa para desarrollar y mejorar el compromiso laboral en la clínica internacional del Perú.

Vega (2016), realizó su investigación “Relación entre conductas de ciudadanía y compromiso organizacional aplicando el cuestionario de Meyer y Allen obteniendo un 56% posee un bajo compromiso laboral, el 14% nivel alto y el 30% mostro la existencia de nivel regular de compromiso organizacional”. (pp. 85, 86). Se encontró en un nivel bajo al compromiso afectivo el cual tiene que ver con el afecto emocional entre el trabajador y la organización percibiéndose de manera negativa, obtiene un nivel bajo de compromiso normativo teniendo una fuerte permanencia en la organización pero por su sueldo y por las prestaciones que brinda el empleado a la organización y viceversa y un nivel bajo de compromiso de continuidad debido a que los colaboradores invirtieron su tiempo y esfuerzo para la permanencia en dicha organización.

En nuestro departamento de Lambayeque Cervera (2018), en su investigación titulada “El compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante el tiburón destaco que el grado de Compromiso organizacional como resultado se puntúa en una categoría media de 29.64%”. (p. 34). La importancia de vincular al colaborador mediante un lazo afectivo

genera permanencia en la organización de manera que el trabajador se siente parte de ella por su buen trato, por las facilidades, por su entorno laboral es por ello la puntuación media ante la investigación realizada mas no significa que el trabajador se sienta comprometido con la organización a su totalidad por la falta de compromiso normativo, aquel compromiso que va más allá de lo afectivo , un compromiso que genera lealtad, por la visión, misión, los valores y objetivos que plantea la organización para que sus trabajadores sigan la misma flecha y lleguen a un mismo objetivo.

Arriaga y Castro (2017), menciona “El diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso con un 41%, concluyendo en su investigación que se debe elevar el compromiso organizacional debido a que la variable independiente influía de manera directa para el cambio organizacional”. (pp. 73, 74). Los colaboradores de la entidad pública de Motupe poseen una relación positiva en compromiso organizacional dado esto a que mayormente se posicionan más a un compromiso afectivo como base de seguir laborando y realizando sus funciones, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, sintiéndose parte de su organización y sobre todo familiarizándose con ella.

Girón y Serruto (2016), en su tesis de “Relaciones entre el tipo de percepción de compromiso organizacional y el síndrome de burnout en estudiantes, llegó a la conclusión que el compromiso organizacional está en un nivel medio con un 34,1 %”. (p. 119). Según la investigación se realizó con el fin de identificar qué nivel de compromiso obtienen los colaboradores de la organización y de esta manera mejorar el nivel de compromiso y garantizar a la organización en sus funciones de manera eficiente y eficaz para el alcance de metas y de objetivos, sin ser esto así más que productividad se generara perdidas ante la organización por parte de sus colaboradores, por la falta de compromiso.

Frontado y Muñoz (2015), con su tesis sobre “La motivación y el compromiso organizacional en una institución pública de Chiclayo, determinó que el compromiso presentado es el normativo con un 50% relacionándolo a la motivación por las relaciones personales”. (pp. 43, 103). La motivación juega un papel importante en la organización de esta variable según la investigación depende que los colaboradores se sientan comprometidos con su organización, por ello se sugiere incrementar programas motivacionales no salariales para que de cierta manera el colaborador por los lazos emocionales se integre y lleve a cabo la realización de tareas e incrementando el interés por parte del colaborador a su organización.

Solano (2014), en su investigación: “Empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de una distribuidora de bebidas, se identificó los niveles de las variables trabajando el tipo de investigación descriptiva correlacional con un nivel de compromiso de 64.7 % en nivel medio”. (p. 91). El compromiso organizacional estuvo situado en un nivel medio, percibiendo más el compromiso afectivo, como un lazo emocional del colaborador forja hacia organización, sintiéndose orgullosos de laborar sin ninguna incomodidad y de satisfacer sus expectativas generales por la comodidad que se establece dentro de su organización.

Respecto a las teorías del compromiso organizacional Mayer & Allen (1991), describe que el compromiso organizacional es el equilibrio que se da entre un colaborador y su institución laboral de manera que existe una decisión del retiro o permanencia del colaborador según el tipo de compromiso que se percibe, los autores mencionan tres componentes: Componente Afectivo, Componente de Continuidad y Componente normativo.

Mayer & Allen (citado en Chiavenato 2004), menciona que el componente Afectivo o de deseo es la orientación afectiva que posee el colaborador hacia la organización refiriéndose a lo interior de la persona, identifica al colaborador con su organización, impactando directamente la presencia y el involucramiento emocional que se da y se percibe mostrando la aceptación, respeto por los objetivos, por los valores organizacionales, dando a notar el esfuerzo en beneficio organizacional y el fuerte deseo de poder permanecer dentro de su organización a pesar de la presencia de problemas y la preocupación que el colaborador muestra hacia ellos.

Según Mayer & Allen (citado en Ramos 2005), menciona que “El componente de continuidad o de necesidad, consiste en el valor e inversión que el colaborador ofrece en lo que respecta a su tiempo y conocimientos”, con este tipo de componente el colaborador perderían el esfuerzo brindado si busca y se traslada a otro centro de labor, juega un rol importante el tiempo y la antigüedad de permanencia en la organización y de inmediato los beneficios acumulados, cambios de costos y de aprendizaje adquirido los perdería.

El componente normativo, “Se refiere a la permanencia que tiene el colaborador hacia su empresa, por el sentimiento leal y moral que presentada, debido a las prestaciones que en un tiempo la organización le brinda al colaborador” (Mayer & Allen, citado en Bayona y

Goñy, 2007). De acuerdo a esta teoría, el colaborador posee en su interior el agradecimiento que en algún momento su empresa le brindó la oportunidad en alguna función, el recomiendo como trabajador y así de esta manera ver al colaborador como una persona fiel, con sentido de deber y responsabilidad hacia su organización.

Para Meyer y Allen (1991), los nuevos colaboradores para promover el compromiso organizacional es importante socializar y para ello promueve tácticas:

1. Colectivas: basado en el aprendizaje grupal, las experiencias vividas del personal recién llegado y casos con varios colaboradores a diferencia del aprendizaje y experiencias individuales, en donde cada colaborador por si solo se adapta al puesto de trabajo. 2. Formales: son aquellos colaboradores que se incorporan al grupo laboral del desarrollo de su aprendizaje y los informales son los colaboradores con sus propios principios y valores. 3. Secuenciales: para los colaboradores que se les brinda la información para el proceso de socializarse a diferencias de las discontinuas donde las personas utilizan estrategias y su creatividad para el proceso de socialización. 4. Fijas: la aportación de información es según los horarios de los puestos de trabajo mientras las variables que se da un tiempo con flexibilidad de acuerdo a las actividades de socialización. 5. Conjuntivas: los nuevos colaboradores ven como modelo a los responsables de cada área, mientras las disyuntivas dejan de lado lo que se estaba realizando comúnmente para generar nuevos aportes. 6. Invertidas: para el soporte social se centran en las personas ya con experiencias es decir el personal ya capacitado y con tiempo en la empresa para los recién llegados mientras en las desinvertidas ven como modelo a las experiencias obtenidas en grupo y laborales.

Para otro autor como Varona (1993), se refiere al compromiso organizacional como un enfoque conceptual multidimensional, los cuales son conocidos por tres sustentos teóricos; 1. Los Factores personales, debido a que se encuentra en el mismo colaborador, la ausencia de ética en relación al trabajo, por ende la falta de compromiso profesional e identificación de la misión institucional; 2. Los factores organizacionales que tienen que ver con las características y decisiones que se relacionan a la organización como las tareas encomendadas, el trato por igual a los colaboradores y el salario que recibe cada uno de ellos; 3. Los factores relacionales, donde los colaboradores tienen la relación con el personal en general, debido a ello la comunicación es importante en este factor junto con la confianza.

En relación a las teorías de Habilidades Sociales, Caballo (1986), lo define como “Conjunto de conductas con un solo objetivo, interactuando con el fin de poder adquirirlas y aprender para ponerlos en práctica bajo un contexto ambiental presentado” Para el autor las conductas aprendidas se adquieren con ciertos reforzamientos en el ambiente y generar la opción de poder guiarse para cumplir mediante estrategias los objetivos de cada individuo. Cabe mencionar, que esta teoría es de gran relevancia para el desarrollo de un programa de habilidades sociales ya que este autor plantea ocho habilidades sociales para la mejora de interacción entre personas:

1. La comunicación, el saber escuchar de manera eficaz al resto de personas y poder transmitir cosas positivas.
2. Manejo de Conflictos, el individuo debe pretender solucionar los problemas presentados dentro de una empresa para genera bienestar y tranquilidad en el ambiente laboral con la capacidad de poder guiar y entrenar a un grupo de individuos y generar enseñanzas.
3. Adaptabilidad al cambio, el individuo debe afrontar las situaciones nuevas y para ganar experiencias positivas o negativas.
4. Actitud ante las creencias, las personas pretenden evaluar y calificar la situación de manera realista y positiva, sin embargo la percepción de todo individuo es diferente, cada quien interpreta distinto, y de acuerdo a estas creencias, se genera cierta rigidez y flexibilidad en el ámbito organizacional.
5. Participación y colaboración de personas, de cierta forma trazarse una meta para poder alcanzarla.
6. Trabajo en equipo, ayudarse mutuamente para lograr los objetivos personales y organizacionales.
7. Toma de decisiones, para determinar respecto a lo que se quiere elegir o se convenga más.
8. Integridad, respetar los principios y valores de cada individuo.

Las conductas sociales por un individuo son emitidas en el contexto interpersonal expresando los sentimientos, sus actitudes, deseos y opiniones al igual que respetando las acciones de los demás integrantes del contexto para ello se menciona el tener en cuenta tres ideas fundamentales para resolver un problema de manera habilidosa:

1. Examinar el contexto, se refiere a saber con quién y cómo responder de manera hábil a las personas según el problema presentado.
2. Conductas de los demás, respetar de cierta manera las conductas de los otros integrantes reaccionando de manera adecuada para evitar consecuencias graves.
3. Resuelve la situación, para el problema encontrar la solución minimizando acciones negativas que empeore el contexto.

Esta teoría es importante para entender las habilidades sociales ya que Goleman (1996), describe que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que contribuye tanto en temas de nivel académico, clínico y organizacional para el buen funcionamiento y poder llegar éxito, menciona que estas capacidades son emocionales, que influyen en la capacidad global de cada persona, tenemos a: 1. Habilidades Interpersonales, para alimentar y reforzar los lazos afectivos y laborales en cuestión de desempeño de funciones. 2. Habilidades intrapersonales, para determinar la capacidad de cada individuo del entendimiento que se da a sí mismo y hacia el contacto de su interior. 3. Manejo de estrés, bajo la dificultad que cada persona tiene al cumplir sus responsabilidades. 4. Desarrollo Personal, las situaciones y acciones que ayudan a un trabajador a ascender y destacar de los demás compañeros. 5. Autoconciencia: Capacidad de reconocer qué está pasando en nuestro cuerpo y qué estamos haciendo, implica reconocer nuestros propios estados de ánimo. 6. Autoconfianza enfrentar los problemas directamente personales y conocer la capacidad que cada persona tiene para resolverlo, 7. Autocontrol y Gestión de Emociones, el manejar los comportamientos ante situaciones. 8. Empatía, permite entender la situación y a la persona involucrada, percibir el contexto de manera personal. 9. Innovación e Iniciativa, que cada persona promueva algo nuevo y resalte la idea. 10. Confiabilidad, mantener normas de honestidad e integridad.

Se formula el siguiente planteamiento del problema ¿En qué medida la aplicación de Programa de habilidades sociales mejora el compromiso organizacional en los colaboradores del centro de empleo, Chiclayo? Por lo tanto la investigación se justifica según Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que “la investigación se justifica cuando se cumple la mayoría de criterios y se responde a la mayor cantidad de interrogantes” tomando en cuenta que mediante la aplicación del programa de habilidades sociales se pretende mejorar el compromiso organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo, además esta investigación generará un impacto positivo mediante el aprendizaje y práctica de desarrollo de habilidades sociales para mejorar los niveles de compromisos presentados en la realidad de la empresa, así mismo la investigación a desarrollar propicia el aporte de carácter teórico y practica sirviendo no solo para la población establecida actualmente sino además de ello tenerlo como referencia para la aplicación de otras investigaciones.

Cabe detallar que se realizará la investigación determinando las siguientes hipótesis, la primera es H_1 : la aplicación del Programa de Habilidades Sociales mejora el Compromiso organizacional de los colaboradores del centro de empleo.

H_0 : La aplicación del Programa de Habilidades Sociales no mejora el Compromiso organizacional de los colaboradores del centro de empleo.

Luego de ello se menciona el objetivo General es : Determinar si el programa de habilidades sociales mejora el compromiso organizacional en los colaboradores del centro de empleo, consecutivamente los objetivos específicos: Identificar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo mediante un pre test, luego Implementar el programa de habilidades sociales a los colaboradores del centro de empleo, siguiente evaluar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo después de haber aplicado el programa de habilidades sociales mediante un post test y para finalizar comparar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo alcanzado en el pre test y post test para medir la influencia del programa de habilidades sociales.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación posee un tipo de estudio Aplicativo, según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), “el cual consiste en la aplicación del conocimiento teórico para dar solución a una problemática. Este tipo de estudio trae consigo la adquisición de nuevo conocimiento para el investigador”. De tal manera con el uso del conocimiento y los resultados adquiridos de la investigación conoceremos de manera establecida y clara la realidad que se está estudiando. Consecuente de ello se utiliza el diseño de investigación pre – experimental enfocándose en un solo grupo con un grado de control mínimo y basándose en el enfoque cuantitativo. Cuyo diseño es:

$$GE: O_1 \quad x \quad O_2$$

Dónde:

GE: Grupo Experimental

O₁: Pre test

X: Programa de Habilidades Sociales

O₂: Post Test

En cuanto a la operacionalización de variables tenemos a la variable dependiente e independiente:

2.2. Operacionalización de variables

Variable Dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Equilibrio que se da entre un colaborador y su institución laboral de manera que existe una decisión del retiro o permanencia del colaborador según el tipo de compromiso que se percibe. (Mayer & Allen, 1991)	Es la vinculación que tiene el colaborador con su organización de tal manera que este decide permanecer/ retirarse de la empresa según el nivel de compromiso que se presente.	Afectivo	Equipo de trabajo	1, 2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,16	Ordinal
				Trabajo efectivo		
				Vínculo afectivo con la organización		
				Desarrollo profesional		
			Continuidad	Temor a perder el empleo	17,18,19,20	
				Decisión		
				Tiempo		
			Normativo	Lealtad	21,22,23,24,25	
				Agradecimiento		
Responsabilidad						

Variable Independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Programa de Habilidades Sociales	“Conjunto de conductas con un solo objetivo, interactuando con el fin de poder adquirirlas y aprender para ponerlos en práctica bajo un contexto ambiental presentado”. (Caballo, 1986)	Cada persona adquiere diferentes habilidades sociales, de tal manera que se pueden aprender poniéndolas en práctica y poder desarrollarlas con más frecuencia para un buen resultado.	Fundamentación teórica	Caballo: Manejo de conflictos, solucionar los problemas presentados dentro de la institución. La adaptabilidad al cambio, el afrontar situaciones nuevas. Participación y colaboración, para involucrar a todo el personal. Trabajo en equipo, ayuda a mejorar las relaciones entre los colaboradores. La toma de decisión, para el beneficio de ambas partes en el ámbito laboral
			Objetivo	Mejorar los niveles de compromiso
			Habilidades sociales	Manejo de conflictos: Equipo de trabajo
				Adaptabilidad al cambio: Decisión
				Participación y colaboración de personas: Vínculo afectivo con la organización
				Trabajo en equipo: Equipo de trabajo
				Toma de decisiones: Responsabilidad Integridad: Lealtad
			Metodología	Trabajo colaborativo Dinámicas Talleres vivenciales Lluvia de ideas
Implementación	Actividades Tiempo de aplicación Recursos y materiales			
Evaluación	Instrumentos de evaluación			

2.3. Población, muestra y muestreo

Para la aplicación de la investigación se tomó como población a 25 colaboradores del Centro de Empleo, ubicada en la ciudad de Chiclayo en cuanto a la muestra se ha tomado la misma cantidad de población.

Puesto	f	%
Director del Centro de Empleo	1	4
Asistente administrativo	2	8
Asistente de Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo	3	12
Servicio de Orientación Vocacional	4	16
Servicio de Asesoría y Búsqueda de Empleo	5	20
Servicio de Bolsa de Trabajo	2	8
Servicio Bolsa de Trabajo a Personas con discapacidad	1	4
Servicio de Acercamiento Empresarial	2	8
Triaje	1	4
Servicio de Bolsa Virtual	1	4
Servicio de Teletrabajo	1	4
Servicio de Certijoven	1	4
Administrador de Jóvenes Productivos	1	4
TOTAL	25	100%

Fuente: Cuadro de Asignación del Personal Agosto, 2019.

Muestra:

La muestra tomada para la investigación a realizar del programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacionales está conformada por 25 colaboradores del Centro de Empleo, entre ellos varones y mujeres con un tiempo de 2 años aproximadamente trabajando y perteneciendo a los diferentes servicios que la organización brinda a sus usuarios.

Muestreo:

No probabilístico por conveniencia, ya como se indica anteriormente dependerá de las características de la investigación o del tipo de muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica a utilizar en la investigación fue la de un Cuestionario, con preguntas dirigidas a un número determinado de personas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), el cual tiene una validez de 0.72 y una fiabilidad de 0.84 de alfa de Cronbach. Una vez ya

obtenido los datos, se procederá al análisis estadístico, los que fueron tabulados presentándose las tablas de distribución de frecuencias. Los datos fueron calculados en el software estadístico SPSS V 24.

2.5. Procedimiento

En relación al procedimiento utilizado se realizó el diagnóstico respectivo aplicando el instrumento denominado: Cuestionario de Compromiso Organizacional, para evaluar la variable dependiente Compromiso Organizacional el cual permitió justificar argumentativamente la problemática local y dar respuesta al planteamiento de la variable independiente en relación de Habilidades Sociales en donde se formulará y aplicaran las estrategias de la propuesta.

El cuestionario cuenta con cinco alternativas de respuesta basadas en la escala de Likert siendo estas: Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, En Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo; las cuales serán aplicadas en dos momentos antes de aplicar la propuesta (pre test) y procesado a través del programa SPSS versión 24 y después de aplicar la propuesta (post test).

La variable independiente Habilidades Sociales será manipulada para promover mejoras que serán aplicadas en la variable dependiente Compromiso Organizacional a través de un programa con una muestra de 25 colaboradores.

2.6. Método de análisis de datos

La investigación se realizara teniendo en cuenta la realidad problemática que presentan los colaboradores del centro de empleo respecto al compromiso organizacional, además es de vital importancia contar con los especialistas para obtener su opinión frente a la adaptación y aplicación del cuestionario.

2.7. Aspectos éticos

La información que se recogerá se mantendrá en confidencialidad y anónima, la cual no se utilizara con ningún motivo de lucro y se basara en los objetivos propuestos en la presente investigación

III. RESULTADOS

3.1 Resultado de Pre Test

Objetivo: Identificar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo

Tabla 1. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo.

Nivel	f	%
Bajo	18	72
Promedio	6	24
Alto	1	4
Total	25	100%

Estadísticos		
	Media	79.32
	Mediana	86
	Moda	86
	Desviación Estándar	18.8

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020.

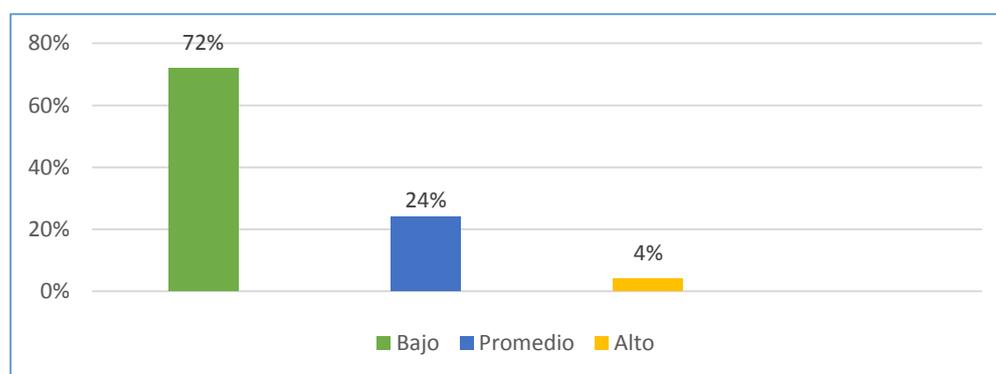


Figura 1. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo

El compromiso organizacional a nivel general presentado por los 25 colaboradores del Centro de Empleo muestra que el 72% de población, se encuentra en un nivel bajo significando que la gran mayoría no se sienten completamente comprometidos con la institución, es por ello que de acuerdo a estos resultados obtenidos se propone la elaboración y aplicación de un programa de Habilidades sociales con el fin de mejorar el compromiso; por otro lado detalla un 24% de los colaboradores con nivel promedio y un 4% de colaboradores en un nivel alto.

Tabla 2. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo.

Nivel	f	%
Bajo	13	52
Promedio	9	36
Alto	3	12
Total	25	100%
Estadísticos	Media	50.16
	Mediana	57
	Moda	61
	Desviación Estándar	18.2

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020.

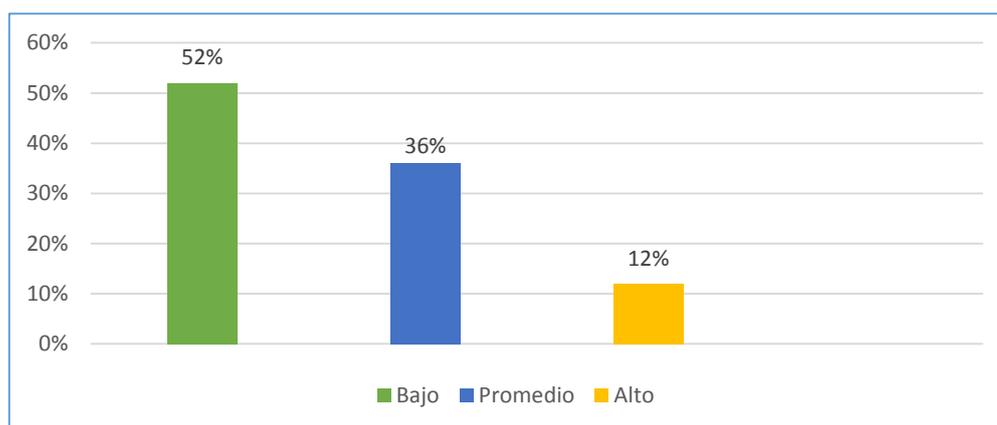


Figura 2. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo.

En la primera dimensión de compromiso organizacional, indica que existe un 52% de colaboradores se encuentra en un nivel bajo evidenciando la falta de relación laboral con los compañeros, sin embargo existe un 36% de colaboradores situados en el nivel promedio significando que muy poco de ellos toman los problemas de la organizacional como si fueran propios, mostrando poco interés ante su institución, por otro lado un 12% de colaboradores en un nivel alto, los cuales significa que ellos se identifican con su institución involucrándose, apoyando y dialogando con su entorno laboral.

Tabla 3. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	8	32
Promedio	17	68
Alto	0	0
Total	25	100%

Estadísticos	Media	12.76
	Mediana	13
	Moda	14
	Desviación Estándar	1.89

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020

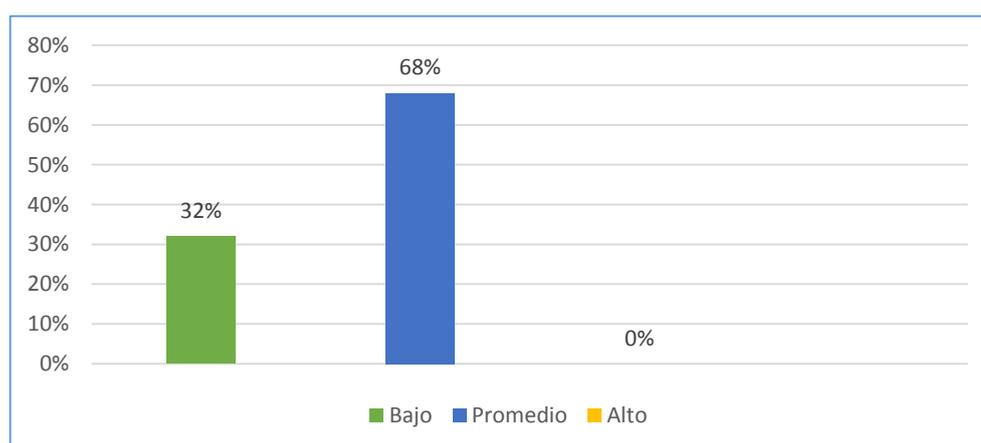


Figura 3. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo

La dimensión de continuidad presenta un 68% de colaboradores que puntúa en un nivel promedio significando el esfuerzo laboral de cada colaborador y el deseo que tiene por seguir trabajando para la institución, Luego el 32% de colaboradores presenta un nivel bajo que significa que los colaboradores perciben su trabajo como una necesidad de costos y de pocas oportunidades en un nuevo empleo si abandonarían la institución.

Tabla 4. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	23	92
Promedio	2	8
Alto	0	0
Total	25	100%
Estadísticos	Media	16.4
	Mediana	17
	Moda	19
	Desviación Estándar	2.73

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020

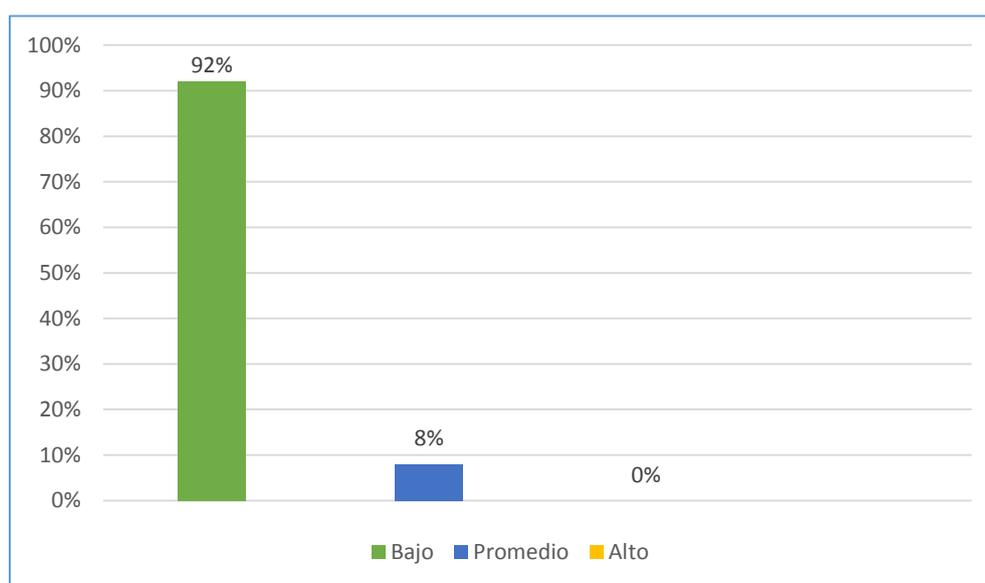


Figura 4. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo

En la tercera dimensión, el 92% de colaboradores obtuvo un nivel bajo significando que la gran mayoría, no posee un sentimiento leal ni moral ante su institución, la ausencia de agradecimiento y estabilidad se presenta de manera negativa; y el 8% se encuentra en nivel promedio significando que son pocos los colaboradores que poseen la lealtad y el respeto por su institución.

3.2. Implementar un programa de habilidades sociales a los colaboradores del centro de empleo

Nº Taller	Temas de taller	Objetivos	Sesiones	Objetivos
1	Comunicación y Manejo de conflictos	Identificar los problemas del grupo laboral para proyectar una imagen positiva de la institución.	“Reconociendo los problemas en mi grupo laboral”	Identifican los problemas de comunicación que se presentan en el ambiente laboral
			“Estrategias para mejorar la comunicación”	Desarrollo de un conflicto y qué hacer ante una situación conflictiva
			“Aplicando la comunicación asertiva para la resolución de conflictos”	Minimizar los conflictos presentados en mi entorno laboral con estrategias de comunicación
2	Trabajo en equipo y Participación laboral	Sensibilizar a los colaboradores hacia el trabajo en equipo y participación laboral con el fin de lograr las metas y objetivos de la institución	“Juntos podemos lograr mucho”	Descubrir las funciones que posee cada colaborador ante una situación presentada sobre el trabajo en equipo
			“Quien no Participa pierde”	Fomentar la participación laboral de tal manera que el colaborador de involucre con sus compañeros de trabajo
			“Aprendo que soy parte indispensable en mi organización”	Desarrollar y poner en práctica lo aprendido mediante la lluvia de ideas y la aplicación de dinámicas grupales.
3	Relaciones interpersonales	Fortalecer los lazos socio – afectivos entre los colaboradores para mejorar el compromiso laboral	“Yo puedo relacionarme”	Reconocer características de uno mismo
			“Me relaciono adecuadamente con mis compañeros de trabajo”	Informar a los colaboradores sobre el manejo de relaciones interpersonales
			“¿Por cuál voy a empezar?”	Relacionar a cada colaborador de manera adecuada con su entorno laboral
4	Adaptabilidad al cambio e Integración	Propiciar una adaptación realista y positiva ante las nuevas circunstancias institucionales mejorando la integración	“El cambio como oportunidad”	Aceptar el proceso de adaptación en un nuevo ámbito laboral
			“Gestión del cambio”	Detallar las dificultades encontradas durante su trayectoria laboral en la institución y las soluciones propuestas y aplicadas
			“Un momento de integración”	Integrar a los colaboradores mediante una reunión amena y comprometerlos a corto plazo a mejoras sus acciones negativas.

Fuente: Elaboración propia

3.3 Resultado de Post Test

Objetivo: Evaluar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo.

Tabla 5. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	4	16
Promedio	10	40
Alto	11	44
Total	25	100%
Estadísticos	Media	102.08
	Mediana	103
	Moda	110
	Desviación Estándar	9.60

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020.

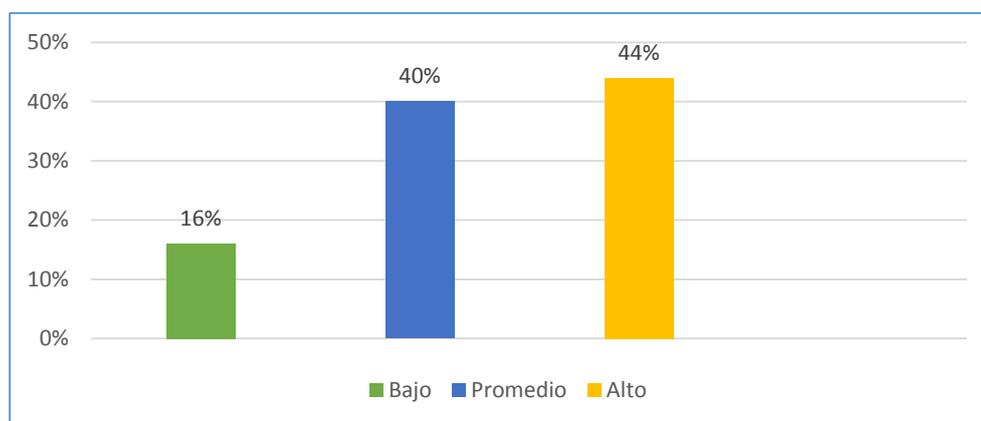


Figura 5. Nivel de Compromiso Organizacional a nivel General en los colaboradores del Centro de Empleo

El compromiso organizacional a nivel general presentado por los 25 colaboradores del Centro de Empleo incrementó a un 44% situados en un nivel alto esto es debido a la aplicación del programa de habilidades sociales mejorando el compromiso organizacional, por otro lado detalla un 40% de los colaboradores con nivel promedio conllevando la mejora del compromiso organizacional, sin embargo el 16% de colaboradores se encuentran en el nivel bajo, los cuales aún no se ven asociados ni comprometidos en su institución.

Tabla 6. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	4	16
Promedio	10	40
Alto	11	44
Total	25	100%
Estadísticos	Media	66.16
	Mediana	68
	Moda	57
	Desviación Estándar	7.40

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020.

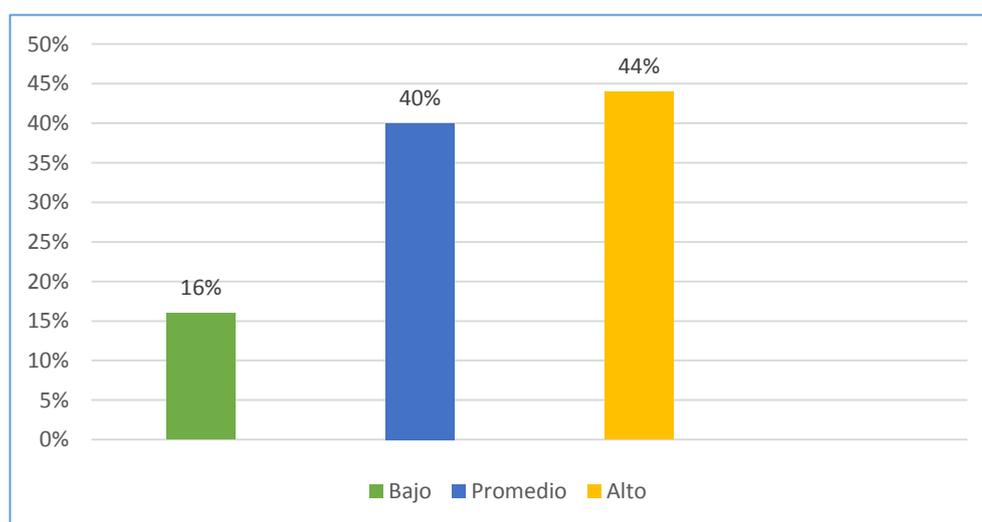


Figura 6. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo

En la dimensión de compromiso organizacional, indica que existe un 44% de población se encuentra en un nivel alto ante los lazos emocionales de los colaboradores ante su institución, además existe un 40% de colaboradores situados en el nivel promedio los cuales fueron intervenidos mediante los talleres propuestos mejorando la comunicación y el manejo de conflictos, sin embargo existe el 16% de colaboradores en un nivel bajo, los cuales significa que ellos aún no se involucran y no poseen participación laboral al nivel de los demás compañeros de trabajo.

Tabla 7. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	4	16
Promedio	18	72
Alto	3	12
Total	25	100%
Estadísticos	Media	14.56
	Mediana	15
	Moda	16
	Desviación Estándar	2.45

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020.

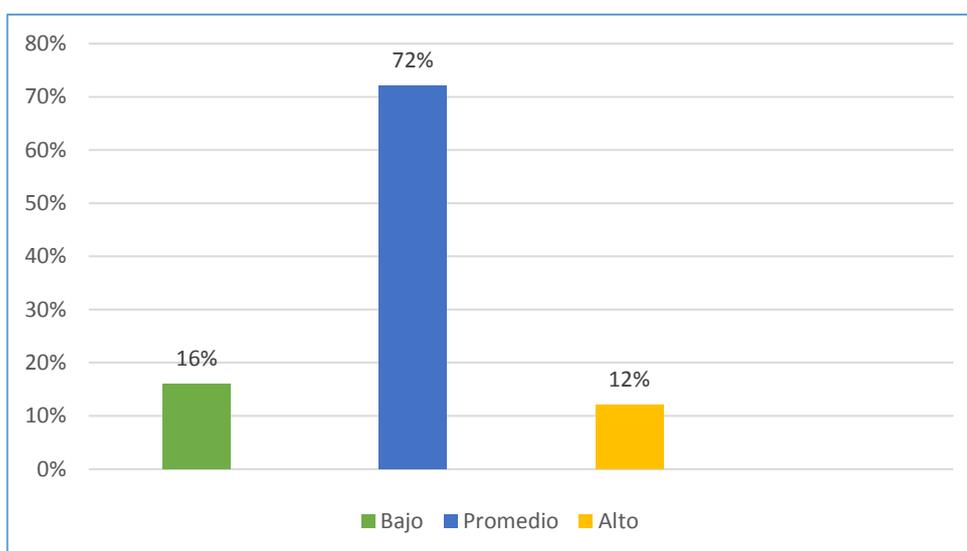


Figura 7. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo

La dimensión de continuidad presenta un 72% de colaboradores en un nivel promedio significando el esfuerzo laboral y el deseo presentado por seguir trabajando en su institución, del mismo modo se encontró un 12% en nivel alto significando la permanencia a la institución, percibiendo que las oportunidades fuera de ella se ven reducidas y de tal manera se incrementa el apego institucional. Finalmente cabe mencionar que mediante los talleres desarrollados sobre adaptabilidad al cambio y participación laboral se disminuyó el porcentaje del nivel bajo a un 16 %.

Tabla 8. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	f	%
Bajo	3	12
Promedio	22	88
Alto	0	0
Total	25	100%
Estadísticos	Media	21.36
	Mediana	20
	Moda	21
	Desviación Estándar	2.98

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Empleo, 2020

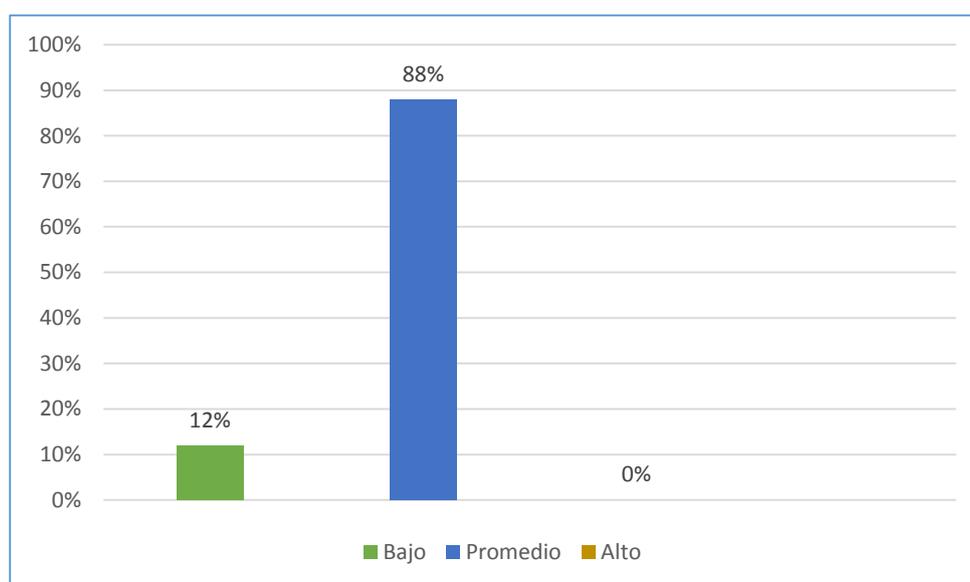


Figura 8. Nivel de Compromiso Organizacional. Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo

En la tercera dimensión, califica el 88% de colaboradores en un nivel promedio significando que el individuo siente, la obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la institución con la creencia de la lealtad, y por otro lado se presenta un 12% de colaboradores en nivel bajo los cuales aún pocos de ellos sienten la obligación moral de comprometerse con su institución.

3.4. Comparar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones: Afectivo, de Continuidad y Normativo de los colaboradores del centro de empleo.

Tabla 9. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo

Nivel	Resultado General			
	Pre-test		Post- test	
	f	%	f	%
Bajo	18	72%	4	16%
Promedio	6	24%	10	40%
Alto	1	4%	11	44%
Total	25	100%	25	100%

Fuente: Tabla 1 y 5

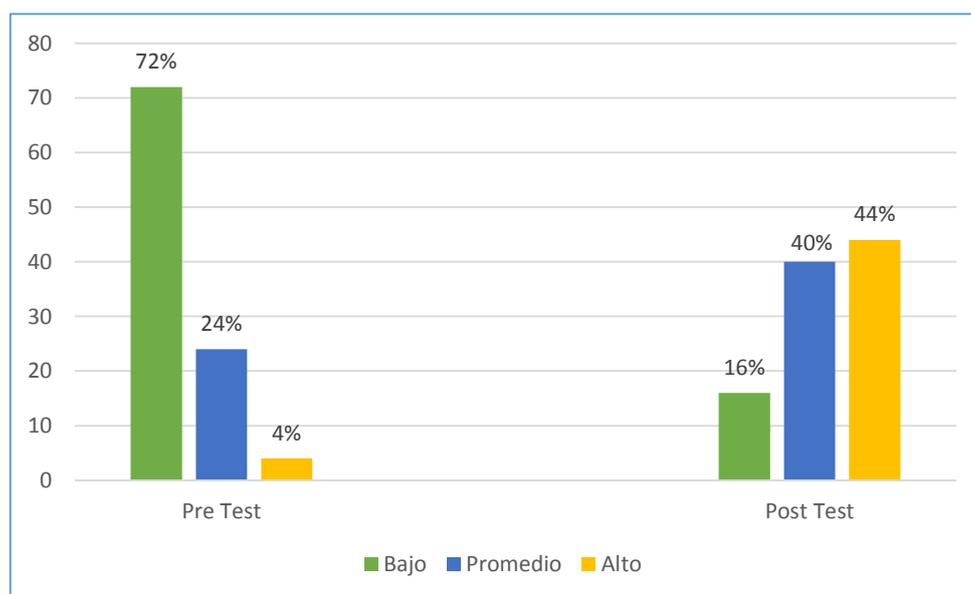


Figura 9. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo

En la comparación de resultados del Compromiso Organizacional, se observa en la aplicación del pre test un 72% en el nivel bajo, el cual de manera significativa disminuyó a un 16% mediante el desarrollo del programa de habilidades sociales, corroborando la mejora del compromiso organizacional, por otro lado el 24% de colaboradores se situaba en un nivel promedio y luego se elevó a un 40% presentando cambios de mejora; también se obtuvo un 4% en el nivel alto detallando la falta de compromiso organizacional, sin embargo luego se elevó a un nivel alto con un 44% de colaboradores.

Tabla 10. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo.

Nivel	Resultado General			
	Pre-test		Post- test	
	f	%	f	%
Bajo	13	52%	4	16%
Promedio	9	36%	10	40%
Alto	3	12%	11	44%
Total	25	100%	25	100%

Fuente: Tabla 2 y 6

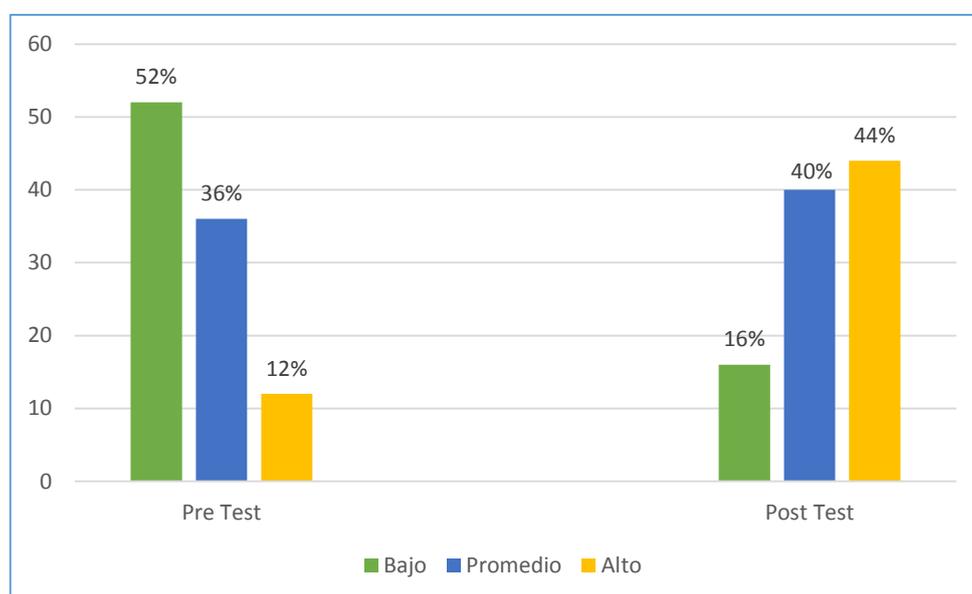


Figura 10. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Afectiva en los colaboradores del Centro de Empleo

En la figura se observa que 52% de colaboradores en el nivel bajo ante el compromiso afectivo, sin embargo, disminuyó a un 16% por el desarrollo de sesiones tales como la comunicación, el manejo de conflictos, el trabajo en equipo entre otros, por otro lado en el nivel promedio primero se obtuvo 36% y luego aumentó a 40% , en el nivel alto en la aplicación del pre test se obtuvo un 12% de colaboradores, y en el post test de manera significativa se elevó a un 44% los cuales mejoraron el involucramiento institucional.

Tabla 11. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.

Nivel	Resultado General			
	Pre-test		Post- test	
	f	%	f	%
Bajo	8	32%	4	16%
Promedio	17	68%	18	72%
Alto	0	0%	3	12%
Total	25	100%	25	100%

Fuente: Tabla 3 y 7

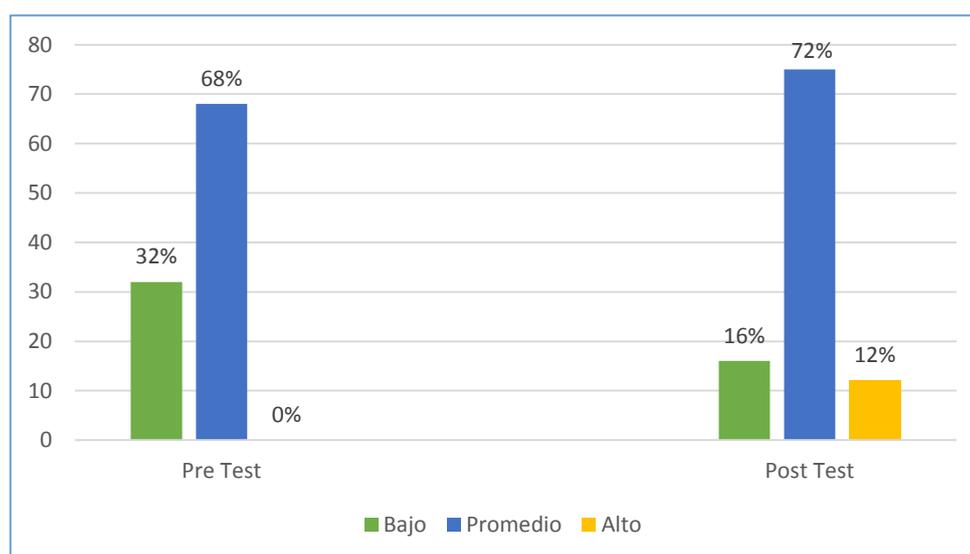


Figura 11. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.

En la figura se observa un 32% de colaboradores situados en el nivel bajo, es decir el colaborador se siente vinculado con su institución debido al tiempo prestado, sin embargo en el post test el colaborador posee otra percepción sobre el compromiso organizacional no es solamente comprometerse por el tiempo de labor, sino también el esfuerzo y lo que se desperdiciaría si abandonara la institución, por otro lado en el nivel promedio mejoró de un 68% a un 72%, y por último se observa un 12% de colaboradores situados en un nivel alto, los cuales mejoraron el apego ante su institución, por diferentes maneras, las oportunidades de empleo, la flexibilidad de equipo, los pequeños reconocimientos y beneficios al colaborador.

Tabla 12. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión de Continuidad en los colaboradores del Centro de Empleo.

Nivel	Resultado General			
	Pre-test		Post- test	
	f	%	f	%
Bajo	23	92%	3	12%
Promedio	2	2%	22	88%
Alto	0	0%	0	0%
Total	25	100%	25	100%

Fuente: Tabla 4 y 8

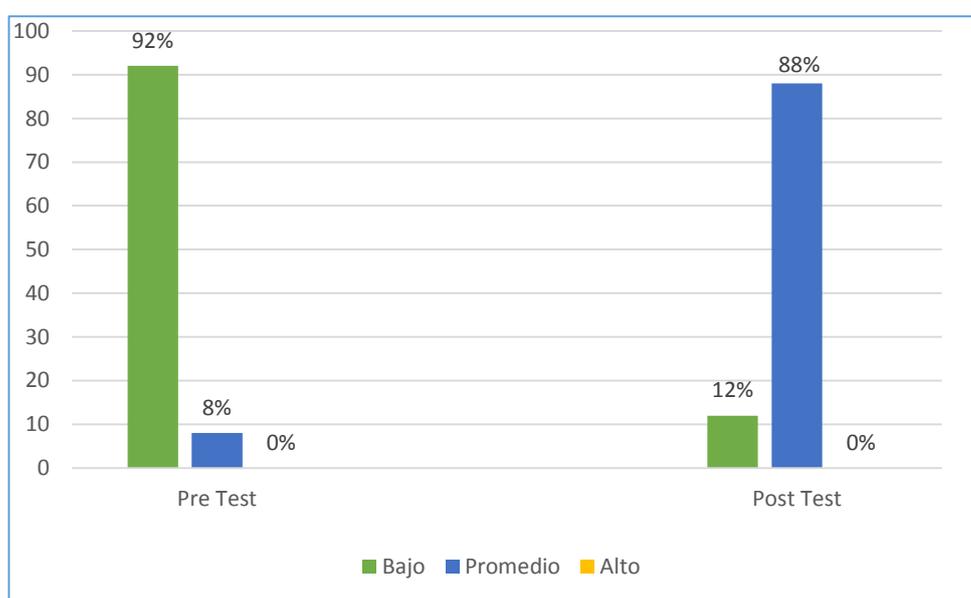


Figura 12. Comparación de Pre y Post Test del Nivel de Compromiso Organizacional en la Dimensión Normativa en los colaboradores del Centro de Empleo.

En la dimensión Normativa, se observa un 92% de colaboradores situados en el nivel bajo, el cual significa que poseen una percepción de obligación, a la institución de deber prestaciones sin embargo disminuyo de manera significativa en la aplicación del post test a un 12% , detallando que los colaboradores poseen lealtad ante su institución y un sentido moral, por otro lado el 8% de colaboradores en el pre test se encontró en un nivel promedio el cual mejoró a un 88% de colaboradores significando que los talleres sobre la adaptabilidad al cambio, a situaciones y a nuevos entornos laborales ayudo a los colaboradores a poseer el compromiso organizacional como parte de ellos, el desarrollarse de manera personal y profesional fortalece las competencias como colaborador.

3.5. Prueba de hipótesis

Tabla 13. Contrastación de hipótesis

Estadística de muestras emparejadas

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Pro_test - Pre_test	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	24 ^b	12,50	300,00
	Empates	1 ^c		
	Total	25		

a. Pro_test < Pre_test

b. Pro_test > Pre_test

c. Pro_test = Pre_test

Estadísticos de prueba

	Pro_test - Pre_test
Z	-4,286 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Software SPSS - 25

Comparamos con el p_valor:

Como el p_valor = 0,000 < 0,05 entonces se rechaza H₀.

Conclusión:

Existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia de 0,00 aceptando la hipótesis alterna H₁. Por lo tanto, se puede afirmar que el Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional fue efectivo.

IV. DISCUSIÓN

Estos resultados obtenidos de la investigación “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional” guardan relación con la investigación de Díaz (2016), el cual menciona el análisis del compromiso organizacional como la actitud ante el manejo de emociones y asertividad de los trabajadores mediante programas, he aquí el detalle sobre la aplicación del programa de habilidades sociales desarrollado. Mediante este programa los colaboradores el centro de empleo mejoraron el compromiso organizacional.

En la presente investigación desarrollada sobre “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional” se obtuvo un 44% de colaboradores en el nivel alto; estando de acuerdo con el autor Condemarin (2016), en su tesis titulada como El compromiso y el desempeño laboral aplicado a 75 trabajadores de la Gerencia de Planificación y desarrollo del seguro social la cual posee un resultado de 69% de trabajadores comprometidos, según los resultados detalla que esta variable se desarrolla tanto en las instituciones privadas como en las públicas, al igual que, debido a la aplicación de un programa de habilidades sociales donde Caballo (1986) menciona y afirma que el compromiso organizacional implica cambiar y adaptarse al entorno laboral, mejorar las relaciones interpersonales, poseer una sola visión y misión institucional y sobre todo identificarse con la institución.

En cuanto al compromiso afectivo de la investigación “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional” se encontró en un nivel promedio con 40% y nivel alto con 44%, estos resultados fueron obtenidos debido a la aplicación de programa de habilidades sociales donde Caballo (1986), indica que las conductas aprendidas se adquieren con reforzamientos en el ambiente y mediante estrategias para la interacción entre colaboradores; trabajando en esta dimensión con el afecto emocional, la comunicación y las relaciones interpersonales a comparación de los resultados de la investigación de Vega (2015). “Relación de las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional”, se encuentra el compromiso afectivo a un nivel bajo con el 56% de colaboradores y para Solano (2014) en su investigación sobre Compromiso Organizacional en la distribuidora se identificó al compromiso afectivo en un nivel promedio con un 64%.

En el compromiso normativo en la investigación “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional” se obtuvo un 88% en nivel promedio guardando

relación con la tesis de Frontado y Muñoz (2015) sobre la motivación y compromiso organizacional desarrollada en la institución pública de Chiclayo, determinando un compromiso normativo con un 50% de colaboradores en el nivel promedio, el cual para Mayer & Allen el compromiso normativo se refiere a la permanencia que tiene el colaborador hacia su institución, debido al sentimiento leal y moral por ello es importante la incrementación de programas motivacionales no salariales que ayuda al colaborador a que extienda el interés por desarrollar las funciones y cambiar la perspectiva sobre su institución.

En la dimensión de continuidad en la investigación de “Programa de habilidades sociales para mejorar el compromiso organizacional”, se obtuvo 75% de colaboradores en un nivel promedio a diferencia de la investigación de Chirinos y Vela (2017) aplicando el compromiso organizacional en los colaboradores de las empresas nacionales y transnacionales de Lima metropolitana se obtuvo un 20,3% de colaboradores en nivel bajo sin encontrar semejanza entre las investigaciones mencionadas; sin embargo cabe mencionar que Mayer & Allen afirma que el compromiso de continuidad es el que permite valorar la oportunidad que tiene el colaborador y la inversión que ofrece en lo que respecta a su tiempo y conocimientos, del tal modo se trabajó con el desarrollo de habilidades sociales que Caballo (1986) menciona sobre la adaptabilidad al cambio donde las personas afrontan situaciones nuevas para ganar experiencias positivas o negativas.

VI. CONCLUSIONES

1. En un inicio el nivel de Compromiso Organizacional se encontraba en nivel bajo cuyas dimensiones se ubicaron en nivel bajo en la dimensión Afectiva; nivel promedio dimensión de Continuidad; y un nivel bajo la Dimensión Normativa
2. Se aplicó un programa de habilidades sociales con los colaboradores del Centro de Empleo, logrando realizar 12 sesiones aplicadas, con el permiso del Director General.
3. Después de la aplicación del programa, se evaluó el compromiso organizacional teniendo como resultados que los colaboradores se encuentran en un nivel alto, cuyas dimensiones se ubicaron en nivel alto en la dimensión Afectiva; nivel promedio en dimensión de Continuidad; y nivel promedio en dimensión Normativa.
4. Finalmente, al comparar el pre test y post test, se confirmó que la aplicación de programa de habilidades sociales mejoró el compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo

VII. RECOMENDACIONES

- A las autoridades de la institución elaborar Proyectos de Calidad de vida de Cultura Corporativa de manera mensual para la fidelización de los colaboradores.
- Al director programar una evaluación semestral de Compromiso Organizacional por un consultor externo, para identificar los niveles de Compromiso Organizacional.
- Impulsar a los colaboradores a través de reconocimientos e incentivos emocionales.
- Realizar reuniones semanales entre el director y colaboradores de la institución para fortalecer la comunicación interna.

REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Institución de salud Pública de Sullana. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>
- America, R. (2018). ¿Cuáles son las claves para que los trabajadores sean felices?. Obtenido de <https://www.america-retail.com/chile/chile-cuales-son-las-claves-para-que-los-trabajadores-sean-felices/>
- Arriaga, M. y Castro, A. (2017). “Diagnóstico del Clima Organizacional y su influencia en el Compromiso de los servidores Públicos en el Municipio Distrital de Motupe Lambayeque”. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1506>
- Bayona, & Goñy, S. (2007). Compromiso organizacional. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de http://www.ucm.es/BUCM/computdoc/s/10005/10196838_1.htm
- Bohrt, M. (2015). Influencia del Índice de Satisfacción Laboral sobre el Compromiso en la Organización. Obtenido de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/43027/25934648.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballo, V. (1986). “Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales”. Obtenido por <https://cideps.com/wp-content/uploads/Caballo-V.-Manual-de-evaluacionyentrenamiento-de-las-habilidades-sociales>
- Cernas, A., Mercado, P. y León, F. (2016). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006.
- Cervera, F. (2018). Compromiso Organizacional de los trabajadores del restaurante el tiburón en la ciudad de Lambayeque. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1179?show=full>
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. Obtenido por <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>

- Chirinos, D. y Vela, J. (2017). Compromiso Organizacional en los colaboradores de Empresas Nacionales y Transnacionales de Lima Metropolitana. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Condemarín, C. (2016). Compromiso Organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5681/Condemar%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contegana, V. (2015). Plan de mejora del Compromiso de los Colaboradores de mando medio de la clínica Internacional. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2195/Vanessa_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dagostino, A. (21 de octubre de 2018) Las empresas que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión, párr. 1. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>.
- De la Puente, L. (2017). Compromiso Organizacional y Motivacion de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1
- Deloitte, T. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión, párr. 1, 2. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Díaz, J. (2016). Management's commitment to organizational change processes. Venezuelan social science magazine. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4765/Marino%20Paucar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Peruano. (2017). Compromiso laboral. Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>

- Empower, R. (2016). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016. Obtenido de http://www.adril.org.ar/wp-content/uploads/2016/08/ADCA-Estudio-Compromiso-de-los-Empleados-Ago_2016.pdf
- Fernández, A. (2017). El compromiso organizacional (Tesis de maestría). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Frontado Falen, M. y Muñoz Tello, J. (2017). Motivación y Compromiso Organizacional en la institución Pública. (Tesis de Bachillerato). Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4111?show=full>
- Gestión. (2014). ¿Quieres empleados felices y comprometidos? Pues aplica la Indagación Apreciativa a tu empresa. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/quieres-empleados-felices-comprometidos-pues-aplica-indagacion-apreciativa-empresa-59547-noticia/>
- Gestión. (2015). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?. Obtenido de <https://gestion.pe/noticias/compromiso-laboral/>.
- Gestión. (2015). La falta de compromiso laboral como principal problema. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Girón, R. y Serruto, Y. (2016). Relación entre el tipo de percepción de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de CC EE de una universidad privada de Lambayeque. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1155?show=full>
- Goleman, D. (1992). Inteligencia Emocional. Obtenido por <https://Dialnet-IntervencionEducativaParaElDesarrolloDeLaIntelligen-2476406>.
- Grupo P&A. (29 de diciembre de 2018). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe.investigacion/Metodologiadelainvestigacion5taEdicion>.

- Jover, D. (09 de abril de 2014). Empleados felices y comprometidos. Gestión, párr. 2, 3. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/quieres-empleados-felices-comprometidos-pues-aplica-indagacion-apreciativa-empresa-59547>
- Lara, D. (2018). Investigación sobre el compromiso organizacional en las empresas peruanas a partir del año 2010 al 2017: Una revisión de la literatura. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13373>
- Mayer, J. y Allen, N. (1991). Conceptualización de tres componentes del Compromiso Organizacional. Obtenido de [http://Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20\(3\)](http://Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20(3))
- Mehech, C., Cordero, A. y Gómez, T. (2016). Medición del Compromiso Laboral y su impacto en los resultados de la Empresa. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle>
- Mendez, A. (2015). Clima y Compromiso Organizacional percibido en los empleados del parque eco arqueológico en México. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/106>
- Oehler, k. (abril de 2017). Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados. Empower Result, p. 7. Recuperado de https://www.aon.com/getmedia/ae71f042-e46a-459b-b5fe-8034d006a836/ESP_Tendenciales-Globales-de-Compromiso-de-los-Empleados-2018.pdf.aspx
- ORH, Observatorio. (2018). El compromiso: Generador de resultados. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/productividad/compromiso-generador-resultados.html>.
- Pérez, K. (3 de mayo de 2018) ¿Cuáles son las claves para que los trabajadores sean felices? América Retail, párr. 5. Recuperado de <https://www.america-retail.com/chile/chile-cuales-son-las-claves-para-que-los-trabajadores-sean-felices/>
- 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. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle>

- Romero, M. (29 de noviembre de 2018). El compromiso: Generador de resultados. Observatorio de RR.HH., párr. 5. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/productividad/compromiso-generator-resultados.html>
- Solano Campoverde, J. (2014). Empowerment y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una distribuidora de bebidas en Chiclayo). Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2064>
- Telefónica empresas, Pymes. (31 de mayo de 2017). ¿Por qué es importante el compromiso laboral de los empleados? Obtenido de <https://empresas.blogthinkbig.com/compromiso-laboral-empleados>
- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. Obtenido por <http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads-revista-dialogos-conceptualizacion-y-supervision-de-la-comunicacion>.
- Vega, W. (2016). Relación entre las conductas de ciudadanía Organizacional y Compromiso Organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1396>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Ficha Técnica de Cuestionario de Compromiso Organizacional

I.- FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de Compromiso Organizacional – (CO)
Autores:	Mayer y Allen adaptado por Pedro Jaramillo Arica
Administración:	Individual y colectivo
Ámbito de aplicación:	Empresas de Piura
Duración:	No tiene límite de tiempo, aproximadamente 20min
Objetivo:	Medir el compromiso organizacional de los Colaboradores en las organizaciones.
Tipificación:	Percentiles,
Material:	Lápiz o lapicero, corrector o borrador y hoja del Cuestionario.

II.- DESCRIPCIÓN GENERAL

2.1.- OBJETIVO

El objetivo del Test CO, es medir el nivel de compromiso organizacional, como un lazo o vínculo con la organización relacionado con el apego afectivo a la organización, los costes percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización.

2.2.- ESTRUCTURA

El cuestionario del **CO** fue elaborado en el 2006, está basado en la operacionalización de la variable señalada por Meyer y Allen, la del “Compromiso Organizacional”.

Es una prueba que está compuesta por 26 Ítems que miden la variable del CO; a través de 03 Sub-variables o factores del compromiso: el Afectivo o Actitudinal, el Calculativo o de Continuidad y el Normativo.

El Factor Afectivo o Actitudinal, formado por los primeros 16 ítems, mide el apego o lazos emocionales que tienen los colaboradores con su organización, aunque no están centrados en el tema concepto de la variable en sí; el segundo factor es el Calculativo o de Continuidad, que está constituido por los siguientes 4 ítems y es el segundo factor más importante en ser estudiado en el “Compromiso Organizacional”, este factor revela el apego material que el colaborador tiene con la organización y reconoce los costos asociados con dejar la organización; el último factor, el menos desarrollado y menos estudiado, pero no por ende menos importante, es el Normativo, este revela los sentimientos de obligación del colaborador porque piensa que eso es lo correcto, o es lo que se debe hacer, está vinculado con un tipo de lealtad generada por obligaciones de tipo cultural o familiar, esta sub-variable, está formada por los últimos 06 ítems.

La operacionalización de la variable está referida a las repuestas que los sujetos den al referido test en relación a cada una de sus sub-variables.

2.3.- DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA

Como ya se mencionó en la estructura de la prueba, está compuesta por 3 sub-variables la primera mide el Factor Afectivo, esta se sub-dimensiona en el apego del individuo al grupo de trabajo en los ítems 01 y 07, congruencia de metas individuales y al organizacionales en los ítems 04 y 08, vinculación de la identidad del individuo a la organización 14 y 03, atribución 06 y 10, racionalización 06 y 13, cumplir expectativas 02 y 12, trabajo adecuado a la persona 11 y 05 y por último necesidad de satisfacción 5 y 16.

La sub-variable Continua usa los Ítems 09 y 10 para inversiones y alternativas para los ítems 18 y 20.

Lo mismo para la sub-variable Normativa que se basa en las Expectativas medidas por ítems 19 y 17, obligaciones media por los ítems 25 y 22 e intercambio social para los ítems 23 y 26.

ÍTEMS POR FACTORES:

Factores	Cantidad de Ítems	Nº de Ítems
AFFECTIVO	16	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
CONTINUO	4	17,18,19,20
NORMATIVO	6	21,22,23,24,25,26

2.4.- CONDICIONES FÍSICAS:

La ubicación física ya sea una oficina u otro lugar de trabajo, puede afectar el desempeño del examinado. Las distracciones o interrupciones potenciales deben ser minimizadas. Realizamos el test en un ambiente que tenga una buena ventilación y buena iluminación; y tratando de minimizar las distracciones e interrupciones externas.

Las ubicaciones de los asientos son importantes para una eficiente administración del cuestionario. El asiento debe ser cómodo y del tamaño adecuado para el examinado, la mesa debe ser lisa para que pueda desarrollar el test de manera correcta y debe estar a una altura adecuada para permitir al examinado trabajar de manera confortable y poder manipular el material entregado. Usted debe sentarse en la ubicación opuesta al examinado, de manera que pueda observar completamente la conducta de éste al dar la prueba.

2.5.- ESTABLECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA CONFIANZA

Una relación cooperativa entre el examinado y examinador es esencial para todas las situaciones de evaluación. Al igual que en todas las interacciones sociales, una impresión acogedora, no intimidante permite la confianza que también puede establecerse de otra forma.

El manejo del material en cuanto a instrucciones por parte del examinador, le permitirá al examinado entender con claridad para que pueda desarrollar correctamente el Cuestionario. Es importante utilizar el lenguaje estándar para la administración de los ítems proporcionados en el cuestionario.

Una vez iniciado el Cuestionario, mantenga un ritmo constante pero siempre esté alerta por cambios en el estado de ánimo, nivel de actividad o grado de cooperación del

examinado y mantenga la confianza durante todo el cuestionario, ponga su más sincero entusiasmo e interés en lo que el examinado está haciendo.

2.6.- ADMINISTRACIÓN DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Después de haber establecido un buen rapport con el examinado, y un buen ambiente para su aplicación, se procede a entregar el material del cuestionario (hoja de 26 ítems, lapicero o lápiz y corrector). Luego se procede a explicar las instrucciones para que el examinado desarrolle correctamente el cuestionario sin tener ningún inconveniente con los reactivos.

Las respuestas son de 5 tipos y cada una corresponde a un valor de 1 a 5

CATEGORIZACIÓN Y PUNTAJE:

NOMENCLATURA	Puntaje
Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

Después de, aproximadamente 20 minutos para su desarrollo, si el evaluado tarda más del tiempo establecido, no se le puede quitar el material sino animarlo a desarrollarlo un poco más rápido; anexando que en las observaciones se puede anotar el tiempo que tardo si fue más de lo establecido.

Finalmente, para calcular la puntuación total obtenida por cada examinado, deberá sumar el puntaje según las respuestas que conteste.

Como vemos en el ejemplo ilustrado la examinada de sexo femenino, hizo una puntuación directa de 102. Esta puntuación se convierte en un percentil que lo ubicamos en la tabla N° 1, al interpretar la tabla, la evaluada obtuvo un percentil de 60; en este caso según el percentil obtenido el nivel de Compromiso Organizacional es Promedio.

III.- JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA:

3.1.- POBLACIÓN Y MUESTRA:

La muestra estuvo constituida por 3000 colaboradores, seleccionados aleatoriamente, pertenecientes a las diferentes empresas de Piura, que fueron evaluadas entre los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2010, controlando las variables de sexo, edad, grado de instrucción y antigüedad laboral, detalladas en los siguientes cuadros:

CUADRO PORCENTUAL POR SEXO		
Sexo	N° De Sujetos	%
Masculino	1,730	58.0 %
Femenino	1,270	42.0 %
Población Total	3,000	100.0 %

CUADRO PORCENTUAL POR ANTIGÜEDAD		
Antigüedad	N° de Sujetos	%
0 a 36 meses	1,727	57,57 %
37 a 72 meses	462	15,40 %
73 a 108 meses	229	7,63 %
109 a 144 meses	174	5,80 %
145 meses a +	408	13,60 %
TOTAL	3,000	100.00 %

CUADRO PORCENTUAL POR GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Grado de Instrucción	N° de Sujetos	%
Primaria	45	1.50 %
Secundaria	742	24.73 %
superior	2,213	73.80 %
TOTAL	3,000	100.00%

CUADRO PORCENTUAL POR EDADES		
Edad	N° de Sujetos	%
18 a 25 años	903	30.1 %
26 a 30 años	759	25.3 %
31 a 35 años	397	13.2 %
36 a 40 años	315	10.5 %
41 a 45 años	212	7.1 %
46 a 50 años	196	6.5 %
51 a 55 años	131	4.4 %
55 años a +	87	2.9 %
TOTAL	3,000	100.0 %

3.2.- VALIDEZ:

Para esta investigación se determinó por medio de:

Validez de Constructo, a través de la formula Producto Momento Pearson, que se aplica directamente a la relación Ítem – Puntaje Directo, dando los siguientes resultados:

RESULTADOS VALIDEZ DE CONSTRUCTO	
ÍTEM 1	0.50
ÍTEM 2	0.41
ÍTEM 3	0.48
ÍTEM 4	0.61
ÍTEM 5	0.41
ÍTEM 6	0.60
ÍTEM 7	0.56
ÍTEM 8	0.62
ÍTEM 9	0.66
ÍTEM 10	0.65
ÍTEM 11	0.42
ÍTEM 12	0.51
ÍTEM 13	0.49
ÍTEM 14	0.61
ÍTEM 15	0.56
ÍTEM 16	0.61
ÍTEM 17	0.40
ÍTEM 18	0.51
ÍTEM 19	0.47
ÍTEM 20	0.49
ÍTEM 21	0.59
ÍTEM 22	0.41
ÍTEM 23	0.60
ÍTEM 24	0.57
ÍTEM 25	0.51
ÍTEM 26	0.60

Validez concurrente, se seleccionó una muestra significativa de 100 personas, las cuales ya habían sido evaluadas con el CO, a esta muestra se le aplicó una Prueba diferente la Escala de Clima Organizacional – (EDCO), que mide también la variable de Compromiso Organizacional, obteniéndose el siguiente resultado:

Validez Concurrente	0.72
----------------------------	-------------

3.3.-CONFIABILIDAD:

Es el Principio de medición que nos permite precisar la consistencia y precisión del instrumento de medición, cuando este instrumento es aplicado bajo ciertas condiciones. Siempre debe considerarse la confiabilidad de un test en la interpretación de los puntajes de test obtenidos y las diferencias entre los puntajes de test de un individuo en múltiples ocasiones.

Grado De Consistencia Interna Del Instrumento:

Para estudiar la confiabilidad se hizo un análisis de la Consistencia Interna del instrumento a través del Alfa de Crombach, obteniéndose un índice altamente positivo de 0.901, quiere decir que en la muestra y condiciones fijadas de aplicación del test, el 90 % de la varianza de los puntajes directos se debe a la auténtica medida, y solo el 10 % se debe a errores, por lo tanto el instrumento es confiable a medir el Compromiso Organizacional.

<u>Dimensión</u>	<u>Alfa de Crombach</u>
Compromiso organizacional	0,901
<u>Sub variables</u>	<u>Alfa de Crombach</u>
Factor Afectivo	0,879
Factor Continuo	0,716
Factor Normativo	0,736

Luego se aplicó el corrector de “Spearman Brown” para la sub variable de Factor Continuo y factor Normativo cuya fórmula es:

$$\frac{2 \times R1}{1+R1}$$

$$1+R1$$

$$*R1 = \text{Resultado 1}$$

Con el objetivo de alcanzar el índice promedio de confiabilidad (Para pruebas de ejecución Típica debe ser ≥ 0.80 ; para Pruebas de ejecución Máxima ≥ 0.90), obteniéndose los siguientes resultados:

<u>Sub variables</u>	<u>Alfa de Crombach</u>
Factor Continuo	0,835
Factor Normativo	0,848

Así mismo, se aplicó en la misma muestra, el Coeficiente de Confiabilidad por el método de la división por Mitades Emparejadas o también llamado Split Half Method dando como resultado lo siguiente:

Variable	Dos Mitades de Guttman
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0.800

Método del Test – Retest

Se aplicó el método del Test – Retest a 100 colaboradores ya encuestados, después de 1 mes de haber realizado la primera aplicación del test.

Consiste en aplicar la misma prueba en un determinado tiempo, en otro momento a las mismas personas para encontrar la consistencia de los resultados en momentos distintos. Dando como resultado: **0.71** indicando que el instrumento es confiable. Aplicando el corrector el resultado sería 0.83.

3.4.- BAREMOS

Se baremó a la muestra según la variable de Sexo, tiene que ver índices de comparación para establecer por categoría, en base a percentiles de 5 en 5 hasta 99, obteniéndose los siguientes resultados

PC= Percentil; Vco = Variable de compromiso Organizacional; Fa = Factor afectivo; Fc = Factor Continuo; Fn = Factor Normativo.

Los autores determinan que si un sujeto tiene un percentil:

- De 1 hasta 25 el nivel es Bajo
- De 26 a 75 el nivel es promedio
- De 76 a 99 el nivel es alto

PC	BAREMOS										PC
	Edad: Mayores de 18 años										
	FEMENINO				Pc	MASCULINO					
	F. Afectivo	F. Continuo	F. Normativo	F. General		F. Afectivo	F. Continuo	F. Normativo	F. General		
5	47	9	15	76	5	46	9	15	75	5	
10	51	11	17	83	10	51	10	17	81	10	
15	54	12	18	86	15	54	12	18	85	15	
20	56	12	19	88	20	55	12	18	88	20	
25	57	13	20	90	25	57	12	19	90	25	
30	58	13	20	92	30	58	13	20	92	30	
35	59	14	21	94	35	59	14	20	94	35	
40	60	14	21	95	40	60	14	21	95	40	
45	61	14	22	97	45	61	14	22	97	45	
50	62	15	22	98	50	63	15	22	99	50	
55	63	15	23	100	55	64	15	23	100	55	
60	64	16	23	102	60	65	15	23	102	60	
65	65	16	24	103	65	66	16	24	104	65	
70	66	16	24	105	70	67	16	24	106	70	
75	68	17	25	107	75	68	16	25	108	75	
80	68	17	26	110	80	69	17	25	110	80	
85	70	18	26	112	85	70	17	26	112	85	
90	71	18	27	114	90	71	18	27	114	90	
95	74	19	28	117	95	73	19	28	116	95	
99	77	20	29	122	99	79	20	30	124	99	

IV.-INTERPRETACIÓN DE LOS FACTORES

Variable de Compromiso organizacional

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PERCENTIL
BAJO	Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente obligación ni lealtad para con la organización	1-25
PROMEDIO	Relación intensa donde el individuo siente obligación y lealtad para con la organización	26-75
ALTO	Relación de alta intensidad donde el individuo siente un alto nivel de obligación y lealtad para con la organización.	76-99

Sub-variable Afectiva

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PERCENTIL
BAJO	Relación de poca intensidad en donde el individuo no se involucra ni siente identificación con la empresa.	1-25
PROMEDIO	Actitud favorable hacia la organización donde el individuo se involucra y se siente identificado con la organización.	26-75
ALTO	Relación de alta intensidad y actitud muy favorable hacia la organización donde el trabajador está muy identificado e involucrado.	76-99

Sub-variable Continuo

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PERCENTIL
BAJO	Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente haber hecho inversiones en la organización y considera muy factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa	1-25
PROMEDIO	Relación intensa donde el individuo siente haber hecho inversiones en la organización y considera medianamente factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa	26-75
ALTO	Relación de alta intensidad y actitud muy favorable hacia la organización donde el trabajador siente haber hecho grandes inversiones en la organización y considera muy difícil alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa.	76-99

Sub-variable Normativa

NIVEL	DESCRIPCIÓN	PERCENTIL
BAJO	Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente obligación, lealtad ni identificación con la empresa así como ningún costo al abandonar la organización	1-25
PROMEDIO	Actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización.	26-75
ALTO	Actitud muy favorable hacia la organización con alta intensidad donde el trabajador está muy identificado o asocia un alto costo al dejar la empresa.	76-99

VARIABLE	SUBVARIABLES O FACTORES	Sub-dimensiones	Indicador
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPONENTE AFECTIVO	Apego del individuo al grupo de trabajo	Ítem 01 Ítem 07
		Congruencia de metas individuales y al organizacionales	Ítem 04 Ítem 08
		Vinculación de la identidad del individuo a la organización	Ítem 14 Ítem 03
		Atribución	Ítem 06 Ítem 13
		Racionalización	Ítem 02 Ítem 12
		Cumplir expectativas	Ítem 11 Ítem 05
		Trabajo adecuado a la persona	Ítem 15 Ítem 16
		Necesidad de Satisfacción	Ítem 09 Ítem 10
	COMPONENTE CONTINUO	Inversiones	Ítem 18 Ítem 20
		Alternativas	Ítem 19 Ítem 17
	COMPONENTE NORMATIVO	Expectativas	Ítem 25 Ítem 22
		Obligaciones	Ítem 23 Ítem 26
		Intercambio Social	Ítem 21 Ítem 24

ANEXO N° 2. Cuestionario de Compromiso Organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

EMPRESA: _____ CARGO: _____

SEXO: ____

ANTIGÜEDAD: _____ EDAD: _____ ESTUDIOS:

Este cuestionario tiene como objetivo estudiar el compromiso organizacional, las respuestas de este cuestionario sirven únicamente para esta investigación y serán confidenciales.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado, y marque con un aspa (X) la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS POR SU COOPERACIÓN.

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1°	Mi equipo de trabajo es como mi familia					
2°	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Institución.					
3°	Me siento emocionalmente vinculado con esta Institución.					
4°	Mis metas se alinean perfectamente a las de la Institución.					
5°	Siento que todos esperan de mi un buen desempeño					
6°	Realmente siento los problemas de la Institución como propios.					
7°	Siento identificación al 100% con mi equipo de trabajo					
8°	Mis proyectos personales y mi desarrollo profesional están alineados a los de la Institución.					
9°	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta Institución.					

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11°	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la Institución.					
12°	Siempre trato de hacer algo más, muy aparte de las tareas que demanda mi trabajo.					
13°	Esta Institución tiene para mí un alto grado de significación personal.					
14°	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
15°	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.					
10°	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
16°	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta Institución.					
17°	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la Institución, incluso si lo deseara.					
18°	Permanecer en la Institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
19°	Si yo no hubiera invertido tanto de mí en esta Institución, yo consideraría trabajar en otra parte.					
20°	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta Institución.					
21°	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría cambiar mi situación de empleado temporal					
22°	Me sentiría culpable si renunciara a la Institución en este momento					
23°	Esta Institución merece mucho más de mí, gracias a los compañeros de trabajo con los que comparto.					
24°	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta Institución.					
25°	No renunciaría a esta institución porque me siento obligado con la gente en ella.					

ANEXO N° 3. Estadística de Fiabilidad

The image shows two overlapping windows from IBM SPSS Statistics. The background window is the 'Editor de datos' (Data Editor) showing a dataset with columns 'VAR00001' and 'VAR00002' and rows 1 through 23. The foreground window is the 'Visor' (Viewer) for 'Resultado1 [Documento1]', displaying the results of a reliability analysis.

ESCALA: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	25

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

ANEXO N° 4 – Sabana de Datos

N°	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	ÍTEM 21	ÍTEM 22	ÍTEM 23	ÍTEM 24	ÍTEM 25
FEMENINO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3
FEMENINO	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	2
FEMENINO	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	3
FEMENINO	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	2	4	3	3	3	3	1
FEMENINO	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
FEMENINO	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
FEMENINO	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2
FEMENINO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3
FEMENINO	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	1
MASCULINO	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	4	3	2	4	3	2	4	3	2
MASCULINO	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	2	5	1	5	5	4
MASCULINO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	4	4	2	5	1	5	5	5
MASCULINO	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	4	3	2
MASCULINO	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	2
MASCULINO	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2
MASCULINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
MASCULINO	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4
MASCULINO	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	1
MASCULINO	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2
MASCULINO	1	2	1	2	4	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	5	1	5	5	3
MASCULINO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3
MASCULINO	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	3	3	5	4	4	5	1
MASCULINO	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	2
MASCULINO	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2
MASCULINO	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	4	3	2

ANEXO N° 5. Validación de Cuestionario por Juicio de Expertos

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la adaptación del Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradeceremos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Alex Andres Anulo Diaz

Formación Académica: Psicólogo

Área de experiencia profesional: Psicología organizacional

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Dtc. UCU - Chiclayo

Institución: UCU

Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()



Firma del Juez

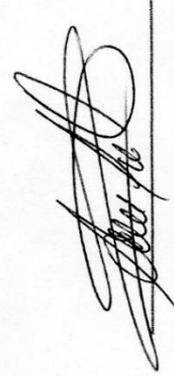
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1°	Mi equipo de trabajo es parte parte de mi familia.	✓		✓		✓		
2°	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución.	✓		✓		✓		
3°	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución.	✓		✓		✓		
4°	Mis metas se alinean perfectamente a las de la institución.	✓		✓		✓		
5°	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte.	✓		✓		✓		
6°	Realmente siento los problemas de la institución como propios.	✓		✓		✓		
7°	Siento identificación al 100% con mi ^{grupo} grupo de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8°	Mis proyectos personales y mi desarrollo profesional están alineados a los de la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9°	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	✓		✓		✓		
10°	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	✓		✓		✓		
11°	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución.	✓		✓		✓		
12°	Siento que mientras en menos costos incurra la institución yo no podría beneficiar más	✓		✓		✓		
13°	Siempre trato de hacer algo más, muy aparte de las tareas que demanda mi trabajo.	✓		✓		✓		
14°	Esta institución tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
15°	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	✓		✓		✓		
16°	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 2: CONTINUO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
17°	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución.	✓		✓		✓		✓	
18°	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		✓	
19°	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		✓	
20°	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta institución, yo consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: NORMATIVO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21°	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.	✓		✓		✓		✓	
22°	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría cambiar mi situación de empleado temporal.	✓		✓		✓		✓	
23°	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento	✓		✓		✓		✓	
24°	Esta institución merece mucho más de mí, gracias a los compañeros de trabajo con los que comparto.	✓		✓		✓		✓	
25°	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.	✓		✓		✓		✓	
26°	No renunciaría a esta institución porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		✓		✓		✓	

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Juez

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la adaptación del Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradeceremos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Moisés David Reyes Pérez
Formación Académica: Psicólogo Org. - Ing. Industrial
Área de experiencia profesional: Gestión del Talento Humano - Ad.
Tiempo: 7 años
Cargo actual: Director Ejecutivo
Institución: DACOR

Del instrumento a validar

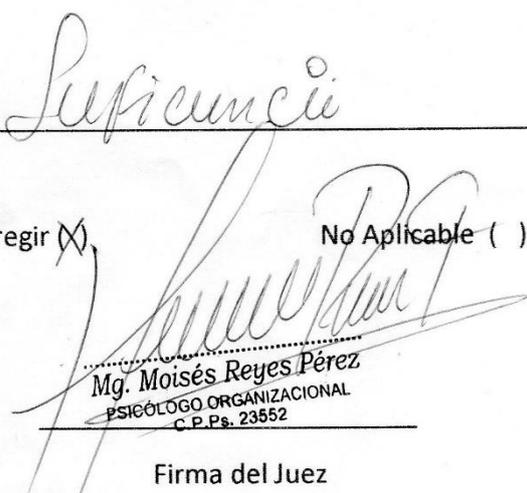
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable después de corregir (X)

No Aplicable ()


Mg. Moisés Reyes Pérez
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL
C.P.Ps. 23552

Firma del Juez

DIMENSIÓN 2: CONTINUO		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17°	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18°	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19°	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20°	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta institución, yo consideraría trabajar en otra parte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: NORMATIVO		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21°	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22°	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría cambiar mi situación de empujado temporal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23°	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24°	Esta institución merece mucho más de mí, gracias a los compañeros de trabajo con los que comparto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25°	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26°	No renunciaría a esta institución porque me siento obligado con la gente en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Moisés Reyes Pérez
 PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL
 C.P.B. 23562
 Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1°	Realizo mi trabajo es como para de mi familia.	✓		✓		✓		Es como mi familia.
2°	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Institución.	✓		✓		✓		
3°	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución.	✓		✓		✓		
4°	Mis metas se alinean perfectamente a las de la institución.	✓		✓		✓		
5°	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte	✓		✓		✓		
6°	Realmente siento los problemas de la institución como propios. <u>EQUIPO</u>	✓		✓		✓		
7°	Siento identificación al 100% con mi grupo de trabajo	✓		✓		✓		
8°	Mis proyectos personales y mi desarrollo profesional están alineados a los de la institución.	✓		✓		✓		
9°	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	✓		✓		✓		
10°	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	✓		✓		✓		
11°	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución.	✓		✓		✓		
12°	Siento que mientras en menos costos incurra la institución yo no podría beneficiar más	✓		✓		✓		No es Claro ni Relevante
13°	Siempre trato de hacer algo más, muy aparte de las tareas que demanda mi trabajo.	✓		✓		✓		
14°	Esta institución tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
15°	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	✓		✓		✓		
16°	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	✓		✓		✓		

Mg. Moisés Reyes Pérez
 PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL
 C.P. No. 73552

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar la adaptación del Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo de Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradeceremos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Cristina Lisseth Capuñay Veices

Formación Académica: Psicóloga Organizacional - Administración de Negocios

Área de experiencia profesional: Psicología Organizacional - Talento Humano y Selección

Tiempo: 5 Años.

Cargo actual: Consultor de Empleabilidad (Bolsa de Trabajo)

Institución: Centro de Empleo - Gerencia Regional de Trabajo.

Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No Aplicable ()

[Firma]
C.P. B. N° 23019

Firma del Juez

	DIMENSIÓN 2: CONTINUO							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
17°	X		X		X		X	
18°	X		X		X		X	
19°	X		X		X		X	
20°	X		X		X		X	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21°	X		X		X		X	
22°	X		X		X		X	
23°	X		X		X		X	
24°	X		X		X		X	
25°	X		X		X		X	
26°	X		X		X		X	

Redacción

- ❖ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ❖ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ❖ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 C.P.S. 23077
 DNI: 73310576
 Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1°	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.							
2°	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución.	X		X		X		
3°	Me siento emocionalmente vinculado con esta institución. <i>(la institución es la que trabajo)</i>	X		X		X		Reducción
4°	Mis metas se alinean perfectamente a las de la institución.	X		X		X		
5°	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte.	X		X		X		
6°	Realmente siento los problemas de la institución como propios. <i>equipo</i>	X		X		X		los problemas que surden en la
7°	Siento identificación al 100% con mi grupo de trabajo	X		X		X		
8°	Mis proyectos personales y mi desarrollo profesional están alineados a los de la institución.	X		X		X		
9°	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	X		X		X		
10°	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	X		X		X		
11°	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la institución.	X		X		X		
12°	Siento que mientras en menos costos incurra la institución yo no podría beneficiar más		X		X		X	la pregunta no se responde de manera clara.
13°	Siempre trato de hacer algo más, muy aparte de las tareas que demanda mi trabajo.	X		X		X		
14°	Esta institución tiene para mí un alto grado de significación personal.	X		X		X		
15°	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	X		X		X		
16°	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	X		X		X		

Handwritten signature and date: 6/02/2019

ANEXO N° 6. Validación del Programa de Habilidades Sociales por Juicio de Expertos

CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, denominado: PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES, el cual es parte de la tesis PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES PARA MEJORAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE EMPLEO – CHICLAYO.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener la validez de contenido y resultados, a partir de éstos, serán utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Francisco Arnulio Jiménez Távora.

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Psicólogo

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Psicólogo Clínico - Organizacional.

El presente programa:

<input checked="" type="checkbox"/> Aplica	<input type="checkbox"/> Modificar	<input type="checkbox"/> No Aplica
--	------------------------------------	------------------------------------

LEYENDA

A	Aplica
M	Modificar
NA	No Aplica

Chiclayo, 30 de Octubre del 2019



Francisco Arnulio Jiménez Távora
PSICÓLOGO
C.P. 17856

FIRMA Y DNI

Nº Taller y Habilidades Sociales	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
TALLER 1 - Comunicación - Manejo de conflictos	Sesión N° 1. “RECONOCIENDO LOS PROBLEMAS EN MI GRUPO LABORAL”	Identifican los problemas de comunicación que se presentan en el ambiente laboral	✓			
	Sesión N° 2. “ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN”	Desarrollo de un conflicto y qué hacer ante una situación conflictiva	✓			
	Sesión N° 3. “APLICANDO LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”	Minimizar los conflictos presentados en mi entorno laboral con estrategias de comunicación	✓			
TALLER 2 - Trabajo en equipo - Participación laboral	Sesión N° 4 “JUNTOS PODEMOS LOGRAR MUCHO”	Descubrir las funciones que posee cada colaborador ante una situación presentada sobre el trabajo en equipo.	✓			
	Sesión N° 5 “QUIEN NO PARTICIPA PIERDE”	Fomentar la participación laboral de tal manera que el colaborador de involucre con sus compañeros de trabajo.	✓			
	Sesión N° 6 “APRENDERÉ QUE SOY PARTE INDISPENSABLE EN MI ORGANIZACIÓN”	Desarrollar y poner en práctica lo aprendido mediante la lluvia de ideas y la aplicación de dinámicas grupales	✓			

TALLER 3 - Relaciones interpersonales	Sesión N° 7 “YO PUEDO RELACIONARME”	Reconocer características de uno mismo	✓			
	Sesión N° 8 “ME RELACIONO ADECUADAMENTE CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO”	Informar a los colaboradores sobre el manejo de relaciones interpersonales	✓			
	Sesión N° 9 “¿POR CUÁL ESTRATEGIA VOY A EMPEZAR?”	Relacionar a cada colaborador de manera adecuada con su entorno laboral	✓			
TALLER 4 - Adaptabilidad al cambio - Integración	Sesión N° 10 “EL CAMBIO COMO OPORTUNIDAD”	Aceptar el proceso de adaptación en un nuevo ámbito laboral	✓			
	Sesión N° 11 “GESTIÓN DEL CAMBIO”	Detallar las dificultades encontradas durante su trayectoria laboral en la institución y las soluciones propuestas y aplicadas.	✓			
	Sesión N° 12 “UN MOMENTO DE INTEGRACIÓN”	Integrar a los colaboradores mediante una reunión amena y comprometerlos a corto plazo a mejoras sus acciones negativas	✓			

CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, denominado: PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES, el cual es parte de la tesis PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES PARA MEJORAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE EMPLEO – CHICLAYO.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener la validez de contenido y resultados, a partir de éstos, serán utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

CRISTINA LISSETT CAPUÑAY VINCES

FORMACIÓN ACADÉMICA:

MBA- ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - LIC. PSICOLOGÍA

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El presente programa:

Aplica

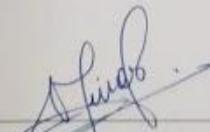
Modificar

No Aplica

LEYENDA

A	Aplica
M	Modificar
NA	No Aplica

Chiclayo, 30 de Octubre del 2019


FIRMA Y DNI
78370596

Nº Taller y Habilidades Sociales	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
TALLER 1 - Comunicación - Manejo de conflictos	Sesión Nº 1. “RECONOCIENDO LOS PROBLEMAS EN MI GRUPO LABORAL.”	Identifican los problemas de comunicación que se presentan en el ambiente laboral	X			
	Sesión Nº 2. “ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN”	Desarrollo de un conflicto y qué hacer ante una situación conflictiva	X			
	Sesión Nº 3. “APLICANDO LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”	Minimizar los conflictos presentados en mi entorno laboral con estrategias de comunicación	X			
TALLER 2 - Trabajo en equipo - Participación laboral	Sesión Nº 4 “JUNTOS PODEMOS LOGRAR MUCHO”	Descubrir las funciones que posee cada colaborador ante una situación presentada sobre el trabajo en equipo.	X			
	Sesión Nº 5 “QUIEN NO PARTICIPA PIERDE”	Fomentar la participación laboral de tal manera que el colaborador de involucre con sus compañeros de trabajo.	X			
	Sesión Nº 6 “APRENDERÉ QUE SOY PARTE INDISPENSABLE EN MI ORGANIZACIÓN”	Desarrollar y poner en práctica lo aprendido mediante la lluvia de ideas y la aplicación de dinámicas grupales	X			

TALLER 3 - Relaciones interpersonales	Sesión N° 7 “YO PUEDO RELACIONARME”	Reconocer características de uno mismo	X			
	Sesión N° 8 “ME RELACIONO ADECUADAMENTE CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO”	Informar a los colaboradores sobre el manejo de relaciones interpersonales	X			
	Sesión N° 9 “¿POR CUÁL ESTRATEGIA VOY A EMPEZAR?”	Relacionar a cada colaborador de manera adecuada con su entorno laboral	X			
TALLER 4 -Adaptabilidad al cambio - Integración	Sesión N° 10 “EL CAMBIO COMO OPORTUNIDAD”	Aceptar el proceso de adaptación en un nuevo ámbito laboral	X			
	Sesión N° 11 “GESTIÓN DEL CAMBIO”	Detallar las dificultades encontradas durante su trayectoria laboral en la institución y las soluciones propuestas y aplicadas.	X			
	Sesión N° 12 “UN MOMENTO DE INTEGRACIÓN”	Integrar a los colaboradores mediante una reunión amena y comprometerlos a corto plazo a mejoras sus acciones negativas	X			

ANEXO N° 7. Autorización del desarrollo de Proyecto de Tesis

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Chiclayo 19 de Junio del 2019

Abog. /CPC: Francisco Alberto Guzmán Enríquez

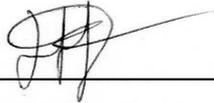
Director de la Dirección del Centro de Empleo y Capacitación Laboral

ASUNTO: Autorización de Proyecto de Tesis

Es sumamente grato dirigirme a usted, expresándole mi cordial saludo, como estudiante de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Humanidades, de la Carrera Profesional de Psicología Organizacional; identificándome como Lesly Mercedes Martos Ojeda con DNI 72517543, solicitando autorización para el desarrollo de un trabajo de investigación titulado “Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Centro de Empleo, Chiclayo”

Agradeciéndole anticipadamente las facilidades que me brindará para la realización de esta investigación. Reitero mi especial consideración.

Atentamente.



Lesly Mercedes Martos Ojeda

72517543



Programa de Habilidades Sociales para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro de Empleo

I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : Colaboradores del Centro de Empleo
- Participantes : 25 colaboradores
- Duración : 2 meses
- Sesiones : 12
- Dirección : Calle Panamericana #123. URB. Los Libertadores
- Responsable : Estudiante de Psicología Organizacional
- Ambiente : Auditorio del Centro de Empleo

II. OBJETIVOS

2.1. General

Aplicar el programa de habilidades sociales para mejorar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores del centro de empleo.

2.2. Específicos

- Identificar los problemas del grupo laboral para poseer una imagen positiva de la institución.
- Sensibilizar a los colaboradores hacia el trabajo en equipo y la participación laboral con el fin de lograr las metas y objetivos de la institución.
- Fortalecer los lazos socio – afectivos entre los colaboradores para mejorar el compromiso laboral
- Propiciar una adaptación realista y positiva ante las nuevas circunstancias institucionales mejorando la integración

III. FUNDAMENTACIÓN

El propósito de este programa de Habilidades sociales, es presentar y aplicar sesiones para mejorar el Compromiso Organizacional dentro de la Institución Pública Centro de Empleo.

Para ello cabe mencionar que Compromiso Laboral según el autor Meyer y Allen (1997), en su cuestionario menciona tres dimensiones, el cual fue aplicado a los colaboradores de la institución y como resultado obtuvieron que en la dimensión de Afectividad poseen un nivel bajo junto a la dimensión de Normatividad dando énfasis a estas dos dimensiones se ha propuesto desarrollar un programa de doce sesiones para mejorar el compromiso organizacional mediante habilidades sociales, sin dejar de lado la tercera dimensión y fortaleciendo las habilidades que engloban a la dimensión de continuidad.

Las sesiones constan con una metodología activa y participativa en donde se desarrollaran talleres orientados y relacionados a las variables de la investigación, se desarrollaran dinámicas grupales e individuales, ejercicios que contribuyan a la reflexión del personal y a poner en práctica lo aprendido de cada sesión.

Cabe mencionar que para el desarrollo del programa se ha previsto desarrollar 4 talleres los cuales constan de 3 sesiones cada uno con un aproximado de 50 minutos por sesión.

Es importante destacar que las sesiones han sido elaboradas para desarrollar las habilidades sociales de los colaboradores y por ello deben ser llevados de manera energética, dinámica y dejando una retroalimentación en los colaboradores.

Por lo tanto la ejecución y cumplimiento de objetivos de los talleres se considera oportuno la asistencia de los 25 colaboradores de la Institución Pública Centro de Empleo de la Gerencia de Trabajo.

Mediante el desarrollo del programa se pretende desarrollar los objetivos propuestos y el impacto de los talleres puesto en acción mediante un formato de evaluación que se aplicara antes de cada taller y después del mismo.

IV. TEMÁTICA A DESARROLLAR

Nº TALLER	TEMAS O DENOMINACIÓN DEL TALLER	FECHA
01	Comunicación y Manejo de conflictos	04/11/2019
02	Trabajo en equipo y Participación laboral	13/11/2019
03	Relaciones interpersonales	22/11/2019
04	Adaptabilidad al cambio e Integración	26/11/2019

V. RECURSOS

Humanos

- Practicante Pre Profesional de Psicología Organizacional del XI ciclo
- Colaboradores de la Institución pública Centro de Empleo

Materiales

- Papel bond, post it, papelotes, plumones acrílicos y simples, lapiceros, lápices, cinta, tarjetas, goma, caja, lana, tecnopor, hojas de colores.

Tecnología

- Laptop, Proyector
- Parlantes

VI. PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
			APORTE ALUMNO
Útiles de escritorio	Semestre	25	60
Refrigerios/ break	Unidades	25	100
Fotocopias/Impresión	Juegos	25	80
Movilidad Local	Mes	1	60
TOTAL			s/ 300

VII. INANCIAMIENTO

- Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.

TALLER N° 1

N°	Actividad	Objetivo	Metodología	Responsable	Documentos
1	Reconocer los problemas principales de la Institución	Identifican los problemas de comunicación que se presentan en el ambiente laboral	El taller se desarrollara de manera grupal donde participaran los colaboradores en general llevándose a cabo en tres sesiones consecutivas, será dinámico y se brindara información para mejorar y llegar al objetivo	Estudiante de Psicología	Lista de asistencia.
2	Identificar y solucionar los conflictos	Desarrollo de un conflicto y qué hacer ante una situación conflictiva			Post Test. Y Pre test del taller
3	Importancia de la comunicación, base fundamental para evitar los conflictos	Minimizar los conflictos presentados en mi entorno laboral con estrategias de comunicación			Informe de sesiones. Trípticos

TALLER N° 2

N°	Actividad	Objetivo	Metodología	Responsable	Documentos
1	Fomentar el trabajo en equipo, mediante información y desarrollo de dinámicas	Descubrir las funciones que posee cada colaborador ante una situación presentada sobre el trabajo en equipo	Se llevara a cabo tres sesiones consecutivas, las cuales serán dinámica para el manejo de información brindada, desarrollo de videos informativos y la puesta en práctica en el ámbito laboral.	Estudiante de Psicología	Lista de asistencia.
2	Identificar palabras claves mediante dinámicas para determinar la importancia de la participación laboral	Fomentar la participación laboral de tal manera que el colaborador de involucre con sus compañeros de trabajo			Ficha de evaluación por taller
3	Desarrollo de la competencia trabajo en equipo para la participación laboral en la institución	Desarrollar y poner en práctica lo aprendido mediante la lluvia de ideas y la aplicación de dinámicas grupales.			Informe de sesiones.
					Trípticos

TALLER N°3

N°	Actividad	Objetivo	Metodología	Responsable	Documentos
1	Identificar la habilidad de relacionarse con los demás y entender la relación con uno mismo	Reconocer características de uno mismo			
2	Informar sobre beneficios y riesgos que traen las relaciones interpersonales en el ámbito laboral e identificar la interacción de las personas que más a menudo trabaja en pares.	Informar a los colaboradores sobre el manejo de relaciones interpersonales	Se aplicara a cabo tres sesiones consecutivas, para el desarrollo de relacione interpersonales, se le brindara información necearía y se les explicara a detalle todo referente al tema.	Estudiante de Psicología	Lista de asistencia. Evaluación de preguntas Informe de sesiones. Trípticos
3	Aplicación de casos para el desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales	Relacionar a cada colaborador de manera adecuada con su entorno laboral			

TALLER N° 4

N°	Actividad	Objetivo	Metodología	Responsable	Documentos
1	Explicación del tema y desarrollo de dinámicas	Aceptar el proceso de adaptación en un nuevo ámbito laboral	Se aplicara a cabo tres sesiones finales, las cuales se les brindara un información y desarrollo de dinámicas, compartir e indagaran la opiniones sobre el transcurso del desarrollo del programa en general	Estudiante de Psicología	Lista de asistencia Rubrica de evaluación Informe de sesiones Trípticos
2	Desarrollo del tema a cargo de los participantes de acuerdo a sus experiencias diarias	Detallar las dificultades encontradas durante su trayectoria laboral en la institución y las soluciones propuestas y aplicadas			
3	Desarrollo de opiniones de los participantes y responsable del programa aplicado	Integrar a los colaboradores mediante una reunión amena y comprometerlos a corto plazo a mejoras sus acciones negativas.			

DESARROLLO DE LAS SESIONES

Taller N° 1

“LA COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS”

I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : Colaboradores del Centro de Empleo
- Cantidad : 25 colaboradores
- Duración : 45 minutos aproximadamente por sesión
- Sesiones : 03 sesiones a desarrollar
- Dirección : Calle Panamericana #123. URB. Los Libertadores
- Responsables : Estudiante de Psicología Organizacional
- Ambiente : Auditorio del Centro de Empleo

II. OBJETIVO DE TALLER

Identificar los problemas del grupo laboral para proyectar una imagen positiva de la institución.

III. MATERIALES:

- Impresiones ,
- Hojas bond y de colores
- Plumones
- Caja de sugerencias (cartón)
- Cartulinas, proyector multimedia
- Cinta de embalaje
- Lapicero

SESIÓN 01

“RECONOCIENDO LOS PROBLEMAS EN MI GRUPO LABORAL”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN Y APLICACIÓN DEL PRE TEST Y DE CAJA DE SUGERENCIAS	15'	Se realizará la presentación y Bienvenida a los colaboradores Se entregará y aplicara un pre Test con (preguntas sobre comunicación, que hacer durante un problema, como solucionan los problemas entre pares mediante la comunicación)	Evaluación individual	Hojas impresas	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	10'	Se realizara la dinámica del dibujo descompuesto	Evaluación en equipo	Hojas bond	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	20'	Recibirán un tríptico sobre la Exposición del tema: “La comunicación - Se detallará sobre los tipos de comunicación - Como generar una buena comunicación - La comunicación en las empresas	Explicación de información necesaria y clara	Trípticos Plumones Diapositivas	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	10'	Se realizara un dinámica sobre “Identifiquemos la problemática	Concentración	Posit de colores Caja de sugerencias	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10'	Se despide de los participantes cordialmente y se les menciona que la siguiente sesión se hará intervención de los problemas encontrados con estrategias de comunicación. Mencionar que para la próxima sesión deberán traer escrito los problemas identificados de manera más específica.	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 01:

“RECONOCIENDO LOS PROBLEMAS EN MI GRUPO LABORAL”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se realizará la presentación y Bienvenida a los colaboradores con su respectiva explicación de manera detallada en que consiste el programa y cuáles serían los beneficios como colaboradores.

Luego se hará la entrega de la ficha que los colaboradores deben llenar con saberes previos lo que ellos conocen sobre preguntas que se relacionen a la comunicación

DINÁMICA: “EL DIBUJO DESCOMPUESTO”

Descripción:

Consiste en la formación de dos grupos de la misma cantidad de integrantes, cada quien estará de tras de cada persona, al estar ya ubicados, se le entregara una hoja con una figura la cual deberán con los dedos dibujar en la espalda de su compañero de adelante y este sucesivamente hasta llegar a la primera persona y realizar en la hoja bond cual fue la figura dibujada

TEMA DE DESARROLLO:

Luego se expondrá el tema: “La comunicación” donde se utilizará diapositivas informativas y se le repartirá a cada participante un tríptico para la guía e información del tema

Se hará mención sobre los tipos de comunicación, como obtener una comunicación adecuada y mencionar como es la comunicación en las empresas. Según Fonseca Yerena, M. del S. (2005)

- Comunicación pasiva- “Son aquellas personas las cuales no expresan sus necesidades ni opiniones, que suelen estar de acuerdo en lo que el resto de personas dicen”.
- Comunicación asertiva-“Son las personas que expresan sus necesidades, sus deseos y sus opiniones, es la persona que respeta la postura de las demás personas y se deja entender en lo que manifiesta según sus opiniones”.

- Comunicación agresiva-“Es aquella persona que la mayoría de veces trata de imponer su forma de pensar, él siempre está en lo correcto e ignora las opiniones de los demás”.

Según María, B (2019) Los pasos que una organización debe tener para una buena comunicación es estar basado en la regla AIDA, el cual su significado posee:

A – de atención hay que captar la atención, pero no llamarla.

I - de interés despertar el interés y mantenerlo para que el destinatario pueda recibir el mensaje.

D - de deseo si hemos comunicado bien nuestro mensaje, la respuesta será el deseo del consumidor de adquirir el producto.

A - de acción el fin es conseguir que el consumidor compre el producto. La acción buscada es la compra.

DINÁMICA “IDENTIFIQUEMOS LA PROBLEMÁTICA”

Descripción:

El facilitador le pedirá a todos los participantes hacer grupos de 4 integrantes, uno de ellos representara y explicara lo que escribirán en cada posit los posibles problemas que ocurren en la organización de manera anónima para que estos sean introducidos en la caja de sugerencias, luego de ello el facilitador ira sacando uno por uno y dando a conocer a todo el grupo lo que uno percibe ante la problemática de la organización.

CONCLUSIONES Y CIERRE

Se despide cordialmente de los participantes, se les entrega unas frases y se les invita a la siguiente sesión, mencionando que deberán identificar los problemas de manera más específica

SESIÓN 02

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN DE SESIÓN	5’	Se dará inicio a la segunda sesión del Taller y de inmediato cada participante mencionara los problemas específicos que encontró	Breve explicación de la importancia de la sesión	-----	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA:	5’	” Dinámica “YANQUEMPO HUMANO”	Dinámica individual	-----	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	20’	Recibirán un tríptico sobre la Exposición del tema: “Estrategias que se debe tener en cuenta para fomentar una buena comunicación asertiva dentro de la organización Se proyectara un video	Exposición del tema.	Diapositivas Proyector Multimedia Hojas con impresiones	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA:	10’	Desarrollo de dinámica “ZOOLOGICO DE CAMELOS:”	Participación laboral	Caramelos	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES CIERRE	10’	Se realiza las Conclusiones sobre las técnicas a utilizar para mejorar la comunicación Se despide de los participantes cordialmente y se les invita a la próxima sesión.	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 02:

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se realiza el cordial saludo y se menciona la sesión a desarrollar se hace la presentación del tema y del tiempo que va a durar la sesión.

Cada participante mencionara el problema encontrado bajo su percepción y como él se encuentra involucrado en dicho problema.

DINÁMICA: “YANQUEMPO HUMANO”

Descripción:

Consiste en formar dos grupos, los cuales se le explicará las reglas del juego, que a la cuenta de tres cada grupo lanzara piedra, papel o tijera, antes de ello cada equipo tendrá 5 segundo para que coordine la opción que va a sacar.

TEMA DE DESARROLLO

Se hará mención y se explicara el tema mencionando estrategias que existen para fomentar una comunicación asertiva dentro de la organización. Para ello se proyectara un video con ejemplos dentro de las organizaciones con la comunicación adecuada.

Estrategias para mejorar la comunicación según Eva, R (2017):

- **Mostrar empatía:** Hay que escuchar activamente las emociones del emisor y ponerse en su lugar, comprende lo que dice y que es capaz de hacerse cargo de sus opiniones, el ser respetuoso sin interrumpirle y dejándole hablar
- **Parafrasear:** Significa expresar con las propias palabras lo que el emisor está exponiendo, es importante escuchar y comprender lo que realmente se está diciendo.
- **Utilizar palabras de refuerzo:** El uso de palabras que favorecen la retroalimentación de la comunicación seguridad y más claridad de lo explicado.
- **Resumir:** la atención y el nuevamente transmitir el mensaje de manera real sin exageraciones ni distorsiones, evitando errores y malas interpretaciones.

DINÁMICA: “ZOOLOGICO DE CAMELOS:”

Descripción:

Los participantes se sientan en círculo. En una mesa en el centro se colocan los caramelos. El dirigente susurra en el oído de cada persona el nombre de un animal diferente, pero uno de los nombres se dará a varios participantes. En el momento en que el dirigente dice en voz alta el nombre de un animal, la persona con ese nombre corre y toma un caramelo, cuando quede un caramelo, se dice el nombre del animal que tiene varios jugadores estos correrán para tratar de agarrarlo.

CONCLUSIONES Y DESPEDIDA

Se desarrolla las conclusiones y se les pedirá a los participantes antes de pasarse a retirar menciona alguna Estrategia que le ayude a fomentar una adecuada comunicación según lo aprendido.

SESIÓN 03

“APLICANDO LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN DE SESIÓN	10'	Se realiza la presentación de la sesión a desarrollar	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA:	10'	Dinámica Rompe hielo “puntos cardinales:”	Dinámica grupal	Cartulinas de colores	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	15'	Se expone el tema de minimizar conflictos y resolver problemas dentro de la organización utilizando la comunicación	Exposición del tema.	Diapositivas Proyector multimedia cartulina	Lesly Martos Ojeda
Simulación del tema desarrollado	10'	Casos prácticos en grupo Afiche informativo	Trabajo individual	Casos impresos	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES CIERRE	10'	Se aplicará el post test a los participantes Se despide de los participantes cordialmente y se les invita al próximo taller	Exposición	Hojas bond impresas	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 03

“APLICANDO LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

PRESENTACIÓN

Se realiza la presentación de la sesión a desarrollar.

DINÁMICA: “PUNTOS CARDINALES”

Descripción:

Antes de iniciar la actividad, se marcaran los puntos cardinales con cartulina de colares así:

Oriente: calor amarillo.

Occidente: color azul.

Norte: color verde.

Sur: color rojo.

Los participantes se organizan con las palmas de las manos colocadas sobre los hombros, conservando buena distancia entre el grupo de participantes, el ordenador, se ubica frente al grupo de participantes y empieza a dar la siguiente información. “El viento sopla al norte, de inmediato los participantes se desplazan al norte; quien se dirija al punto cardinal contrario a la información dada por el orientador”, permanecerá en ese punto hasta que se anuncie ir a ese punto cardinal. También se puede dar la siguiente información: “El viento está en remolino, de inmediato los participantes giran en forma de remolino o círculo tres veces”.

El orientador puede alternar su función con alguno de los participantes. La actividad termina cuando se considere que ya es suficiente, por lo general esta actividad dura ocho minutos.

TEMA DE DESARROLLO

Se explicará el tema a desarrollar tratando de Minimizar conflictos y resolver problemas dentro de la organización utilizando la comunicación Según Kesmo, F (2017).

Acepta los conflictos, de tal manera que el hablar de conflictos para así saber si se están surgiendo o no, luego de ello evitar situaciones que generen malestar, dejando claro cuáles son los canales adecuados para plantear y evitar un conflicto.

Creación de conflictos, cuando sea posible, debido a que todos los conflictos no se pueden evitar, solo de acuerdo a las personalidades de los trabajadores deberá existir un equilibrio y netamente enfocarse en el cumplimiento de objetivos.

Escucha y respeta las diferencias, respetar a cada persona, sus valores, su percepción, su expresión, recordar que no todos piensan por igual.

Establece el mínimo comportamiento aceptable, las emociones deben ser controladas al mínimo y evitar la violencia.

Busca puntos de encuentro, la clave del éxito a la hora de resolver un conflicto de raíz, es trabajar sobre puntos de encuentro entre las partes involucradas en la situación.

SIMULACIÓN DE TEMA DESARROLLADO

Descripción:

El facilitador repartirá a cada colaborador una pequeña hoja con un caso laboral frecuentemente que se ha percibido en las empresas, y cada grupo deberá salir al frente a dar su perspectiva poniendo en práctica las estrategias mencionadas anteriormente.

Luego se les brindará un afiche informativo sobre la manejo de conflictos.

CONCLUSIONES Y CIERRE

Para finalizar se aplicará el post test y se despide de los participantes cordialmente invitándoles al próximo taller.

Evaluación Taller N° 1: Pre test y Pos test

Nombre:

Edad:

Cargo:

Antigüedad:

Estudios:

Instrucciones: Leer determinadamente cada pregunta y responder según sus criterios de aprendizaje. Gracias por su cooperación.

1. ¿Qué es la comunicación?

2. ¿Qué tipo de comunicación conoces?

3. ¿Qué tipo de comunicación utilizas en la institución?

4. ¿Cómo generaría una buena comunicación?

5. ¿Qué realmente suele hacer durante un problema laboral?

6. ¿Qué recomendaría hacer durante la resolución de un problema laboral?

Criterios de Aprendizaje

Preguntas	Pre Test	Post Test
1. ¿Qué es la comunicación?	Conoce del Tema	Conoce y se desplaza en el tema
2. ¿Qué tipo de comunicación conoces?	Asertiva, Pasiva, agresiva	La mayoría tales como asertiva, pasiva, agresiva, verbal, no verbal
3. ¿Qué tipo de comunicación utilizas en la institución?	Asertiva / pasiva	Asertiva, verbal, colectiva, interna y formal
4. ¿Cómo generaría una buena comunicación?	Confianza, ser directo, ideas claras.	Eliminar prejuicios, chismes, respetar y dar opiniones, mostrar empatía, etc.
5. ¿Qué realmente suele hacer durante un problema laboral?	Quejarse, no meterse, sin importancia	Ayudar a solucionar, pensar antes de actuar, opinar, buscar estrategias.
6. ¿Qué recomendaría hacer durante la resolución de un problema laboral?	Comunicar y entender el problema	Escuchar y entender a ambas partes, descubrir el problema central, no generar disgusto, proponer las disculpas del caso

Trípticos

LA REGLA AIDA

A – de atención hay que captar la atención, pero no llamarla.



I - de interés despertar el interés y mantenerlo para que el destinatario pueda recibir el mensaje.



D - de deseo si hemos comunicado bien nuestro mensaje, la respuesta será el deseo del consumidor de adquirir el producto.



A - de acción el fin es conseguir que el consumidor compre el producto. La acción buscada es la compra.



LA COMUNICACIÓN



Alumna:

Martos Ojeda Lesly
Practicante Pre
Profesional de
Psicología

¿QUÉ ES?

La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir el mensaje.



- **Comunicación pasiva**- “Son aquellas personas las cuales no expresan sus necesidades ni opiniones, que suelen estar de acuerdo en lo que el resto de personas dicen”.



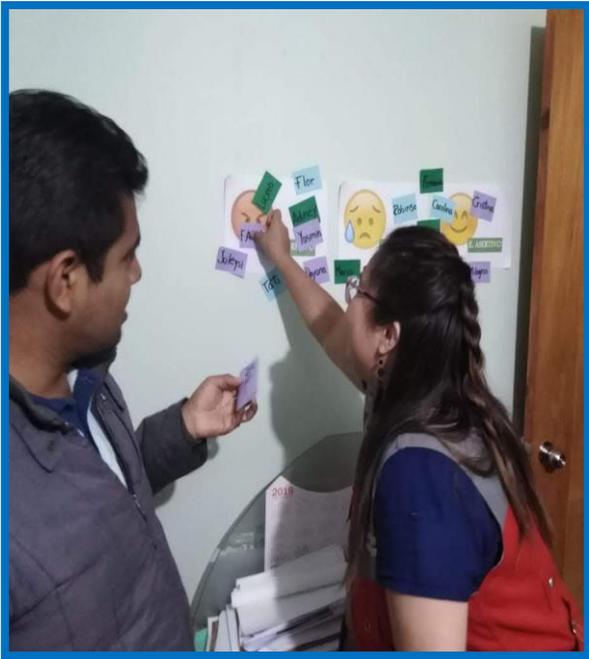
- **Comunicación asertiva**-“Son las personas que expresan sus necesidades, sus deseos y sus

opiniones, es la persona que respeta la postura de las demás personas y se deja entender en lo que manifiesta según sus opiniones”.



- **Comunicación agresiva**-“Es aquella persona que la mayoría de veces trata de imponer su forma de pensar, él siempre está en lo correcto e ignora las opiniones de los demás”.

Fotografías



Fotografía 1. Realización de Dinámica: reconociendo el problema.



Fotografía 2. Casos prácticos.



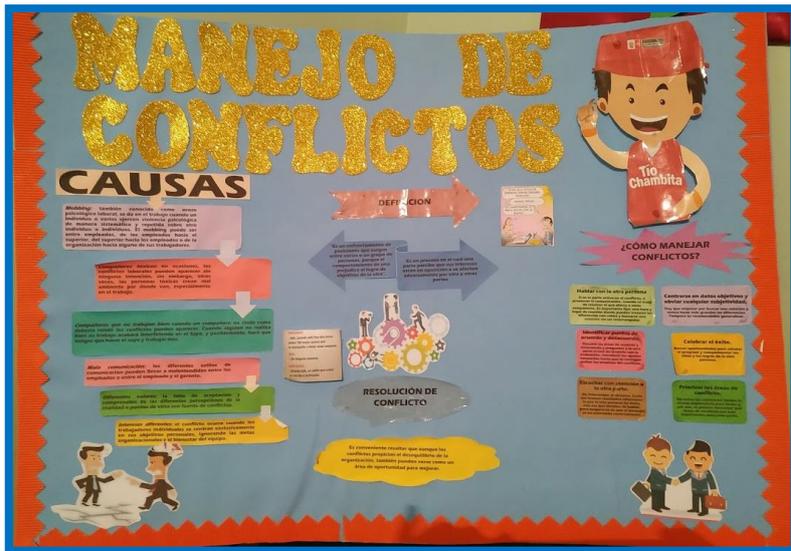
Fotografía 3. Explicación de tema: Estrategias para mejorar la comunicación.



Fotografía 4. Caja de sugerencias para identificar problemas.



Fotografía 5. Estilos de comunicación de los colaboradores.



Fotografía 6. Afiche informativo de Manejo de conflictos.

Referencias Bibliográficas

- Eva, R (2017). Estrategias y técnicas de mejora de la comunicación. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org.pdf>.
- Fonseca Yerena, M. del S. (2005) La comunicación en las relaciones humanas, Trillas
- Kesmo, F (2017). Manejar los conflictos y mejorar la comunicación interna en tu organización. Obtenido de <https://blog.kezmo.com/consejos-para-manejar-conflictos-y-mejorar-la-comunicacion>
- María, B (2019). La importancia de la comunicación en la empresa. Obtenido de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu>.

Taller N° 2

“TRABAJO EN EQUIPO Y PARTICIPACIÓN LABORAL”

I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : Colaboradores del Centro de Empleo
- Cantidad : 25 colaboradores
- Duración : 45 minutos aproximadamente por sesión
- Sesiones : 03 sesiones a desarrollar
- Dirección : Calle Panamericana #123. URB. Los Libertadores
- Responsables : Estudiante de Psicología Organizacional
- Ambiente : Auditorio del Centro de Empleo

II. OBJETIVO DE TALLER

Sensibilizar a los colaboradores hacia el trabajo en equipo y participación laboral con el fin de lograr las metas y objetivos de la institución.

III. MATERIALES

- Trípticos informáticos
- Hojas impresas
- Papelotes
- Cartulinas
- Hojas de colores
- Vendas, pelota pequeña
- Cinta Adhesiva
- Tarjeta de letras

SESIÓN 04
“JUNTOS PODEMOS LOGRAR MUCHO”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	10´	Se realizará la presentación y Bienvenida a los colaboradores al segundo taller a realizar Cada colaborador mencionara el puesto que tiene en la institución y principalmente lo que realiza comúnmente Se aplicara la ficha de autoevaluación	Evaluación individual	-----	Lesly Martos Ojeda
VIDEO	5´	Se proyectara un video relacionado al tema – El vuelo de los gansos	Introducción del Tema	Proyector multimedia	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	15´	Se explica y detalla sobre el tema de trabajo en equipo: <ul style="list-style-type: none"> - Analizan los conceptos de: Equipo de trabajo de grupo de trabajo -Cuál es la importancia es del puesto si es que este no cumple sus funciones - Equipos de trabajo funcionales - Fuerzas de tarea - Las cinco C del equipo de trabajo Se le brindara un tríptico con la información respectiva	Explicación del tema	Trípticos Plumones Mapa dinámico y creativo sobre las cinco C	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	10´	Dinámica La búsqueda del tesoro	Llegar a un solo objetivo	Apuntes	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10´	Se despide de los participantes cordialmente y se les invita a la siguiente sesión	Explicación	Proyector multimedia	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 04:
“JUNTOS PODEMOS LOGRAR MUCHO”

INICIO

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se realizará la presentación y Bienvenida a los colaboradores con su respectiva explicación de las sesiones a realizar durante el programa. Luego cada colaborador deberá presentar el puesto que tiene dentro de la empresa y su función principal.

Se aplicará un formato de autoevaluación para identificar el trabajo en equipo dentro de una organización según su experiencia laboral.

VIDEO: “EL VUELO DE LOS GANSOS”

Se proyectará un video el cual proporcione información resumida y necesaria sobre el tema de Trabajo en equipo

Yan, M. (25 de febrero de 2016). El vuelo de los gansos. De <https://www.youtube.com/watch?v=gtwtA0MmqPI>

TEMA DE DESARROLLO:

Explicación del tema de acuerdo a las 5 C según Raquel, M (2016):

- Complementariedad: Un equipo funciona cuando cada miembro domina una parcela determinada del proyecto, es decir, es especialista en un área concreta. “Todos y cada uno de estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante”
- Coordinación: Todo grupo de trabajo debe tener un líder que encabece la organización y coordine la puesta en marcha del proyecto. Entre las funciones de ese líder debe estar crear un calendario de
- Confianza: Cada persona del equipo debe confiar en el buen hacer del resto de sus compañeros. “Esta confianza le tiene que llevar a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal.

- Compromiso: “Cuando uno se compromete con el equipo a dar lo mejor de sí mismo y se integra en él, no solo se potencian los recursos, el trabajo es distinto y tiene otro efecto”

Explicar a los participantes el objetivo del tema de las 5C profundizando sobre la importancia y el papel que posee cada colaborador en su organización, de tal manera cada uno de ellos mencionara: “si yo no trabajaría en equipo que afectaría dentro de mi organización”

DINÁMICA “LA BÚSQUEDA DEL TESORO”

Descripción:

Se divide al grupo en equipos de 2 personas o más. Elabora una lista de tareas ridículas para que cada equipo las haga en grupo. Entre las tareas puedes incluir sacarse una autofoto con un extraño, sacar una foto a un edificio u objeto que se encuentre fuera de la oficina, etc. Entrega la lista a cada equipo, junto con un plazo máximo en el que deben completar todas las tareas. Gana quien complete la mayoría de las tareas en el menor tiempo. (Si quieres, puedes crear tu propio sistema de puntuación según la dificultad de las tareas).

CONCLUSIONES Y CIERRE

Para finalizar se realizará un feed Back para determinar la opinión de los colaboradores según lo plasmado.

Se despide a los participantes y se les invita a la próxima sesión.

SESIÓN 05
“QUIEN NO PARTICIPA PIERDE”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5´	Los participantes recibirán la sesión sobre participación laboral el cual necesitara de mucha concentración y de colaboración para el desarrollo de dinámicas	Evaluación individual	-----	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	10´	Se desarrollara la dinámica: “Quien primero”	Participación grupal	Cartulina Cinta adhesiva Vendas Pelota pequeña	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	20´	Se expondrá el tema de participación laboral y algunos conceptos que se incluyen en ello. Se reparte un pupiletras resumido sobre lo más resaltante de la exposición	Trabajo en equipo	Trípticos Lápices Crucigrama Hoja con conceptos	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	20´	Dinámica: “Todos participemos ”	Concentración rapidez	Tarjetas de letras	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10´	Se despedirá a los participantes y el equipo ganador será recompensado con algún presente	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 05

“QUIEN NO PARTICIPA PIERDE”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se realizará la presentación de la sesión y se les pedirá a los colaboradores mucha colaboración.

Dinámica: “Quien primero”

Descripción:

Se forman dos grupos con la misma cantidad de integrantes, cada grupo deberá escoger a un representante, aquel se le vendará los ojos y por medio de guía y direcciones deberá llegar al lugar en el cual estará colocado un círculo con alternativas de meta.

TEMA DE DESARROLLO:

Explicación del tema de acuerdo a la participación laboral, Según Báez, M (2011):

Participación en la empresa:

- “Decidan lo que les parezca pero yo, de ustedes, no lo haría”
- “Necesitamos una empresa innovadora y practicar la tolerancia cero con los errores”
- “Promoveremos incrementos de productividad incentivando los mejores y potenciando el trabajo en equipo”

Canales de la participación:

- Participación directa
- Participación a través de representantes

Clave para desarrollar la participación:

- Las decisiones importantes y los significados compartidos
- La caracterización de las condiciones laborales y del puesto de trabajo propio
- La propiedad de la empresa y los resultados
- El proceso de innovación

Al finalizar la explicación del tema a cada colaborador se le repartirá una tarjeta el cual contendrá un pupiletra con palabras claves y resumidas sobre el tema explicado.

DINÁMICA: “TODOS PARTICIPEMOS”

Se formaran tres grupos a los cuales se les brindara una hoja de conceptos, y los participantes deberán adivinar la palabra clave que abarca el concepto dado y de tal manera ir llenando el crucigrama proyectado, el grupo que termina primero será recompensado

CONCLUSIONES Y CIERRE

Se despide a los colaboradores invitándoles al próximo taller y se le brinda su incentivo al equipo ganador.

SESIÓN 6

“APRENDERÉ QUE SOY PARTE INDISPENSABLE EN MI ORGANIZACIÓN”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5'	Se da la bienvenida a los participantes los cuales recibirán la sesión sobre la conclusión de participación laboral y el trabajo en equipo	Evaluación individual	-----	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	10'	Se desarrollará la dinámica: “malabarismo con pelota”	Coordinación y rapidez	Pelota pequeña	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO Y DINÁMICA	20'	Se realizará el tema de manera dinámica donde los colaboradores responderán a preguntas según lo aprendido en las últimas dos sesiones El trabajo en equipo es una competencia fundamental	Trabajo individual y participativo	Proyector multimedia diapositivas	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	20'	Los participantes de manera grupal realizaran la dinámica de “escribe con plumón y cuerda”	Concentración estrategias	Cuerda Plumón Hoja bond	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10'	Reflexión de colaboradores Los participantes se aplicara un autoevaluación y al finalizar se les invitara a la próxima sesión	Explicación	Hojas impresas	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 06:

“APRENDERÉ QUE SOY PARTE INDISPENSABLE EN MI ORGANIZACIÓN”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los integrantes del taller y se les explica que la sesión consiste en la retroalimentación de las sesiones ya trabajadas.

DINÁMICA DE ROMPER HIELO: “MALABARISMO CON PELOTA”

Descripción:

Todos se ponen de pie y forman un círculo pequeño. (Si el grupo es muy grande, será necesario dividirlo en dos círculos.) El facilitador empieza por tirar la pelota a alguien en el círculo, diciendo el nombre de esa persona al tirar la pelota, la persona que recibe la pelota deberá recepcionar y decir una estrategia importante para poder participar como colaborador en su organización, y de cierta manera todos se pasaran la pelota sin dejar caer.

TEMA DE DESARROLLO:

El tema a desarrollar será una retroalimentación de lo ya aprendido, de cierta manera para que sea aplicado en el ámbito laboral, y se mencionara una de las competencias que se debe desarrollar en la organización – el trabajo en equipo

Echeverría, E, (2008). “La competencia de trabajo en equipo, no basta con tener los conocimientos de equipo, sino que tiene muchas más implicaciones. Cómo toda competencia, requiere de una transferencia, y es de vital importancia poder movilizar el conjunto de conocimientos”

Echeverría, E, (2009) “No es sólo saber que para trabajar en equipo tienes que hablar con los compañeros, cooperar, sino que se tiene que saber hacer, saber estar y saber ser.”

DINÁMICA: “ESCRIBE CON PLUMÓN Y CUERDA”

Descripción:

La dinámica consiste en formar grupo de 4 integrantes, cada grupo deberá escribir la palabra Equipo, con un plumón sujetado con cuatro cuerdas, de esta manera los integrantes verán la forma de cómo escribir sin coger el plumón con la mano.

CONCLUSIONES Y CIERRE

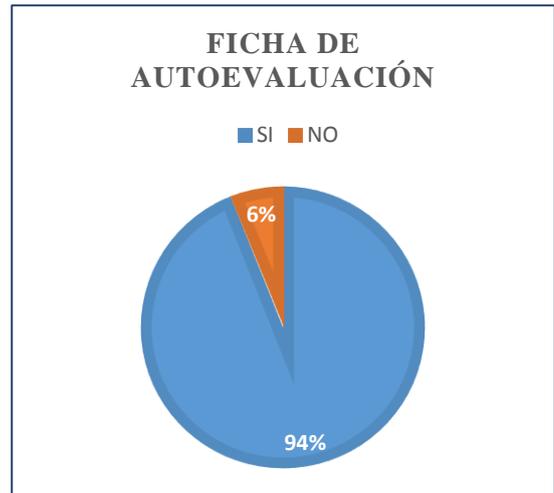
Cada integrante al terminar dará una reflexión sobre el taller elaborado y se le aplicara a cada integrante una lista de evaluación para medir el desarrollo de las sesiones ya desarrollada, con el fin de saber si el taller brindado mejoro la autoevaluación a diferencia basándose en la primera sesión del taller

Evaluación Taller N° 2: Ficha de Autoevaluación

FICHA DE AUTOEVALUACIÓN			
INSTRUCCIONES: Leer detenidamente y responder las preguntas según su experiencia laboral.			
N°	PREGUNTAS	SI (1)	NO(2)
1	¿Ha trabajado en grupo con sus compañeros de la institución?		
2	¿Ha trabajado en equipo con sus compañeros de la institución?		
3	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?		
4	¿Cuándo tienen dudas las resuelven consultando unos a otros?		
5	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		
6	¿Aportas ideas innovadoras en tu institución?		
7	¿Normalmente te gusta participar en reuniones eventuales?		
8	¿Tomas en cuenta tu asistencia a eventos importantes de la institución?		
9	¿Demuestras tu interés por que todo salga bien en tu entorno laboral?		
10	¿Tus opiniones son de suma importancia para la toma de decisiones?		

Resultados:

Evaluados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1



Interpretación:

El desarrollo del Taller N° 2, conformado por 3 sesiones se obtuvo como resultado en la Ficha de Autoevaluación el 94% de colaboradores respondieron con “SI”, el cual significa que dicho taller ayudo de manera significativa a mejorar el compromiso organizacional en la institución.

Trípticos

Bases del trabajo en equipo



¿Qué facilita el trabajo en equipo?

- Tener clara la misión, visión, propósitos, objetivos, y metas comunes.
- Conocer la etapa de desarrollo del equipo.
- Organización interna.
- Experiencia.



¿Qué facilita el trabajo en equipo?

- Buen liderazgo.
- Tiempo disponible.
- Coherencia.
- Buen clima interno.
- Participación.



TRABAJO EN EQUIPO



Alumna:

Martos Ojeda Lesly
Practicante Pre
Profesional de
Psicología

¿QUÉ ES?

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo "coordinado" en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta".



Las C según Raquel, M (2016):

- Complementariedad:

Un equipo funciona cuando cada miembro domina una parcela determinada del proyecto, es decir, es especialista en un área concreta. "Todos y cada uno de estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante"



- Coordinación:

Todo grupo de trabajo debe tener un líder que encabece la organización y coordine la puesta en marcha del proyecto. Entre las funciones de ese líder debe estar crear un calendario de

- Confianza:

Cada persona del equipo debe confiar en el buen hacer del resto de sus compañeros. "Esta confianza le tiene que llevar a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal."



- Compromiso:

"Cuando uno se compromete con el equipo a dar lo mejor de sí mismo y se integra en él, no solo se potencian los recursos, el trabajo es distinto y tiene otro efecto"

Fotografías



Fotografía 7. Explicación del tema sobre Trabajo en equipo



Fotografía 8. Explicación del Tema sobre Trabajo en equipo por oficinas



Fotografía 9. Colaboradores del centro de Empleo que asistieron a la sesión N° 4

Referencias Bibliográficas

- Báez, M (2011). La participación de los trabajadores en la empresa. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf>.
- Echeverría, E. (2008) Orientación profesional. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- Echeverría, E. (2009) Orientación profesional. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- Raquel, M (2016). Las 5c en el trabajo de equipo. Obtenido de:
<https://www.miarevista.es/consumo /articulo/las-5-c-del-trabajo-en-equipo>.

Taller N° 3

“RELACIONES INTERPERSONALES”

I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : Colaboradores del Centro de Empleo
- Cantidad : 25 colaboradores
- Duración : 45 minutos aproximadamente por sesión
- Sesiones : 03 sesiones a desarrollar
- Dirección : Calle Panamericana #123. URB. Los Libertadores
- Responsables : Estudiante de Psicología Organizacional
- Ambiente : Auditorio del Centro de Empleo

II. OBJETIVO DE TALLER

Fortalecer los lazos socio – afectivos entre los colaboradores para mejorar el compromiso laboral

II. MATERIALES

- Trípticos informáticos
- Hojas impresas
- Papelotes
- Cartulinas
- Hojas de colores
- Vendas, pelota pequeña
- Cinta Adhesiva
- Tarjeta de letras
- Tijera

SESIÓN 07

“YO PUEDO RELACIONARME”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	10'	Se da la bienvenida a los participantes presentes y se menciona la habilidad social a trabajar y se explica el objetivo del Taller. Se aplicara una Evaluación con 10 preguntas sobre como manejan sus relaciones interpersonales	Evaluación Individual	Hojas de evaluación	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	20'	¿Cómo soy yo relacionándome?	Autoevaluación	Hojas bond y lapiceros	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	20	Explicación sobre el tema de relaciones interpersonales y desde donde abarca, cabe detallar que para relacionarse con los demás es fundamental, entender cuál es la relación con uno mismo. <ul style="list-style-type: none"> - La relación con uno mismo y sus características - Habilidad de conocernos a nosotros mismos - El autoconocimiento como ayuda para relacionarnos con los demás 	Explicación del Tema	Rotulo Imágenes Hojas de colores	Lesly Martos Ojeda
TAREA	5	Elaboración de una lista con características las cuales permiten conocerte más a profundidad.	Reconocimiento de características	Formato de Lista de características	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10'	Se les invita a los participantes para la próxima sesión la cual será de mucha importancia para tratar el tema sobre las relaciones con mis compañeros de trabajo.	Agradecimiento	----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 07:

“YO PUEDO RELACIONARME”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los integrantes del taller y se les explica que la sesión consiste en el desarrollo de la habilidad de relaciones interpersonales. Luego de ello se le aplicara una evaluación con preguntas sobre el manejo de sus relaciones interpersonales.

DINÁMICA: “COMO SOY YO RELACIONÁNDOME”

Descripción:

La dinámica consiste en primeramente conocernos a uno mismo, cada colaborador tendrá a cargo una hoja con un formato sobre el reconocimiento como persona ante las relaciones humanas. Cada uno de ellos llenaran aspectos negativos y/o positivos sobre cómo es la relación con los compañeros de trabajo. Todos deberán escribir aquellas características y se les dará 10 segundos para que las puedan mencionar.

TEMA DE DESARROLLO:

Cada quien establece relaciones diariamente, con las personas de su entorno, su familia, amistades, miembros de cada institución y de cierta manera se intercambian emociones, sentimientos, a todo ello se le conoce como las relaciones interpersonales, basándose en la comunicación la cual sirve para pensar y expresar toda aquella inquietud.

Si bien es cierto la relación empieza por uno mismo el llegarse a conocer sin ningún límite de poder evitar o tener la dificultad de relacionarse con las demás personas de tu entorno, siendo esta la habilidad que permite conocer parte de nuestra personalidad, y ver cómo somos realmente y de cierta manera aplicar estos comportamientos en nuestras experiencias presentadas.

Suarez, M. (2013). “El autoconocimiento abarco todo aquello que se relaciona con la autoconciencia de sí mismo, si somos reales en cuanto a las relaciones con los demás”, una cosa es colocarlo en práctica y la otra simplemente decir que no te socializas con los demás, para ello el autoconocimiento implica valorar nuestras capacidades, y sobre todo saber utilizarlas para el beneficios tanto de nuestra persona como de los demás.

El objetivo del desarrollo de este tema es primeramente reconocer si el colaborador posee una relación con sí mismo y luego con sus compañeros de trabajo, de tal forma que ayudara para los ejercicios de la siguiente sesión. Si fuera lo contrario aquel participante realizara cambios y tratara de generar nuevos comportamientos para el desarrollo de habilidades como el de relaciones interpersonales.

TAREA:

Se les dejara a los participantes una tarea para la próxima sesión, sobre las características de cada empleado, detallando sus capacidades, sus estados de ánimo, sus emociones, de acuerdo al formato que se les brindara.

CONCLUSIONES Y CIERRE

Los participantes serán invitados para el desarrollo de la siguiente sesión haciéndoles hincapié de la tarea a desarrollar trayendo el formato proporcionado.

SESIÓN 08:

“ME RELACIONO ADECUADAMENTE CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	10´	Se da la bienvenida a los participantes presentes, y se les menciona que deberán explicar la tarea dejada la sesión anterior	Evaluación Individual	Hojas de evaluación	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	25´	Explicación sobre el tema de relaciones interpersonales desde el ámbito laboral. <ul style="list-style-type: none"> - Beneficios de las relaciones interpersonales - Riesgos que mayormente se pueden encontrar 	Explicación del Tema	Papelotes y cartulinas plumones	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	5´	“¿a quién conozco más?”	Trabajo en pares	-----	Lesly Martos Ojeda
CIERRE	10´	Se despide a los participantes y se le agradece por su tiempo y participación e invitándoles a la próxima sesión a desarrollar	Explicación	----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 08:

“ME RELACIONO ADECUADAMENTE CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los participantes y se les menciona que antes de empezar con el tema de la sesión ellos deberán mencionar la tarea que se les dejó anteriormente.

TEMA DE DESARROLLO:

El tener buenas relaciones interpersonales implica que cada persona no debe depender de otra ni tampoco de alguna cosa en específica, simplemente el responder de manera asertiva haciendo lo correcto, dando sin esperar nada a cambio, hacer el bien sin fijarse de los que no lo hacen, es muy importante establecer relaciones con numerosas personas y generar contactos en nuestra vida cotidiana o profesional.

Para ello existen algunos beneficios sobre las relaciones interpersonales que la revista Ciudadanos, M. (2019) menciona:

- “La reciprocidad, la cual es así como deseamos dar también deseamos recibir algo a cambio, el saber escuchar y que escuchen nuestras cosas, el poder comprender a nuestro compañero y de cierta manera él nos comprenda”.
- “Las cualidades y defectos, cada persona es diferente de la otra, cada quien posee sus cualidades positivas que agradan a los demás como también poseen defectos que molestan e incomodan a ciertas personas”, sin embargo cada persona es libre de demostrar tal cual es.
- “Las oportunidades de conocer a personas de nuestro alrededor, de cierta manera acercarnos a las personas y aprender de lo que brindan sus conocimientos y según sus experiencias es bueno relacionarse para emprender y desarrollarse como profesional y como persona”.

Por otro lado los Riesgos que se detectan cuando una persona se relaciona con los demás es:

- “El riesgo a ser lastimados, de tal forma que si la persona es sincera y trata de ayudar a las demás personas”, pero en la situación se pronuncian imprevistos y quedan mal ante esa situación, esta persona podría ser lastimada por la otra persona al obtener el resultado.

Cada persona maneja sus emociones y trata de entender a la otra persona para evitar ciertos disgusto, pero siempre de una manera clara y real.

- “El ser rechazados, el conocer personas que no necesitan de nuestra ayuda, que realmente por más que uno quiere relacionarse con este tipo de personas, ellos evitan contacto”.
- “El ser violentados, es un extremo que una persona puede llegar a realizar tanto verbal como físicamente, el no controlar los impulsos y emociones”.

El objetivo del desarrollo de este tema es que el colaborador tenga en claro lo que intervienen en las relaciones interpersonales y el tipo de persona que puede llegar a encontrar por ser como es, bien en la forma de relacionarse de manera asertiva o como también el limitarse a ciertas cosas de relación.

DINÁMICA: “¿A QUIÉN CONOZCO MÁS?”

Descripción:

Cada participante estará situado en el auditorio, y lo que deben realizar es emparejarse con la persona que más a menudo trabaja e interactúan en su institución de labor. Luego de ello cada quien mencionara por qué se juntó y se relacionó con esa persona, también se hará mención a que paso con los demás compañeros mencionando el motivo de la falta de relación, así sucesivamente hasta que cada colaborar tenga en claro que perspectiva tuvo su compañero ante la relación de trabajadores.

CIERRE

Se despiden a los participantes y se les invita a la siguiente sesión.

SESIÓN 09:
“¿POR CUÁL ESTRATEGIA VOY A EMPEZAR?”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5'	Se realiza la presentación de la sesión y se menciona de manera breve lo que se va a desarrollar	Explicación e indicaciones	-----	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	25'	Explicación sobre el tema de las estrategias para desarrollar y mejorar las relaciones interpersonales <ul style="list-style-type: none"> - Comprender al otro - Prestar atención - Mantener el compromiso - Aclarar las expectativas - Ser íntegros - Ofrece tu ayuda incondicional - Las disculpas sinceras 	Explicación del Tema	Diapositivas Proyector pc	Lesly Martos Ojeda
APLICACIÓN DE CASOS	15'	Poner en prueba todo lo aprendido en el taller de relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	Hojas bond Tijeras	Lesly Martos Ojeda
CIERRE	10'	Se aplica la evaluación a los participantes sobre relaciones interpersonales. Se despide a los participantes y se le agradece por su tiempo y participación e invitándoles a la próxima sesión a desarrollar	Explicación	----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 09:

“¿POR CUÁL ESTRATEGIA VOY A EMPEZAR?”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los colaboradores asistentes y se les explica que hoy realizarán la aplicación de algunos casos prácticos

TEMA DE DESARROLLO:

La Republica. (2017). Básicamente el tema a desarrollar consiste en explicar las claves para fomentar una buena relación interpersonal, se hará mención de las más importantes para luego ponerlos en práctica.

- Comprender a tu compañero, pretende decir si uno no comprende a la otra persona, lo que sucederá es que no encajarán en las relaciones con tus compañeros, deberán jugar y aprender a ser empáticos.
- El prestar la atención a las mismas cosas es por ejemplo todo aquello desvalorado por la institución, el poder saber por qué situación difícil está pasando tu compañero de trabajo, contar anécdotas que generan un impacto de relación en algunos casos.
- Mantener el compromiso, si alguna persona muestra en ti toda la confianza siempre es bueno guardar aquellas cosas que no deberían salir a flote.
- El aclarar las expectativas, pretende ser directos con las personas, es ahí donde demuestras ser una persona leal y correcta.
- Disculparse de una manera sincera, sin prejuicios o el qué dirán los demás por pedir unas disculpas del caso por situaciones incómodas.
- Ofrecer ayuda incondicional, para aquellas personas que lo necesitan siempre y cuando cada persona no se atenga si su compañera le ayudara de manera incondicional.

El objetivo del desarrollo de este tema es que el colaborador ponga en práctica las clases para mejorar las relaciones interpersonales que a continuación se desarrollara mediante casos.

APLICACIÓN DE CASOS

Se brindara a cada participante un caso para que lo desarrolle mediante las claves mencionadas anteriormente, se hará una simulación de un situación específica la cual ayude a intervenir el desarrollo de relaciones con sus compañeros de trabajo.

CIERRE

Se aplica la evaluación a los participantes sobre relaciones interpersonales y Se despide agradeciéndole por su tiempo y participación e invitándoles a la próxima sesión a desarrollar

Evaluación Taller N° 3: Ficha de Evaluación

FICHA DE EVALUACIÓN			
INSTRUCCIONES: Leer detenidamente y responder las preguntas según su criterio.			
N°	PREGUNTAS	SI (1)	NO (2)
1	¿Tiene una relación significativa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes?		
2	¿Comprende las conductas de sus compañeros de trabajos?		
3	¿Controla sus impulsos?		
4	¿Es tolerante con sí mismo y con los demás?		
5	¿Experimenta respeto y empatía con los compañeros de trabajo?		
6	¿Genera la habilidad para socializarse con los demás?		
7	¿Escucha a los demás y entiende sus problemas?		
8	¿Crea un ambiente armonioso, generando relaciones satisfactorias?		
9	¿Se niega a aceptar las opiniones de los demás?		
10	¿Se aparta o rechaza el trato con los demás por cualquier causa?		

Resultados:

Evaluados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



Interpretación:

El desarrollo del Taller N° 3, conformado por 3 sesiones se obtuvo como resultado en la Ficha de Evaluación el 96% de colaboradores respondieron con “SI”, el cual significa que dicho taller ayudo de manera significativa a mejorar el compromiso organizacional en la institución.

Tarea:

TAREA: Llenar los enunciados según la percepción como colaborador	
CARACTERÍSTICAS	
CAPACIDADES	
ESTADO DE ÁNIMO	
EMOCIONES	

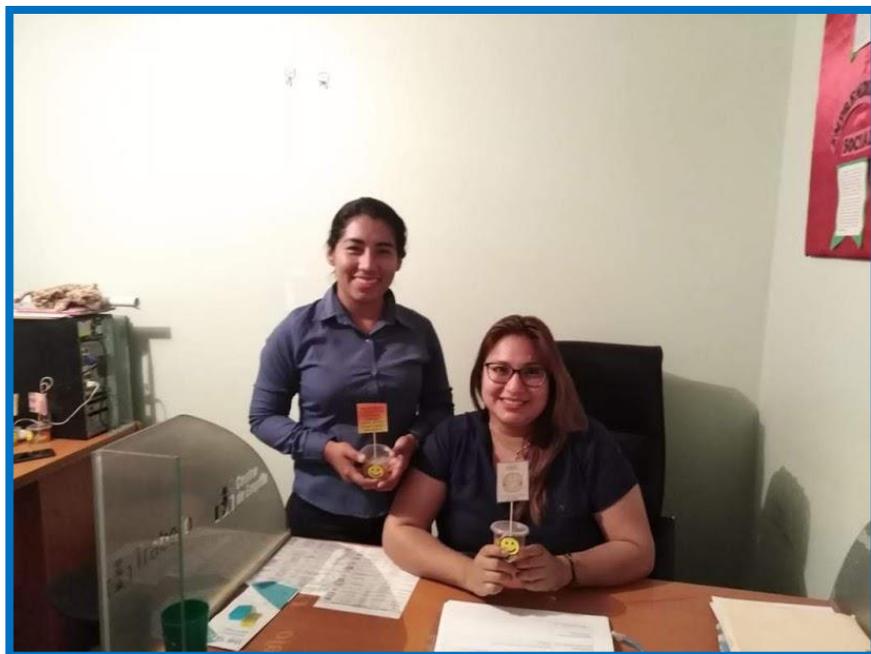
Fotografías:



Fotografía 10. Colaborador reconociendo sus habilidades y competencias



Fotografía 11. Colaborador reconociendo sus habilidades y competencias



Fotografía 12. Entrega de incentivos por asistir al taller elaborado



Fotografía 13. Colaboradores asistentes a la Sesión N° 9”



Fotografía 14. Explicación del tema Sesión N° 9: “Por cual estrategia voy a empezar”

Referencias Bibliográficas

- Ciudadanos, M. (2019). Beneficios de la relaciones interpersonales sana. Obtenido de:
<https://ciudadanospormexico.org/beneficios-de-la-relaciones-interpersonales-sanas/>
- La Republica. (2017). La esencia de las buenas Relaciones Interpersonales. Obtenido de:
<http://buscarempleo.republica.com>
- Suarez, M. (2013). El autoconocimiento una herramienta para la calidad. Obtenido de:
<https://reunir.net/bitstream/13.pdf>

Taller 4

“ADAPTABILIDAD AL CAMBIO E INTEGRACIÓN”

I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : Colaboradores del Centro de Empleo
- Cantidad : 25 colaboradores
- Duración : 45 minutos aproximadamente por sesión
- Sesiones : 03 sesiones a desarrollar
- Dirección : Calle Panamericana #123. URB. Los Libertadores
- Responsables : Estudiante de Psicología Organizacional
- Ambiente : Auditorio del Centro de Empleo

II. OBJETIVO DE TALLER

Propiciar una adaptación realista y positiva ante las nuevas circunstancias institucionales mejorando la integración

III. MATERIALES:

- Pelota de trapo
- Proyector multimedia
- Papelotes
- Hojas de colores
- Cinta
- Plumones
- Letras recortadas
- Alimentos

SESIÓN 10:
“EL CAMBIO COMO OPORTUNIDAD”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5´	Se realiza la presentación de la sesión mencionando el tema a desarrollar	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	25´	Explicación sobre el tema adaptabilidad al cambio <ul style="list-style-type: none"> - Conceptos – ¿qué es adaptarse? - La flexibilidad para adaptarse - Aceptación de nuevas pautas - Proceso de adaptación al cambio en el ámbito psicológico 	Explicación del Tema	Diapositivas Proyector pc	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	15´	“La Bomba”	Agilidad y rapidez	Pelota de trapo	Lesly Martos Ojeda
VIDEO	8´	Un futuro al trabajo, como adaptarse	Concentración	Proyector multimedia	Lesly Martos Ojeda
CIERRE	2´	Se despide a los participantes y se les invita a la próxima sesión	Explicación	----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 10: **“EL CAMBIO COMO OPORTUNIDAD”**

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los colaboradores asistentes y se les explica el desarrollo del último taller del programa.

TEMA DE DESARROLLO:

¿Qué es adaptarse?

Zafrilla, S. (1997). “Tener la capacidad para adecuarse a los cambios con facilidad, actuando según la necesidad de cada situación, momento; sin conllevar a los conflictos.

La estrategia está vinculada las pautas de comportamiento que una persona o un grupo de personas gestiona y pone en práctica para superar y resolver los problemas o cambios presentables, de tal modo que surgirán situaciones nuevas para los buenos resultados.

Adaptación implica que cada persona se acomoda de manera rápida en un contexto organizacional, conllevando a la capacidad de integrarse con su entorno laboral, a ingresar a nuevas culturas, y trazándose objetivos para el buen trabajo unido.

La flexibilidad para adaptarse a los cambios está ligada sin duda a las aptitudes para el aprendizaje. No hay posibilidad de aprender si no somos flexibles y estamos dispuestos a cambiar hasta nuestros paradigmas más arraigados.

Esta capacidad atraviesa a toda estructura empresarial, desde las posiciones gerenciales hasta las más operativas. Los métodos cambian, las herramientas cambian, las estrategias cambian.

Los individuos que tienen una adecuada adaptabilidad no le tienen temor a los cambios repentinos, porque de tal situación reconocen que por medio de un cambio existe una nueva oportunidad.

Para la psicología el proceso de adaptación es permitir el estado de malestar psicofísico provocado por algún cambio ante circunstancias d una persona, sin embargo una característica del proceso como el de los efectos inmediatos jugándose con el tiempo, para

ello el proceso de adaptabilidad a los cambios debe cumplir con dos requisitos para que este sea eficaz.

La capacidad de aceptación, es aceptar que el acontecimiento ya se produjo y será modificado sin reparación alguna. No puede darse la adaptación si mantenemos constantemente en nuestra consciencia el recuerdo del pasado y dejamos que éste influya en nuestra cotidianidad. Además, el aceptar la situación conlleva también de forma implícita otras aceptaciones añadidas como el aceptar que toda situación puede cambiar, ya sea para bien o para mal, lo que hace que la vida tenga necesariamente momentos y situaciones agradables y otras desagradables y de sufrimiento que se intercambian de forma alternativa.

Por otro lado el aceptar que no podemos controlar gran parte de los sucesos que pueden afectarnos negativamente, bien de origen personal (enfermedades, discapacidades físicas o intelectuales) o bien provenientes de nuestro entorno (accidentes, desastres naturales, conflictos interpersonales, etc.) y la mayoría de las veces nos limitamos a elegir entre las posibilidades que éste nos ofrece.

El objetivo del desarrollo del tema es informar sobre las estrategias de adaptación al cambio, lo que cada colaborador debería tener en cuenta ante una situación de resistencia.

DINÁMICA: “LA BOMBA”

Descripción:

Todo el grupo se sentara en el suelo y realizara un círculo y jugador en el centro. La persona del centro empezara a contar del número uno al diez en tono alto y claro. De inmediatamente, los participantes del círculo se irán pasando la pelota de trapo, cuando esta llegue al número diez, se mencionara la palabra “bomba” y el jugar que tena en el momento la pelota de trapo mencionara cual fue la situación o característica que le afecto adaptarse cuando recién ingreso la institución.

PROYECCIÓN DE VIDEO:

“Futuro al trabajo, como adaptarse”

Sap, L (23 de Marzo de 2015). El Futuro del Trabajo: cómo adaptarse al cambio. De:

https://www.youtube.com/watch?v=HpO-_SrK5Q0

CIERRE

Se despide agradeciéndole por su tiempo y participación e invitándoles a la próxima sesión a desarrollar.

SESIÓN 11:
“GESTIÓN DEL CAMBIO”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5'	Se realiza la presentación de la sesión mencionando el tema a desarrollar	Explicación	-----	Lesly Martos Ojeda
TEMA DESARROLLO	25	<p>Cada grupo por áreas, realzaran una breve explicación sobre el tema relacionándolo a vida cotidiana en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que dificultades se encontraron durante el cumplimiento de objetivos - Cuáles fueron las soluciones - Alguien de los integrantes se resistió al cambio en su momento. 	Trabajo en equipo	<p>Papelotes</p> <p>Hojas de colores</p> <p>Cinta</p> <p>plumones</p>	Lesly Martos Ojeda
RETROALIMENTACIÓN	20	Se les brindara información sobre la gestión del tiempo y se les repartirá un tríptico	Explicación	Hojas de colores	Lesly Martos Ojeda
CIERRE	5'	<p>Se les aplicara a los participantes la rúbrica de evaluación sobre los comportamientos y aprendizaje del taller.</p> <p>Se despide a los participantes y se les invita a la próxima sesión</p>	Explicación	----	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 11: “GESTIÓN DEL CAMBIO”

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los colaboradores asistentes y se les explica el desarrollo del tema

TEMA DE DESARROLLO:

Los integrantes de la institución se agruparan por áreas y de tal manera a cada grupo se le brindara materiales para que ejecuten una breve explicación relacionado al tema de gestión de tiempo, se les indicara que en cada trabajo deberán mencionar Que dificultades se encontraron durante el cumplimiento de objetivos, Cuáles fueron las soluciones y quien o quienes de los integrantes se resistió al cambio en su momento.

RETROALIMENTACIÓN

Se le brindara un explicación sobre el tema de gestión del tiempo, retroalimentando según las experiencias mencionadas de cada grupo.

CIERRE

Se realiza la aplicación de la rúbrica de evaluación

Se despide agradeciéndole por su tiempo y participación e invitándoles a la próxima sesión a desarrollar.

SESIÓN 12:
“UN MOMENTO DE INTEGRACIÓN”

FASES	T	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIA	MATERIALES	RESPONSABLE
PRESENTACIÓN	5'	Se da la bienvenida a los participantes y se hace mención todo aquel trayecto del programa elaborado	Explicación	Cartulina Cinta adhesiva Vendas Pelota pequeña	Lesly Martos Ojeda
OPINIÓN	15	Los colaboradores opinaran sobre el programa en su totalidad y también indicaran los aspectos a mejorar	Participación del personal	-----	Los colaboradores de la institución
OPINIÓN DE ESTUDIANTE	15'	Se mencionara las dificultades, el manejo de grupo y toda la participación que hubo en todo el programa.	Explicación y reflexión	-----	Lesly Martos Ojeda
DINÁMICA	20	Como grupo yo me Comprometo.	Comprometer al colaborador	cartulina y letras recortadas	Lesly Martos Ojeda
CONCLUSIONES Y CIERRE	10'	Se le aplicara el pos test a cada colaborador sobre compromiso organizacional Se le brindara un compartir para lograr una integración en el grupo laboral. Se agradece por el tiempo brindado durante las 12 sesiones y se despide a los trabajadores	Reflexión	Cuestionario de Compromiso Organizacional	Lesly Martos Ojeda

SESIÓN 12: **“UN MOMENTO DE INTEGRACIÓN”**

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Se les da la bienvenida a los colaboradores asistentes enfocándose del programa ya desarrollado.

OPINIÓN:

Los integrantes de la institución realizarán una crítica constructiva sobre el desarrollo del programa en su totalidad, mencionarán los aspectos a mejorar y como se sintieron ante el desarrollo de las 12 sesiones elaboradas.

La practicante encargada del desarrollo del programa también mencionará como le fue en el trayecto del desarrollo de programa de habilidades sociales, el cómo manejo los grupos y la participación laboral para que de esta manera ellos puedan tomar conciencia de las acciones negativas que realizan y mejorarlos mediante estrategias y nuevos comportamientos.

DINÁMICA: COMO GRUPO YO ME COMPROMETO

Cada colaborador al finalizar resaltará solo una característica negativa de su persona y mediante el cartel ya elaborado, mencionará la secuencia de la frase comprometiéndose a algo real y a corto plazo.

CIERRE

Se realiza la aplicación del Pos test con el cuestionario de compromiso organizacional, luego de ello se brindará un pequeño compartir para el logro de la integración en la institución.

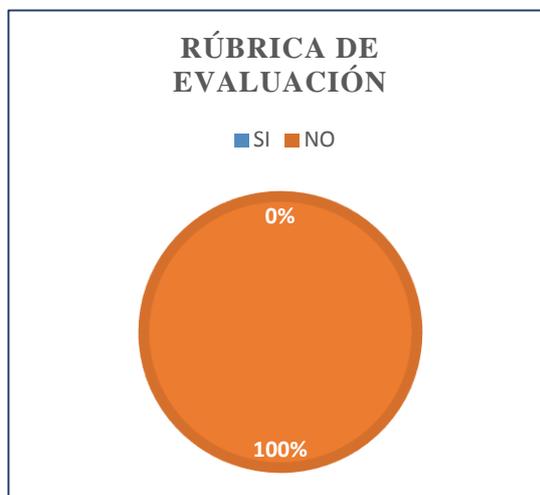
Se despide agradeciéndole por su tiempo y participación en las 12 sesiones desarrolladas del programa de habilidades sociales para mejorar el Compromiso Organizacional.

Evaluación Taller N° 4: Rúbrica de Evaluación

RÚBRICA DE EVALUACIÓN			
Se observara detenidamente a cada participante para el calificar según los comportamientos realizados durante la sesión.			
N°	COMPORTAMIENTO	SI	NO
1	Menciona sus ideas y opiniones en público		
2	Se le dificulta relacionarse con su compañeros de trabajo		
3	Es reservado en cuanto sus experiencias laborales		
4	Desarrollo incomodidad ante el desarrollo de la sesión		
5	Se distrae rápidamente del contexto actual.		

Resultados:

Evaluados	1	2	3	4	5
1	1	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2
3	1	2	2	2	2
4	1	2	2	2	2
5	1	2	2	2	2
6	1	2	2	2	2
7	1	2	2	2	2
8	1	2	2	2	2
9	1	2	2	2	2
10	1	2	2	2	2
11	1	2	2	2	2
12	1	2	2	2	2
13	1	2	2	2	2
14	1	2	2	2	2
15	1	2	2	2	2
16	1	2	2	2	2
17	1	2	2	2	2
18	1	2	2	2	2
19	1	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2
21	1	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2
23	1	2	2	2	2
24	1	2	2	2	2
25	1	2	2	2	2



Interpretación:

El desarrollo del Taller N° 4, conformado por 3 sesiones se obtuvo como resultado en la Rúbrica de Evaluación el 100% de colaboradores respondieron con “No”, el cual significa que dicho taller ayudo de manera significativa a mejorar el compromiso organizacional en la institución; cabe mencionar que existe cuatro ítems de comportamientos escritos en criterio negativo.

Fotografías



Fotografía 15. Incentivos para los participantes a la Sesión N° 10



Fotografía 16. Colaborador asistente a la Sesión N° 11 sobre Gestión del cambio



Fotografía 17. Participación del Director General en las sesiones desarrolladas



Fotografía 18. Participante de la Sesión N° 12: Un momento de Integración



Fotografía 19. Participante de la Sesión N° 12: Un momento de Integración



Fotografía 20. Equipo Centro de Empleo – Consultores

Referencias Bibliográficas

Zafrilla, S. (1997).Flexibilidad Laboral. Obtenido de:
file:///C:/Users/user/adaptacion_y_flexibilidad.