



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

**“Programa de valores organizacionales para el compromiso organizacional en los
colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología Organizacional

AUTORAS:

Br. Luz Johana Riojas Vásquez (ORCID: 0000-0002-8807-3073)

Br. Jhoana Cristina Vera Luliquis (ORCID: 0000-0002-9140-0389)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi padre creador Dios, por guiarme por el camino correcto, y darme la fortaleza de superarme día a día y no dejarme caer por las diversas dificultades que se presentan.

A mis padres, hermanos Santiago y Willy, por su apoyo incondicional de superación y amor hacia mi persona, quienes siempre están presentes en los momentos difíciles.

A mis Gemelos que me motivaron, ser su imagen de progreso, es por ello el esfuerzo y dedicación que realizo en cada éxito que tengo.

Luz

A Dios, quien es mi principal guía y me da fortaleza para vencer todo tipo de obstáculos. A mis padres, Roger y Delia, y mi hermano Marcos, quienes me han brindado su apoyo incondicional durante mi etapa universitaria y han sido un gran motivo para seguir adelante. Y a mi enamorado Ronal, quien ha estado conmigo en todo momento y ha sabido brindarme palabras de aliento de manera oportuna.

Jhoana

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, porque en ella forjamos nuestras capacidades profesionales, adquirimos conocimientos científicos respecto a la carrera de Psicología Organizacional, y complementamos nuestra formación humanística a fin de poder brindar, como profesionales, un correcto servicio a nuestra sociedad.

Agradecemos a la Dra. Katherine, Mgtr. Roxana, al Director de escuela Mgtr. Marvin, y demás Maestros, quienes con dedicación y esmero han contribuido en esta etapa universitaria, en nuestra formación, mediante la transmisión de sus conocimientos y experiencias profesionales, con lo cual se ha logrado que esta investigación se realice de manera satisfactoria.

Las Autoras

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhoana Cristina Vera Juliquis.....
estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional..... de la
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 76690675....., con el trabajo
de investigación titulada, “Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso
Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”
.....

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesina no ha sido auto plagiada; 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 falseadas, 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 (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Chiclayo, 29 de noviembre de 2019

Nombres y apellidos Jhoana Cristina Vera Juliquis

DNI 76690675

Firma



Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1. Modelo de los Valores Organizacionales	11
1.3.1.1. Dimensiones de Valores Organizacionales	12
1.3.2. Modelo del Compromiso Organizacional	15
1.3.2.1. Modelo unidimensional del Compromiso	15
1.3.2.2. Modelo bidimensional del Compromiso Organizacional.....	16
1.3.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional	16
1.4. Formulación del Problema	21
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
1.7.1. General	23
1.7.2. Específicos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de Investigación.....	24
2.2. Variables, Operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	34

IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	61
Acta de aprobación de originalidad de tesis	151
Reporte de turnitin	152
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	153
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	154
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	155
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	156

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente.....	26
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente	28
Tabla 3. Población conformada por operarios del Departamento de Serenazgo	30
Tabla 4. Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	34
Tabla 5. Nivel de dimensión afectivo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	35
Tabla 6. Nivel de dimensión continuo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	36
Tabla 7. Nivel de dimensión normativo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	38
Tabla 8. Nivel de compromiso organizacional alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	41
Tabla 9. Nivel de dimensión afectivo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	42
Tabla 10. Nivel de dimensión continuo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	43
Tabla 11. Nivel de dimensión normativo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	45
Tabla 12. Dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores	46
Tabla 13. Índices estadísticos comparativos del pre y post test de compromiso organizacional.	47
Tabla 14. Contrastación de hipótesis	49

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	34
Figura 2. Nivel de dimensión afectivo en los colaboradores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	35
Figura 3. Nivel de dimensión continuo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	37
Figura 4. Nivel de dimensión normativo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	38
Figura 5. Nivel de compromiso organizacional alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	41
Figura 6. Nivel de dimensión afectivo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	42
Figura 7. Nivel de dimensión continuo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	44
Figura 8. Nivel de dimensión normativo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....	45
Figura 9. Dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores.	46
Figura 10. Índices estadísticos comparativos del pre y post test de compromiso organizacional.	47

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar los efectos del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Metodológicamente la investigación es de diseño pre experimental con pre y post test y de tipo aplicativo. Se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia quedando la muestra establecida por 80 colaboradores. La técnica utilizada fue de un (1) cuestionario, para la variable Compromiso Organizacional (26 ítems con 3 dimensiones) bajo la teoría de Meyer y Allen, se probó la confiabilidad del cuestionario a través del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados son 0.878 respectivamente. Además, en cuanto a significación se obtiene un valor $p = 0,000 < 0,05$,. Afirmando que el programa de valores organizacionales contribuyo en la mejora del compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Palabras claves: Valores, Valores organizacionales, Compromiso, Compromiso organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the effects of the program of organizational values on the organizational commitment of the employees of the Provincial Municipality of Chiclayo. Methodologically, the research is pre-experimental design with pre and post test and application type. Non-probabilistic sampling was used, for convenience, leaving the sample established by 80 collaborators. The technique used was one (1) questionnaire, for the variable Organizational Commitment (26 items with 3 dimensions) under the theory of Meyer and Allen, the reliability of the questionnaire was tested through the Cronbach's Alpha coefficient, whose results are 8.78 respectively. Furthermore, in terms of significance, a value $p = 0.000 < 0.05$ is obtained. Affirming that the program of organizational values contributed to the improvement of the organizational commitment of the Provincial Municipality of Chiclayo.

Keywords: Values, Organizational Values, Commitment, Organizational Commitment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Uno de los factores más beneficiosos con el que puede contar una empresa, es el compromiso organizacional de sus colaboradores, que en pocas palabras puede definirse como el grado de identificación que tienen éstos con una organización específica y las metas de ésta, deseando mantener su relación con ella. De esta definición se puede apreciar, que mientras más compromiso organizacional exista, mejor se desempeñaran los colaboradores. Sin embargo, esto que a simple vista resulta ser tan vital para una empresa, es, la mayoría de veces, dejada de lado por los que dirigen la organización, quienes se centran únicamente en mantener a sus colaboradores presionados para que produzcan en mayor cantidad.

En Cuba, Zayas y Báez (2016) realizaron una investigación denominada: Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista encontrando que:

[...] es de 3.3, correspondiente a un nivel medio, se expone que el 79.3% de los trabajadores se encuentra en este rango, lo que implica fuerte vínculo entre el colaborador y la organización, con un nivel regular de identificación y obligación, donde el trabajador advierte algún costo relacionado con dejar la empresa (pp. 8-9).

Según la referida investigación, en dicha empresa el factor compromiso organizacional se encuentra en un nivel promedio. Asimismo se señala que ese nivel de compromiso se encuentra presente en casi las cuatro quintas partes de sus colaboradores, lo cual es una porción muy significativa y habla muy bien de la organización. Esto significa que la empresa ha logrado generar un sentido de identidad entre cada trabajador y ella, lo que se traduce como una conexión intensa, compromiso y deber entre los empleados y la organización, percibiendo estos que el permanecer en la empresa es un beneficio para ellos. Por el contrario, el hecho de dejar la empresa es apreciado por los colaboradores como un costo de pérdida, que solo la quinta parte estaría dispuesto a pagar, ello debido a que este grupo de trabajadores carecen del factor compromiso organizacional con la empresa.

En España, Huete (2016). En su blog Compromiso: el Secreto que diferencia las Empresas más Competitivas, sostiene que:

Diferentes estudios se han dedicado a medir sus consecuencias en el entorno laboral. Indica que uno de ellos es un extenso estudio realizado por Izzo & Withers, en el que sondearon la opinión de empleados de varias grandes empresas, donde concluye que las compañías con trabajadores muy comprometidos tienen de promedio un 29% más de beneficios, un 50% más de clientes leales y un 44% más de posibilidades de revertir unos resultados negativos (párr. 4).

Lo anterior permite conocer la conclusión a la que había llegado el autor luego de analizar diversos estudios destinados a medir las consecuencias del compromiso de los colaboradores en el ámbito laboral. El citado autor, basándose en anteriores investigaciones, se revela que en el sondeo indicado se determina que las organizaciones que contaban con empleados con presencia de un elevado nivel del factor “compromiso laboral”, obtienen un mayor número de ventajas sobre las empresas cuyos trabajadores carecen de dicho factor. El estudio revela, que aquellas empresas tienen más beneficios, como por ejemplo: logran la fidelización de sus clientes en un nivel mayor de lo que cualquier otra empresa lograría, y casi una mitad más de probabilidades de que, en caso se sufra desbalances o situaciones que alteren el desarrollo de la organización, estas desventajas puedan ser superadas y revertidas, lo que sin duda algunas, las vuelve muy competitivas en el mercado frente a las demás empresas.

Asimismo, en España a través del blog El Compromiso Organizacional, Martínez (2016) sostiene que según el Barómetro del Compromiso en España realizado en el 2015, realizado conjuntamente por Meta 4 y Tatum, concluyeron con 10 prácticas efectivas para gestionar el compromiso con la organización donde destacan:

Implantación de los valores corporativos, alineación de los empleados con la estrategia de negocio, fortalecer el vínculo afectivo de los empleados, fomentar los programas de reconocimiento interno, mejorar la calidad de vida de los empleados, poner en valor el plan retributivo de la organización, implicar a los empleados en su propia formación, establecer retos alcanzables,

favorecer la sensación de disfrute y concentración y trasladar la sensación de seguridad a los empleados, elementos que optimizan el compromiso dentro de una organización (párr. 5).

El citado blog resalta una serie de elementos, que debe existir dentro de la empresa, tienen un efecto perfeccionador del compromiso organizacional en los colaboradores. En resumen, dichos elementos se dirigen al ámbito de fortalecer los valores organizacionales, de mejorar la relación de identificación entre los empleados y la empresa, capacitar a los colaboradores, entre otras, que básicamente persiguen demostrarle al colaborador, que la empresa se preocupa por su bienestar, tanto profesional, como personal y el de su familia; por lo que se dirigen a brindarle un buen sueldo, capacitarlos constantemente, proponerle metas realistas, incentivarlo cuando cumpla dichas metas, otorgarle un ambiente de trabajo agradable y seguro, y otros.

Además, también en España, en su blog El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial, citado en Opere (s.f) según el estudio “Engagement and the Global Workplace”, publicado por Steelcase (2015) muestra que:

Solo el 7% de los colaboradores se estiman altamente comprometido con la organización donde trabajan (frente al 13% de media de los países estudiados), pese a ello, el compromiso organizacional de los trabajadores es el pilar para contar con capital humano de alto aprovechamiento que consiga llevar a la empresa hacia una mejora constante (párr. 1).

Según los resultados obtenidos del estudio al que se hace referencia, demuestra que en promedio, de los países analizados un pequeño porcentaje de los colaboradores tienen un fuerte sentido de deber y compromiso con la empresa en la que laboran, por otro lado, poco más de la décima parte de trabajadores tienen un nivel de compromiso muy bajo. A propósito de esto, se señala que el factor “compromiso laboral” en los empleados es un elemento sumamente esencial para contar con un destacado grupo humano dentro de la empresa, altamente eficaz en las labores en las que se desempeñan, y ello debido a la identificación que cada uno de ellos tiene con ella, lo que genera en el colaborador la percepción de que ésta le pertenece; dicha situación es un elemento de gran beneficio para la organización puesto que le permitirá ser

conducida hacia un desarrollo progresivo y continuado, obteniendo mejores resultados y el cumplimiento de los objetivos que ésta se haya planteado.

Según, Salazar (2016). En su Blog El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global mostro el siguiente resultado, que:

[...] el principal generador de compromiso en el Perú es la remuneración y la gratitud, es una limitante al crecimiento del compromiso que solamente el 9% de los trabajadores peruanos comprometidos consideren que reciben un pago justo por su trabajo y 61% que es injusto. Asimismo, sólo 5% de los empleados comprometidos tienen una percepción positiva de su plan de beneficios, mientras que 71% tiene una percepción negativa (párr. 11).

El autor señala en su estudio, el resultado en las diversas organizaciones, como tranquilizador, si no existieran las limitaciones al crecimiento futuro, por ende las empresas si no se limitaran en la actualidad y en los resultados que se vendrían serian diferentes con efectos de gran beneficio para ellos, asimismo reconociendo el primordial impulsador del compromiso en nuestro país es la del salario, honorarios, gratificaciones y el reconocimiento, es una limitante al incrementar el compromiso de los colaboradores para la organización que laboran, y se mostró como resultado un porcentaje inferior que los trabajadores peruanos comprometidos piensan que reciben la remuneración o pagos equilibrados y justificable por su jornada laboral que brindan a la institución y por otra parte el porcentaje mayor fue que los colaboradores perciben el pago de su jornada laboral injusto y no están de acuerdo con el sueldo que reciben por esa razón los colaboradores no se sienten cómodos con el dinero que reciben por su jornada no logrando comprometerse con la organización para el cual laboran día a día.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional:

Marsollier y Expósito (2016) en Argentina realizaron una investigación de diseño mixto titulada “Los valores y el compromiso laboral en el empleo público”, con una muestra de 147 empleados donde concluyen que:

En referencia a los valores en el campo laboral, se manifiestan diversos ángulos de estudio que van desde los valores personales a los organizacionales, y cómo se califica la relación entre ambos. En nuestra investigación realizamos un análisis psicosocial, que permite recoger la percepción subjetiva que cada colaborador tiene de su entorno organizacional (pp. 17-18).

El estudio de los valores se realiza desde distintas perspectivas, abarca aquellos que cada ser humano tiene y que son aplicados a su ámbito personal, hasta a los que inciden en el desempeño corporativo de una empresa; además trata la forma en cómo estos interactúan entre sí. El estudio señalado anteriormente busca resaltar la percepción de cada colaborador sobre su ámbito laboral y los niveles de valores presentes en ellos. De esta manera se busca vincular directamente los niveles de compromiso laboral con la presencia de valores en los colaboradores de la organización.

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) en México realizaron un trabajo de investigación de tipo descriptivo titulada “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”, con una muestra de 60 trabajadores en donde concluyen que:

Las organizaciones deben de procurar que predomine el Compromiso organizacional mediante el clima organizacional, difundándose y reforzándose, para así incitar el interés de los colaboradores hacia el éxito organizacional; dado que el carácter primordial de una empresa sobresaliente es su capital humano (p. 8).

Lo anterior indica, que al ser el capital humano el elemento más esencial para el crecimiento de la organización, es necesario implementar el incremento de factores que influyan sobre dicho elemento, dentro de los cuales, uno de los más significativos es el compromiso organizacional, que implica la mejora del clima laboral. Esto se ve respaldado por el estudio del citado investigador, que refiere que el compromiso organizacional juega un papel importante en el nivel de identificación y el factor afectivo que el trabajador tiene con la empresa en la que se desempeña. Cuando el colaborador desarrolla el sentimiento de pertenencia con la organización, realiza sus

deberes de manera eficiente y responsable, y se enfoca en el éxito propio, y en el de la organización.

Santos (2014) en Guatemala realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional titulada "Correlación de los valores organizacionales sobresalientes del personal administrativo de una empresa de consultoría y auditoría por edad, género, religión y antigüedad laboral", con una muestra de 54 empleados donde concluye que:

Según los resultados recabados en el estudio el grado de valores organizacionales [...] es elevado, es decir que los colaboradores ejercen los valores dentro de la institución y que existe una cultura organizacional consolidada, pues de acuerdo a la calificación establecida dentro de la herramienta esta obtuvo una puntuación de 133.31 (p. 65).

El estudio en referencia denota el gran nivel de instrucción empresarial y el hábito de ejercicio de valores organizacionales por parte de los colaboradores de la empresa en mención.

Chávez (2014) en Guatemala realizó una investigación de tipo cuasi-experimental titulada "Efectividad de un programa de valores organizacionales para aumentar el sentido de pertenencia en los colaboradores de corporación del ahorro", con una muestra de 25 colaboradores en donde concluye que:

Los datos estadísticos del Post-Test determina el sentido de pertenencia después de impartir un programa de valores organizacionales, donde se identificó que la media aumentó a 87.97, según la escala del test se encuentran dentro de las dominaciones alto-bajo, alto-medio y alto-alto (p. 61).

Los referidos resultados estadísticos reflejan los efectos que produce en los colaboradores, el aplicar un programa sobre valores organizacionales dirigido a la muestra de colaboradores seleccionada. La investigación experimental concluye, que luego de la aplicación de dicho programa, el nivel del factor "sentido de pertenencia organizacional" incrementó casi hasta llegar a un noventa por ciento, lo que se traduce según la escala utilizada como resultados de alta dominación. Esto revela, que el implementar los valores corporativos genera un efecto positivo sobre la identidad y el

sentido de pertenencia que los colaboradores tienen con la empresa en la que se desempeñan.

Cuicas (2010) en Venezuela realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional titulada “Valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago”, con una muestra de 93 individuos donde concluyen que:

Con respecto a la identificación de los valores personales presentes en los docentes [...] para la dimensión Valores éticos-morales se obtuvo un promedio de 3,92 lo que los ubica en la categoría “Alto” en cuanto al desarrollo de valores ético morales, lo que significa que en su desenvolvimiento manifiestan tendencias positivas en cuanto al desarrollo de conductas laborales transparentes y congruentes que tienen que ver con los valores personales de honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto y solidaridad (p. 13).

La investigación en mención, concluye que los catedráticos de la referida casa superior de estudios presentan niveles elevados de desarrollo de valores morales, lo cual indica que las conductas desplegadas en el desarrollo de sus funciones laborales son acordes con aquellas realizadas en el ámbito extra laboral, siendo estas últimas basadas en virtudes y cualidades tendientes al respecto y transparencia.

A Nivel Nacional:

De la Puente (2017) en Trujillo realizó una investigación de tipo descriptivo titulada “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial”, con una muestra de 150 trabajadores donde concluye que:

De forma general, poseen un nivel de compromiso y motivación al logro Medio Alto, es decir, se encuentran comprometidos con la organización y motivados a seguir siendo parte de ella alcanzando los objetivos organizacionales y personales (p. 41).

La investigación señalada demuestra la importancia del factor compromiso organizacional en el logro de metas y objetivos. Se refiere que, aquellos colaboradores

que sienten que la empresa les otorga condiciones adecuadas para su desarrollo personal y profesional, obtiene como resultado un elevado incremento de compromiso organizacional en sus trabajadores, lo cual se ha corroborado dentro de la Municipalidad a la que se hace referencia, pues se demuestra que los niveles de compromiso de sus trabajadores se mantienen elevados.

Benza (2016) en Piura realizó una investigación de tipo descriptivo simple titulada “Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas”, con una muestra de 19 colaboradores en donde concluye que:

La idea sobre el nivel de ejercicio de valores éticos morales en los trabajadores de las áreas administrativas de Admisión, Promoción y Pensiones tiene una puntuación elevada. Cabe señalar, que los valores que más sobresalieron fueron la responsabilidad, el respeto y la honestidad. En consecuencia, se corrobora la eficacia de las áreas referidas, en relación a que gracias a la práctica ética a través de sus valores de puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad y eficiencia, promueven confianza en los beneficiarios de la organización y al mismo tiempo reflejan una correcta imagen institucional (p. 109).

La investigación señala el efecto que ha tenido la práctica de valores éticos morales en la referida casa superior de estudios por parte de los trabajadores del área administrativa. Se refiere, que en dicha universidad, existe un alto nivel de valores en sus colaboradores, lo cual produce que la institución logre una reconocida identidad e imagen corporativa, y subsecuentemente se obtenga la confianza y una buena apreciación por parte de los usuarios. Así, se detalla, que un trabajador responsable y que cumple con sus deberes, genera mayores beneficios a la empresa. Lo mismo ocurre con los trabajadores que dan un trato respetuoso y cordial a los usuarios, y con lo que se muestran transparentes y sinceros, pues estos últimos generan mayor confianza. Estos tres valores, son los que mejores resultados ofrecen, sin dejar de lado otros que también son importantes como el compañerismo, eficiencia, entre otros.

Cainicela y Pazos (2016) en Lima realizaron un trabajo de investigación de tipo correlacional titulada “La relación entre satisfacción laboral, compromiso

organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera”, con una muestra de 150 profesionales donde concluyen que:

Los trabajadores de la organización reportan mayor compromiso afectivo, lo cual puede mostrar que los trabajadores priorizan la afinidad con su organización a partir de la identificación con esta, el establecimiento de un lazo emocional y el sentimiento de orgullo de pertenecer a un rubro que mueve la economía peruana y que permite ganar experiencia y tener un perfil más interesante para rubros afines (pp. 45-46).

Lo expuesto anteriormente, refiere la importancia del desarrollo del factor compromiso afectivo de los colaboradores, y la gran labor que representa para el área de Recursos Humanos el desarrollarla. Respecto a su importancia, se refiere que, al crear esta un lazo emocional entre el colaborador y la empresa, trae como consecuencia que aquel le dé mayor importancia a la organización, pues se siente cómodo con ella, y percibe que el pertenecer a ésta le otorga las oportunidades de desarrollarse y crecer en diversos ámbitos, en breves palabras, el trabajador se siente orgulloso de formar parte del grupo de trabajo de la empresa, por lo que mantendrá su deseo de seguir laborando en ella, y se motivará a fin de cumplir con las metas trazadas y a colaborar con el crecimiento de la organización. Sin embargo, la labor de desarrollo del compromiso afectivo no representa una tarea sencilla, pues implica influir en la parte emocional del colaborador, lo que se logra básicamente demostrándole al colaborador que la empresa lo necesita y que es parte indispensable de ella, debiendo además brindarle las condiciones necesarias para que éste se desarrolle, por lo que se deberá establecer metas, incentivos, ambientes adecuados, entre otros elementos necesarios.

Vargas (2014) en Trujillo realizó un trabajo de investigación de tipo descriptiva-transaccional, titulada “Valores organizacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TRC EXPRESS S.A.C.”, con una muestra de 74 colaboradores donde concluye que:

[...] tiene muy desarrollada su misión y visión, y gestiona bien por medio de sus valores organizacionales como responsabilidad, productividad, eficiencia, los cuales son la base que se está instalando en la identificación de la misma (p. 111).

Lo anterior muestra, que la referida organización da un elevado nivel de importancia a los valores de los colaboradores, lo que conlleva a tener muy bien trazado su plan de desarrollo y sus objetivos, puesto que aquellos constituyen el fundamento del factor compromiso. Es por ello, que la empresa persigue dentro de sus políticas, el desarrollar el factor identidad y compromiso organizacional a fin de mantener su estabilidad y continuar según la misión y visión que se ha planteado.

Revilla (2013) en Lima realizó una investigación de tipo descriptivo titulada “Los valores organizacionales. El caso de un Instituto Pedagógico Público”, con una muestra de 164 trabajadores donde concluye que:

Los tipos de valores que prevalecen en el Instituto son de clase permanente e influyente. Esto es una ventaja para la organización pues permite fortalecer su identidad a través del tiempo y ahondar en el arraigo de cada uno de los valores personales. Los valores se preservan de una manera constante y trascienden cualquier situación temporal (p. 74).

Lo señalado anteriormente indica la importancia de los valores de tipo permanente e influyente. Estos representan elementos de gran trascendencia para la organización, toda vez que afianzan la identificación y reflexión sobre los valores personales, y tal como su mismo nombre lo señala, aquellos persisten en el tiempo adquiriendo calidad de duraderos y constantes.

A Nivel Local:

Pérez (2015) en Chiclayo realizó un trabajo de investigación de tipo descriptivo titulada “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipan Distribuciones S.A.C” con una muestra de 110 trabajadores donde concluye que:

Respecto al compromiso organizacional se halló en un nivel favorable, pese a observarse un deficiente vínculo afectivo de los colaboradores con la organización. Prevalciendo un sentimiento por parte de los colaboradores de compensación hacia la empresa, pues estiman y creen en la lealtad. Para ellos el hecho de continuar en la empresa y desarrollarse profesionalmente es visto como una experiencia beneficiosa. Sin embargo, no dejan de lado la idea de

un cambio de trabajo por mejoras en cuanto a sueldos y horarios que les permita nivelar el ámbito laboral con el familiar. También los resultados señalaron que una gran parte de los colaboradores perciben que hay escasas alternativas de trabajo fuera de la empresa, razón por la cual continúan desempeñándose en ella (p. 74).

El estudio señalado, ha demostrado que la empresa analizada presenta en sus colaboradores un nivel aceptable del factor compromiso organizacional pese a que el factor afectivo entre el trabajador y la empresa presenta niveles inferiores, lo cual llama claramente la atención, pues los estudios anteriores demuestran lo contrario. Esto se debe a que los trabajadores tienen un sentido de lealtad con la empresa, dado a que el pertenecer a ella les da la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, sin embargo, no se ha desarrollado en aquellos el sentimiento de pertenencia y de permanencia, toda vez que han manifestado encontrarse dispuesto a abandonar la organización si surge una mejor oportunidad laboral que les ofrezca mejores remuneraciones y condiciones de trabajo que les permita disfrutar más de sus familias. Entonces, ¿por qué se mantienen leales a la empresa pese a que se encuentran dispuesto a abandonarla por mejores condiciones? La respuesta la brinda el mismo estudio y es simple: la falta de alternativas de empleo con mejores condiciones; esto los conlleva a conformarse con el empleo que actualmente tienen, que no es malo, pero que tampoco genera el sentimiento de identidad y pertenencia que requiere la empresa para obtener mejores resultados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Modelo de los Valores Organizacionales

Modelo Triaxial de la dirección por valores

La propuesta base de García y Dolan (1997), el “Modelo Triaxial de Valores”, es congruente con el señalamiento de Sen, al proponer trascender la restricción del término “valores de empresa”. Surge como respuesta al reto actual de moverse de forma eficiente, ética y emocionalmente desarrollada en un contexto de competitividad creciente, que exige altos niveles de rendimiento, confianza, compromiso, pertenencia y creatividad por parte de todas las personas que componen la empresa. Se trata de una

nueva propuesta de dirección de empresas de carácter humanista e integrador, donde la persona se ubica en el centro del pensamiento administrativo (p. 7).

Lo sugerido por los citados estudiosos busca hacer frente a la necesidad de la empresa de que sus colaboradores se encuentren en un nivel suficiente de competitividad y eficiencia para que pueda ir a la par de las exigencias del mundo actual, y ello lo realizan a través de la integración y trato cordial hacia los recursos humanos, lo cual lo convierte en una propuesta antropocéntrica.

Dentro del asunto netamente organizacional sobresale la investigación de García y Dolan (1997) citados por Ariza, Bocanegra, Navas, Pardo y Ruiz (s.f), quienes han planteado un modelo tridimensional de la dirección por valores que se conforman de tres grupos: a. Valores prácticos: están dirigidos al manejo técnico de los resultados del modelo como eficiencia, rapidez y medición; b. Valores poéticos: guía su apertura innovadora o su estabilidad emocional como ingenio, curiosidad, buen humor y equilibrio; c. Valores éticos: hacen referencia a cómo comportarnos con los demás para pretender ser dignamente humanos, como la generosidad, la honestidad, la integridad, la equidad y la contribución (p. 21).

Este modelo adopta una postura tripartita, teniendo como primer grupo a aquellos valores que están dirigidos a supervisar la obtención de resultados organizacionales. Un segundo grupo destinado a mejorar las capacidades cognitivas y emocionales de los colaboradores. Y un tercer grupo orientado a mantener un trato agradable procurando un ambiente de armonía dentro de la organización.

1.3.1.1. Dimensiones de Valores Organizacionales

Jimenez (citado en Gonzales, 2016) destaca 10 dimensiones de valores organizacionales siendo:

1. Profesionalismo: “El empeño de dar siempre lo mejor de sí mismo, tratando de cumplir con los estándares pedidos por la organización” (p. 6).

Constituye una característica personal tendiente a que el individuo ejerza sus labores conforme a las pautas requeridas por las normas de la institución.

Cuyos indicadores son:

- Iniciativa: Alles (2008) Predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje (p. 130).
- Flexibilidad: capacidad de llevar a cabo distintas tareas y tener disposición para desempeñarse varias funciones, adaptarse a los requerimientos de la empresa y tener disposición para aprender.

2. Pertenencia a la organización: “La identificación con la cultura y los objetivos de la organización” (p. 6).

Compenetración del individuo con las metas y normativas de la organización. Implica que el individuo considere como suyos los objetivos de la empresa.

Cuyos indicadores son:

- Identidad organizacional: el trabajador se siente parte y está de acuerdo con las ideas de la organización.
- Defensa de intereses organizacionales: el colaborador ve reflejados en la empresa sus objetivos y metas personales.
- Ánimo de permanencia: se encuentra dispuesto a continuar laborando dentro de la organización, descartando la posibilidad de rotación.

3. Responsabilidad: “La respuesta positiva e inmediata hacia las funciones y obligaciones que tiene el trabajo” (p. 6).

Implica el cumplimiento de los deberes asignados por la organización, llevados a cabo de manera eficaz y con la debida diligencia.

Cuyos indicadores son:

- Puntualidad: cumplir con los horarios asignados por la organización.
- Compromiso: respeta sus obligaciones y aquello que se ha propuesto o que se le ha encomendado.

4. Aprecio al trabajo: “El esmero, la dedicación” (p. 6).

Referido a la valoración o estimación positiva que el trabajador siente hacia las labores que desempeña y a la organización.

Cuyos indicadores son:

- Dedicación: consiste en el esfuerzo o atención del trabajador hacia sus labores.
- Actitud positiva: disposición emocional en el desarrollo de las labores.

- 5. Honestidad:** “Preocupación por cumplir con las funciones a cabalidad” (p. 6).
Es la conducta que conlleva a cumplir los compromisos, funciones y normas con veracidad.
Cuyos indicadores son:
- Fiabilidad: demuestra ser digno de confianza.
 - Transparencia: expresa claramente lo que piensa y lo que siente.
 - Veracidad: se expresa y actúa conforme a la verdad.
- 6. Trabajo en equipo:** “El nivel de cooperación, comunicación y trabajo en conjunto que demuestra la persona” (p. 6).
Implica el esfuerzo conjunto de un grupo de personas quienes desarrollan labores complementarias entre sí a fin de lograr un objetivo en común.
Cuyos indicadores son:
- Comunicación: Alles (2008) define como la aptitud de escuchar, preguntar, manifestar conceptos e ideas de manera efectiva, proyectar aspectos positivos. La habilidad de saber en qué momento y a quien preguntar para conducir hacia adelante un propósito (p. 123).
 - Colaboración: trabajar de manera conjunta en una tarea común.
 - Confianza: seguridad en las capacidades personales y en las de los demás miembros del grupo.
- 7. Lealtad:** “La fidelidad a la organización y todo lo que está conforma” (p. 6).
Referido a la firmeza en el afecto e inclinación por las obligaciones, ideas y compromisos establecidos con la organización.
Cuyos indicadores son:
- Cumplimiento de normas: acatar las reglas impuestas por la organización.
 - Logro de objetivos: lograr las metas planteadas por la empresa.
- 8. Respeto:** “La buena disposición que se tiene con uno mismo y los demás” (p. 6).
Se refiere a la consideración y tolerancia hacia uno mismo y a los demás miembros de la organización.
Cuyos indicadores son:
- Tolerancia: Torres (1985) hace referencia tanto a la manifestación de opiniones como a la realización de acciones (p. 5).
 - Trato amable: educación y diligencia en las relaciones con los demás colaboradores.

9. Eficacia: “La precisión en el trabajo para hacerlo de la manera más efectiva posible” (p. 6).

Capacidad de lograr los resultados y propósitos trazados.

Cuyos indicadores son:

- Orientación a los resultados: Alles (2008) Aptitud de dirigir todos los actos a la obtención de lo esperado, actuando con celeridad y sentido de urgencia ante decisiones relevantes e imprescindibles para superar a los oponentes, satisfacer las necesidades del cliente, u optimizar la empresa (p. 67).
- Rapidez: cumplir los objetivos en el menor tiempo posible.

10. Calidad: “Cumplir con las normas de cualquier proceso realizado” (p. 6).

Implica el cumplimiento de los procedimientos previstos para la obtención de un resultado.

Cuyos indicadores son:

- Seguimientos de procedimientos: seguir los pasos o métodos planteados.
- Buen rendimiento: se desempeña de manera adecuada en las labores.
- Satisfacción del cliente: los servicios brindados cumplen o superan las expectativas de los clientes o usuarios.

1.3.2. Modelo del Compromiso Organizacional

1.3.2.1. Modelo unidimensional del Compromiso

El modelo de Compromiso Organizacional desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como se citó en Delgado y Jaik, 2017, p. 60) incurre únicamente en el relación afectiva del individuo con la organización. Este modelo ha sido considerado por varios investigadores y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que alcanzaría a predecir el comportamiento de una persona.

El estudio señalado refiere, que la forma en como una persona se desenvuelve y actúa dentro de una organización, dependerá del vínculo emocional que aquel tenga sobre ésta, siendo éste el único elemento del cual dependerá los niveles de compromiso organizacional. Ello significa que si el trabajador siente aprecio o se siente cómodo en la organización, su actitud dentro de esta será positiva, generando compromiso hacia la empresa.

1.3.2.2. Modelo bidimensional del Compromiso Organizacional

Existen diversos modelos que vislumbran dos dimensiones del Compromiso Organizacional. Los investigadores Angle y Perry (1981, como se citaron en Delgado y Jaik, 2017, p. 61) teorizaron que el Compromiso Organizacional envuelve tanto "el compromiso de valor" o lazo positivo con la organización, y "el compromiso de permanencia", el cual centralizó en la compensación económica entre la organización y el empleado.

Para este modelo los niveles de compromiso organizacional se basan en dos elementos: uno consiste en el vínculo afectivo del trabajador con la organización (conocido como compromiso de valor), y el segundo en el deseo de pertenecer a la empresa y perdurar en ella (compromiso de permanencia).

1.3.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991), citado por Pérez (2015, p. 23), estos investigadores plantearon un modelo basado en tres dimensiones del compromiso organizacional, los cuales nace de tres estados psicológicos determinados como: el deseo, la necesidad y la obligación, partiendo de éstos surgen los tres aspectos del compromiso organizacional:

1. Compromiso afectivo, está delimitado por el nivel en que la persona se implica emocionalmente con la empresa como resultado de notarse tratado de forma justa al advertir la satisfacción de sus necesidades y deseos, lo que repercute en el anhelo de la persona de formar parte de la organización, haciendo agradable su permanencia en ella. Los colaboradores con un intenso compromiso afectivo continúan en su empresa porque desean hacerlo (p. 23).

Este tipo de compromiso nace del buen trato, consideración y estima que la empresa le demuestra al colaborador, quien percibe la preocupación por parte de ella a fin de que éste satisfaga sus necesidades y metas personales, conllevándolo a sentirse a gusto y conforme con la empresa.

Cuyos Indicadores son:

- Apego del individuo al grupo de trabajo: implica que la persona se sienta cómoda en su grupo de trabajo, generando satisfacción y una actitud positiva y buen trato.
- Congruencia de metas individuales y al organizacionales: implica que los objetivos y aspiraciones del trabajador estén acorde a las que plantea la empresa en la que labora.

- Vinculación de la identidad del individuo a la organización: el individuo se siente parte de la empresa y esto le enorgullece.
- Atribución: facultades de las que goza un colaborador dentro de la organización.
- Racionalización: reducir los costos de trabajo mediante la organización sistematizada del trabajo.
- Cumplir expectativas: alcanzar las perspectivas en el cumplimiento de objetivos.
- Trabajo adecuado a la persona: implica que el trabajador sea designado para labores que estén acordes con las capacidades que éste cuenta.
- Necesidad de Satisfacción: deseo de complacer los objetivos y metas.

2. **Compromiso continuo**, está demarcado por el nivel en que el sujeto experimenta la necesidad de mantenerse en la empresa dado que perciben las altas inversiones efectuadas respecto a su tiempo y sacrificio dedicados a la empresa, lo que sería una pérdida si abandona el puesto en que labora dentro de la organización. Otro motivo será las bajas oportunidades de trabajo fuera de la empresa, produciéndose como resultado el apego a la organización por necesidad. Dicho de otro modo, los trabajadores con un elevado compromiso continuo permanecen en su empresa porque lo necesitan (p. 23).

Lo anterior manifiesta, que el colaborador desarrolla un apego a la organización por dos principales motivos: el primero, porque éste ha invertido gran cantidad de dedicación y tiempo en la empresa, por lo que el hecho de abandonarla implicaría desperdiciar todo lo que ha invertido en ella. El segundo motivo, es la falta de mejores oportunidades laborales en otras organizaciones, por lo que el trabajador no tiene más alternativa que permanecer en la organización, lo cual se convierte en una solución poco grata para sus necesidades.

Cuyos indicadores son:

- Inversiones: emplear un bien o capital a fin de generar otro tipo de beneficios o bienes mayores a los que se ha utilizado.
- Alternativas: distintas opciones u oportunidades laborales que pueden ser elegidas por el trabajador dependiendo de ciertas circunstancias.

3. **Compromiso normativo**, es el grado por el cual el sujeto siente la obligación moral de mantenerse en la organización, pues percibe como su obligación ser leal a ella, correspondiendo a la gasto que hizo la organización en él. Los colaboradores con un

elevado grado de compromiso normativo sienten que deben quedarse en la empresa (p. 23).

Este tipo de compromiso surge porque el colaborador siente que existe una deuda que tiene con la empresa, por haberle ésta brindado oportunidades para su desarrollo, lo cual le genera un deber de fidelidad con la organización.

Cuyos indicadores son:

- Expectativas: posibilidades o perspectivas de lograr algo.
- Obligaciones: imposiciones a las que el colaborador se ve sometido a cumplir en relación a su labor.
- Intercambio Social: permuta o reciprocidad de aspectos colectivos entre personas dentro del ámbito laboral.

1.3.4. Factores del Compromiso Organizacional

Entre los factores que influyen en el compromiso de los trabajadores encontramos:

a) Características del trabajo: El compromiso organizacional es el más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada (Baron y Greenberg, 1995; citado por Solano, 2014). Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos ya que poseen mayores beneficios, recompensas actividades son más enriquecedoras (pp. 49-50).

Lo anterior refiere que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de compromiso organizacional y el rango del cargo que desempeña el colaborador, esto es, mientras más elevado sea el cargo de un trabajador, mayor será su nivel de compromiso, pues cuenta con más beneficios que lo satisfagan. Contrario sensu, los trabajadores de menor rango que cuentan con escasas recompensas presentarán niveles más bajos de compromiso.

b) La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo

Baron y Greenberd (1995); citado por Solano (2014). El uso de planes de participación en los beneficios, que permite incrementar el compromiso con la organización de los trabajadores con los incentivos que esta les reparta (p. 50).

Los referidos investigadores señalan la importancia que tiene el beneficio de participación de utilidades (es decir, el acceso de los trabajadores a las ganancias

netas que recibe el empleador producto de su gestión) en los niveles de compromiso organizacional de los colaboradores participantes.

- c) **La existencia de alternativas y oportunidades en el empleo:** En la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menos niveles de compromiso con su organización (como se citó en Solano, 2014, p. 50).

Lo anterior tiene relación con uno de los aspectos del compromiso tipo continuo, referido a la existencia de mejores oportunidades laborales en otras empresas. Estas constituyen una atractiva oportunidad para el colaborador de abandonar la empresa a fin de ingresar a una empresa distinta que le otorgue mayores beneficios y mejores condiciones laborales, por lo que poco importa el compromiso laboral.

- d) **Características personales del trabajador:** es importante mencionar los siguientes aspectos:

- **Antigüedad:** Las personas que tienen más tiempo en la empresa están más comprometidas que los que tienen poco tiempo en la misma. Existe una relación positiva entre la antigüedad y el compromiso (como se citó en Solano, 2014, p. 50).

Ello implica que el colaborador se encuentra poco propenso a dejar la empresa puesto que percibe que ha invertido gran cantidad de esfuerzo en la organización. Lo que no pasa con alguien con poco tiempo laborando en ella, toda vez que al haber invertido poco tiempo y dedicación, el dejarlos de lado no implica mayor esfuerzo.

- **Edad:** Dicha variable está relacionada con el componente efectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles (como se citó en Solano, 2014, p. 51).

Lo anterior tiene en cuenta que las personas con edades ya avanzadas, quienes debido a la decadencia de sus facultades por la edad, ven mermadas sus probabilidades para encontrar mejores o similares oportunidades laborales, con lo cual, se ven en la necesidad de permanecer en la organización a fin de mantener los beneficios con los que cuentan, no estando dispuestos a arriesgarse a perder dichos beneficios.

- **Género:** las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres ya que estos generalmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membrecía en una organización (Grusky, 1966, citado por Mathiu y Zajac, 2006). Sin embargo, en un estudio realizado por Mathiu y Zajac, se concluyó que no existe diferencia significativa para el compromiso organizacional (como se citó en Solano, 2014, p. 51).

Lo referido implica que, por cuestiones culturales erróneas, las mujeres pueden tener menos oportunidades laborales por motivos de discriminación de sexo. Sin embargo, algunos estudios, como el señalado en el párrafo precedente refieren que este hecho no tiene mayor influencia en los niveles de compromiso laboral.

- **Estado civil:** Según Mathiu y Zajac (2006), es razonable suponer que las personas casadas tengan mayores niveles de compromiso, si se consideran que estos poseen mayores responsabilidades financieras con su familia (como se citó en Solano, 2014, pp. 51-52).

Los citados investigadores sostienen que las personas con carga familiar, al asumir mayor número de responsabilidades, tienden menos a evaluar la posibilidad de abandono de la organización, toda vez que estas buscan una estabilidad laboral a fin de no poner en riesgo la satisfacción de dichas responsabilidades para con los suyos, lo que le conlleva a comprometerse con la empresa con la esperanza de obtener mejores beneficios en ella.

1.3.5. Importancia del Compromiso Organizacional

Hellriegel y Colbs (2009). El compromiso organizacional se ha transformado en una de las variables más investigadas por el comportamiento organizacional, una de los motivos por lo que esto ha sucedido, es que se ha podido corroborar que el compromiso con la empresa suele ser un mejor indicador de alternancia y de la puntualidad (como se citó en Solano, 2014, p. 52).

Según los referidos investigadores, el compromiso organizacional constituye una gran herramienta que sirve de brújula para determinar los niveles de circulación de recurso humano en la empresa, motivo por el cual es de gran importancia determinar los niveles de dicho factor, así como las consecuencias sobre otros indicadores de interés organizacional.

1.3.6. Marco Conceptual

Valores: Alles (2015) Aquellos principios que representan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas (p. 22).

Valores organizacionales: García y Dolan (2003) “definen los valores organizacionales como factores motivadores de las acciones y del actuar humano, son los que limitan el carácter fundamental y decisivo de la organización, y originan un sentido de identificación del personal con la empresa” (como se citó en Santos, 2014, p. 29).

Compromiso: Alles (2015) Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización (p. 138).

Compromiso organizacional: Luthans (2008) “define al compromiso organizacional como empeño y responsabilidad del colaborador con su organización para que lleve a cabo un trabajo óptimo además de los métodos que la empresa desarrolle para fomentar el compromiso impulsando un espacio de trabajo atractivo” (como se citó en De la Puente, 2017, p. 15).

Según Robbins, 2009 “es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”. Esto entendemos implica involucrarse y refleja el nivel de compromiso del individuo con la empresa. (como se citó en Condemarín, 2017, p. 22).

1.4. Formulación del Problema

¿Qué efectos produce la aplicación del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

1.5. Justificación del estudio

• Justificación científica

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta tres teorías planteadas por Meyer y Allen. La primera de ellas es la Teoría del Compromiso Afectivo, que sostuvieron aquel vínculo emocional que une al trabajador con la organización en la que se

desempeña y que nace producto de la satisfacción de sus necesidades y objetivos. En segundo lugar se recogió la Teoría del Compromiso Continuo, como un estado de subordinación a los objetivos del trabajador, teniendo como fundamentos el interés y coste económico que significa permanecer en la empresa o abandonarla. Por último se tiene en consideración la Teoría del Compromiso Normativo, la cual señalo que el compromiso del empleado surge cuando éste considera que está en deuda con la organización por haberle ofrecido beneficios o recompensas. Estas teorías resultaron sustanciales pues recogieron, desde distintos puntos de vista, aspectos muy importantes para lograr que en las organizaciones exista el sentimiento de compromiso e identidad entre el trabajador y la organización en la que se desempeña, logrando así el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, radicando en ello la importancia de la presente investigación puesto que busco aumentar los niveles de compromiso organizacional en la institución en la que se aplicó.

- **Justificación práctica**

La presente investigación permitió mejorar el compromiso organizacional por parte de los colaboradores de Serenazgo, a través de la implementación del programa de valores organizacionales planteado, los cuales afianzaran una cultura organizacional estable de valores, influyendo positivamente.

- **Justificación metodológica**

Esta investigación contribuyo a resolver el problema organizacional identificado a través de la aplicación del programa de valores organizacionales planteado, por lo que los resultados de esta investigación contribuyeron a una fuente de consulta actualizada, la cual puede ofrecer datos significativos para ser tomados en cuenta como referencia a investigaciones futuras.

- **Justificación institucional**

La aplicación del programa y los resultados que se obtuvieron, ayudo a mejorar a los colaboradores en el desempeño de sus funciones, a través del fomento de valores organizacionales, se buscó elevar los niveles de identificación y compromiso de estos con los objetivos de la organización, lo cual significo que la institución obtuvo un mejor rendimiento de sus colaboradores en el cumplimiento de sus labores, generando fluidez y eficacia en la tramitación y prestación de servicios brindados a la ciudadanía.

1.6. Hipótesis

La aplicación del programa de valores organizacionales contribuye en la mejora del compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar los efectos del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1.7.2. Específicos

1. Identificar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del pre test.
2. Aplicar el programa de valores organizacionales a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
3. Evaluar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo alcanzado por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del post test.
4. Comparar los resultados alcanzados para determinar el efecto del programa de valores organizacionales en relación al compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro “Metodología de la investigación” nos habla acerca del Diseño pre experimental con pre prueba-pos prueba el cual tiene “un solo grupo cuyo grado de control es mínimo. Generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad” (p. 142).

Cuyo esquema es:

GE : O ₁ X O ₂

Dónde:

- GE** : Grupo de estudio
O₁ : Pre test
O₂ : Post test
X : Programa de Valores Organizacionales

Tipo de Investigación: Explicativa, Aplicada y Transversal.

Explicativa: Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 95).

Aplicada: Behar (2008) Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Busca confrontar la teoría con la realidad. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. La investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de teorías. Concierne a un grupo particular más bien que a todos en general. Se

refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación (p. 20).

Transversal: Hernández, Fernández y Baptista (2014) Los modelos de investigación transversal recogen información en un solo momento, en un único lapso de tiempo (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su finalidad es detallar variables y examinar su incidencia y relación en un instante dado. Es como “capturar una fotografía” de algo que sucede (p. 154).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Programa de Valores Organizacionales

Definición Conceptual:

Programa: Según describe Fink (1995), los programas suponen un trabajo cuidadoso para lograr una serie de planes proyectados de antemano (favorecer el conocimiento, obtener resultados efectivos en la conducta, etc.). Estos pueden ser reducido o gran formato, pueden darse en diferentes ambientes geográficos o gubernamentales y pueden ejecutarse a partir de estructuras y organizaciones diversas, así como contar con el objetivo o partícipes muy desiguales (como se citó en Vicent, 2013, p. 178).

Valores organizacionales: García y Dolan (2003) “definen los valores organizacionales como factores motivadores de las acciones y del actuar humano, son los que limitan el carácter fundamental y decisivo de la organización, y originan un sentido de identificación del personal con la empresa” (como se citó en Santos, 2014, p. 29).

Definición Operacional: Conjunto de estrategias que desarrolla una organización para obtener una ventaja competitiva que permite obtener mayores niveles de compromiso en la realización de la jornada diaria laboral en base a los objetivos y metas propuestas.

Variable Dependiente: Compromiso Organizacional

Definición Conceptual: Meyer y Allen (como se citó en Suarez, 2016) señalan que “El compromiso es un estado psicológico que determina la relación entre un sujeto y una empresa, la cual presenta resultados respecto a la decisión de seguir o no en la empresa” (p. 11).

Definición Operacional: Es la manera como el trabajador siente, piensa y se comporta en la organización, logrando identificarse y desarrollar el sentimiento de permanencia laboral, logrando los objetivos que se plantean a corto y largo plazo.

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Programa de valores organizacionales</p>	<p>Programa: Según describe Fink (1995), los programas suponen un trabajo cuidadoso para lograr una serie de planes proyectados de antemano (favorecer el conocimiento, obtener resultados efectivos en la conducta, etc.). Estos pueden ser reducido o gran formato, pueden darse en diferentes ambientes geográficos o gubernamentales y pueden ejecutarse a partir de estructuras y organizaciones</p>	<p>Conjunto de estrategias que desarrolla una organización para obtener una ventaja competitiva que permite obtener mayores niveles de compromiso en la realización de la jornada diaria laboral en base a los objetivos y metas propuestas.</p>	<p>Fundamentación teórica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los Valores - Formación del Valor, Compromiso - Formación del Valor, Responsabilidad - Formación del Valor, Lealtad
			<p>Objetivo</p>	<p>Mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores a partir de la aplicación del programa de valores organizacionales.</p>
			<p>Estrategias</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Socialización de los Valores</u> <ul style="list-style-type: none"> - Conociendo mi Institución - Identidad Organizacional - Ética Personal - <u>Formación del Valor, Compromiso</u> <ul style="list-style-type: none"> - El Buen Trato - Sentido de Pertenencia - Dedicación y Tiempo en la Institución

<p>diversas, así como contar con el objetivo o partícipes muy desiguales (como se citó en Vicent, 2013, p. 178).</p> <p>Valores organizacionales:</p> <p>García y Dolan (2003) “definen los valores organizacionales como factores motivadores de las acciones y del actuar humano, son los que limitan el carácter fundamental y decisivo de la organización, y originan un sentido de identificación del personal con la empresa” (como se citó en Santos, 2014, p. 29).</p>			<ul style="list-style-type: none"> - <u>Formación del Valor, Responsabilidad</u> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del Valor Responsabilidad - Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad - Demostrando mi Puntualidad a mi Institución - Apreciando mi Trabajo - <u>Formación del Valor, Lealtad</u> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Normas - Respeto hacia los demás - Fidelidad en mi trabajo
		Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Juego de roles - Observación - Trabajo colaborativo - Dinámicas - Trabajo en equipos
		Implementación	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades - Tiempo de aplicación - Recursos
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de evaluación - Indicadores de logro

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Medición
Compromiso organizacional	Meyer y Allen (como se citó en Suarez, 2016) señalan que “El compromiso es un estado psicológico que determina la relación entre un sujeto y una empresa, la cual presenta resultados respecto a la decisión de seguir o no en la empresa” (p. 11).	Es la manera como el trabajador siente, piensa y se comporta en la organización, logrando identificarse y desarrollar el sentimiento de permanencia en la institución, logrando los objetivos que se plantean a corto y largo plazo.	COMPONENTE AFECTIVO	Apego del individuo al grupo de trabajo	1 7	Ordinal
				Congruencia de metas individuales y al organizacionales	4 8	
				Vinculación de la identidad del individuo a la organización	14 3	
				Atribución	6 13	
				Racionalización	2 12	
				Cumplir expectativas	11 5	
				Trabajo adecuado a la persona	15 16	
				Necesidad de Satisfacción	9 10	

			COMPONENTE CONTINUO	Inversiones	18 20	
				Alternativas	19 17	
			COMPONENTE NORMATIVO	Expectativas	25 22	
				Obligaciones	23 26	
				Intercambio Social	21 24	

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población estuvo constituida por 80 colaboradores del Departamento de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. *Población conformada por operarios del Departamento de Serenazgo*

Condición	Hombres	Mujeres	Total
Personal CAS	30	4	34
Personal Obrero	28	0	28
Personal Empleado	4	0	4
Personal Repuesto Judicial	12	2	14
Total	74	6	80

Fuente: Oficina del Departamento de Serenazgo - 25/06/2018

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Muestra Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

La muestra estuvo conformado por 80 colaboradores del Departamento de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, cabe mencionar que debido al número de colaboradores la muestra está abarcando el total de la población de estudio.

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

a. Técnica

Técnicas de gabinete

- **Fichas Textuales:** Perdomo (2009) Tiene por objetivo conservar ideas esenciales sobre un punto específico de una determinada materia, en la misma forma en la que la expresa el autor, con sus propios términos. En esta clase de ficha se han de señalar, en primer lugar, los datos bibliográficos de la obra de donde se reproduce, situados en la parte superior izquierda. En la esquina superior derecha se colocarán: El título del estudio y el aspecto en cuestión (p. 5).

- **Fichas Bibliográficas:** Perdomo (2009) Esta ficha es una cartulina en la que se recogen determinados datos esenciales sobre un libro o su autor. Al fijarnos en los libros descubrimos que al principio o al final hay una tabla de contenidos o índice. Es simplemente una ficha elaborada por el autor del libro para dar una visión global de los contenidos que encierra (p. 10).

Técnicas de campo

En el presente estudio se usaron las siguientes técnicas: Observación, entrevista y cuestionario para medir el compromiso organizacional, aplicado a los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

b. Instrumento:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Recurso que utiliza el investigador para recolectar la información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199).

En la presente investigación se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional que está constituida por 26 ítems, a través de 3 dimensiones: Afectivo 16 ítems, Continuo 4 ítems y Normativo 6 ítems, basada en los planteamientos teóricos de Meyer y Allen, cuya respuesta es de tipo Likert donde se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). (Anexo 2)

- **Validez:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que “la validación de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201).
- **Confiabilidad:** “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los resultados de los índices de fiabilidad fueron los siguientes: Para la dimensión afectivo, asumió un valor de 0,788; para la dimensión continuo 0,816 y para la dimensión normativo, el Alfa de Cronbach tomo un valor de 0,771.

El cuestionario ha sido aplicado a 25 colaboradores como una prueba piloto haciendo uso del programa SPSS 25 alcanzando un 0,878 en el Alfa de Cronbach para la variable y para sus dimensiones respectivamente lo cual determina la confiabilidad del instrumento. (Anexo 3)

2.5. Métodos de análisis de datos

Método de investigación

Método analítico: este método nos permitió estudiar detenidamente los apuntes e información relacionada con la investigación mediante los datos recabados del pre test y el post test.

Método inductivo-deductivo: este método nos ayudó a poder llegar a las conclusiones del presente estudio por medio de los resultados obtenidos.

Métodos estadísticos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial.

Las medidas estadísticas a utilizar: Frecuencia relativa, Media aritmética, Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad. Las fórmulas aparecen en la sección anexos.

Los resultados se presentaron por medio de gráficos que resumen la información más significativa.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tuvieron en cuenta para la investigación son las señaladas por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

- **Consentimiento informado**

A los partícipes del presente estudio se les manifestó los requisitos, derechos y responsabilidades que la investigación involucra, donde adoptaron la condición de ser informantes.

- **Confidencialidad**

Se les comunico la garantía y protección de su identidad como informantes importantes de la investigación.

- **Observación participante**

Los investigadores actuaron con cautela durante el procedimiento de recojo de los datos asumiendo su responsabilidad moral para todos los efectos y consecuencias que se produjeron de la interacción establecida con los sujetos participantes de la investigación.

- **Originalidad**

Es una investigación original donde se recolectaron aportes de investigadores, los cuales han sido citados correctamente según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Pre Test

Objetivo específico N° 1. Identificar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del pre test.

Tabla 4. Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadísticos
Alto	20	25	\bar{X} = 66.95 S= 23.27 CV= 34.75
Promedio	23	29	
Bajo	37	46	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 22/08/2018

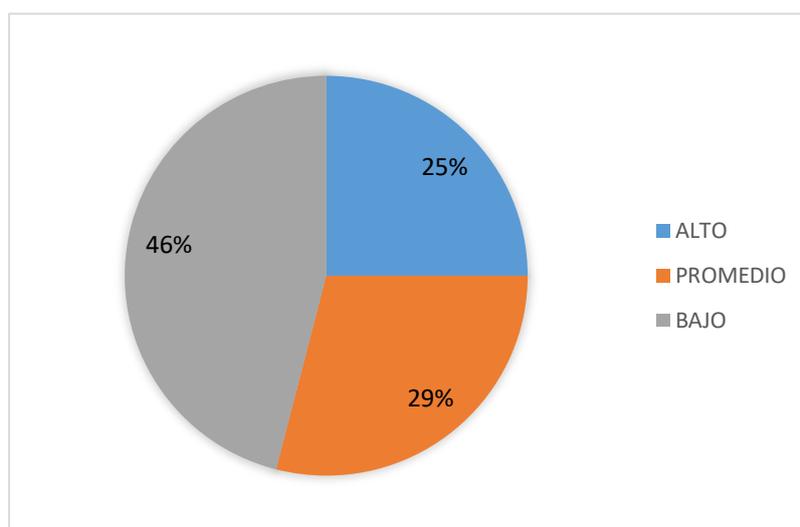


Figura 1. Nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos nos muestran que un 25% de los colaboradores se ubican en un nivel alto de compromiso, al sentirse parte de la organización y haber desarrollado un vínculo emocional, continuo y normativo; por otro lado, un 29% se encuentran en un nivel promedio, porque puede existir un nexo emocional con la organización, pero también hay otros factores, que los motivan a dejarla, entre ellos: el percibir que no obtendrán mayor beneficio por más que se esfuercen en su trabajo,

o la existencia de mejores oportunidades fuera de la organización; por último, un 46% de los colaboradores presentan un nivel bajo, quienes no se encuentran emocionalmente vinculados a la organización ni consideran haber invertido mucho en ella, y de encontrar la oportunidad, estos estarían dispuestos a dejar la organización por otra que cumpla con sus expectativas y que se encuentre acorde a sus metas.

Según los estadígrafos se observó que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 66.95 puntos ubicándolo en la categoría promedio. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 23.27%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 34.75%, nos indicó que los datos tienen un comportamiento heterogéneo.

Tabla 5. Nivel de dimensión afectivo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadígrafos
Alto	17	21	\bar{X} = 43.36 S= 19.15 CV= 44.15
Promedio	19	24	
Bajo	44	55	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 22/08/2018

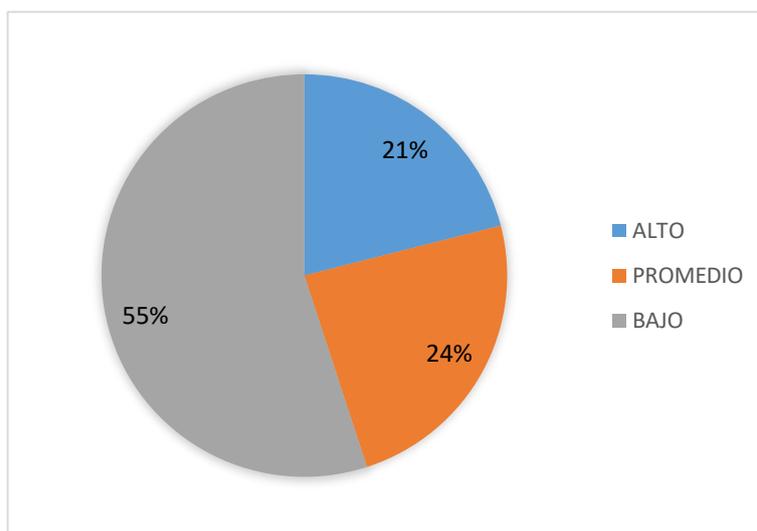


Figura 2. Nivel de dimensión afectivo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

Conforme a los resultados mostrados, en la dimensión afectivo, el 21% se encuentran en el nivel alto, porque se sienten emocionalmente vinculados con la organización y sus metas están alineados con las de ella, lo cual conlleva a que sientan los problemas de la organización como propios; asimismo, un 24% presentan un nivel promedio, ya que sienten que la organización es un trabajo para toda su vida, sin que llegue a tener un grado de significación personal muy elevado; mientras el 55% de colaboradores presentan un nivel bajo, porque estiman que su trabajo no es más que una obligación y porque no llegan a cumplir sus expectativas personales ni profesionales.

Los estadígrafos, nos mostraron que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, en el nivel afectivo fue de 43.36 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría bajo. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 19.15%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 44.15%, nos indicó que los datos tienen un comportamiento disperso convirtiéndose en un grupo heterogéneo.

Tabla 6. *Nivel de dimensión continuo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Nivel	f	%	Estadígrafos
Alto	8	10	$\bar{X}= 9.1$ S= 3.84 CV= 42.24
Promedio	24	30	
Bajo	48	60	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 22/08/2018

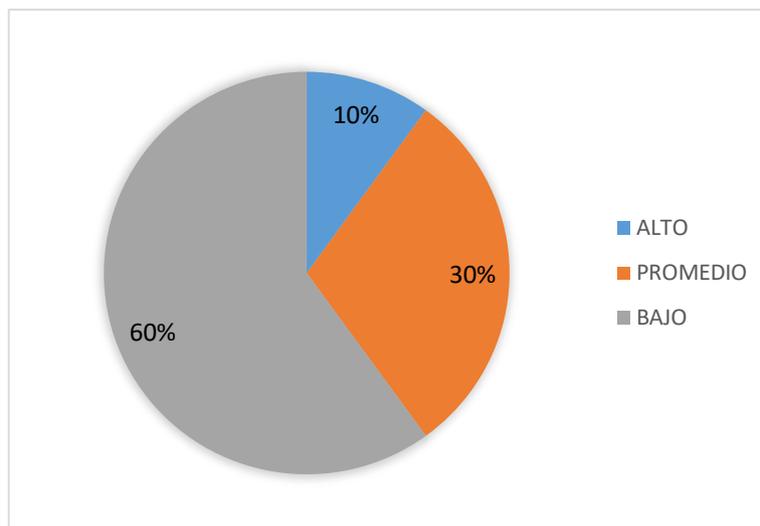


Figura 3. Nivel de dimensión continuo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

Respecto a la dimensión continuo, los resultados obtenidos nos muestran que solo un 10% de colaboradores manifiestan un nivel alto, ello porque además de ser conscientes de que no existen oportunidades fuera de la organización, también estiman que le han dedicado mucho tiempo a la empresa, y salir de ella significaría desperdiciar todo el tiempo invertido; asimismo, un 30% se encuentran en el nivel promedio, pues consideran que mantenerse en la organización es un asunto de necesidad y al mismo tiempo de deseo, pues les resulta difícil dejar la organización, y a ello se suma el hecho de que el abandonarla implicaría incurrir en un costo debido a todo lo invertido en ella; por otro lado el 60% se ubica en el nivel bajo, lo que indica que los colaboradores consideran que no existe oportunidades de crecimiento laboral ni dentro ni fuera de la organización, por ende prefieren mantenerse en esta por más que desearan salir de ella.

Los estadígrafos, nos mostraron que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, en el nivel continuo fue de 9.1 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría promedio. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 3.84%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 42.24%, nos indicó que los datos tienen un comportamiento disperso convirtiéndose en un grupo heterogéneo.

Tabla 7. Nivel de dimensión normativo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadísticos
Alto	16	20	\bar{X} = 14.49 S= 6.17 CV= 42.62
Promedio	22	28	
Bajo	42	52	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 22/08/2018

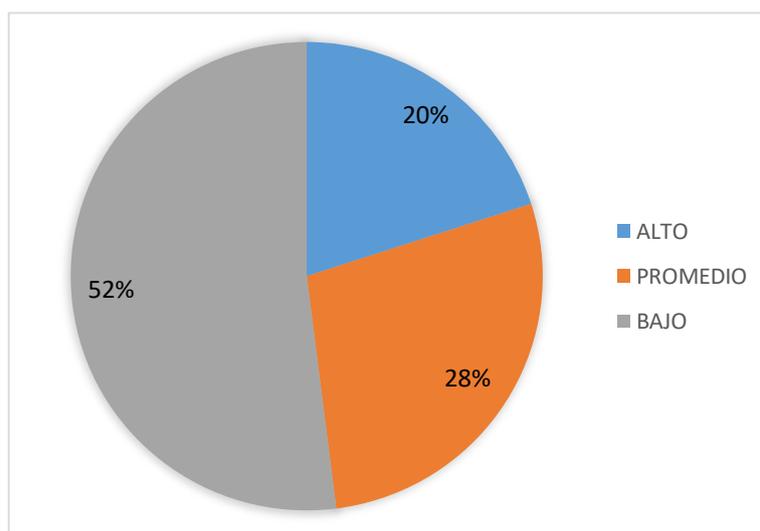


Figura 4. Nivel de dimensión normativo en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

En relación a la dimensión normativo, los resultados muestran que existe un 20% de colaboradores que se encuentran en un nivel alto, quienes presentan elevados niveles de lealtad hacia la organización, sintiendo que esta merece mayor entrega de su parte, lo cual va asociado a mejoras personales y profesionales, como por ejemplo, ascender o cambiar su situación de empleado temporal. Por otro lado, un 28% se encuentran en un nivel promedio, quienes al renunciar a la organización, sentirían culpabilidad dado a que sienten que esta merece más de ellos. Y el 52% presentan un nivel bajo, quienes no muestran lealtad hacia la organización, ya que la permanencia en ella no significa convicción, sino obligación, asimismo no cumplen con las reglas establecidas, y estiman que no reciben un trato justo o que la relación laboral no es equitativa, lo que llega a provocar conductas negativas hacia el trabajo o desleales hacia la organización.

Los estadígrafos, nos mostraron que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, en el nivel normativo fue de 14.49 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría promedio. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 6.17%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 42.62%, nos indicó que los datos tienen un comportamiento disperso convirtiéndose en un grupo heterogéneo.

3.2. Programa de valores organizacionales para el compromiso organizacional

Objetivo específico N° 2. Aplicar el programa de valores organizacionales a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Justificación

Hoy en día las organizaciones cada vez son más conscientes de la importancia de los valores organizacionales que les permite que sus colaboradores interactúen de manera armónica, influyendo en su formación y desarrollo como personas que faciliten alcanzar los objetivos establecidos. Por tal motivo es necesario aplicar el programa de valores organizacionales que permita a los colaboradores obtener los conocimientos necesarios para poder lograr un compromiso organizacional con los objetivos y metas, que consta de 04 talleres, dividiéndose en 13 sesiones; asimismo dependerá de cómo se adapten las personas a su entorno y de esta manera el desenvolvimiento será satisfactorio que cuando haya algún problema, sean capaces de encontrar soluciones rápidas para el éxito de la organización. Además, los talleres se realizaron desde el 03 de diciembre en el turno mañana y tarde, en los ambientes de la institución, durando 1 hora y media y concluyendo el 21 de diciembre con un post test de compromiso organizacional para poder ver las mejoras que se pudo realizar en cuanto a la variable mencionada, logrando alcanzar los objetivos deseados. (Anexo 4)

Cronograma de actividades

N° de Talleres	Indicadores	Temas	Días
01	SOCIALIZACIÓN DE LOS VALORES	1. Conociendo mi Institución	03/12/2018
		2. Identidad Organizacional	03/12/2018
		3. Ética Personal	05/12/2018
02	FORMACIÓN DEL VALOR, COMPROMISO	4. El Buen Trato	07/12/2018
		5. Sentido de Pertenencia	07/12/2018
		6. Dedicación y Tiempo en la Institución	08/12/2018
03	FORMACIÓN DEL VALOR, RESPONSABILIDAD	7. Fortalecimiento del Valor Responsabilidad	11/12/2018
		8. Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad	13/12/2018
		9. Demostrando mi Puntualidad a mi Institución	17/12/2018
		10. Confianza entre Nosotros	17/12/2018
04	FORMACIÓN DEL VALOR, LEALTAD	11. Ser Leal a mi Institución	19/12/2018
		12. Respeto Hacia los Demás	19/12/2018
		13. Logro de Objetivos Organizacionales	21/12/2018

3.3. Resultados Post Test

Objetivo específico N° 3. Evaluar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo alcanzado por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del post test.

Tabla 8. Nivel de compromiso organizacional alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadísticos
Alto	63	78	\bar{X} = 101.34 S= 22.49 CV= 22.20
Promedio	11	14	
Bajo	6	8	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 21/12/2018

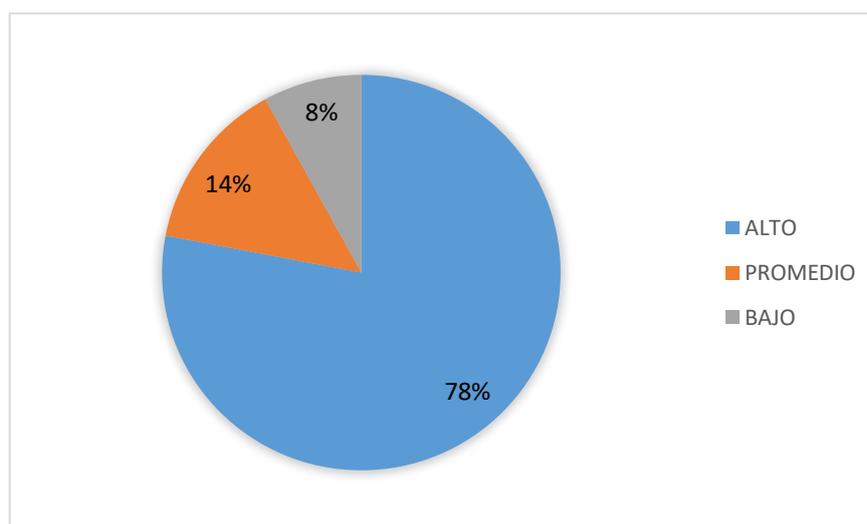


Figura 5. Nivel de compromiso organizacional alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos muestran que un 78% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de compromiso; y ello a consecuencia de que han desarrollado vínculos robustos con la organización, lo que conlleva, a que se sientan parte importante de esta; por otro lado, un 14% se encuentran en un nivel promedio; siendo que estos colaboradores permanecen en la organización por una cuestión de necesidad dado a que no perciben mejores oportunidades fuera de ella, sin llegar a sentirse muy enlazados emocionalmente con la organización; y por último un 8% de los colaboradores presentan un nivel bajo; que refleja su total desvinculación

emocional de la organización; por lo tanto, este porcentaje ínfimo de colaboradores, se encuentran dispuestos a dejar en cualquier momento la organización dado a que no perciben algo conveniente de continuar en ella, por lo que no se esfuerzan en su trabajo ni se genera sentimiento alguno de culpabilidad por ello.

Según los datos estadígrafos, se visualizó que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 101.34 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría alto. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 22.49%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 22.20%, nos indicó que los datos se han agrupado en relación al pre test por ello muestran un comportamiento homogéneo.

Tabla 9. Nivel de dimensión afectivo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadígrafos
Alto	56	70	\bar{X} = 64.66 S= 16.25 CV= 25.13
Promedio	16	20	
Bajo	8	10	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 21/12/2018

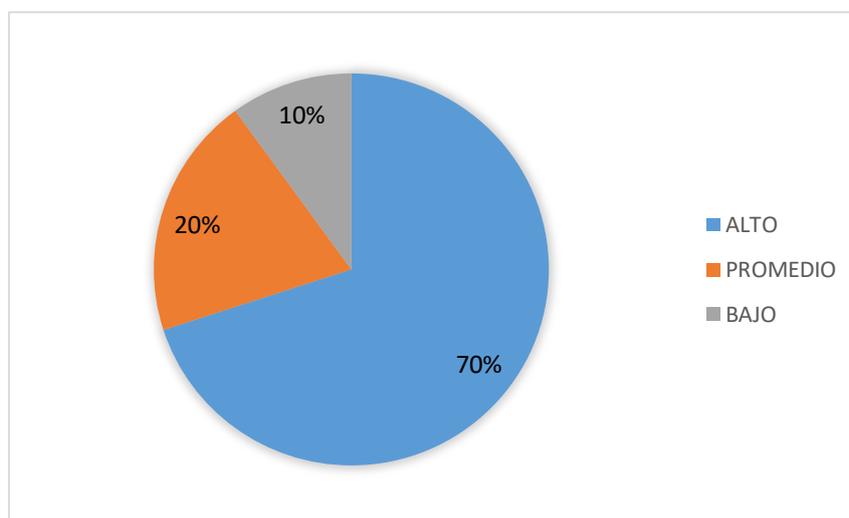


Figura 6. Nivel de dimensión afectivo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

En la dimensión afectivo, el 70% de colaboradores se encuentran en el nivel alto, razón por la cual se sienten emocionalmente vinculados con los proyectos y metas de la organización, por ello están dispuestos a trabajar de manera efectiva para su desarrollo; además los mismos colaboradores consideran que la organización contribuye a su propio crecimiento, permitiéndole alcanzar sus metas; por otro lado un 20% se encuentran en el nivel promedio; estos colaboradores se caracterizan por su deseo de trabajar indeterminadamente en la organización, sin que consideren que su trabajo se adapte a sus metas; mientras que un 10% de colaboradores se encuentran en un nivel bajo, porque sienten que su trabajo es solo una obligación, no llegando a compenetrarse con su grupo de trabajo dado a que estiman que no esperan un buen desempeño de su parte.

Según los datos estadígrafos, se visualizó que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 64.66 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría alto. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 16.25%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 25.13%, nos indicó que los datos de esta dimensión se han agrupado significativamente en relación a los datos del pre test por ello muestran un comportamiento homogéneo.

Tabla 10. *Nivel de dimensión continuo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Nivel	f	%	Estadígrafos
Alto	40	50	\bar{X} = 14.21 S= 4.32 CV= 30.41
Promedio	24	30	
Bajo	16	20	
Total	80	100	

Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 21/12/2018

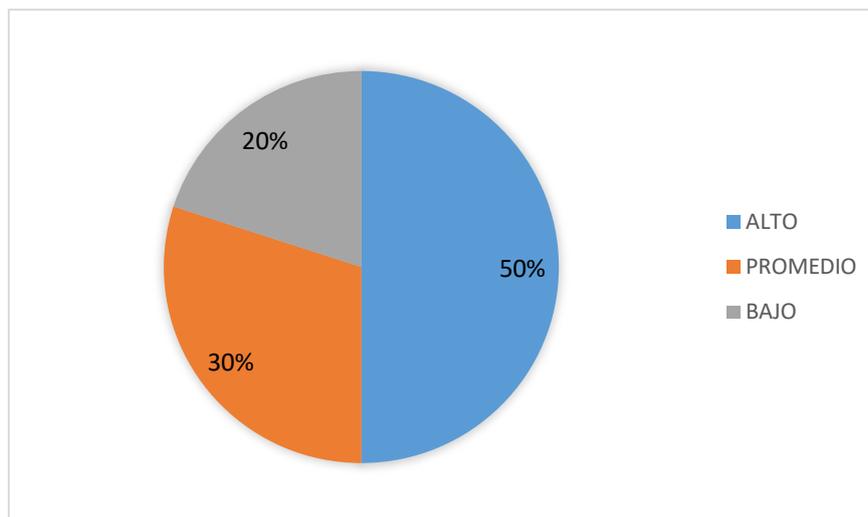


Figura 7. Nivel de dimensión continuo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

Respecto a la dimensión continuo los resultados obtenidos nos muestran que un 50% se ubica en un nivel alto; ya que son conscientes que existen pocas alternativas laborales fuera de la organización, además estiman que le han dedicado mucho tiempo a la empresa, y dejarla, implicaría desperdiciar todo el tiempo invertido; mientras que un 30% se encuentran en un nivel promedio, y consideran que mantenerse en la organización es una necesidad más que un deseo, dado a que les resulta difícil en estos momentos dejarla; y por último un 20% se ubica en un nivel bajo; cuyo indicador advierte que estos consideran en definitiva, que no existen oportunidades de crecimiento laboral fuera e incluso dentro de la propia organización; sin embargo es una absoluta necesidad su permanencia en ella.

Según los datos estadígrafos, se visualizó que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 14.21 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría alto. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 4.32%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 30.41%, nos indicó que los datos de esta dimensión se han agrupado significativamente en relación a los datos del pre test por ello muestran un comportamiento homogéneo.

Tabla 11. Nivel de dimensión normativo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Nivel	f	%	Estadísticos
Alto	48	60	\bar{X} = 22.46 S= 7.16 CV= 31.88
Promedio	20	25	
Bajo	12	15	
Total	80	100	

Fuente: Fuente: Cuestionario Compromiso Organizacional - 21/12/2018

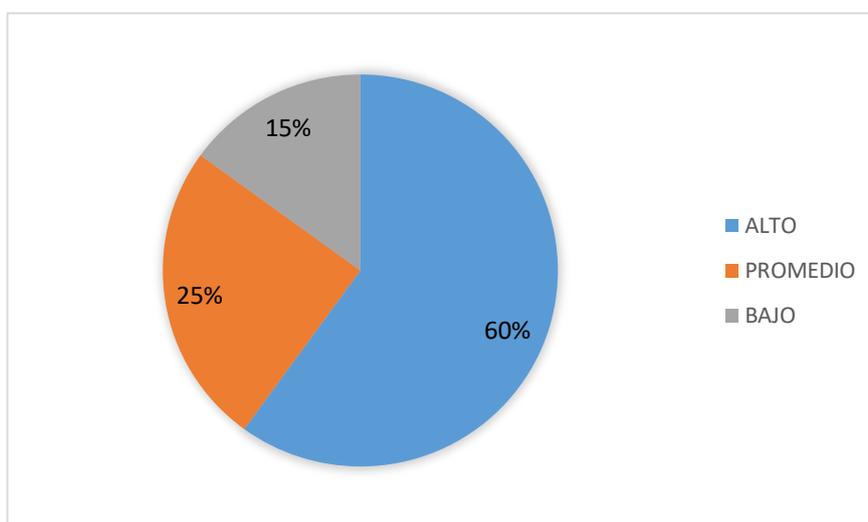


Figura 8. Nivel de dimensión normativo alcanzado por los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Análisis e Interpretación:

En relación a la dimensión normativo, existe un 60% de colaboradores que se encuentran en un nivel alto; quienes presentan elevados niveles de lealtad hacia la organización, sintiendo que esta merece mayor entrega de su parte, lo cual va asociado a mejoras personales y profesionales, como por ejemplo; ascender o cambiar su situación de empleado temporal. Por otro lado, un 25% se encuentran en un nivel promedio, dado a que han desarrollado un cierto sentimiento de culpabilidad en caso dejaran la organización, pues se sienten obligados con ella y con su gente. Finalmente, un 15% se encuentran en el nivel bajo, quienes no muestran lealtad hacia la organización, pues estiman que no podrán obtener beneficios personales o profesionales por más que se esfuercen en obtenerlos, lo que llega a provocar conductas negativas hacia la organización y ningún nivel de culpabilidad por ello.

Según los datos estadígrafos, se visualizó que la media aritmética (\bar{X}) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 22.46 puntos; promedio que ubica al grupo de estudio en la categoría alto. Por su parte la desviación estándar (S) que fue de 7.16%. El coeficiente de variabilidad (CV) el cual fue de 31.88%, nos indicó que los datos de esta dimensión se han agrupado en relación a los datos del pre test por ello muestran un comportamiento homogéneo.

3.4. Resultados Pre y Post Test

Objetivo N° 4. Comparar los resultados alcanzados para determinar el efecto del programa de valores organizacionales en relación al compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 12. Dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores.

	Indices	Afectivo	Continuo	Normativo
PRE TEST	X	43	9	14
	S	19	4	6
	CV	44	42	43
POST TEST	X	65	14	22
	S	16	4	7
	CV	25	30	32

Fuente: Tablas N° 5, 6, 7, 9, 10 y 11 - 21/12/2018

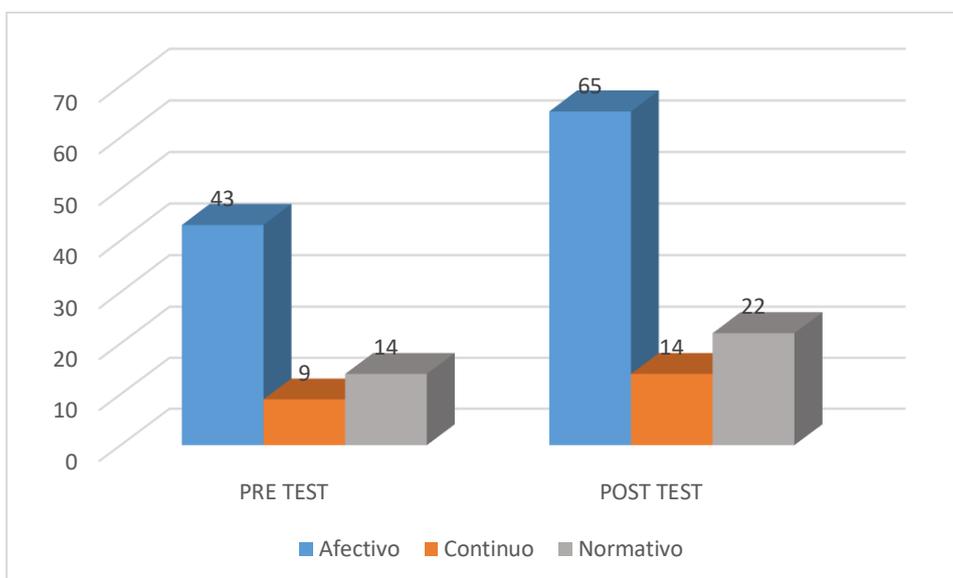


Figura 9. Dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 12. Nos muestra los promedios obtenidos de cada una de las dimensiones donde se observan mejoras significativas pasando de un nivel promedio y bajo (pre test) a un nivel alto (post test) en cada una de las dimensiones afectivo, continuo y normativo. Respecto al coeficiente de variabilidad se observa en el pre test una dispersión en los datos respecto a la media de cada una de las dimensiones lo cual en un inicio indicaba que era un grupo heterogéneo y que de acuerdo a los datos arrojados en el post test después de haberse aplicado el programa valores organizacionales los datos estuvieron más agrupados logrando así que dicho grupo se convierta en homogéneo.

Tabla 13. *Índices estadísticos comparativos del pre y post test de compromiso organizacional.*

	X	S	CV	Media de error estándar
PRE	66.95	23.2666981	34.7523497	2.601295923
POST	101.3375	22.4932866	22.1964096	2.5148259

Fuente: Tablas N° 4 y 8 - 21/12/2018

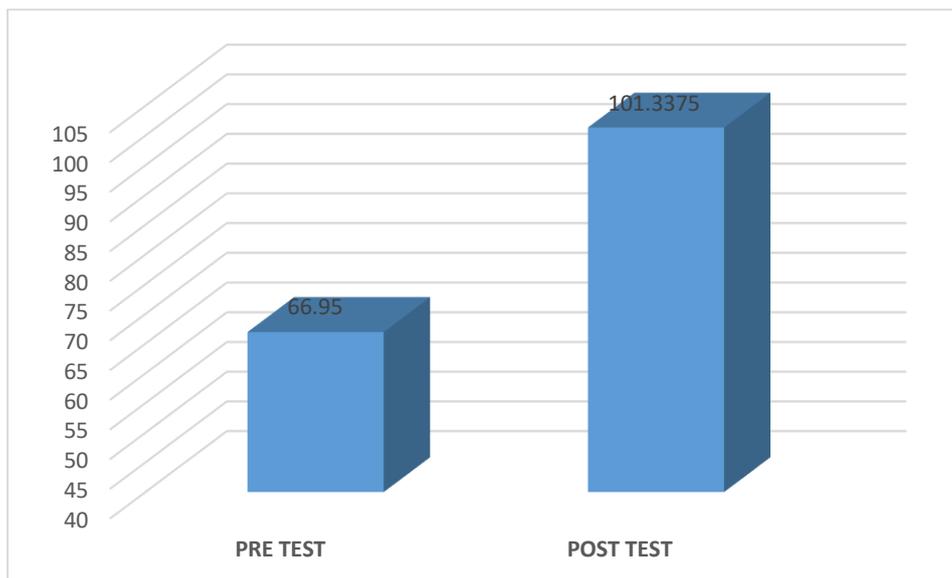


Figura 10. *Índices estadísticos comparativos del pre y post test de compromiso organizacional.*

Análisis e Interpretación:

En los resultados del pre test a nivel general se obtuvo que el promedio de la media fue de 66.95, que de acuerdo a la significación del instrumento utilizado se ubicó en un nivel promedio, mientras que en el post test después de haberse aplicado el programa de valores organizacionales los datos arrojaron 101.3375 lo cual permitió ubicarse en un nivel alto. Obteniéndose diferencias significativas en el post test, asimismo observamos que el coeficiente de variabilidad del pre test fue de 34.75 lo que demuestra que en un inicio fue un grupo heterogéneo, mientras que en el post el coeficiente de variabilidad fue de 22.20 convirtiéndose en un grupo homogéneo. Esto nos permitió observar resultados positivos gracias al programa de valores organizacionales aplicado.

Objetivo general. Determinar los efectos del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Prueba T de Student

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Post Test	101,3375	80	22,49329	2,51483
	Pre Test	66,9500	80	23,26670	2,60130

Correlaciones de muestras emparejadas				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Post Test & Pre Test	80	,273	,014

Tabla 14. *Contrastación de hipótesis*

Prueba de muestras emparejadas								
Diferencias emparejadas								
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par 1 Pre test- Post Test	34,38750	27,58806	3,08444	28,24808	40,52692	11,149	79	,000

Fuente: Software SPSS-25

En la tabla 14. Podemos afirmar con un nivel de significancia que equivale a 0,000; es decir, es menor al 5% (0,05), por lo que se concluye que la prueba estadística es significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que la aplicación del programa de valores organizacionales tuvo efectos beneficiosos, dado a que contribuyó en la mejora del compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, logrando que los colaboradores de dicha institución desarrollen o incrementen relaciones afectivas con la organización, con los servicios que presta, con las metas y objetivos de la organización, lo cual en suma, resulta muy provechoso para la institución y para el colaborador mismo.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los efectos del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Cainicela y Pazos (2016) quienes refirieron la relevancia del desarrollo del factor compromiso de los colaboradores, pues el crear un lazo emocional entre el colaborador y la empresa, trae como consecuencia que aquel le dé mayor importancia a la organización, pues se siente cómodo con ella, y percibe que el pertenecer a ésta le otorga las oportunidades de desarrollarse y crecer en diversos ámbitos.

El compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Chiclayo luego de la aplicación del programa propuesto, se ubicó en un nivel alto con un 78%. Con estos resultados se infiere que el programa de valores organizacionales mejoró el compromiso organizacional, llegando a coincidir con lo expuesto por García y Dolan (2003, como se citó en Santos 2014), quienes definieron los valores organizacionales como factores motivadores de las acciones y del actuar humano, y que son estos los que limitan el carácter fundamental y decisivo de la organización, y originan un sentido de identificación del personal con la empresa, es decir, el compromiso. Este resultado se relaciona con el obtenido por De la Puente (2017) quien dio a conocer que los colaboradores de la Municipalidad de Trujillo poseen un nivel de compromiso organizacional medio alto. Lo dicho anteriormente, concuerda con el estudio de Rodríguez, Díaz, Fuertes, Martín, Montalbán, Santa Bárbara y Zarco (2004, como se citó en Asturias 2016), quienes refirieron que los valores organizacionales son creencias y principios que son enseñados a los colaboradores por la misma empresa, con el objetivo de lograr estabilidad en las operaciones de todos. Según los autores estos valores nacen de la misión y la visión de la empresa, y es por eso que se logró un compromiso por parte de los colaboradores con los objetivos y metas generales.

Las teorías tomadas en cuenta para la aplicación del programa de valores organizacionales son lo que planteadas Meyer y Allen (1991, como se citó en Pérez 2015), conformadas por: Teoría del Compromiso Afectivo, la Teoría del Compromiso Continuo, la Teoría del Compromiso Normativo; la razón radica en que estas teorías, nos otorgaron una visión amplia, es decir, desde distintos puntos de vista, coadyuvando a que la organización pueda fortalecer su sentimiento de compromiso e identidad entre el trabajador y esta.

En cuanto a la dimensión afectivo, se obtuvo como resultado que los colaboradores se encontraron en un nivel alto con 70%. En ese sentido, citamos a Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como se citó en Delgado y Jaik, 2017) quienes refirieron la forma en como una persona se desenvuelve y actúa dentro de una organización, dependerá del vínculo emocional que aquel tenga sobre ésta, siendo éste el único elemento del cual dependerá los niveles de compromiso organizacional. Ello significa que, si el trabajador sintió aprecio o se siente cómodo en la organización, su actitud dentro de esta será positiva, generando compromiso hacia la empresa.

Respecto a la dimensión continuo, Zayas y Báez (2016) realizaron una investigación denominada: Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista encontrando que el 79.3% de los trabajadores se encontró en el nivel promedio con un nivel regular de identificación y obligación, donde el trabajador advirtió algún costo relacionado con dejar la empresa. Estos resultados difieren de los obtenidos en esta investigación, que se ubican en el nivel alto con un 50%. Así, los investigadores Angle y Perry (1981, como se citó en Delgado y Jaik, 2017) señalaron que uno de los elementos en el cual se basa el compromiso organizacional, consistió en el deseo de pertenecer a la empresa y perdurar en ella (compromiso de permanencia), dado que el sujeto experimenta la necesidad de mantenerse en la empresa al percibir las altas inversiones efectuadas respecto a su tiempo y sacrificio dedicados a la empresa.

Con relación a la dimensión normativo, Salazar (2016), en su investigación, ha obtenido que el 71% de colaboradores se ubicó en un nivel bajo, toda vez que tuvo una percepción negativa respecto al plan de beneficios que obtuvo de su empresa. Esto es opuesto al resultado obtenido en el presente estudio, donde los colaboradores alcanzaron un nivel alto con un 60%. Citando a Meyer y Allen (1991, como se citó en Pérez 2015), señalaron que el sujeto que percibe que la organización ha gastado en él, tiende a ser leal a ella, sintiendo la obligación moral de mantenerse en la organización.

Lo anterior, sin duda alguna, indica que el fortalecimiento de los valores organizacionales, tienen efectos beneficiosos para los niveles de compromiso organizacional, y asimismo reafirma las teorías señaladas anteriormente, y permitirá mejorar el desempeño y eficiencia de los colaboradores dentro de la organización. Esto, según también lo ha afirmado De la

Puente (2017), quien destacó la importancia del factor compromiso organizacional en el logro de metas y objetivos, por cuanto aquellos colaboradores que sienten que la empresa les otorga condiciones adecuadas para su desarrollo personal y profesional, obtiene como resultado un elevado incremento de compromiso organizacional en sus trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que los efectos del programa de valores organizacionales fueron beneficiosos, hecho que se corroboró con los resultados obtenidos, sirviendo de gran apoyo para mejorar los niveles de compromiso organizacional de los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, identificándose con ella y realizando sus funciones con eficacia.

El diagnóstico nos arrojó como resultados que los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo eran muy bajos. En la dimensión afectivo predominó el nivel bajo con un 55%, lo que significa que los colaboradores no han desarrollado un vínculo emocional con la organización y que por ende no logran identificar sus metas y objetivos personales con los de la organización. En la dimensión continuo predominó también el nivel bajo con un 60%, lo cual indica que dichos colaboradores no perciben haber invertido mucho de ellos en la organización, y que por tanto no les implicaría costo alguno el salir de ella por ingresar en otra que les ofrezca mejores oportunidades. Por último, en la dimensión normativo, también predominó el nivel bajo con un 52%, lo que implica que la organización no les brinda las oportunidades suficientes para lograr desarrollarse plenamente, lo cual conlleva a que permanezcan en la organización por obligación más que por convicción.

La aplicación del programa de valores organizacionales para el compromiso organizacional se organizó en 4 talleres con 13 sesiones cuyas estrategias estuvieron orientadas a la mejora del compromiso organizacional trabajando en un porcentaje mayor, la dimensión continuo se diagnosticó mayores necesidades de mejora.

Al evaluar el compromiso organizacional después de la aplicación del programa de valores organizacionales los resultados mejoraron de manera significativa cada uno de ellos respectivamente en donde la dimensión afectivo un 70%, alcanzó el nivel alto lo cual significa que gran cantidad de los colaboradores evaluados se sienten emocionalmente vinculados con los proyectos y metas de la organización, por ello están dispuestos a trabajar de manera efectiva para su desarrollo. En la dimensión continuo el 50%, obtuvo el nivel alto dichos resultados responden al pensamiento que expresaron los colaboradores quienes

manifestaron que le han dedicado mucho tiempo a la empresa, y dejarla, implicaría desperdiciar todo el tiempo invertido. Y en la dimensión normativo un 60%, alcanzo el nivel alto lo que implica que gran parte de colaboradores presenta elevados niveles de lealtad hacia la organización, sintiendo que esta merece mayor entrega de su parte, lo cual va asociado a mejoras personales y profesionales.

Al comparar los resultados del pre y post-test se confirmó que la aplicación del programa de valores organizacionales contribuyó en la mejora del compromiso organizacional en los colaboradores de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Esto, porque se logró que el porcentaje ubicado en el nivel alto pase de 25% a 78%, lo cual indica que dichos colaboradores elevaron su compromiso fortaleciendo las dimensiones afectivo, continuo y normativo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chiclayo trabajar en la mejora de las estrategias contenidas en el programa de valores organizacionales para el compromiso organizacional de manera constante, a efectos de mantener y elevar los buenos resultados obtenidos con la aplicación del mencionado programa.

Se recomienda a las organizaciones que trabajen en promover y fomentar los valores organizacionales en sus colaboradores, aplicando el presente programa u otro similar, a fin de mejorar el compromiso con la organización y con la labor que en ella realizan.

Se recomienda a la sociedad Chiclayana y en general, se tome la debida importancia a la problemática abordada en el presente estudio, y se continúe trabajando el fortalecimiento del compromiso organizacional a fin de poder lograr un desempeño eficiente de las empresas y organizaciones a nivel local y nacional.

Se recomienda a los futuros investigadores, continuar con la investigación respecto a los beneficios del fortalecimiento de los valores organizacionales sobre el compromiso organizacional en los colaboradores de una determinada empresa u organización, así como el desarrollo e implementación de otros programas destinados al incremento de los niveles del mismo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (Ed). (2008). Diccionario de preguntas: gestión por competencias: como planificar la entrevista por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (Ed). (2015). Diccionario de comportamientos: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas en gestión por competencias. (2.º ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4776424&query=#>
- Ariza, A., Bocanegra, A., Navas, D., Pardo, I. y Ruiz, A. (s.f). Implementación de los valores organizacionales en una empresa del sector textil en Colombia. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002062.pdf>
- Ariza, D. (2011, 1 de diciembre). Orientación al logro, competencia clave para un equipo de proyecto. Revista Expertos en gestión de conocimientos. Recuperado de <http://expertconsulting.com.co/Articulos/Proyectos/Orientacion%20Logro.html>
- Asturias, F. (2016). Efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa Productora de bebidas. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Asturias-Fernando.pdf>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Benza, L. (2016). Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura, 2015. (Tesis de maestría). Recuperada de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2480/MAE_EDUC_286.pdf?sequence=1

- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, L. (2014). Efectividad de un programa de valores organizacionales para aumentar el sentido de pertenencia en los colaboradores de Corporación del Ahorro. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Chavez-Linda.pdf>
- Cuicas, M. (2010, 13 de setiembre). Valores personales y organizacionales del docente de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago. Recuperado de <https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/10/2-artc3adculo-marisol-cuicas.pdf>
- De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1
- Delgado, Y. y Jaik, A. (2017). Clima y compromiso organizacional. (Tesis de doctorado). Recuperada de <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>
- Francia, J. (23 de noviembre de 2015). Falta de compromiso laboral: el principal problema de las empresas [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://aptitus.com/blog/postulantes/dato-aptitus/falta-de-compromiso-laboral-peru/>
- Gonzales, K. (2016). Cuestionario de Valores organizacionales (VO). Guatemala.

- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huete, A. (4 de marzo de 2016). Compromiso: el Secreto que diferencia las Empresas más Competitivas [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://blog.talentier.com/compromiso-el-secreto-que-diferencia-las-empresas-mas-competitivas>
- Marsollier, R. y Expósito, C. (2016). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. Revista empresa y humanismo, XX (2), 17-18, DOI: 10.15581/015.XX.2.29-50 Recuperado de <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/43884/1/8145-36598-1-PB.pdf>
- Martínez, S. (1 de agosto de 2016). El Compromiso Organizacional [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://superrheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Noreña, A., Alcará, N., Roja, J. y Rebolledo, D. (2011, 24 de mayo). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Revista Aquichan. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Opere, M. (s.f). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Perdomo M, A. (2009). Las fichas. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3183502&query=fichas%20textuales>
- Pérez, E. (2015). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. Revista

Internacional Administración & Finanzas. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Revilla, E. (2013). Los valores organizacionales. el caso de un instituto pedagógico público de Lima. (Tesis de maestría). Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4624/REVILLA_FIGUEROA_ENRIQUE_VALORES_LIMA.pdf?sequence=1

Salazar, R. (18 de julio de 2016). El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/194227-el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global/>

Santos, K. (2014). "Correlación de los valores organizacionales sobresalientes del personal administrativo de una empresa de consultoría y auditoría de Guatemala, por edad, género, religión y antigüedad laboral". (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Santos-Karen.pdf>

Solano, J (2014). Empowerment y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de bebidas, chiclayo-2014 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

Suarez, M. (2016). Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo, agosto - diciembre 2016. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1045/1/TL_SuarezMuroMariaEmilia.pdf.pdf

Torres, J. (1985, noviembre-diciembre) El concepto de tolerancia. Revista de Estudios Políticos. (48), 105-134.

Vargas, L. (2014). Valores organizacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TRC Express S.A.C. Agencia de Trujillo – periodo 2014. (Tesis de pregrado). Recuperada de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1968/vargasvaldez_lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vicent, N. (2013). Evaluación de un programa de educación patrimonial basado en tecnología móvil. (Tesis de doctorado). Recuperada de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14321/66930_tesis_Vicent_Naiara.pdf?sequence=7

Zayas, P. y Báez, R. (2015, 1 de octubre). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista / Evaluation of organizational commitment in a wholesale distributor. Revista Ciencias Holguín. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579004.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué efectos produce la aplicación del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	<p>Objetivo general Determinar los efectos del programa de valores organizacionales en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del pre test. Aplicar el programa de valores organizacionales a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Evaluar el nivel de compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo alcanzado por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través del post test. Comparar los resultados alcanzados para determinar el efecto del programa de valores organizacionales en relación al compromiso organizacional: afectivo, continuo y normativo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p>	La aplicación del programa de valores organizacionales contribuye en la mejora del compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	<p>VI. Programa de Valores Organizacionales</p> <p>VD. Compromiso Organizacional</p>	Explicativa, Aplicada y transversal	80 colaboradores del Departamento de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Observación Entrevista Encuesta	Estadística Descriptiva e inferencial
				DISEÑO		INSTRUMENTOS	
				G: O ₁ X O ₂		Cuestionario de Compromiso Organizacional – (CO)	

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO

FICHA TÉCNICA

Nombre	: Cuestionario de Compromiso Organizacional - (CO)
Autores	: Meyer y Allen
Administración	: Individual y colectivo
Ámbito de aplicación:	Empresas de Piura
Duración	: No tiene límite de tiempo, aproximadamente 20 minutos
Objetivo	: Medir el compromiso organizacional de los colaboradores en las organizaciones
Tipificación	: Percentiles
Material	: Lápiz o lapicero, corrector o borrador y hoja del cuestionario

CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CARGO: _____ SEXO: _____ EDAD: _____

ANTIGÜEDAD: _____

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, calificándolas del 1 al 5, (1 es la calificación mínima totalmente en desacuerdo y 5 es la calificación máxima totalmente de acuerdo) recordando que es anónima.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización.					

3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización.					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización.					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte.					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización.					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización.					
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más.					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo.					
14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
15	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias.					
16	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.					
17	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.					

18	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara.					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
20	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
21	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización.					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal.					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.					
24	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto.					
25	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización.					
26	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella.					

BAREMOS GENERAL Y POR DIMENSIONES

Adaptado por las autoras

General

- Bajo : 35-56
- Promedio : 61-84
- Alto : 87-120

Continuo

- Bajo : 4-8
- Promedio : 9-13
- Alto : 14-18

Afectivo

- Bajo : 21-44
- Promedio : 45-59
- Alto : 61-80

Normativo

- Bajo : 6-12
- Promedio : 13-19
- Alto : 20-29

ANEXO N° 03: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Se presentan los resultados obtenidos del análisis de confiabilidad del Cuestionario Compromiso Organizacional el mismo que está compuesto por tres dimensiones, que se encuentran detalladas en la operacionalización de variables.

Se operativizó mediante el programa SPSS-25, para los 26 ítems del instrumento.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	26

Fiabilidad del Instrumento de Compromiso Organizacional por Dimensiones

Alfa de Cronbach por Dimensiones de la Variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ^a de ítems
Afectivo	,788	16
Continuo	,816	4
Normativo	,771	6

Fuente: Software SPSS-25

ANEXO N° 04: PROGRAMA DE VALORES ORGANIZACIONALES

“PROGRAMA DE VALORES ORGANIZACIONALES PARA EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO”

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1. Dirigido a** : Colaboradores del Departamento de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 2. N° de participantes máximo** : 80 colaboradores
- 3. Número de sesiones** : 13 sesiones
- 4. Responsables** :
 - Riojas Vásquez Luz Johana
 - Vera Luliquis Jhoana Cristina

II. Fundamentación:

Rodríguez, Díaz, Fuertes, Martín, Montalbán, Santa Bárbara y Zarco (2004), tienen una definición similar al afirmar que los valores organizacionales son creencias y principios que son enseñados a los colaboradores por la misma empresa, con el objetivo de lograr estabilidad en las operaciones de todos. Según los autores estos valores nacen de la misión y la visión de la empresa, y es por eso que se logra un compromiso por parte de los trabajadores con los objetivos y metas generales (p. 21).

III. Objetivos del taller:

3.1 Objetivo General

Mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores a partir de la aplicación del programa de valores organizacionales.

3.2 Objetivos Específicos

- Lograr que los colaboradores se sientan identificados con su organización.
- Promover el compromiso organizacional de los colaboradores en su práctica diaria.

- Sensibilizar a los colaboradores con respecto a la responsabilidad laboral de sus funciones asignadas.
- Fomentar el valor lealtad con el fin de obtener colaboradores leales en la organización.

IV. Metodología:

1. Técnica participativa

Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural (s.f) las técnicas participativas son instrumentos que se utilizan en determinados procesos informativos, consultivos, de toma de decisiones, etc. y se aplican para adquirir conocimientos partiendo siempre de la práctica, es decir de lo que la gente sabe, de las experiencias vividas y de los sentimientos que muchas situaciones originan, así como de los problemas y dificultades de nuestro entorno (p. 1).

2. Observación

Coll y Onrubia (1999) citado en Fuertes (2011) definen el hecho de observar como un proceso intencional que tiene como objetivo buscar información del entorno, utilizando una serie de procedimientos acordes con unos objetivos y un programa de trabajo (p. 2).

V. Recursos:

5.1 Humanos

- 2 Facilitadoras.
- 80 Colaboradores de Serenazgo.

VI. Evaluación:

Luna (2007) citado por Arellano (2015), podemos decir que una lista de cotejo es un instrumento de evaluación que permite verificar, durante el proceso enseñanza aprendizaje, los aspectos a evaluar (p. 5).

Oliva (2009) citado por Cardona y Restrepo (s.f). Es un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado (p. 2).

VII. Talleres y sesiones a desarrollar:

N° de Talleres	Indicadores	N° de Sesiones	Denominación
01	SOCIALIZACIÓN DE LOS VALORES	Sesión 01	- Conociendo mi Institución
		Sesión 02	- Identidad Organizacional
		Sesión 03	- Ética Personal
02	FORMACIÓN DEL VALOR, COMPROMISO	Sesión 04	- El Buen Trato
		Sesión 05	- Sentido de Pertenencia
		Sesión 06	- Dedicación y Tiempo en la Institución
03	FORMACIÓN DEL VALOR, RESPONSABILIDAD	Sesión 07	- Fortalecimiento del Valor Responsabilidad
		Sesión 08	- Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad
		Sesión 09	- Demostrando mi Puntualidad a mi Institución
		Sesión 10	- Confianza entre Nosotros
04	FORMACIÓN DEL VALOR, LEALTAD	Sesión 11	- Ser Leal a mi Institución
		Sesión 12	- Respeto Hacia los Demás
		Sesión 13	- Logro de Objetivos Organizacionales

VIII. Referencias:

- Alles, M. (Ed). (2015). Diccionario de comportamientos: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas en gestión por competencias. (2.º ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4776424&query=#>
- Arellano, R (2015). Como elaborar una lista de cotejo. Recuperado de https://issuu.com/rosaliaarellanocortes/docs/4_libro_lista_de_cotejo.docx
- Ariza, A., Bocanegra, A., Navas, D., Pardo, I. y Ruiz, A. (s.f). Implementación de los valores organizacionales en una empresa del sector textil en Colombia. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002062.pdf>
- Asturias, F. (2016). Efectividad del programa de valores organizacionales en una empresa Productora de bebidas. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Asturias-Fernando.pdf>
- Cardona, c y Restrepo, A (s.f). Herramientas de control. Recuperado de http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Administración de los Recursos Humanos. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1

Fuertes, M. (2011, 15 de noviembre). La observación de las prácticas educativas como elemento de evaluación y de mejora de la calidad en la formación inicial y continua del profesorado. Revista de Docencia Universitaria. Vol.9 (3) Recuperado de <http://red-u.net/redu/files/journals/1/articles/248/public/248-647-1-PB.pdf>

Hernández, A. (s.f). Importancia de la Ética. Recuperado de <https://es.slideshare.net/FGSAGS/importancia-de-la-etica>

Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural. (s.f). Recuperado de https://www.juntadeandalucia.es/agriculturaypesca/desarrollo/documentos/manual_4_2.pdf

Moroyoki, A. (s.f). Ética, ámbito personal, social, académico y ciudadano. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/129791625/0-ETICA-AMBITO-PERSONAL-SOCIAL-ACADEMICO>

Pérez, E. (2015). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdali ss.pdf

Santos, K. (2014). "Correlación de los valores organizacionales sobresalientes del personal administrativo de una empresa de consultoría y auditoría de Guatemala, por edad, género, religión y antigüedad laboral". (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Santos-Karen.pdf>

TALLER N° 01

“SOCIALIZACIÓN DE LOS VALORES”

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Denominación : Socialización de los Valores
- 1.2. Participantes : Colaboradores de la Municipalidad
- 1.3. N° de sesiones : 3

2. OBJETIVO DEL TALLER:

- Lograr que los colaboradores se sientan identificados con su organización.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Informar a los colaboradores el plan estratégico y los valores institucionales con la finalidad de reconocerlos.
- Reconocer la importancia de la identidad organizacional, y cómo este influye en su desempeño y compromiso con la institución.
- Informar a los colaboradores la importancia de la ética para la excelencia humana por medio del cumplimiento de las normas y valores de la institución.

4. SESIONES:

- Sesión N° 1: “Conociendo mi Institución”
- Sesión N° 2: “Identidad Organizacional”
- Sesión N° 3: “Ética Personal”

5. MATERIALES:

- Papel bond
- Fotocopias
- Materiales para la dinámica
- Lapiceros
- Papelotes
- Plumones
- Limpiatipo

6. EVALUACIÓN:

Se aplicará una encuesta al momento de ejecutar el taller para verificar los conocimientos previos de los colaboradores.

ANEXO 01:

TALLER N° 01: Socialización de los Valores

Sesión 01 : “Conociendo mi Institución”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 01	Informar a los colaboradores el plan estratégico y los valores institucionales con la finalidad de reconocerlos.	Los participantes deberán formar un círculo en el cual deben presentarse y decir yo soy... y este es mi movimiento; los demás participantes dirán él/ella es y este es su movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida y presentación del taller. • Dinámica: Romper el hielo. “Yo soy... y este es mi movimiento”. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia
		Los colaboradores tendrán que marcar la encuesta (Pre Test), asimismo las facilitadoras tendrán que dar una pequeña introducción del tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de encuesta “Mi Institución”. • Dar a conocer los conceptos de misión y visión. • Dinámica: Rompecabezas de la imagen de la Institución. • Conceptos de valores y valores organizacionales. • Modelos de Valores organizacionales. 	25 min	<ul style="list-style-type: none"> • Copias • Papelotes • Plumones • Imágenes • Lapiceros • Papel bond • Cartulinas • Limpia tipo

			<ul style="list-style-type: none"> • Valores institucionales de la MPCH. • Dinámica: El árbol de los valores. • Retroalimentación del tema. 		
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> • Describe en una palabra lo que aprendió del taller. • Frases referentes al tema. • Break. 	20 min	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de colores • Mosquitos • Gaseosas • Vasitos • Galletas Soda

SESIÓN N° 01

TÍTULO: “Conociendo mi Institución”

OBJETIVO:

- Informar a los colaboradores el plan estratégico y los valores institucionales con la finalidad de reconocerlos.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- **Dinámica:** *Yo soy y este es mi movimiento.*

Reglas:

Una de las facilitadoras comenzará diciendo su nombre con un movimiento, lo cual tendrá que decir “*Yo Soy... y este es mi movimiento*” asimismo el segundo participante tendrá que decir el nombre de la persona anterior con el movimiento que realizo, diciendo “*ella/ él es... y este es su movimiento*”.

Por ejemplo: 1. Yo soy Pablo y este es mi movimiento 2. Él es Pablo y este es su movimiento y así consecutivamente.

2. DESARROLLO:

a) Encuesta “Mi Institución”

Se aplicará una encuesta con preguntas cerradas lo cual consta con 10 ítems.

MI INSTITUCIÓN

Lea y marque con una X según sea su respuesta:

ÍTEMS	SI	NO
1. ¿Conoce la misión de la Institución?		
2. ¿Conoce la visión de la Institución?		
3. ¿Conoces los valores de la Institución?		
4. ¿Conoces los modelos de los valores organizacionales?		
5. ¿Pones en práctica los valores de tu Institución?		
6. ¿Conoces el plan operativo de la Institución?		
7. ¿Conoce la ética que debe tener un sereno?		
8. ¿Te sientes identificado con la Institución?		
9. ¿Te gusta asistir a tu trabajo?		
10. ¿Te sientes orgulloso de tu trabajo?		

b) Conceptos

A continuación, las facilitadoras preguntaran a los participantes: ¿Qué entienden por misión?, ¿Qué es visión?, ¿Qué son valores?, ¿Qué son valores institucionales? Y con respecto a la institución ¿Cuál es la misión, visión y valores de la Municipalidad?

Las facilitadoras darán a conocer los conceptos de:

- **Misión:** Chiavenato (2007) La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y de existir (p. 38).
- **Visión:** Chiavenato (2007) La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización (p. 39).

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	
Misión	Visión
“La Municipalidad Provincial de Chiclayo representa el vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”.	“Ser reconocida como una provincia moderna con entidades eficientes, transparentes y con valor público al servicio de los ciudadanos, que promueven la inversión, el comercio, la educación y el turismo en beneficio de una población que se desarrolla de manera ordenada, saludable y segura”.

c) Dinámica: Rompecabezas

Para reforzar lo aprendido las facilitadoras indicaran que formen grupos, lo cual se les entregara a cada grupo piezas de rompecabezas, que consistirá en armar el logo de la institución.

Después cada representante de cada grupo saldrá al frente a explicar que representa el logo que armaron.

d) Seguidamente las facilitadoras expondrán los conceptos de

- **Valores:** Alles (2015) Aquellos principios que representan el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas (p. 22).

- **Valores organizacionales:** García y Dolan (2003) “definen los valores organizacionales como factores motivadores de las acciones y del actuar humano, son los que limitan el carácter fundamental y decisivo de la organización, y originan un sentido de identificación del personal con la empresa” (como se citó en Santos, 2014, p. 29).

e) Modelos de Valores organizacionales

Modelo Triaxial de la dirección por valores

Dentro del asunto netamente organizacional sobresale la investigación de García y Dolan (1997) citados por Ariza, Bocanegra, Navas, Pardo y Ruiz (s.f), quienes han planteado un modelo tridimensional de la dirección por valores que se conforman de tres grupos: a. Valores prácticos: están dirigidos al manejo técnico de los resultados del modelo como eficiencia, rapidez y medición; b. Valores poéticos: guía su apertura innovadora o su estabilidad emocional como ingenio, curiosidad, buen humor y equilibrio; c. Valores éticos: hacen referencia a cómo comportarnos con los demás para pretender ser dignamente humanos, como la generosidad, la honestidad, la integridad, la equidad y la contribución (p. 21).

Este modelo adopta una postura tripartita, teniendo como primer grupo a aquellos valores que están dirigidos a supervisar la obtención de resultados organizacionales. Un segundo grupo destinado a mejorar las capacidades cognitivas y emocionales de los colaboradores. Y un tercer grupo orientado a mantener un trato agradable procurando un ambiente de armonía dentro de la organización.

f) Valores institucionales de la MPCH

Para ustedes que es:

1. Transparencia
2. Responsabilidad
3. Honestidad
4. Lealtad
5. Imparcialidad
6. Compromiso

g) Dinámica: El árbol de los valores

Las facilitadoras tendrán que pedir a los participantes que formen grupos, posteriormente se hará entrega de papelotes y plumones a cada uno de los grupos formados.

Las facilitadoras pedirán a los participantes que dentro del papelote dibujen un árbol, el cual tiene que constar de tronco, raíces y copa. Los participantes tendrán que escoger un valor y escribirlo en el tronco, en las raíces escribirán que implica practicar determinado valor, y en la copa escribirán los valores que necesita la institución.

Una vez concluida las indicaciones, los participantes tendrán que realizar el trabajo en el tiempo establecido por las facilitadoras. Finalmente, las facilitadoras pedirán que escojan un representante de cada grupo, para exponer el trabajo realizado.

h) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

ANEXO 02:

Sesión 02: "Identidad Organizacional"

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 02	Reconocer la importancia de la identidad organizacional, y cómo este influye en su desempeño y compromiso con la institución.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. Recordaremos la sesión 01. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica: "Mi segunda imagen". Exposición del tema: Importancia de la identidad organizacional. Frase alusiva. 	30 min	<ul style="list-style-type: none"> Papelotes Plumones Imágenes Lapiceros Papel bond Hojas de colores Limpiatipo
		Las facilitadoras culminaran explicando de manera precisa el tema tratado.	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación del tema. Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> Mosquito Olé Olé Bolsas transparentes Cinta de agua

SESIÓN N° 02

TÍTULO: “Identidad Organizacional”

OBJETIVO:

- Reconocer la importancia de la identidad organizacional, y cómo este influye en su desempeño y compromiso con la institución.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

Las facilitadoras se presentarán ante el grupo de trabajo, explicando brevemente el objetivo que se quiere lograr en la sesión. Tomando en cuenta dos fines muy importantes: el primero, establecer cierto grado de empatía y confianza con el grupo; y el segundo dar algunos alcances para que el grupo pueda comprender el enfoque y dirección de lo que busca dar a conocer.

- **Recordaremos la sesión 01**

¿Qué recuerdan de la sesión pasada? ¿De qué hablamos?

2. DESARROLLO:

a) Dinámica: “Mi segunda imagen”

Las facilitadoras entregaran a cada grupo una hoja donde dibujaran un símbolo que representa a su imagen institucional y por consiguiente explicaran por qué tal símbolo.

b) Exposición del tema

Las facilitadoras darán alcances sobre la importancia de la identidad organizacional, la cual implica un sentido de pertenencia por parte de los colaboradores.

- **Importancia de la identidad organizacional:** La identidad corporativa es la imagen que se transmite hacia los usuarios, generando un valor agregado, una vía a través de la cual la empresa cuenta una serie de valores, tanto tangibles (marca, tipografía, colores) como intangibles (misión, visión, valores).

c) Frase alusiva

Las facilitadoras indicarán a los colaboradores que trabajen de manera individual, en la cual deberán dar a conocer mediante una frase alusiva lo que entendieron del tema.

3. CIERRE:

Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce la importancia de la identidad organizacional.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 03:

Sesión 03: “Ética Personal”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 03	Informar a los colaboradores la importancia de la ética para la excelencia humana por medio del cumplimiento de las normas y valores de la institución.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida y presentación del taller. • Feedback de la sesión anterior. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Rompe hielo: “Dulce presentación”. • Exposición del tema. • Folleto: Código de ética, moral y disciplina del Serenazgo. • Preguntas de sondeos. • Retroalimentación del tema. • Dinámica: “El momento”. 	35 min	<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Plumones • Imágenes • Lapiceros • Papel bond • Hojas de colores • Limpiatipo

		Las facilitadoras culminarán explicando de manera precisa el tema tratado, asimismo se le entregara a cada colaborador el cuestionario (Pos test), en el cual tendrán que marcar.	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación grupal. • Aplicar el cuestionario. • Break. 	20 min	<ul style="list-style-type: none"> • Mosquito • Caramelos y bombones • Bolsas transparentes • Cinta de agua
--	--	---	---	--------	---

SESIÓN N° 03

TÍTULO: “Ética Personal”

OBJETIVO:

- Informar a los colaboradores la importancia de la ética para la excelencia humana por medio del cumplimiento de las normas y valores de la institución.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

Las facilitadoras se presentarán ante el grupo de trabajo, explicando brevemente el objetivo que se quiere lograr en la sesión. Tomando en cuenta dos fines muy importantes: el primero, establecer cierto grado de empatía y confianza con el grupo; y el segundo dar algunos alcances para que el grupo pueda comprender el enfoque y dirección de lo que busca dar a conocer.

- Feedback de la sesión anterior.

2. DESARROLLO:

a) Rompe hielo: “Dulce presentación”

Introduce las chokolatinas en una bolsa y pide a los participantes que cojan una a ciegas al entrar a la sesión. Luego diles que se sienten en la mesa correspondiente a su chokolatina.

Una vez sentados, dales libertad para comer la chokolatina y pide a los participantes que se presenten, tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- Describe cuándo y cómo entraste a la organización.
- Comparte el desafío más difícil que tengas ahora mismo en el trabajo.
- Comparte dos cosas sobre ti mismo que creas que nadie más sabe.
- Describe una experiencia positiva en el trabajo.
- Cuenta a tus compañeros algo que te guste de la institución.

b) Exposición del tema

Preguntas detonantes: ¿Qué es ser ético? ¿Cuándo alguien es ético?

Las facilitadoras pedirán a los participantes que se sientan cómodos y guarden silencio para poder dar inicio a la exposición del tema, además las facilitadoras darán a conocer concepto básico de:

- **Ética:** Moroyoki (2013) Es la decisión que uno como individuo o como persona realiza para escoger la opción buena o la opción mala, de acuerdo a los valores y la formación de cada personal (p. 3).
- **Importancia de la Ética:** Hernández (2015) La ética es muy importante porque se refiere a las costumbres y a la conducta humana, es decir que trata del comportamiento de las personas, además tiene que ver con los valores de cada persona. La ética nos enseña a comportarnos en la sociedad, también nos enseña los valores. Porque cada persona debe ser formada con base fundamental en la ética, a saber, respetar los derechos y valores de cada persona, tratarlas de igual manera a todas dentro de la sociedad sin importar el estatus social de cada persona.

Las facilitadoras utilizaran un lenguaje claro y congruente para que puedan transmitir satisfactoriamente el tema a tratar.

c) Código de ética, moral y disciplina del Serenazgo

¿Sabían que el departamento de Serenazgo tiene un Código de ética? ¿Sabían en qué consiste?

- **ARTÍCULO 59:** Son normas de conducta y disciplina las que velan por la moral y rigen el ordenamiento institucional, debiendo ser observadas por todo el personal de Serenazgo en el cumplimiento de sus servicios.
- **ARTÍCULO 60:** El sereno en toda circunstancia exteriorizara el respeto a sus superiores, debiendo ser correcto al saludarlo o conversar con ellos. El superior debe emplear cordialidad, reciprocidad.
- **ARTÍCULO 61:** La norma de conducta del sereno es desempeñar el cargo con honor, sin animosidades, sin prepotencias, preferencias personales, ni antipatías utilizando siempre la persuasión.
- **ARTÍCULO 62:** El sereno guardara absoluta reserva de los asuntos del servicio que son de carácter confidencial. La infidencia constituye falta grave y será sancionada drásticamente.
- **ARTÍCULO 63:** El sereno debe ser constante en su servicio y atento con la persona en especial con las señoras, ancianos y niños.
- **ARTÍCULO 64:** Para ingresar a un inmueble por asunto del servicio, el sereno previamente solicitara autorización al residente o propietario y tratara de permanecer en ella el menor tiempo posible.

- **ARTÍCULO 65:** El sereno no podrá proporcionar ninguna información periodística, ni reportaje sobre asuntos relacionados con el servicio, sin la autorización previa, debiendo canalizarse estos casos a través de la oficina correspondiente.
- **ARTÍCULO 66:** El sereno uniformado, al encontrarse con amigos a quienes debe saludar, lo hará cortésmente, sin gritos ni ademanes, llamándolos por su nombre y sin usar apodo, que son desfavorables a la buena imagen de la institución.
- **ARTÍCULO 67:** El sereno estando uniformado, deberá en todo momento actuar con porte; y si está enfermo o convaleciente que no pueda llevar el uniforme con corrección, vestirá de civil con autorización superior.
- **ARTÍCULO 68:** El sereno estando uniformado, no deberá aceptar invitaciones de ninguna naturaleza menos estando de servicio, asimismo deberá emplear la cortesía y el buen trato con el público, cuidando la imagen en el prestigio ante la comunidad.

d) Preguntas de sondeo

Las facilitadoras entregarán una hoja a cada uno de los participantes, en el cual tendrán que responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué conocimientos has requerido para el desarrollo de tu ética personal?
- ¿Qué valores has requeridos para el desarrollo de tu ética personal?
- ¿Qué actitudes has requerido para el desarrollo de tu ética personal?

Después los participantes harán entrega de la hoja de sus respuestas, con el fin de conocer diferentes puntos de vista.

e) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras explicaran a los participantes el juego de roles que consiste en lanzar una pelotita de esponja, con la finalidad de que cada participante aporte su opinión de manera clara y precisa.

f) Dinámica: “El momento”

Las facilitadoras tendrán que realizar las siguientes actividades para el desarrollo de la dinámica:

- Entregarán una hoja a cada participante y formarán grupos, en el cual tendrán que pensar en su trayectoria laboral y escogerán un momento en el que todas sus cualidades funcionaron al 100%. Quizá fue conseguir acabar un trabajo difícil.
- Se informará a los grupos que la mejor elección es el primer momento que se les ha venido a la cabeza durante las explicaciones del ejercicio. Se otorga unos 10 minutos para que escojan su “momentazo” y luego se les pedirá que lo compartan con los miembros de su grupo.
- Animaremos a los participantes a compartir los detalles de aquel momento especial: colores, sonidos, cómo se sintieron, que valores aplicaron y cómo reaccionaron cuando se dieron cuenta de su éxito.
- Dejaremos que hablen hasta que las conversaciones se vayan apagando poco a poco y preguntaremos si todo el mundo ha compartido su historia o si la primera persona todavía sigue hablando.
- Para finalizar, preguntaremos qué tal se han sentido al compartir su “momentazo” y escucharemos las historias de sus compañeros. Terminaremos preguntando si han encontrado temas en común en cada historia y pidiéndoles que los apunten.

3. CIERRE:

Retroalimentación grupal

Culminaremos solicitando a los participantes que comenten de manera clara lo que aprendieron durante la sesión, con la finalidad de que no quede ninguna duda.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce la importancia de la ética.					
8	Conoce el código de ética de un sereno.					
9	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
10	Tiene iniciativa.					
11	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
12	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
13	Se encuentra motivado y optimista.					
14	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
15	Es creativo.					

TALLER N° 02
“FORMACIÓN DEL VALOR, COMPROMISO”

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Denominación : Formación del Valor, Compromiso
- 1.2. Participantes : Colaboradores de la Municipalidad
- 1.3. N° de sesiones : 3

2. OBJETIVO DEL TALLER:

- Promover el compromiso organizacional de los colaboradores en su práctica diaria.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fomentar el valor del compromiso en los colaboradores, para que sea aplicado en su jornada laboral.
- Desarrollar el compromiso continuo, con el propósito de que los colaboradores permanezcan en la institución.
- Impartir el concepto de compromiso normativo, con el fin de ser leales a la organización.

4. SESIONES:

- Sesión N° 1: “El Buen Trato”
- Sesión N° 2: “Sentido de Pertenencia”
- Sesión N° 3: “Dedicación y Tiempo en la Institución”

5. MATERIALES:

- Papel bond
- Fotocopias
- Materiales para la dinámica
- Lapiceros
- Papelotes
- Plumones
- Limpiatipo

6. EVALUACIÓN:

Se aplicará una encuesta al momento de ejecutar el taller para verificar los conocimientos previos de los colaboradores.

ANEXO 04:

TALLER N° 02: Formación del Valor, Compromiso

Sesión 01 : “El Buen Trato”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 01	Fomentar el valor del compromiso en los colaboradores, para que sea aplicado en su jornada laboral.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Los colaboradores tendrán que marcar la encuesta (Pre Test), asimismo las facilitadoras tendrán que dar una pequeña introducción del tema. Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de encuesta “Mi Compromiso”. Conceptos de compromiso y compromiso organizacional. Modelos del compromiso organizacional. Dimensión afectivo. Retroalimentación del tema. Dinámica: El equipo perfecto. 	30 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Lapiceros Hojas de colores Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> Gaseosas Vasitos Galletas Rick

SESIÓN N° 01

TÍTULO: “El Buen Trato”

OBJETIVO:

- Fomentar el valor del compromiso en los colaboradores, para que sea aplicado en su jornada laboral.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

2. DESARROLLO:

a) Encuesta “Mi Compromiso”

Se aplicará una encuesta con preguntas cerradas lo cual consta con 10 ítems.

MI COMPROMISO

Lea y marque con una X según sea su respuesta:

ÍTEMS	SI	NO
1. ¿Te sientes comprometido con la organización?		
2. ¿Tu equipo de trabajo espera un buen desempeño de tu parte?		
3. ¿Sientes que tus compañeros de trabajo son parte de tu familia?		
4. ¿Te sientes a gusto en tu trabajo?		
5. ¿El trabajo que tienes es el que siempre quisiste?		
6. ¿Si te ofrecieran laborar en otra organización, dejarías tu trabajo actual?		
7. ¿Si sigues esforzándote en tu trabajo podrías quedarte en la organización?		
8. ¿Existe mucha competencia en otros trabajos, por eso no dejarías esta organización?		
9. ¿Podría renunciar en estos momentos tu trabajo y no sintieras culpa?		
10. ¿Estás obligado con las personas que laboran en la organización por eso no renunciarías?		

b) Conceptos

A continuación, las facilitadoras preguntaran a los participantes: ¿Qué entienden por compromiso? y ¿Qué es compromiso organizacional?

Las facilitadoras darán a conocer los conceptos de:

- **Compromiso:** Alles (2015) Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Implica adhesión a los valores de la organización (p. 138).
- **Compromiso Organizacional:** Luthans (2008) “define al compromiso organizacional como empeño y responsabilidad del colaborador con su organización para que lleve a cabo un trabajo óptimo además de los métodos que la empresa desarrolle para fomentar el compromiso impulsando un espacio de trabajo atractivo” (como se citó en De la Puente, 2017, p. 15).

c) Modelos del Compromiso Organizacional

- **Modelo unidimensional del compromiso**

El modelo de Compromiso Organizacional desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como se citó en Delgado y Jaik, 2017, p. 60) incurre únicamente en la relación afectiva del individuo con la organización. Este modelo ha sido considerado por varios investigadores y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que alcanzaría a predecir el comportamiento de una persona.

- **Modelo bidimensional del Compromiso Organizacional**

Existen diversos modelos que vislumbran dos dimensiones del Compromiso Organizacional. Los investigadores Angle y Perry (1981, como se citaron en Delgado y Jaik, 2017, p. 61) teorizaron que el Compromiso Organizacional envuelve tanto "el compromiso de valor" o lazo positivo con la organización, y "el compromiso de permanencia", el cual centralizó en la compensación económica entre la organización y el empleado.

d) Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991), citado por Pérez (2015, p. 23), estos investigadores plantearon un modelo basado en tres dimensiones del compromiso organizacional, los cuales nace de tres estados psicológicos determinados como: el deseo, la necesidad y la obligación, partiendo de éstos surgen los tres aspectos del compromiso organizacional:

- **Compromiso afectivo**, está delimitado por el nivel en que la persona se implica emocionalmente con la empresa como resultado de notarse tratado de forma justa al advertir la satisfacción de sus necesidades y deseos, lo que repercute en el anhelo de la persona de formar parte de la organización, haciendo agradable su permanencia en ella. Los colaboradores con un intenso compromiso afectivo continúan en su empresa porque desean hacerlo (p. 23).

e) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

f) Dinámica: El equipo perfecto

Esta dinámica consiste formar grupos y que elijan a un representante, se les entregaran unas tarjetas de color verde en el cual escriban tres situaciones agradables de pertenecer a la organización. En otra tarjeta de color amarillo, tres situaciones desagradables que han pasado en la organización. Después se unen todas las tarjetas, las verdes por un lado y las amarillas por otro, asimismo los representantes de cada grupo leerán las situaciones que escribieron.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

ANEXO 05:

Sesión 02: "Sentido de Pertenencia"

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 02	Desarrollar el compromiso continuo, con el propósito de que los colaboradores permanezcan en la institución.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. Recordaremos la sesión 01. Lluvia de ideas. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión continuo del compromiso organizacional. Lluvia de ideas. Frases de pertenencia a la organización. 	25 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Lapiceros Hojas de colores Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	20 min	<ul style="list-style-type: none"> Pelotitas de chocolates

SESIÓN N° 02

TÍTULO: “Sentido de Pertenencia”

OBJETIVO:

- Desarrollar el compromiso continuo, con el propósito de que los colaboradores permanezcan en la institución.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- **Recordaremos la sesión 01**
Daremos un breve repaso de las actividades y del tema que se trató en la sesión 01.
- **Lluvia de ideas**
Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos de las actividades que se ejecutaron en la sesión pasada.

2. DESARROLLO:

a) Dimensión Continuo del Compromiso Organizacional

- **Compromiso continuo**, está demarcado por el nivel en que el sujeto experimenta la necesidad de mantenerse en la empresa dado que perciben las altas inversiones efectuadas respecto a su tiempo y sacrificio dedicados a la empresa, lo que sería una pérdida si abandona el puesto en que labora dentro de la organización. Otro motivo será las bajas oportunidades de trabajo fuera de la empresa, produciéndose como resultado el apego a la organización por necesidad. Dicho de otro modo, los trabajadores con un elevado compromiso continuo permanecen en su empresa porque lo necesitan (p. 23).

b) Lluvia de ideas

Los colaboradores tendrán que participar aportando sus opiniones de la dimensión que se trató.

c) Frases de pertenencia a la organización

Se le entregara a cada colaborador un mosquito o pastilla con una frase alusiva al sentido de pertenencia a la institución.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Logro definir el concepto de compromiso continuo.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 06:

Sesión 03: “Dedicación y Tiempo en la Institución”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 02	Impartir el concepto de compromiso normativo, con el fin de ser leales a la organización.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. Recordaremos la sesión 02. Lluvia de ideas. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión normativo del compromiso Organizacional. Dinámica: Reconocimiento de la Institución hacia mi persona. Lluvia de ideas. 	25 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Lapiceros Hojas de colores Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	20 min	<ul style="list-style-type: none"> Canchita Gaseosas

SESIÓN N° 03

TÍTULO: “Dedicación y Tiempo en la Institución”

OBJETIVO:

- Impartir el concepto de compromiso normativo, con el fin de ser leales a la organización.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

- **Recordaremos la sesión 02**

Daremos un breve repaso de las actividades y del tema que se trató en la sesión 02.

- **Lluvia de ideas**

Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos de las actividades que se ejecutaron en la sesión pasada.

2. DESARROLLO:

a) Dimensión Normativo del Compromiso Organizacional

- **Compromiso normativo**, es el grado por el cual el sujeto siente la obligación moral de mantenerse en la organización, pues percibe como su obligación ser leal a ella, correspondiendo al gasto que hizo la organización en él. Los colaboradores con un elevado grado de compromiso normativo sienten que deben quedarse en la empresa (p. 23).

b) Dinámica: Reconocimiento de la Institución hacia mi persona

- Las facilitadoras darán las instrucciones respectivas en el cual consiste que cada uno de los colaboradores deberán recordar y reconocer lo que la institución aportó para el bienestar de ellos mismos, asimismo escribirán en una cartulina tamaño A4 de lo que se mencionó anteriormente.
- Finalmente darán a conocer a todos los participantes lo que detallo.

c) Lluvia de ideas

Los colaboradores tendrán que participar aportando sus opiniones de la dimensión que se trató.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Logro definir el concepto de compromiso normativo.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

TALLER N° 3

“FORMACIÓN DEL VALOR, RESPONSABILIDAD”

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Denominación : Formación del Valor, Responsabilidad
- 1.2. Participantes : Colaboradores de la Municipalidad
- 1.3. N° de sesiones : 4

2. OBJETIVO DEL TALLER:

- Sensibilizar a los colaboradores con respecto a la responsabilidad laboral de sus funciones asignadas.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Inculcar a los colaboradores el valor responsabilidad.
- Manejar estrategias para mejorar el valor de responsabilidad.
- Planificar un horario adecuado para mantener la puntualidad en el trabajo.
- Fomentar el compañerismo laboral entre los colaboradores de Serenazgo.

4. SESIONES:

- Sesión N° 1: “Fortalecimiento del Valor Responsabilidad”
- Sesión N° 2: “Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad”
- Sesión N° 3: “Demostrando mi Puntualidad a mi Institución”
- Sesión N° 4: “Confianza entre Nosotros”

5. MATERIALES:

- Papel bond
- Fotocopias
- Materiales para la dinámica
- Lapiceros
- Papelotes
- Plumones
- Limpiatipo

6. EVALUACIÓN:

Se elaborará una ficha de observación para conocer la manera como se desarrollará la sesión con los colaboradores.

ANEXO 07:

TALLER N° 03: Formación del Valor, Responsabilidad

Sesión 01 : “Fortalecimiento del Valor Responsabilidad”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 01	Inculcar a los colaboradores el valor responsabilidad.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer ¿Qué es la responsabilidad?; ¿Cómo mejorar la responsabilidad?; Condiciones para que exista responsabilidad. Retroalimentación del tema. Dinámica: Aprendiendo juntos. 	30 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Hojas bond Limpiatipo

		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none">• Describe un breve análisis lo que aprendió del taller.• Break.	15 min	<ul style="list-style-type: none">• Bocaditos de manjar blanco
--	--	--	---	--------	--

SESIÓN N° 01

TÍTULO: “Fortalecimiento del Valor Responsabilidad”

OBJETIVO:

- Inculcar a los colaboradores el valor responsabilidad.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

2. DESARROLLO:

a) Conceptos

- **¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD?**

Una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos (p. 2).

- **¿CÓMO MEJORAR LA RESPONSABILIDAD?**

¿Qué cualidades debería tener una persona responsable?

I. ¿Cómo ser más responsables?

El camino más rápido para mejorar en responsabilidad es apreciar claramente que de nuestro comportamiento dependen cosas grandes. Los hombres con ideales y metas elevadas se responsabilizan enseguida de sus decisiones (p. 8).

II. ¿Qué cualidades ayudan a la responsabilidad?

Hay varias virtudes que se relacionan mutuamente con la responsabilidad. Digamos tres:

- **Valentía** - Para dar cuenta de los propios actos hace falta un valor capaz de superar el temor al castigo. (Responsabilidad ante los demás).
- **Humildad** - El orgullo dificulta pedir perdón; mientras que la persona humilde reconoce sus fallos. (Responsabilidad ante uno mismo) (p. 9).

➤ **CONDICIONES PARA QUE EXISTA RESPONSABILIDAD**

Para que pueda darse alguna responsabilidad son necesarios dos requisitos:

- **Libertad**

Para que exista responsabilidad, las acciones han de ser realizadas libremente. En este sentido, ni los animales, ni los locos, ni los niños pequeños son responsables de sus actos pues carecen de uso de razón (y el uso de razón es imprescindible para la libertad).

- **Ley**

Debe existir una norma desde la que se puedan juzgar los hechos realizados. La responsabilidad implica rendir cuenta de los propios actos ante alguien que ha regulado un comportamiento (p. 3).

b) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

c) Dinámica: Aprendiendo juntos

- Las facilitadoras les dirán a los participantes que expresen o digan sus funciones o responsabilidades que realizan en sus labores.
- Asimismo, se les dirán que formen un círculo, el cual las facilitadoras dirán una letra y los participantes tendrán que formarse y poder formar la letra que indicaron las facilitadoras.
- Por ejemplo, las facilitadoras dirán la letra R y los participantes tendrán que formar dicha letra, asimismo dirán la letra E, etc., lo cual tendrán que realizar la palabra RESPONSABILIDAD.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce los conceptos básicos dictados en la sesión.					
8	Comprendió el valor de responsabilidad.					
9	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
10	Tiene iniciativa.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 08:

Sesión 02: “Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 01	Manejar estrategias para mejorar el valor de responsabilidad.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. Feedback de la sesión anterior. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo desarrollarán dinámicas con los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer: ¿Para qué nos sirve ser responsables? ¿Cómo puedo ser más responsable? Estrategias de responsabilidad. Lluvia de ideas. Dinámica: Eligiendo al más responsable. 	35 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Lapiceros Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> Rellenitas

SESIÓN N° 02

TÍTULO: “Cumpliendo Estrategias con Responsabilidad”

OBJETIVO:

- Manejar estrategias para mejorar el valor de responsabilidad.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- Feedback de la sesión anterior.

2. DESARROLLO:

a) Conceptos

- EL VALOR DE LA RESPONSABILIDAD

La responsabilidad se enseña desde la infancia. Tanto en las familias como en la escuela, se busca educar en valores.

Está claro que todo el mundo quiere una pareja que se comprometa y sea responsable, hijos responsables que no se metan en líos, padres y profesores responsables que cuiden de los niños, profesionales que hagan su trabajo con responsabilidad.

Porque tener personas así a nuestro alrededor nos genera confianza, nos da seguridad. Pensamos, “si, es una persona responsable, cumplirá, y las cosas saldrán bien”. Sentirnos seguros es una de las necesidades básicas en la pirámide de Maslow.

Este es uno de los motivos por los que, en nuestra sociedad, se valora la responsabilidad de una forma tan positiva. Porque nos proporciona seguridad, confianza y cierta estabilidad.

b) Estrategias de responsabilidad

¿Alguna experiencia positiva tienen por haber sido responsables?

- ¿Para qué nos sirve ser responsables?

Ser responsables nos aporta muchos beneficios. Te puede ayudar a conseguir tus objetivos y metas en cualquier ámbito de tu vida. La responsabilidad te permite crear valores y te ayuda a dirigir las riendas de tu vida. Ser una persona responsable nos ayuda a:

- **Ser más honestos:** Cuando tendemos a decir la verdad, y cumplir nuestras promesas, las personas que nos rodean nos van a creer y nos van a ver como una persona honesta.
- **Ser más autónomos:** Asumir las consecuencias de nuestros actos, nos ayudará a decidir mejor.
- **Ser personas más confiables:** Al ser responsables, nos ganamos la confianza de los otros. Pero lo que es más importante, también ganaremos en confianza en nosotros mismos. Hacer lo correcto, nos hará sentir bien. Y aunque nos equivoquemos, estaremos satisfechos porque sabemos que lo hemos hecho lo mejor que hemos podido.

- **¿Cómo puedo ser más responsable?**

Si quieres cumplir con tus propósitos, tus obligaciones y compromisos, lo que necesitas es, en gran medida, predisposición y motivación. Ahora bien, si sigues aquí conmigo, es que esto existe, así que te propongo estas pautas para conseguirlo:

➤ **Ponte metas:**

Es importante conocer para qué hacemos las cosas. Tener un sentido y una dirección nos ayuda a ser consecuentes y a continuar cumpliendo con el deber. Si consideras que el objetivo es muy a largo plazo, ponte objetivos pequeñitos para conseguirlo. Te aconsejo que los escribas. Parece una tontería, pero plasmarlo en papel, los hace real.

➤ **Objetividad:**

Elabora una lista de las cosas que dependen de ti y puedes controlar. Tu atención debe ir dirigida a esos aspectos, pues lo que no depende de ti, no es tu responsabilidad.

➤ **Rutinas:**

Si te cuesta mucho esfuerzo “ponerte”, es mejor que te organices. Si tienes una rutina, sabrás lo que tienes que hacer en cada momento. Pero no solo eso, a veces, saber cuánto tiempo tienes que esforzarte también ayuda.

c) Lluvia de ideas

Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos del tema que se expuso en la sesión.

d) Dinámica: Eligiendo al más responsable

Los participantes formarán un círculo en el cual deberán elegir al compañero más responsable que cumple sus funciones de una manera más adecuada.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que escriban en un cartel un compromiso.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce los conceptos básicos dictados en la sesión.					
8	Logro entender las estrategias de responsabilidad.					
9	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
10	Tiene iniciativa.					
11	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
12	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
13	Se encuentra motivado y optimista.					
14	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
15	Es creativo.					

ANEXO 09:

Sesión 03 : “Demostrando mi Puntualidad a mi Institución”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 03	Planificar un horario adecuado para mantener la puntualidad en el trabajo.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. Feedback de la sesión anterior. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo al finalizar darán una retroalimentación de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer ¿Qué es puntualidad?; ¿Qué refleja la impuntualidad? Y manejo del buen tiempo. Lluvia de ideas. Dinámica: Planifico mi propio horario. 	30 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Hojas bond Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> Gaseosas Vasitos Galletas vainilla

SESIÓN N° 03

TÍTULO: “Demostrando mi Puntualidad a mi Institución”

OBJETIVO:

- Planificar un horario adecuado para mantener la puntualidad en el trabajo.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- Feedback de la sesión anterior.

2. DESARROLLO:

a) Puntualidad

La puntualidad es una norma básica de educación:

No se puede ser más o menos puntual, hay que ser siempre puntual.

La puntualidad ha de estar presente tanto en el trabajo como en la vida social:

Ni se puede llegar tarde a una reunión de trabajo, ni tampoco a una cena (por mucha confianza que tengamos con el anfitrión). Este es uno de los motivos por los que, en nuestra sociedad, se valora la responsabilidad de una forma tan positiva. Porque nos proporciona seguridad, confianza y cierta estabilidad.

¿Qué refleja la impuntualidad?

La impuntualidad se ha convertido en un hábito en muchos ambientes y forma parte de algunas tradiciones y culturas. Pero, ¿qué refleja la impuntualidad de las personas en los demás? ¿qué influencias puede acarrear el no ser impuntual?

- **La impuntualidad es una falta de respeto ante las personas:** El tiempo vale lo mismo para unos y para otros, y eso deberíamos pensar cuando vamos a llegar tarde a una cita.
- **La impuntualidad es una muestra de indisciplina personal:** Al contrario de las personas que administran bien el tiempo, la persona impuntual no lo hace. Cuando llega tarde se pone de manifiesto esa incapacidad para organizar su tiempo y su vida.
- **Llamar la atención:** Otras veces, la puntualidad descubre a personas a las que les gusta llamar tanto la atención y que dan tanta importancia a su propia persona que siempre tiene que llegar tarde para hacerse notar.

- Esas personas deberían pensar que quien les está esperando es tan importante o más que ellos mismos y que hay otras maneras más respetuosas de llamar la atención.
- **Para demorar acontecimientos:** En ocasiones las personas son impuntuales porque les da miedo enfrentarse a un suceso importante, les da miedo enfrentarse al éxito o fracaso del mismo. Por ello, inconscientemente, llegan tarde. Aunque tengamos miedo, ser impuntual no ayudará nada.
- **La impuntualidad se contagia:** Es decir, que aun cuando una persona es medianamente puntual, puede verse contagiada por esa impuntualidad que las demás personas le demuestran. A nadie le agrada esperar a los demás y si es siempre, menos.
- **Preferir la impuntualidad:** Hay gente que no valora la puntualidad; es más, creen que está mal visto. Creen que, si se le invita a una cena y llegan antes o puntuales, las personas que les han invitado van a pensar que son unos muertos de hambre. Estas podrían ser algunas de las cosas que nos demuestran la puntualidad, aunque también podemos interpretar una situación según el criterio de cada persona.

Manejo del tiempo

Es realizar las actividades planificadas en el período y tiempo adecuado.

- Requiere planeación y organización.
- Optimizar el tiempo requiere que nuestras acciones tengan una dirección.

Horario

- Ayuda a una mejor distribución del tiempo e impide vacilar acerca de lo que se va a hacer.
- Permite valorar los resultados de una planeación adecuada.

b) Lluvia de ideas

Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos del tema que se expuso en la sesión.

c) Dinámica: Planifico mi propio horario

Las facilitadoras entregarán una hoja de color a cada uno de los colaboradores, en el cual tendrán que especificar su horario de jornada diaria, desde la hora que se levantan hasta cuando termina el día.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce los conceptos básicos dictados en la sesión.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 10:

Sesión 04 : “Confianza entre Nosotros”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 04	Fomentar el compañerismo laboral entre los colaboradores de Serenazgo.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida y presentación del taller. • Recordaremos la sesión 03. • Lluvia de ideas. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo al finalizar darán una retroalimentación de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer ¿Cómo fomentar el compañerismo?; Sugerencias que promueven el compañerismo. • Retroalimentación del tema. • Dinámica: Campo de minas. 	35 min	<ul style="list-style-type: none"> • Copias • Papelotes • Plumones • Hojas bond • Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> • Describe en una palabra lo que aprendió del taller. • Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> • Gaseosas • Vasitos • Galletas

SESIÓN N° 04

TÍTULO: “Confianza entre Nosotros”

OBJETIVO:

- Fomentar el compañerismo laboral entre los colaboradores de Serenazgo.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- **Recordaremos la sesión 03**
Daremos un breve repaso de las actividades y del tema que se trató en la sesión 03.
- **Lluvia de ideas**
Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos de las actividades que se ejecutaron en la sesión pasada.

2. DESARROLLO:

a) ¿Cómo fomentar el compañerismo?

Se entiende por compañerismo a la relación afectiva y de apoyo que se da entre las personas de un grupo, a partir de la comprensión, el respaldo, el trato digno y de la identificación que esta relación genera.

A continuación, encontrará algunas sugerencias que promueven el compañerismo

- Intente mantener una actitud abierta a las opiniones y sugerencias de los demás integrantes del grupo.
- No ofenda a través de burlas a los demás.
- Agradezca los esfuerzos de los demás a favor del trabajo en equipo.
- Ponga en práctica principios de relaciones humanas cordiales y fluidas, incluso en los momentos más difíciles.
- Recuerde que asumir un compromiso con su trabajo repercute con las actividades de los demás.

b) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

c) Dinámica: Campo de minas

Se realizan parejas, donde uno de ellos tiene que ir con los ojos vendados, y el otro tiene que hacer de guía. Se trata de que uno de los integrantes vendado atraviese todo el “campo de minas”, siguiendo las indicaciones verbales de su guía.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Fomenta el compañerismo.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

TALLER N° 4
“FORMACIÓN DEL VALOR, LEALTAD”

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Denominación : Formación del Valor, Lealtad
- 1.2. Participantes : Colaboradores de la Municipalidad
- 1.3. N° de sesiones : 3

2. OBJETIVO DEL TALLER:

- Fomentar el valor lealtad con el fin de obtener colaboradores leales en la organización.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Potenciar la lealtad de los colaboradores.
- Fomentar la práctica del respeto como la base de la sana convivencia laboral.
- Lograr que los colaboradores alcancen los objetivos de la institución.

4. SESIONES:

- Sesión N° 1: “Ser Leal a mi Institución”
- Sesión N° 2: “Respeto Hacia los Demás”
- Sesión N° 3: “Logro de Objetivos Organizacionales”

5. MATERIALES:

- Papel bond
- Fotocopias
- Materiales para la dinámica
- Lapiceros
- Papelotes
- Plumones
- Limpiatipo

6. EVALUACIÓN:

Se aplicará una encuesta al momento de ejecutar el taller para verificar los conocimientos previos de los colaboradores.

ANEXO 11:

TALLER N° 04: Formación del Valor, Lealtad

Sesión 01 : “Ser Leal a mi Institución”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 04	Potenciar la lealtad de los colaboradores.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida y presentación del taller. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo al finalizar darán una retroalimentación de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer ¿Qué es lealtad?; Pasos para lograr colaboradores leales. • Retroalimentación del tema. • Lluvia de ideas. • Entrega de Trípticos. 	20 min	<ul style="list-style-type: none"> • Copias • Papelotes • Plumones • Hojas bond • Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> • Describe en una palabra lo que aprendió del taller. • Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> • Gaseosas • Vasitos • Galletas

SESIÓN N° 01

TÍTULO: “Ser Leal a mi Institución”

OBJETIVO:

- Potenciar la lealtad de los colaboradores.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

2. DESARROLLO:

a) ¿Qué es lealtad?

La lealtad es un valor y virtud personal que consiste en ser fiel y nunca dar la espalda a quienes creen en nosotros y en lo que creemos, es decir; es el cumplimiento de honor y gratitud hacia los demás.

Es el talento, no solo en las organizaciones sino también a nivel personal y profesional. El nuevo colaborador ahora trabaja más que nunca sus competencias profesionales para poder tener valor en este mercado y poder incluso “negociar” con los agentes empresariales. Este es el verdadero reto actual de analizar cada profesional su perfil actual con los perfiles más demandados profesionalmente y ver de qué modo puede rellenar esa discrepancia, y así intentar ajustarse a lo que en el mercado se denomina “valor profesional”.

Pasos para lograr colaboradores leales

- Hacer partícipes a aquellos talentos de los resultados positivos de la organización de manera tangible.
- Tener una comunicación efectiva de manera más horizontal.
- Comprometerlos y gratificarlos al reconocer su esfuerzo y resultados.
- Tomarlos en cuenta en toma de decisiones, proyectos y fijación de objetivos y estrategias.
- Asignarles sueldos verdaderamente competitivos.
- Romper en lo posible viejos "esquemas" laborales como horarios de entrada rígidos con sanciones.
- Garantizar crecimiento profesional con base en méritos laborales definidos.

b) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

c) Lluvia de ideas

Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos del tema que se expuso en la sesión.

d) Entrega de trípticos

Se les entregará trípticos a los colaboradores del tema expuesto, con la finalidad de que lo puedan poner en práctica en su vida diaria.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

LEALTAD

Definición

Es la fidelidad a la organización y todo lo que está conforma.

Se refiere a la firmeza en el afecto e inclinación por las obligaciones, ideas y compromisos establecidos con la organización.

Importancia

Es importante porque nos permite dar la confianza a otras personas,



con la lealtad nuestra amistad cobra mucho más valor, porque brindamos confianza y seguridad a quienes creen en nosotros.

Un equipo leal siempre reflejara beneficios en:

- Productividad
- Calidad
- Conocimiento
- Comunicación

Ventajas de lealtad

- ✓ Nos da mayor confianza y seguridad.
- ✓ Permite que seamos personas integra.
- ✓ Somos justos con todos lo que nos rodea.
- ✓ Nuestro carácter es único.
- ✓ Nuestros pensamientos no tolera la mentira.

Pasos para lograr colaboradores leales

- ❖ Hacer participes a aquellos talentos de los resultados positivos de la organización.
- ❖ Tener una comunicación efectiva de manera más horizontal.
- ❖ Comprometerlos y gratificarlos al reconocer su esfuerzo y resultados.
- ❖ Tomarlos en cuenta en toma de decisiones, proyectos y fijación de objetivos y estrategias.
- ❖ Asignarles sueldos verdaderamente competitivos.
- ❖ Romper en lo posible viejos "esquemas" laborales como horarios de entrada rígidos con sanciones.
- ❖ Garantizar crecimiento profesional con base en méritos laborales definidos.

Situaciones

- Si un amigo te cuenta un secreto, guárdalo bien para ti.
- Evita los chismes y las críticas negativas de los demás.
- Si no te gusta algún detalle de alguien, acércate a esa persona y díselo.
- Habla siempre con la verdad. Nunca mientas. Así serás leal contigo mismo.

Nunca olvides...!

LEALTAD

***“Sé el cambio
que quieres
ver en el
mundo” Y
transforma
una visión en
realidad...!***



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL



TEMA: LEALTAD

Elaborado por:

- Jhoana Vera

- Luz Riojas

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Demuestra lealtad a la institución.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 12:

Sesión 02 : “Respeto Hacia los Demás”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 04	Fomentar la práctica del respeto como la base de la sana convivencia laboral.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Palabras de bienvenida y presentación del taller. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo al finalizar darán una retroalimentación de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer: El respeto; el respeto en la empresa; Podemos fortalecer el respeto y ambiente de respeto. Lluvia de ideas. Escenificación: Te respeto - Me respetas. 	25 min	<ul style="list-style-type: none"> Copias Papelotes Plumones Hojas bond Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> Describe en una palabra lo que aprendió del taller. Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> Gaseosas Vasitos Galletas

SESIÓN N° 02

TÍTULO: “Respeto Hacia los Demás”

OBJETIVO:

- Fomentar la práctica del respeto como la base de la sana convivencia laboral.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.

2. DESARROLLO:

a) El Respeto

El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

El respeto en la empresa

El respeto a los demás es una de las características primordiales que distingue a los líderes de una empresa.

Quien respeta a otros gana el aprecio de estos y su admiración y esto no quiere decir que sea blando o débil. El líder que respeta y reconoce a su personal recibe a cambio lealtad y confianza. La confianza es la base de la cooperación, clave para el trabajo en equipo. Por lo tanto, un líder respetuoso puede influir mejor en su personal para que este cumpla sus metas.

El respeto es también la base de la buena educación, la cual no debe confundirse con tener maneras más o menos cultivadas. Mucha gente que se considera educada, no es capaz de cumplir su palabra, llegar a la hora acordada o mantener la discreción esperada. La buena educación es el reflejo de una sensibilidad por la condición humana.

Podemos fomentar el respeto

- **Aprendiendo a escuchar:** Miremos con respeto a todas las personas que se cruzan en nuestro camino, detengámonos un momento, saludemos, miremos a los ojos y deseemos un buen día, o simplemente demos las gracias con sinceridad.
- **Tomemos la decisión de aprender:** El que cree que ya lo sabe todo, está estancado. El mundo cambia continuamente y nosotros con él y cada

persona o situación que se presenta en la vida, es una valiosa oportunidad para aprender y crecer.

- **Coloquémonos en los zapatos del otro:** Nadie hace cosas por fastidiar al otro, usted no conoce la situación que otros pueden estar viviendo. De vez en cuando es necesario que tratemos de pensar y sentir como lo está haciendo la otra persona; es decir, desde nuestro punto de vista. Extender nuestra comprensión hacia los demás implica volverse más compasivo.
- **No seamos intransigentes:** Que alguien tenga un defecto o que diga o haga cosas improcedentes, no lo condena como persona, siempre podemos recapacitar o cambiar nuestra actitud o comportamiento. Por lo tanto, no rechazemos, discriminemos o maltratemos a otros porque no hacen lo que deseamos o esperamos, tengamos más paciencia y comprensión.
- **Nadie es más ni menos que nosotros:** Todos somos diferentes en lo personal. Cada persona llega a este mundo con limitaciones y condiciones distintas para superar, resolver y de las cuales aprender, en eso radica todo. Aceptemos a los demás con sus defectos y cualidades, sin juzgarlos con ligereza.
- **Vivamos con respeto:** Cuando vivimos con respeto hacia los demás, nos volvemos más tolerantes, pacientes, comprensivos, cumplidores y responsables de nuestra participación en el mundo y cuando nos volvemos respetuosos de nosotros mismos, establecemos límites con seguridad, nos valoramos más y confiamos en nuestra capacidad.

Ambiente de respeto

Conocer el valor propio y honrar el de los demás, es la genuina manera de ganar respeto. En la visión y la actitud de igualdad existe una espiritualidad compartida. Compartir crea un sentimiento de pertenecer, un sentimiento de familia.

En síntesis, el respeto es el reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el eje central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida.

La nobleza de la vida está presente en cada persona, por lo que todo ser humano tiene el derecho a vivir con respeto y dignidad.

b) Lluvia de ideas

Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos del tema que se expuso en la sesión.

c) Escenificación: Te respeto - Me respetas

Un grupo de participantes dramatizarán una escena cotidiana, donde este reflejado la falta de respeto hacia su compañero de trabajo; asimismo los observadores darán a conocer su punto de vista y reflexionarán.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce los conceptos básicos dictados en la sesión.					
8	Existe respeto entre compañeros de trabajo.					
9	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
10	Tiene iniciativa.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO 13:

Sesión 03 : “Logro de Objetivos Organizacionales”

Sesión	Objetivo Específico	Actividad	Procedimiento	Tiempo	Materiales
Sesión 04	Lograr que los colaboradores alcancen los objetivos de la institución.	Las facilitadoras expresaran palabras de bienvenidas a los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida y presentación del taller. • Recordaremos la sesión 02. • Lluvia de ideas. 	10 min	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia
		Las facilitadoras expondrán el tema, asimismo al finalizar darán una retroalimentación de la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer: Concepto de Logro de objetivos organizacionales; Importancia de los objetivos Organizacionales; Tipos de Objetivos Organizacionales y Características de los objetivos organizacionales. • Retroalimentación del tema. • Reconociendo mi logro destacado. 	35 min	<ul style="list-style-type: none"> • Copias • Papelotes • Plumones • Hojas bond • Limpiatipo
		Los colaboradores participaran demostrando sus conocimientos previos del taller.	<ul style="list-style-type: none"> • Describe en una palabra lo que aprendió del taller. • Break. 	15 min	<ul style="list-style-type: none"> • Gaseosas • Vasitos • Galletas

SESIÓN N° 03

TÍTULO: “Logro de Objetivos Organizacionales”

OBJETIVO:

- Lograr que los colaboradores alcancen los objetivos de la institución.

1. PRESENTACIÓN:

- Palabras de bienvenida y presentación del taller.
- **Recordaremos la sesión 02**
Daremos un breve repaso de las actividades y del tema que se trató en la sesión 02.
- **Lluvia de ideas**
Los participantes recordaran y comentaran sus conocimientos previos de las actividades que se ejecutaron en la sesión pasada.

2. DESARROLLO:

a) Concepto de Logro de objetivos organizacionales

Es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización quiere para el futuro, pero cuando lo hace realidad o es actual siempre se busca un nuevo logro u objetivo para alcanzar.

Importancia de los objetivos Organizacionales

- Los objetivos sirven como puntos de referencia para los esfuerzos de la organización y son necesarios para coordinar estos.
- La organización que desee compartir de manera eficaz y progresar debe renovar de manera continua sus objetivos.
- Los objetivos organizacionales son los fines hacia los que se dirige toda acción organizacional y constituyente, un requisito para determinar políticas, procedimientos, métodos, estrategias y reglas eficaces.

Tipos de Objetivos Organizacionales

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo

Características de los objetivos organizacionales

- Los objetivos deben servir a la empresa; por lo tanto, deben reunir ciertas características que reflejan su utilidad.
- Los objetivos incluyen fechas específicas del objetivo y bien clara la fecha de terminación, resultados financieros proyectados.
- Deben ser deseables y confiables por los miembros de la organización.
- Deben elaborarse con la participación del personal de la empresa.

b) Retroalimentación del tema

Las facilitadoras deberán explicar de manera precisa los temas expuestos anteriormente, con la finalidad de que todo el tema este claro y no quede ninguna duda por parte de los participantes.

c) Reconociendo mi logro destacado

Las facilitadoras entregaran una hoja bond A4, en donde los participantes recordaran su logro destacado en la institución y deberán escribirlo en la hoja respectiva, asimismo darán a conocer al público presente.

3. CIERRE:

Culminaremos solicitando a los colaboradores que comenten en una palabra lo que aprendieron el día de hoy.

FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO		EDAD	

Grado de desarrollo alcanzado:

Logrado : 4

En proceso : 3

Avance inicial : 2

No logrado : 1

N°	Ítems	Grado de desarrollo alcanzado				Observaciones
		1	2	3	4	
1	Es puntual a la hora de la sesión.					
2	Está atento al tema dictado de la sesión.					
3	Trabaja con su equipo de trabajo.					
4	Participa de forma activa en el desarrollo de la sesión.					
5	Es activo y participativo.					
6	Se siente cómodo trabajando con su equipo.					
7	Conoce la importancia de los objetivos organizacionales.					
8	Argumenta sus opiniones sobre el tema desarrollado.					
9	Tiene iniciativa.					
10	Puede dirigir a su equipo de trabajo.					
11	Se siente comprometido con la Municipalidad.					
12	Se encuentra motivado y optimista.					
13	Resuelve problemas dentro de su equipo de trabajo.					
14	Es creativo.					

ANEXO N° 05: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS PARA EL PROGRAMA DE VALORES ORGANIZACIONALES

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDACIÓN DEL PROGRAMA

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1.1 Nombre y Apellido : Alex Andres Avila D'ioz.
 1.2 Profesión : psicologo Organizacional
 1.3 Grado académico : Magister
 1.4 Título Profesional : Psicologo
 1.5 Institución donde trabaja : UCU.
 1.6 Cargo que desempeña : Docente
 1.7 Teléfono : 95929484
 1.8 Correo Electrónico : alexandres4@hotmail.com
 AVILA D @ UCU. edu. pe.

Estimado Señor.
 Alex Andrés Avila Díaz

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO al Programa titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo". En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta el Programa). Se propone una escala con 3 niveles en orden ascendente. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el programa a evaluar.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

Nro. ÍTEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general del Programa.			/
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta el programa general.			/
03	Coherencia de los componentes del Programa con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			/
04	Coherencia entre los componentes del Programa con los objetivos de la investigación.			/
05	Se detalla del plan de acción para la implementación del programa.			/
06	Viabilidad de la implementación del Programa.			/

Observaciones: _____

APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Luego de realizada la revisión del documento titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo", presentado por el Br. Riojas Vásquez Luz Johana y Vera Lulliquis Jhoana Cristina, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		✓

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: *Mg. Alex Avila Diaz*

DNI: *41241162*

FIRMA:



Mg. Alex A. Avila Diaz
PSICOLOGO
C.Ps.P. 16250

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DEL PROGRAMA**

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Ingrid Lizbeth Nanfuñay Meoño
 1.2 Profesión : Psicóloga
 1.3 Grado académico : Doctora en Educación
 1.4 Título Profesional : Licenciada en Psicología
 1.5 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
 1.6 Cargo que desempeña : Docente universitaria
 1.7 Teléfono : 993007684
 1.8 Correo Electrónico : ingridnanfuñay@gmail.com

Estimada Señora.
Ingrid Lizbeth Nanfuñay Meoño

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO al Programa titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo". En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta el Programa). Se propone una escala con 3 niveles en orden ascendente. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el programa a evaluar.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

Nro. ÍTEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general del Programa.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta el programa general.			X
03	Coherencia de los componentes del Programa con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
04	Coherencia entre los componentes del Programa con los objetivos de la investigación.			X
05	Se detalla del plan de acción para la implementación del programa.			X
06	Viabilidad de la implementación del Programa.			X

Observaciones: _____

APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Luego de realizada la revisión del documento titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo", presentado por el Br. Riojas Vásquez Luz Johana y Vera Luliquis Jhoana Cristina, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto:

Nanfuntay Meoro
Ingrid Lizbeth

DNI:

43808325

FIRMA:


C.P.S.P. 14175

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DEL PROGRAMA**

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1.1 Nombre y Apellido : Luis Alberto Chunga Pajares
 1.2 Profesión : Psicólogo
 1.3 Grado académico : Magister en Docencia Universitaria
 1.4 Título Profesional : Psicólogo
 1.5 Institución donde trabaja : UCV - UDCH - Zegud IPAE
 1.6 Cargo que desempeña : Docente
 1.7 Teléfono : 979769286
 1.8 Correo Electrónico : luchoch-227@hotmail.com.

Estimado Señor,
Luis Alberto Chunga Pajares

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO al Programa titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo". En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta el Programa). Se propone una escala con 3 niveles en orden ascendente. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el programa a evaluar.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

Nro. ÍTEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general del Programa.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta el programa general.			X
03	Coherencia de los componentes del Programa con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
04	Coherencia entre los componentes del Programa con los objetivos de la investigación.			X
05	Se detalla del plan de acción para la implementación del programa.			X
06	Viabilidad de la implementación del Programa.			X

Observaciones: _____

APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Luego de realizada la revisión del documento titulado: "Programa de Valores Organizacionales para el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo", presentado por el Br. Riojas Vásquez Luz Johana y Vera Luliquis Jhoana Cristina, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: *Mg. Luis Alberto Chunga Pajares*

DNI: 43500086

FIRMA:

Luis A. Chunga Pajares
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 14245

ANEXO N° 06: FOTOS

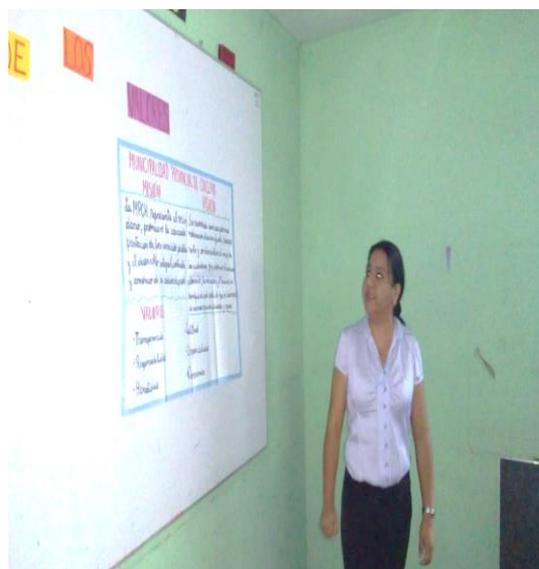


Ilustración 1. Socialización de los Valores



Ilustración 2. Formación del Valor, Compromiso



Ilustración 3. Formación del Valor, Responsabilidad



Ilustración 4. Formación del Valor, Lealtad