



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Diferencia de Compromiso Organizacional en los
trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional
de Lima Metropolitana, 2018.”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

AUTORA:

ASTO MELO, Alexandra Carolina

ASESOR:

Dr. CASTRO GARCÍA, Julio César

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima –Perú

2018

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

PRESIDENTE

Mg. Domínguez De la Cruz Rosina Doris

SECRETARIO

Mg. Chero Ballón Elizabeth Sonia

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a dios.
“Con fe, nada es imposible”.

A mi hijo franco, mi pequeño motor para seguir creciendo profesionalmente.

A mi amado William, por alentarme y motivarme a no rendirme.

Y a mis padres, por su gran amor y comprensión por el tiempo ausente de su lado.

Agradecimiento

Mi agradecimiento profundo a mi asesor Julio Cesar por creer en mí y por sus orientaciones en el desarrollo del presente trabajo de investigación para optar el Título universitario en Psicología.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alexandra Asto Melo, con DNI: 76799548, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las Normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Octubre del 2018

Alexandra Carolina Asto Melo

DNI 76799548

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.”. La investigación tiene la finalidad de determinar identificar las diferencias de nivel de compromiso organizacional en dos sedes de una empresa Multinacional.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Alexandra Asto Melo

Índice

	Pg.
CARATULA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	3
1.3 Teorías relacionadas al Tema	8
1.4 Formulación del Problema	17
1.5 Justificación	17
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	19
II. METODO	20
2.1 Diseño de Investigación	20
2.2 Operacionalización de la Variable	21
2.3 Población y Muestra	22
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Método de análisis de datos	25
2.6 Aspectos Éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSION	57
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	62
VIII. ANEXOS	69

Índice De Tablas

	Pg.
Tabla 1 Muestra de Participante según Sede	23
Tabla 2 Muestra de participantes según Sexo	23
Tabla 3 Muestra de Participantes según edad	24
Tabla 4 Muestra de Participantes según el Nivel Académico	24
Tabla 5 Análisis Descriptivo del Compromiso Organizacional	30
Tabla 6 Prueba de Normalidad de la variable Compromiso Organizacional	30
Tabla 7 Nivel de Compromiso Organizacional por sedes	31
Tabla 8 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sedes	32
Tabla 9 Nivel de Compromiso de Continuidad según sedes	33
Tabla 10 Nivel de Compromiso Organizacional según sexo	34
Tabla 11 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sexo	35
Tabla 12 Nivel de Compromiso de Continuidad según sexo	36
Tabla 13 Nivel de Compromiso Organizacional según Edad	37
Tabla 14 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según Edad	38
Tabla 15 Compromiso de Continuidad según Edad	39
Tabla 16 Compromiso Organizacional según Nivel Académico	41
Tabla 17 Compromiso Afectivo y Normativo según Nivel Académico	43
Tabla 18 Compromiso de Continuidad según Nivel Académico	44
Tabla 19 Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes por sedes	45
Tabla 20 Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según sexo	46
Tabla 21 Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según Edad	47
Tabla 22 Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según Nivel Académico	48

Índice De Gráficos

Figura 1 Nivel de Compromiso Organizacional según sedes	Pg. 31
Figura 2 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sedes	32
Figura 3 Nivel de Compromiso de Continuidad según sedes	33
Figura 4 Nivel de Compromiso Organizacional según sexo	34
Figura 5 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sexo	35
Figura 6 Nivel de Compromiso de Continuidad según sexo	36
Figura 7 Nivel de Compromiso Organizacional según Edad	37
Figura 8 Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según Edad	39
Figura 9 Compromiso de Continuidad según Edad	40
Figura 10 Compromiso Organizacional según Nivel Académico	42
Figura 11 Compromiso Afectivo y Normativo según Nivel Académico	43
Figura 12 Compromiso de Continuidad según Nivel Académico	45

RESUMEN

La presente investigación tiene la finalidad de determinar las diferencias significativas de compromiso organizacional en los trabajadores de dos sedes Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. El tipo de diseño propuesto en el presente estudio es descriptivo - comparativo, no experimental y de corte transversal. Nuestra muestra estuvo conformada por 107 trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. Para el contraste de hipótesis se utilizó el estadístico de U- Mann Whitney para dos grupos independientes. De igual manera, se trabajó con la prueba Kruskal-Wallis para más de dos grupos independientes demostrada en nuestras variables demográficas de edad y nivel académico.

Las conclusiones del estudio fueron:

Con lo que respecta al Compromiso Organizacional se obtuvo una significancia de $0.314 > 0.05$, la cual se conserva la Hipótesis nula: “No existen diferencias significativas de Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa multinacional de Lima Metropolitana, 2018.” De igual manera con el Compromiso Afectivo y Normativo se obtuvo una significancia de $0.674 > 0.05$, la cual se conserva la Hipótesis nula: “No existen diferencias significativas de compromiso afectivo /normativo en los trabajadores de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018”. Adicionalmente, el Compromiso de Continuidad obtuvo un nivel de significancia de $0.024 < 0.05$, la cual se rechaza la hipótesis nula: “Existen diferencias significativas de compromiso de continuidad en los trabajadores de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.”

Finalmente, no se obtuvo diferencias significativas en las variables demográficas Sexo, Edad y Nivel Académico, los resultados de significancia encontrados en el estudio son mayores del 0.05.

Palabras claves:

Compromiso organizacional, Afectivo, Normativo, Continuidad.

ABSTRACT

The present investigation has the purpose to determine the significant differences of organizational commitment in the workers of two headquarters Multinational Company of Metropolitan Lima, 2018. The type of design proposed in the present study is descriptive - comparative, not experimental and of cross section. Our sample consisted of 107 employees of a multinational company of Metropolitan Lima, 2018. For the hypothesis test, the U-Mann Whitney statistic was used for two independent groups. In the same way, we worked with the Kruskal-Wallis test for more than two independent groups demonstrated in our demographic variables of age and academic level.

The conclusions of the study were:

Regarding the Organizational Commitment, a significance of $0.314 > 0.05$ was obtained, which retains the null hypothesis: "There are no significant differences in Organizational Commitment in workers of a multinational company in Metropolitan Lima, 2018." Affective and Normative Commitment obtained a significance of $0.674 > 0.05$, which retains the null hypothesis: "There are no significant differences of affective / normative commitment in the workers of a Multinational Company of Metropolitan Lima, 2018". Additionally, the Continuity Commitment obtained a level of significance of $0.024 < 0.05$, which rejects the null hypothesis: "There are significant differences in the continuity commitment of the workers of a Multinational Company of Metropolitan Lima, 2018."

Finally, no significant differences were found in the demographic variables Sex, Age and Academic Level, the results of significance found in the study are greater than 0.05.

Keywords:

Organizational, Affective, Normative Commitment, Continuity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente, las organizaciones en el Perú se están enfrentadas a un nuevo reto u interés por retener, afianzar y comprometer al talento humano para su permanencia. De igual forma, la necesidad de determinar los diversos factores causantes de problemáticas como un alto nivel de rotación de personal, absentismo, bajo rendimiento de productividad, falta de motivación, entre otros. Todo apunta hacia el nivel de compromiso organizacional que poseen los trabajadores de las diversas empresas y la competitividad en el mercado por obtener los mejores talentos o potenciales. El compromiso organizacional es observado como un factor importante que influye de forma determinante en el colaborador y en su decisión de su permanencia dentro de la organización. (Hellriegel & Slocum, 2009).

El compromiso de los colaboradores con la organización constituye un activo importante, ya que refiere a la lealtad y vinculación de los colaboradores con su organización; por lo tanto, es importante para las organizaciones tomar conciencia de la importancia de generar compromiso, a través de un adecuado clima laboral (Chiang, Núñez, & Martín; 2010).

Dailey (2012) nos explica que el compromiso organizacional abarca el desempeño y actitudes que muestra el trabajador dentro de su centro laboral. Al presente, la mayoría de empresas se apoya netamente en el feedback de los jefes o superiores para la recaudar información sobre la problemática que afrontan sus áreas y empresa en general, utilizan este método por el motivo que genera un ahorro de tiempo e inversión. Sin embargo, no es suficiente la opinión de un jefe, ya que, esta puede llegar hacer subjetiva, y no se encontrarán causas concisas o incluso reales. Y en consecuencia, los planes de acción no tendrán un efecto transcendental en el equipo de trabajo.

Cabe destacar que en empresas Multinacionales, el tiempo es un factor importante para la obtención de ganancias y a veces ello, puede interferir en la planificación, ejecución de planes de intervención.

Los trabajadores de empresas Multinacionales del rubro de comunicaciones son colaboradores jóvenes. Por ello, la edad es un factor que influye, ya que, existe una competencia en el mercado, las expectativas salariales y los beneficios son un persuasivo

idóneo para encontrar personal que cumpla las competencias generales del mercado.

En el caso del Perú, muchas empresas están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores, y no sólo se están quedando en identificar las dimensiones que generan satisfacción, si no, en generar acciones en aquellas dimensiones que impulsan el compromiso del trabajador.

Según Pereda & Berrocal (2008), el compromiso es un componente interno de las competencias. Si no existe el compromiso, que significa el “querer hacer”, por más que la persona posea los conocimientos y competencias específicas del puesto, la persona no va a ser altamente efectiva y no va a generar valor a la empresa, ya que solo se limitará a “cumplir” con lo requerido.

Las habilidades esperadas en la actualidad por empresas de Multinacionales son: Trabajar bajo presión, ser comunicativo, trabajar en equipo, orientado al logro y otras características del puesto. Un trabajador que no se encuentre comprometido con la organización siempre buscará su beneficio personal, no logrará cumplir metas, no tratará de relacionarse interpersonalmente con sus compañeros o superiores, logrando perjudicar a los objetivos de la empresa.

Sin embargo, un trabajador que se logra comprometer con la organización será una influencia positiva para sus pares, el clima laboral óptimo y a la vez motivará a sus compañeros para un buen rendimiento y en el cumplimiento de sus metas, el índice de ausentismo se reducirá. Al igual que, la estadística de rotación del personal.

Para lograr comprometer al trabajador con la empresa se necesita potenciar su deseo, necesidad y continuidad mediante experiencias positivas. Arias (2001) señala que con el transcurrir del tiempo, y con mayor relevancia en miras al futuro, el compromiso organizacional de los trabajadores formara parte de la prioridad y de relevancia en las empresas. Y se adoptará como tema fundamental en las organizaciones que se desarrollen en el Perú. Actualmente, existen pocas investigaciones que estudien el compromiso organizacional como única variable, la cual nos servirá para analizar el compromiso en el trabajador para su identificación, permanencia e involucramiento con la organización.

Por lo anterior, mi motivación en realizar el estudio para determinar la Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional

de Lima Metropolitana, 2018. Para poder comprobar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa y así presentar propuestas de mejora e incentivar a la elaboración de un plan de acción para lograr la permanencia, rentabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta ante la situación competitivas del mercado; de ahí que la presente investigación se une a ésta línea de estudio.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Peña, Díaz, Chávez & Sánchez (2016), Identificaron en su investigación “El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas”, los elementos de relevancia del Compromiso Organizacional de la Industria Metalmeccánica de Monclova, México. Donde trabajo con una muestra censal conformada de 60 trabajadores, utilizaron la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen que está compuesto por tres componentes y 21 ítems. Obtuvo un índice de fiabilidad de la escala de un 0.889, y en los resultados de la investigación encontró tendencias altas en el compromiso normativo y un bajo nivel en el compromiso afectivo.

Crespo (2016) en su investigación sobre el clima y compromiso organizacional, contó con un grupo de 80 trabajadores del área administrativa de una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí en México. Para sus estudio de la variable compromiso organizacional, aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. En sus resultados obtiene que el 73% de la muestra cuenta con un nivel alto, asimismo, reflejan que existe una relación directa entre las variables de estudio. Finalmente, no encuentra diferencias significativas en las variables demográficas como sexo o edad en el compromiso Organizacional.

Bernal (2015) en su estudio de Administración de recursos y compromiso laboral en empleados de un corporativo adventista de Montemorelos en España. Su muestra estuvo formada por 76 colaboradores; de las cuales, 35 fueron varones y 41 mujeres, la muestra total está dividida en tres empresas, todas ellas, parte de una misma corporación. La prueba de evaluación fue de elaboración de la autora y pasó por un proceso de adaptación psicométrica, mostrándose una varianza del 56.3% y una confiabilidad de 0.92. Los resultados reflejan las diferencias entre el compromiso organizacional y la variable demográfica sexo. Mostrando

así, que el sexo femenino presenta un nivel de compromiso organizacional alto a comparación del sexo opuesto.

Maynez & Nuño (2013). En su investigación sobre la Edad, tiempo de permanencia, posición en la organización; Análisis de la correlación con el compromiso organizacional. Los autores argumentan sobre la voluntad del trabajador que lo lleva a realizar acciones positivas para cumplir y alcanzar los objetivos de la empresa. El estudio tuvo como finalidad medir el compromiso afectivo y correlacionarlas con variables demográficas. Fue una investigación empírica, cuantitativa y transversal, su muestra estuvo conformada por 278 trabajadores de cargo medios y altos de una industria de ciudad Juárez, chihuahua, México. En su análisis de la variable independiente y las variables demográficas obtuvo como resultado que el nivel predominante en el grupo de estudio fue el compromiso organizacional general alto y compromiso afectivo.

Herscovitch & Meyer (2002) En su investigación del compromiso con el cambio organizacional: extensión de un modelo de tres componentes, los autores realizaron tres estudios con muestras diferentes para validar la utilidad de su modelo. La primera muestra fue aplicada a 224 universitarios en la cual fue de referencia para la validez y confiabilidad de los componentes del compromiso afectivo, continuidad y normativa. En cuanto a la segunda como la tercera muestra fueron aplicadas a enfermeros de un establecimiento de salud con un total de 157 en la 2da muestra y 108 en la 3ra muestra, la cual fue la sustentación adicional para la validez de las tres escalas del compromiso, llegando a revelar que el compromiso añadido con un cambio es un mejor pronóstico para la conducta del trabajador, así mismo se demostró que tanto el compromiso afectivo y normativo sumado a un cambio nos brinda un nivel alto de apoyo en la organización, Finalmente los componentes de compromiso se acoplan para lograr predecir la conducta del trabajador en la organización.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Chirinos, D & Vela, J (2017) En su estudio de analizar el compromiso y su correlación con variables demográficas: grado de instrucción, tiempo de permanencia, tipo de contrato y tipo de empresa. Las autoras utilizaron una muestra de 209 trabajadores de ambas empresas nacionales y transnacionales. La investigación es descriptiva simple, logrando en las investigadoras identificar el compromiso predominante y el muestreo elegido fue por conveniencia. El instrumento aplicado fue la escala de compromiso organizacional

de Meyer y Allen. En sus resultados reflejan que, existen diferencias significativas en cuanto a las variables demográficas, asimismo, destaca que el compromiso afectivo es el que predomina en la muestra de estudio, seguido por el compromiso de continuidad y el normativo el menos predominante.

De La Puente (2017) Su estudio tuvo el objetivo de encontrar las diferencias que existen entre el compromiso organizacional en el personal nombrado y los que figuran en la planilla de contratación administrativa de servicios (CAS) del Centro de Salud Portada de Manchay Lima, año 2017. Su muestra de estudio fueron 115 colaboradores en una institución del rubro salud. El método que utilizó en su estudio fue el hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transversal, para ejecutar el recojo de datos utilizó una encuesta y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados obtenidos representa la existencia de diferencias significativas ($p=0.000<0.05$) entre la variable compromiso organizacional tanto en el personal nombrado y los pertenecientes a planilla de contratación administrativa de servicios (CAS) del Centro de Salud Portada de Manchay Lima, año 2017.

García (2017) Su investigación tuvo como finalidad principal evidenciar la presencia del compromiso organizacional en una empresa que brinda servicios de seguridad a una universidad privada. Su muestra estuvo constituida por 141 trabajadores del área de seguridad. Realizaron una encuesta aleatoria a los agentes de seguridad de la empresa. Para su recolección de datos, aplicó el Cuestionario del Compromiso Organizacional de Allen y Meyer de 18 ítems, validado en Perú por Argomedo en el 2013. Los resultados muestran que un 38,3% de la muestra se ubica en un nivel alto de compromiso, lo que solo representa a 54 trabajadores o tercera parte su muestra total.

Hurtado (2017), en su investigación denominada Bases conceptuales del compromiso organizacional, Utilizó la escala de Meyer y Allen en dos organizaciones en el mismo rubro retail de la provincia de Piura. Su investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental transaccional correlacional, y su finalidad de la investigación fue determinar la correlación entre el CO y sus variables demográficas. Así mismo, analizar la tendencia del CO en el área de ventas de ambas empresas de estudio, contó con una muestra de 75 colaboradores. Como resultado obtuvo que el Compromiso normativo sea el predominante en ambas empresas de estudio. En la diferencia de ambas empresas se pudo encontrar una diferencia significativa,

ya que, en la primera empresa (saga Falabella) se encuentra un mayor porcentaje de colaboradores comprometidos afectivamente, a comparación de la segunda empresa (Ripley).

Mamani (2016) En su investigación de las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa, tuvo la finalidad analizar la correlación entre sus dos variables de estudio compromiso organizacional y satisfacción laboral. Su diseño de investigación es no experimental de corte transversal de tipo correlacional, el tipo de muestreo fue no probabilístico tomando en cuenta los criterios tanto de inclusión como los de exclusión, evaluando a una muestra de 31 docentes que trabajaron en el periodo académico 2015. Para la recolección de datos, utilizó el cuestionario de compromiso organizacional, de 18 ítems. Asimismo, aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral compuesto por 15 ítems. Los resultados reflejan que el 51,6% de los docentes cuentan con un nivel de satisfacción. Asimismo, el 19,4% se ubica en el nivel moderadamente satisfactorio. Por otro lado, podemos apreciar que el 67,7% de los docentes presentan un compromiso organizacional positiva, logrando encontrar una relación directa y significativa entre sus variables satisfacción laboral y compromiso organizacional ($\text{sig.} = .000$), de igual manera el compromiso afectivo ($\text{sig.} = .000$), compromiso de continuidad ($\text{sig.} = .045$) compromiso normativo ($\text{sig.} = .000$).

Montoya (2014). En su estudio psicométrico validó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen: y su muestra estuvo conformada por 642 trabajadores de un Contact Center. Así mismo, de esta muestra un 66% de mujeres y un 34% de hombres. Asimismo, en el estudio se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada por Arciniega y González (2006). Los resultados reflejan que la validez de constructo una mayor significancia con las dimensiones el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad. Y con dicha modificación se obtuvo una fiabilidad de 0.926.

Loza (2014). Analizó la relación que existe entre los estilos de liderazgo y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa privada “Simón Bolívar” de la provincia de Tarapoto. La muestra fue conformada por 100 profesores, de las cuales el 65% del sexo masculino y 35% del sexo femenino; Su muestra contó con un 15% de grado

magíster, 56% con título de licenciado y 19% provienen de educación superior. Y el 100% de los docentes se encontraban bajo el régimen de contratados con 2 a 3 años de experiencia. Se identificó que el estilo de liderazgo sobresaliente es el estilo transaccional y el compromiso organizacional predominante es el compromiso afectivo. En su análisis correlacional se demostró que existe una relación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional.

Pérez (2014). Nos muestra el objetivo de su estudio es identificar el sentido e intensidad de la correlación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfica y organizacional específico. Para medir la variable motivación aplicó la escala de Motivación en el trabajo-MAWS, la cual considera dos componentes que son: motivación autónoma y controlada; y el variable compromiso organizacional fue medido a través de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Su muestra de estudio fue 266 colaboradores pertenecientes al área administrativa de dos universidades de Lima tanto pública como privada. Sus resultados muestran a los tres componentes del comportamiento organizacional, logrando un nivel alto el componente afecto, eso significa que los trabajadores priorizan la autonomía y voluntad propia. Los otros dos componentes como continuidad y permanencia tuvieron como resultados un nivel medio en la cual se puede interpretar que los trabajadores buscan recompensas externas y también que los trabajadores no se retiran de su centro de labores por sentimiento de culpa. Estos resultados para el autor se asemejan a investigaciones pasadas, por lo cual el autor comprobó que si existe relación en el contexto peruano.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Nociones Generales

En distintas investigaciones apreciamos que el compromiso organizacional provoca que otros factores como la motivación y la conducta de los colaboradores, se presenta con resultados positivos o incluso negativos para la organización. El origen de nuestra variable de estudio se encuentra en la sociología, y su relación humana con medios externos (organización). De esta forma, se aprecia que la empresa es el ambiente donde los colaboradores pueden tener experiencias favorables y desfavorables. Por ello, la organización tiene un papel fundamental para hacer que el ambiente sea el más amigable para todos sus trabajadores. Existe una mayor importancia en las percepciones de los

trabajadores ante el compromiso. Debido que, la organización puede generar vínculos afectivos, normativo y de continuidad que mantienen al colaborador permanente a su empresa, cumpliendo dichos vínculos, se lograra el compromiso organizacional, teniendo como consecuencia el apoyo o soporte de los colaborados para el cumplimiento de objetivos de la compañía.

1.3.2 Definición del compromiso organizacional

Las definiciones del compromiso organizacional durante los años se han ido modificando, llegando a ser más precisos y minuciosos sobre la definición y sus componentes de nuestra variable de investigación.

Porter (1974) Posee una definición un poco diferente a las demás, él nos explica que el compromiso organizacional es una creencia y a la vez una aceptación del empleado con los alcances y objetivos donde la organización dirija esfuerzos en la cual el trabajador siente motivación para lograrlas y superar expectativas dentro de la organización.

Blau y Boal (1987) Nos comentan que el compromiso organizacional depende del nivel de intensidad de la participación del trabajador y a la vez su identificación con la organización. Ellos explican que un nivel alto de compromiso organizacional representa el soporte y aceptación de los objetivos y valores organizacionales, así mismo la iniciativa de cumplir actividades adicionales en beneficio de la organización.

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional posee tres componentes: el componente afectivo, al que nos da a comprender que la base es el apego emocional por la parte del trabajador hacia la empresa, el orgullo de pertenecer a la organización es un claro ejemplo. El segundo componente es el de permanencia que se entiende porque el trabajador busca reconocimiento por sus servicios en la organización. Por último, el compromiso normativo lo cual se entiende que el trabajador prioriza y destaca los beneficios adicionales que le brinda la organización.

Asimismo, encontramos Robbins (1996), la cual nos define el compromiso organizacional como la identidad del trabajador hacia la organización mediante sus metas y deseos individuales. Nos explica que un compromiso alto es el resultado de la identificación idónea del trabajador con su centro de labores.

Cáceres (2000) En su concepto del compromiso organizacional toma como parte fundamental a la aceptación de las metas de la organización, logrando que el trabajador tenga la disposición para brindar su apoyo en beneficio de la mejora de la organización y tenga el deseo de seguir siendo parte de la organización, y así mismo, ser partícipe de los logros.

Otra definición que encontramos fue el de Jericó (2001), la cual nos define el compromiso organizacional del trabajador como la motivación personal de desarrollarse y aportar mejoras constructivas en la organización. El autor toma como punto principal la diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ya que, nos afirma que no siempre un trabajador satisfecho laboralmente logra comprometerse con la organización, debido a que cuando el trabajador crece de manera profesional a pesar que la organización lo incentive de cualquier forma el trabajador no solidifica su compromiso organizacional.

Chiavenato (2004) explica que el compromiso organizacional tiene como punto principal a la voluntad del trabajador para realizar tareas primordiales y de gran necesidad para con la organización. Esta voluntad que se va construyendo a través de la experiencia. Esta situación puede llegar a ser percibida de una forma negativa ya que es contraria a los incentivos u otra medida de cohesión del puesto. Chiavenato lo denomino "ciudadanía organizacional"

Por su parte, Cooper-Hakim (2005), define el compromiso organizacional como un estado psíquico del trabajador, que los lleva a ejecutar una serie de acciones fundamentales para la organización, para uno o más metas de la organización.

El compromiso organizacional según Amorós (2007) no solo es la fidelidad del trabajador en la organización, el autor llegó a la conclusión que todo se centra en el cumplimiento y resultado positivo de las metas establecidas y objetivos de la organización, tomando en cuenta a la satisfacción del trabajador, ya que se sobrepone en toda la organización. El planteamiento destaca que el origen y desarrollo del compromiso organizacional se modifican de un trabajador a otro, puesto que se encuentra establecido en una gran proporción por las características de particulares de cada colaborador en la cual la personalidad y las actitudes toma punto principal, añadiendo la percepción por las experiencias dentro del centro laboral, vínculos y la convergencia de factores como el

comportamiento ético en las organizaciones, todo ello influye en el compromiso de las organizaciones..

Kruse (2013) nos amplía la definición del compromiso organizacional, mencionando que es el afecto que se logra tener hacia la organización, en la cual el trabajador es predecible que llegue a recomendar su organización como un lugar adecuado para laboral a las personas que lo rodean, la cual demostraría el sentimiento de orgullo y satisfacción hacia la organización, en la cual es menos probable que el trabajador busque otras ofertas laborales.

1.3.3 Compromiso organizacional con variables demográficas

En nuestra investigación la variable “compromiso organizacional” será correlacionada con variables demográficas sustentándose que se evidencian estudios en las cuales es importante tomarlas en cuenta, ya que puede aportar una percepción más específica y significativa en nuestra variable a estudiar.

Loli (2006) realizó una investigación para lograr identificar el compromiso Organizacional de los trabajadores no docentes de una Universidad Pública de Lima y su relación con variables demográficas. Su muestra de estudio de 206 participantes de 20 facultades. Sus resultados reflejan la existencia de una tendencia positiva de los trabajadores hacia el compromiso organizacional. Asimismo, en el análisis del estudio se encontró una correlación significativa entre la satisfacción general con el trabajo y compromiso con el trabajo, compromiso afectivo, jerarquía del puesto y sentimiento de permanencia; No obstante, se aprecia que la relación entre la variable satisfacción general con el trabajo y el compromiso de conveniencia es muy significativa pero con resultados negativos. Adicional a ello, se visualiza que el compromiso con el trabajo y compromiso de conveniencia, también encontramos correlación positiva y significativa entre el compromiso con el trabajo y el compromiso afectivo. De igual manera con el sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto. Las variables demográficas respecto al compromiso organizacional no presentan relación significativa pero en su análisis de forma independiente por cada uno de los factores del compromiso organizacional se encontró una correlación importante con las variables educación, antigüedad en la universidad, antigüedad en el puesto actual y puesto actual. Otras variables demográficas como sexo, edad, condiciones laborales, estado civil y número de trabajadores, algunas muestran tendencia poco significativas.

Mowday, Steers & Porter (1979) Analizaron la variable de nivel de educación y la relación con el compromiso organizacional, nos justifica que existe una correlación significativa negativa, los trabajadores con mayor nivel de educación poseen otras ambiciones personales y profesionales en la cual si no existe una línea de carrera dentro de la organización, los trabajadores no llegan a comprometerse con la organización.

Mathieu y Zajac (1990) catalogan el compromiso organizacional en dos componentes: actitudinal y calculador. Estos dos componentes tienen gran similitud con el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad planteado por Meyer y Allen (1991). En los resultados apreciamos las variables demográficas tienen un alto grado significativo. Con lo que respecta a edad revela que existen altas correlaciones con ambos componentes propuestos por los autores. Además, la variable sexo, encontramos que el sexo femenino se destacó al obtener un compromiso actitudinal más elevado que el sexo masculino, sin embargo, en el compromiso calcular los resultados fueron parejos. El nivel de educación de los trabajadores, se manifestó un compromiso actitudinal y calculador predominante negativo. La antigüedad del puesto, exhibió un nivel alto de compromiso actitudinal, así mismo, a mayor la experiencia dentro de la organización mayor era el compromiso calculador.

Herscovitch y Meyer (2002) Validan en su investigación del compromiso organizacional y la correlación con el cambio organizacional, lo catalogan como el punto de origen donde el trabajador afianza su compromiso. Los autores modifican más no cambian la esencia del significado del compromiso organizacional, la cual la definen como el cambio como la fuerza del trabajador para realizar actividades para un adecuado cambio. Los autores siendo uno de ellos Meyer, nunca rechazan la anterior propuesta de Meyer y Allen (1991) que la define como fuerza o mentalidad que poseen diferentes componentes compromiso afectivo, continuo y normativo.

Claire & Böhrh (2004) En su investigación de las tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Podemos apreciar la correlación con la variable demográfica como género, edad, nivel de educación y permanencia en la organización. Aprecia un intervalo desde los 31 a 40 años, se estimó un nivel alto de compromiso organizacional. La variable demográfica de nivel de educación del trabajador reflejo que existe un nivel alto de compromiso organizacional en trabajadores egresados y

bachilleres. La variable antigüedad del trabajador, se observó que los trabajadores con una experiencia mayor a los 6 años en la organización presentan un nivel alto de compromiso organizacional.

Álvarez (2008) argumenta mediante sus múltiples investigaciones de la variable "compromiso organizacional". La autora, señala que hay presencia de una relación directa y significativa entre la edad y la antigüedad del trabajador con el grado de compromiso organizacional. Lo que respecta edad, nos explica que, a mayor edad de los trabajadores, logran percibir una disminución de posibilidad de ofertas laborales y aumenta la necesidad de permanecer en la organización. En la antigüedad del trabajador, se apreció que a mayor la experiencia es mayor el compromiso afectivo con la organización.

1.3.4 Modelo teórico de Meyer y Allen

Como base referencial para nuestra presente investigación se utilizará la teoría de Meyer y Allen (1991), ya que, son quienes brindan una conceptualización más completa sobre nuestra variable de estudio compromiso organizacional. De igual manera detallan con mayor profundidad sus dimensiones.

En su modelo teórico para Meyer y Allen (1997) nos brinda un significado sobre el compromiso organizacional nos menciona que es un estado psicológico en la cual se manifiesta como la relación idónea entre el trabajador y la organización, así mismo, mencionan que este estado posee repercusiones en la toma de decisiones por parte del trabajador en cuanto a la elección de otras propuestas laborales de otras organizaciones o el hecho de permanecer en la organización y seguir creciendo profesionalmente en ella. Nos explican también si un trabajador llega a consolidar su relación con compromiso organizacional durante el tiempo, nos demostraría que la base de ello se debe a las experiencias de trabajo.

Las relaciones más consistentes y con un vínculo fuerte se han obtenido con experiencias positivas en el centro de trabajo, cada componente del Compromiso Organizacional se potencia o se disminuye como resultado de las experiencias diferentes pueden ser positivas o negativas para el desenvolvimiento del colaborador en el ubicación jerárquica. (Meyer & Allen, 1997)

1.3.5 Modelo de Tres Factores de Meyer y Allen

Meyer y Allen tras sus diversos estudios sobre el compromiso organizacional, se han llegado a realizar distintas definiciones conceptuales sobre la variable compromiso organizacional, así mismo, se encontró tres componentes de la variable: compromiso afectivo la cual es la relación de afecto del trabajador hacia la empresa, el compromiso de continuidad la cual es el examinar y comparar los beneficios y el costo del abandono de la empresa, y finalmente el compromiso normativo es la obligación moral de seguir manteniéndose dentro de la organización por brindarle la oportunidad de laborar dentro de ella. (Meyer & Allen, 1997)

Meyer y Allen comprendieron e identificaron que los componentes de la variable compromiso organizacional es el resultado del concepto legítimo, pero al mismo tiempo distinto que la variable compromiso; para lograr identificar las diferencias se realizó el modelo de tres componentes del compromiso de la organización: Afectiva, Continuidad y Normativa. (Meyer & Allen, 1997)

Compromiso Afectivo

Rivera (2010) Nos brinda un significado sobre el compromiso afectivo en la cual nos refiere que es el vínculo afectivo entre el empleador y la empresa, añadiendo la satisfacción de necesidades y expectativas del trabajador. Así mismo, el autor compara la base familiar con la organización, nos explica que la organización debe establecer y fortalecer lazos emocionales positivos para el involucramiento del trabajador, y así lograr un compromiso organizacional.

Chiavenato (2004) nos indica que el componente afectivo genera una seguridad en el trabajador y a la vez su confianza en el área profesional y personal de esta forma repercute a la organización. Nos menciona que para lograr una confianza adecuada es necesaria la identificación con la empresa. De esta forma Chiavenato brinda tres tipos de confianza:

- Confianza por situación: Se genera por el temor o miedo de las repercusiones que puede traer al retirarse de la organización.
- Confianza por conocimiento: Se consigue mediante el tiempo de permanencia dentro de la organización y el desarrollo de habilidades del puesto.

- **Confianza por identificación:** La existencia de un vínculo afectivo tanto del trabajador como de la organización.

Robbins (2004) aporta una definición sobre la confianza por identificación la cual menciona es un tipo de confianza que se puede llegar a obtener durante el tiempo de permanencia y lograr un vínculo entre el trabajador y la organización, así mismo, el autor identifica 5 dimensiones fundamentales para la formación idónea de la confianza de las cuales son: Integridad, Competencia, Congruencia, Lealtad, Franqueza. Cuando los niveles de compromiso afectivo son altos y conductas laborales favorables como el compromiso al logro de las metas de la organización, existe una predicción positiva para las conductas de los empleados, así se logrará que se cumplan las políticas, realicen estrategias de la organización y responda de manera eficaz ante dichas acciones. (p.56)

El compromiso afectivo está estrechamente relacionado con la receptividad, la fiabilidad, el apoyo a la organización y a los supervisores (Allen & Meyer, 1997).

Compromiso de Continuidad

Rivera (2010) Nos brinda una definición sobre el compromiso de continuidad, los autores mencionan que es la dependencia de los beneficios encontrados dentro de la organización. El trabajador tendrá como prioridad el tiempo invertido en la organización (experiencia) y las conductas salariales que acarrearán de continuar o desvincularse de la organización, teniendo conciencia en la consecuencia de sus decisiones.

Chiavenato (2004) El compromiso de continuidad es la adhesión hacia la organización en la cual le otorga una seguridad al trabajador comparada como la figura materna (organización) por el autor, así mismo, el trabajador percibe que su permanencia es elemental y no corre riesgo alguno. El trabajador con compromiso de continuidad logra reconocer y transmitir su talento y sus competencias profesionales a la organización.

Se planteó que el trabajador compara entre los beneficios de la organización y las otras oportunidades que podría tener al desvincularse de la organización. Teniendo presente el tiempo y el trabajo invertido, el tiempo de inducción del nuevo centro de trabajo, realización de nuevos círculos sociales y el nivel del puesto. (Meyer & Allen 1991)

El compromiso de continuidad se encuentra relacionado con el reconocimiento del

trabajador dentro de la organización, todo ello es un conjunto psicológico, económico, físico y así mismo, el derecho voluntario de la desvinculación de la organización. Se crea una fidelidad entre el trabajador con la organización porque se puede apreciar el tiempo de experiencia, dedicación y gastos económicos realizados por el trabajador. Si existieran oportunidades laborales que no cumplen sus expectativas del trabajador, por consiguiente, el trabajador optara por permanecer en la organización. Rivera (2010). La restricción en la posibilidad de elección a la desvinculación puede generar la percepción de obligación a permanecer con la organización.

Compromiso Normativo

Meyer & Allen (1991) explica que la cohesión del trabajador con la organización se inicia cuando existe un sentimiento de retribución dado al voto de confianza o por una retribución. Así mismo, la retribución del trabajador por sus prestaciones a la organización, no representa suficiente incentivo la lograr un nivel alto de compromiso. Sin embargo, la inducción, potenciar habilidades y la identificación con los valores y metas organizacionales añadiendo beneficios. La probabilidad es alta de compromiso en los trabajadores.

Rivera (2010), El compromiso normativo es aquel compromiso moral y opcional que los trabajadores de la organización ejecutan según sus creencias y sentimientos para cumplir objetivos de la organización como reciprocidad por lo adquirido de ella.

Morales (2004) La lealtad es una conducta consciente y voluntaria indispensable para la ejecución de tareas establecidas y cumpliendo los pasos para lograr los objetivos de la organización.

Arciniega (2002) Nos revela que el compromiso normativo existe un aspecto emocional dentro de ella, ya que los trabajadores no solo presentan un sentido de obligación sino al mismo tiempo desarrollan lealtad hacia la organización. Los trabajadores dirigen su trabajo hacia los objetivos de la organización como también su compromiso afectivo.

1.3.6 Otros modelos de la variable “Compromiso Organizacional”

a) Modelo de las tres perspectivas de Varona

Varona (1993) en su investigación sobre “la adopción de tres perspectivas diferentes en la conceptualización del término Compromiso Organizacional”, lo divide en tres tipos de perspectivas:

- **Perspectiva de intercambio:** Surge por el intercambio entre las actividades positivas y beneficiosas que realiza el colaborador en la organización y las contribuciones de incentivos al colaborador.
- **Perspectiva psicológica:** Es la relación entre la identificación del colaborador con los valores y metas de la organización, y el deseo o motivación para contribuir a la mejora y logro de objetivos de la organización.
- **Perspectiva de atribución:** Existe una obligación voluntaria del colaborador para realizar una serie de acciones para participar y pertenecer en la organización.

b) Enfoque Integrador de Betanzos & Paz.

El enfoque integrador se Betanzos y paz (2007) nos comenta 4 tipos de perspectivas que van relacionadas con el compromiso organizacionales, la cuales son: las perspectivas de intercambio, la perspectiva psicológica, la perspectiva de atribución y perspectiva actitudinal.

Perspectiva de intercambio:

Becker (1960, citado por Betanzos & Paz, 2007): Para el autor, el compromiso organizacional es la relación entre el trabajador y la organización a través de un tiempo de permanencia en la organizaciones trabajador permanece en la organización ya que es consiente que al desvincularse con la organización tendría que realizar nuevos esfuerzos y sacrificios.

La teoría de Becker (1960) Nos menciona que el trabajador decide comprometerse de manera particular, la cual para lograrlo ejecuta una serie de tareas aportando sus conocimiento y esfuerzos, y así ser acreedor de los beneficios que le otorga la organización.

- **Perspectiva psicológica:** Se puede percibir al compromiso organizacional como la identificación del trabajador con la organización, presenta características como el deseo de ser miembro de la organización, el trabajador realiza una serie de acciones a favor de la organización, adopta los valores de la organización y los pone en práctica en su vida cotidiana. Los trabajadores comprometidos con la organización, manifiestan una similitud psicológica alta y busca las recompensas psicológicas de la organización con ellos. (Mathieu & Zajac, 1990 citado por Betanzos & Paz, 2007).
- **Perspectiva de atribución:** Es la motivación del trabajador la cual lo lleva a ejecutar diversas actividades y tareas en rentabilidad de la organización de una forma consciente y voluntaria. (Varona, 1993 citado por Betanzos & Paz, 2007). En el punto de vista de atribución se especifica que el compromiso organizacional es como una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertas conductas que son voluntarios, explícitos e definitivo (Reichers, 1985).
- **Perspectiva actitudinal:** El compromiso organizacional es una actitud en que los trabajadores de la organización adoptan como propias los objetivos y metas de la organización demostrando en un vínculo emocional entre el trabajador y la organización. Así mismo se expresa actitudes positivas en las distintas áreas como afectivas, cognitiva y conductual. Se puede entender que la suma de la consciencia, creencias y el tipo de impresión de sus necesidades y expectativas se cohesionan para favorecer a la organización. Betanzos & Paz (2007)

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Formulación del Problema General

¿Cuál es la Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018?

1.5 Justificación de la investigación

a) Teórica

Esta investigación posee base académica, debido que conocemos la problemática y

sabemos que se encuentra en diferentes cambios, sea por factores internos o externos de la empresa de estudio. Actualmente, los cambios son constantemente debido a avances tecnológicos, financieras e innovaciones de la organización como nuevas formas de comunicación organizacional. En base ello, realizamos nuestra investigación de nuestra variable, compromiso organizacional. El resultado de la investigación se basa en analizar la diferencia de compromiso organizacional en trabajadores de dos sedes de una empresa Multinacional de lima Metropolitana, 2018, y así lograr ser un referente para distintos estudios y futuros trabajos académicos.

b) Metodológica

El instrumento utilizado para recoger los datos fue validado en el Perú. De igual forma, se utilizó el criterio de jueces y la prueba piloto de la escala logrando reconfirmado su alto grado de pertinencia, relevancia y claridad pasando por la validez y confiabilidad.

c) Social

Mediante los resultados obtenidos en la presente investigación se brindara un informe detallado con recomendaciones para realizar una intervención idónea para optimizar el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa Multinacional de lima Metropolitana, 2018.

d) Práctica

Estudiar la variable compromiso organizacional nos permitirá conocer información de importancia para la organización, de este modo, ser de gran utilidad para la empresa o para otras empresas multinacionales, ya que dicha investigación puede ser significativa para lograr la eficiencia y éxito tanto como de los trabajadores y en la organización.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

- Existen diferencias significativas de Compromiso Organizacional en trabajadores de dos sedes de una empresa multinacional de Lima Metropolitana, 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- Existe un nivel predominante del Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe un nivel predominante del Compromiso Afectivo y Normativo en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe un nivel predominante del Compromiso de Continuidad en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe un nivel predominante del Compromiso según las variables demográficas sexo, edad y nivel de estudios. en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existen diferencias significativas de compromiso afectivo /normativo en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existen diferencias significativas de compromiso de continuidad en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Existen diferencias significativas de compromiso organizacional según las variables demográficas sexo, edad y nivel de estudios en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

- Determinar las diferencias de compromiso organizacional en trabajadores de dos

sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Analizar el nivel predominante del Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Analizar el nivel predominante del Compromiso Afectivo y Normativo en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Analizar el nivel predominante del Compromiso de Continuidad en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Analizar el nivel predominante del Compromiso según las variables demográficas sexo, edad y nivel de estudios. en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar las diferencias de compromiso afectivo /normativo en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar las diferencias de compromiso de continuidad en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar las diferencias de compromiso organizacional según las variables demográficas sexo, edad y nivel de estudios en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño

El diseño de investigación es no experimental, ya que, en la investigación no se realizara ningún tipo de intervención o manipulación de la variable, de tal manera que se lograra examinar los resultados. (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 152). Dentro de

la investigación de diseño no experimental contamos con que el estudio es transversal, ya que, recolecta información en un momento específico del estudio. Su propósito es explicar detalladamente la variable de estudio y detallar su coincidencia durante la fecha de recolección de información. (Hernández, et al, 2010, p. 154).

De igual manera, su utilizo el nivel comparativo debido a que se busca encontrar la diferencia entre los dos grupos, teniendo como supuesto que ambos son distintos, de acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.1.2 Tipo

El tipo de investigación es básica porque su función principal ser base o sustentación para investigaciones, la presente investigación tiene como justificación ser de utilidad para futuras investigaciones. (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, 2013, p.75) La investigación fue de tipo básica, pues no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá 35 como base para la solución.

2.1.3 Nivel

La investigación es descriptiva, ya que, tiene como finalidad especificar las propiedades, características, perfil de las personas, grupos o cualquier proceso que implique un análisis. . Es descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 2003, p. 122).La utilidad de esta investigación es identificar con mayor precisión las dimensiones la variable a estudiar. (Hernández, et al, 2010, p. 160). Asimismo, se utilizara el método de comparación donde primero se obtendrá los datos descriptivos de cada grupo y después se comparará los resultados. (APA, 2010a).

2.2 Operacionalización de la variable

El compromiso organizacional Meyer y Allen (1991) nos definen que es el estado psíquico del trabajador la cual determina su relación con la organización, mediante ella se toma decisión de perdurar o dejar la empresa. Autores mencionan que el compromiso organizacional es una variable de una definición que abraza varias dimensiones. (p, 167)

La variable de estudio será medida a través del Instrumento la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, validada por Elizabeth Montoya (2014) en su

investigación denominada “Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen”, en la cual la autora le realiza una modificación de los componentes la cual la subdivide en dos, compromiso afectivo y normativo, y compromiso de continuidad.

a) Componente Afectivo y Normativo: Deseo y Deber

b) Componente de Continuidad: Necesidad

2.2.1 Matriz De Operacionalización

Variable:

Compromiso organizacional

Definición conceptual:

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el estado psicológico que representa la convivencia del trabajador y su organización, en la cual, dicha relación influye en el colaborar y su tomar la opción de seguir o desistir de proseguir en la organización. De igual manera, señalan que el compromiso organizacional es una definición que varias dimensiones y está compuesto por tres componentes: Afectivo, normativo y Continuidad.

Definición Operacional:

La variable compromiso organizacional fue medida a través del Instrumento de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Mediante los siguientes factores:

Componente Afectivo /Normativo: Deseo y Deber

Componente de Continuidad: Necesidad

Dimensiones:

- Componente Afectivo/Normativo
- Componente de continuidad

Ítems:

- Componente Afectivo/Normativo (Ítems 1,3,5,6,7,9,10,11,12,15,16,17,18)
- Componente de continuidad (Ítems 4, 8 y 13)

Medición:

- Escala Likert

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población: La población de nuestra investigación está comprendida por 830 trabajadores de la empresa de estudio, divididos en 16 tiendas en Lima metropolitana. *Fuente brindada por el área de RRHH de la empresa de estudio.*

2.3.2 Muestra: Una muestra es parte de nuestro grupo de estudio, en la cual para seleccionarla se debe establecer características específicas que nos ayude a elegirla. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). La muestra es no probabilística, conformada por 107 trabajadores según nuestros criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión:

- La empresa autorizó la aplicación de la escala en dos sedes: Sede San Borja y San Isidro.
- Personal que solo labore en la sede San Bora y la Sede San Isidro.
- Personal que participe de la evaluación de manera voluntaria.
- Personal mayor de 18 años de edad.

Criterio de exclusión:

- Personal que no labore en la Sede San Borja y Sede San Isidro
- Personal que desista de la evaluación.

2.3.3 Muestreo: Se estará utilizando en nuestra investigación el muestreo no probabilístico

intencional, donde no todos los trabajadores tienen la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

Tabla 1

Muestra de Participante según Sede

Sede	Frecuencia	Porcentaje
Sede San Borja	60	56.1%
Sede San Isidro	47	43.9%
Total	107	100%

En la tabla 1, el total de nuestra muestra se divide en dos: Sede San Isidro con 56.1% y la Sede San Isidro con el 43.9%.

Tabla 2

Muestra de participantes según Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	51	47.70%
Masculino	56	52.30%
Total	107	100.00%

En la tabla 2, del total de nuestra muestra encontramos que el 47.7% pertenecen al sexo femenino y el 52.3% al sexo masculino. Se puede observar que existe un mayor porcentaje de colaboradores perteneciente al sexo masculino.

Tabla 3*Muestra de Participantes según Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 21	29	27.10%
22 – 28	56	52.30%
29 – 37	22	20.60%
Total	107	100.00%

En la tabla 3, del total de nuestra muestra encontramos que el 52.3% pertenecen al rango de (22-28) años de edad, seguido de 27.1% perteneciente al rango de (18-21) años de edad y finalmente, el rango de 29-37 con un 20.6%.

Tabla 4*Muestra de Participantes según el Nivel Académico.*

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria Completa	35	32.70%
Técnico Inconcluso	25	23.40%
Técnico Completo	15	14.00%
Universitario	32	29.90%
Total	107	100.00%

En la tabla 4, del total de nuestra muestra encontramos que apreciar que el 32.7% cuenta con Secundaria completa, el 23.4% cuenta con técnico inconcluso, el 14% es técnico concluido y el 29.9% es Universitario.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para el recojo de datos fue una escala, es una técnica para recopilar información de forma individual o masiva de recolección de datos.

2.4.2 Instrumento

Nombre de la Escala:

Escala de Compromiso Organizacional Meyer Y Allen.

Ficha Técnica Nombre de la Escala:

Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, 2014.

Nombre / Autores:

Elizabeth Montoya

Adaptada en:

Lima Metropolitana

Particularidad:

Instrumento de Información Psicológico

Objetivo:

Identificar el nivel de compromiso organizacional que presentan los trabajadores en su organización.

Estructuración:

2 componentes (Consta de 18 ítems)

- Componente Afectivo y Normativo = 15 ítems

- Componente de Continuidad = 3 ítems

Características Del Inventario

- Escala tipo: Likert
- Respuestas: 1= “En total desacuerdo”, 2=” En desacuerdo”, 3= “Ni en desacuerdo, ni en acuerdo”, 4=De acuerdo”, 5= “En total de acuerdo”
- Administración: Individual o colectiva
- Tiempo: Aproximadamente 15 min.
- Utilidad: Análisis del compromiso Organización y posterior a ello, elaboración de planes de intervención.
- Edad: Mayor de edad (18 en adelante)

Validación de la escala del compromiso organizacional por Elizabeth Montoya (2014)

En la validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen por Elizabeth Montoya. La autora utilizó como primer recurso la adaptación y validación del estudio de la variable en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles en el 2006, la cual consta con 3 factores: afectivo, normativo y continuidad. La escala esta compuesta por 18 ítems, y su evaluación es mediante la escala Likert de 5 puntos: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y en muy de acuerdo. La autora al verificar su confiabilidad de su prueba piloto, mediante el alfa de Cronbach obtuvo un resultado de 0.925, lo cual represento una buena fiabilidad y consistencia interna de la escala, En el factor afectivo obtuvo un Alfa de Cronbach 0.897, el cual represento una alta fiabilidad. La autora analizó el eliminar uno de sus componentes, para comprobar si todos los ítems tienen mayor y mejor consistencia. Y concluyo que las variable de su estudio no afectan el alfa significativamente. Al obtener los resultados del compromiso organizacional y sus componentes. La autora pudo percatarse de la insuficiencia de fiabilidad de los factores del compromiso organizacional general. Así que decidió unir los componentes afectivo y normativo, logrando quedarse con la escala de Compromiso Organizacional con 18 ítems y con 2 dimensiones: afectivo /normativo, y continuidad con 5 tipos de respuestas. En total desacuerdo, desacuerdo, ni en desacuerdo, ni en acuerdo, de acuerdo, En total de acuerdo. En la segunda aplicación de la escala por la autora, encontró una fiabilidad alta de 0.926. Finalmente, la autora determino que estaría quedándose con el modelo de dos factores afectivo/normativo y continuidad, logrando demostrar la validez de constructo de la escala

de compromiso organizacional. De igual manera, consiguiendo un análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach del Compromiso Organizacional General de ,918 y los sus dos componente el compromiso afectivo / normativo y el compromiso de continuidad. Se aprecia que para el compromiso afectivo / normativo el análisis de fiabilidad demuestra un alfa de Cronbach 0.932, lo que es una representación de una buena fiabilidad y compromiso continuidad el análisis de fiabilidad demuestra un alfa de cronbach 0.779, lo cual representa una buena fiabilidad, demostrando que es significativa para la escala.

2.4.3 Validez

Se muestra nuestro criterio de los 5 jueces expertos la cual representa el grado de pertinencia, Relevancia y claridad que presenta los ítems de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, para lo que se puede apreciar que desde el ítem 1 hasta el 18 obtuvieron un puntaje Aiken de 1, el cual nos indica que hay igualdad de criterio de aprobación entre los jurados por consiguiente la prueba que está conformada por 18 ítems y posee la validez para ser aplicada en nuestra muestra de 107 colaboradores de dos sedes de una empresa multinacional de Lima Metropolitana, 2018.

2.4.3 Confiabilidad

Para nuestra prueba piloto de nuestra escala de compromiso organizacional se obtuvo participación de 60 trabajadores de una empresa del rubro de telecomunicaciones, ubicado en el distrito de la Victoria. El análisis de confiabilidad de nuestro piloto fue realizado mediante la consistencia interna de nuestra escala que está compuesta de 18 ítems, teniendo como resultado un alfa de cronbach = 0.732, validando que la prueba piloto aplicada en el presente trabajo cuenta con un nivel aceptable de confiabilidad según lo que refiere Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se aplicó la aplicación del Cuestionario de Compromiso Organizacional, en donde se procesaron los datos y resultados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 24. La cual nos servirá para el estudio y el análisis de la variable, para recaudar la información y obtener resultados de la

muestra estudiada a través de tablas de frecuencias y porcentaje.

Asimismo, al contar con muestras diferentes, la prueba elegida fue la U-Mann Whitney para realizar las diferencias de sedes y la variable demográfica sexo, de igual manera, para variables demográficas como edad y nivel académico se utilizó la prueba Kruskal Wallis.

2.6 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente estudio de investigación abarcan el compromiso como estudiante y la responsabilidad en el desarrollo de este proyecto, evitando el plagio y/o falsedades, por ello, se ha respetado la propiedad intelectual de los autores por lo cual se citó cada texto o información empleada en el estudio presente.

En la presente investigación se respetará la decisión de los trabajadores y tendrán la voluntad de elegir de participar en nuestro estudio. Así mismo se garantizo proteger la integridad y confidencialidad de los participantes, con la finalidad de beneficiar a la organización de manera positiva y contribuir en el desarrollo de la misma y sus trabajadores.

III. RESULTADOS

Tabla 5

Análisis Descriptivo del Compromiso Organizacional

Descriptivos			
		Estadístico	Error Estándar
Compromiso Organizacional	Media	80,77	,331
	Mediana	81,00	
	Desviación Estándar	3,419	

En la tabla 7, se aprecia que en compromiso organizacional se obtuvo la media es de 80.77 y la mediana de un 81.00, posicionándose en ambos en un nivel promedio. Por otro lado, encontramos que la desviación estándar es de 3.419

Tabla 6

Prueba de Normalidad de la variable Compromiso Organizacional

Pruebas De Normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,155	107	,000	,931	107	,000

El estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov representa un ,155

Tabla 7

Nivel de Compromiso Organizacional por sedes

		Compromiso Organizacional			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Sede	San Borja	25	28	7	60
	San Isidro	14	31	2	47
Total		39	59	9	107

En la tabla 7, se aprecia que el nivel predominante en ambas sedes por el compromiso organizacional es el nivel medio, luego seguido por el nivel bajo y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 1.

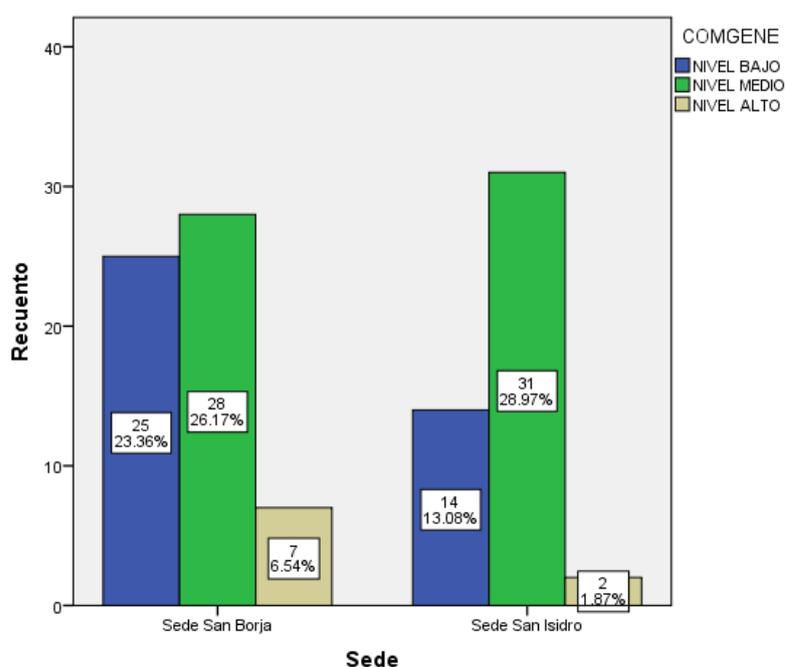


Figura 1. *Nivel de Compromiso Organizacional según sedes*

Se aprecia que el nivel alto en la sede san Borja presenta un 6.54% y en la sede San Isidro se cuenta con un 1.87%. Con lo que respecta, al nivel medio se encuentra como predominante en ambas sedes con un 28.97% en la sede San Isidro y un 26.17% en la Sede San Borja. Finalmente, en el nivel bajo, la sede San Borja presenta un 23.36% y la Sede San Isidro cuenta con 13.08%.

Tabla 8

Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sedes

		Afectivo/ Normativo			
Sede		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
	San Borja	23	30	7	60
	San Isidro	13	32	2	47
Total		36	62	9	107

En la tabla 8, se aprecia que el nivel predominante en ambas sedes por el compromiso Afectivo/Normativo es el nivel medio, seguido por el nivel bajo y finalmente, el nivel alto.

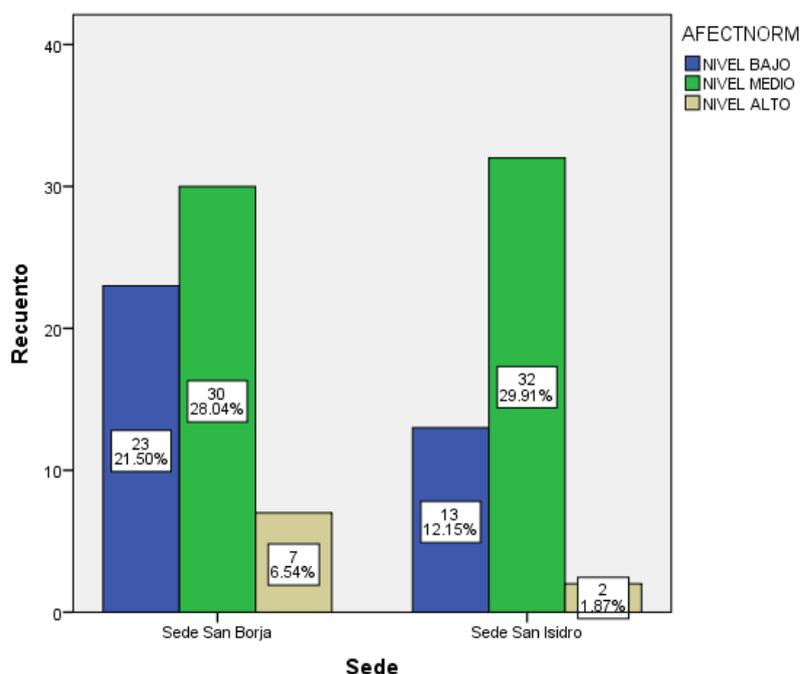


Figura 2, *Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sedes*

Se aprecia que el nivel alto en la sede san Borja presenta un 6.54% y en la sede San Isidro se cuenta con un 1.87%. Con lo que respecta, al nivel medio se encuentra como predominante en ambas sedes con un 29.91% en la sede San Isidro y un 28.04% en la Sede San Borja. Finalmente, en el nivel bajo, la sede San Borja presenta un 21.50% y la Sede San Isidro cuenta con 12.15%.

Tabla 9

Nivel de Compromiso de Continuidad según sedes

		Continuidad			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Sede	Sede San Borja	23	35	2	60
	Sede San Isidro	26	21	0	47
	Total	49	56	2	107

En la tabla 9, se aprecia que el nivel predominante en la sede San Borja es la calificación medio, seguido del nivel bajo y alto. En la Sede San Isidro, el nivel Bajo es el que predomina, seguido por el nivel medio y finalmente, el nivel alto.

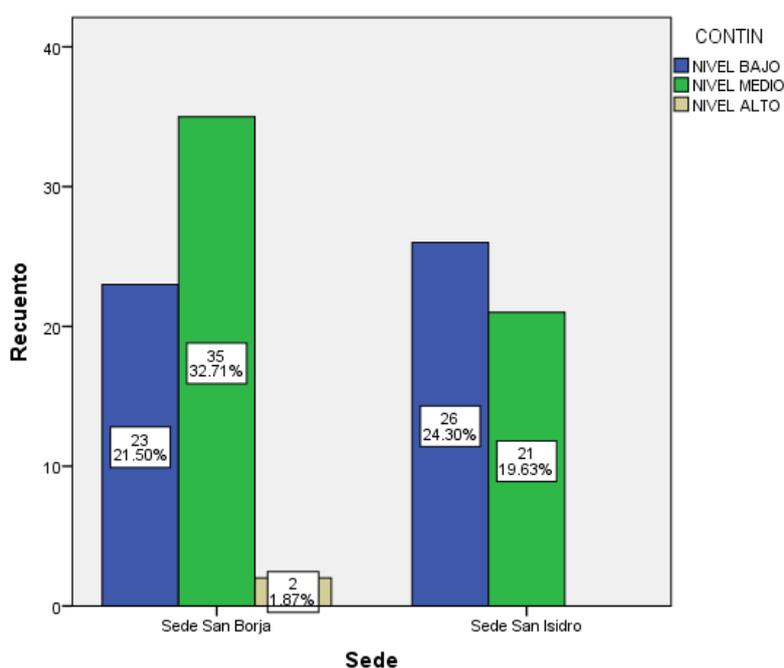


Figura 3. *Nivel de Compromiso de Continuidad según sedes*

Se aprecia que el nivel alto en la sede san Borja presenta un 6.54% y en la sede San Isidro se cuenta con un 1.87%. Con lo que respecta, al nivel medio se encuentra como

predominante en ambas sedes con un 29.91% en la sede San Isidro y un 28.04% en la Sede San Borja. Finalmente, en el nivel bajo, la sede San Borja presenta un 21.50% y la Sede San Isidro cuenta con 12.15%.

Tabla 10

Nivel de Compromiso Organizacional según sexo

		Compromiso Organizacional			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Sexo	Femenino	14	33	4	51
	Masculino	25	26	5	56
Total		39	59	9	107

En la tabla 13, se aprecia que el nivel predominante de Compromiso organizacional según sexo es el nivel medio, seguido del nivel bajo y finalmente, el nivel alto.

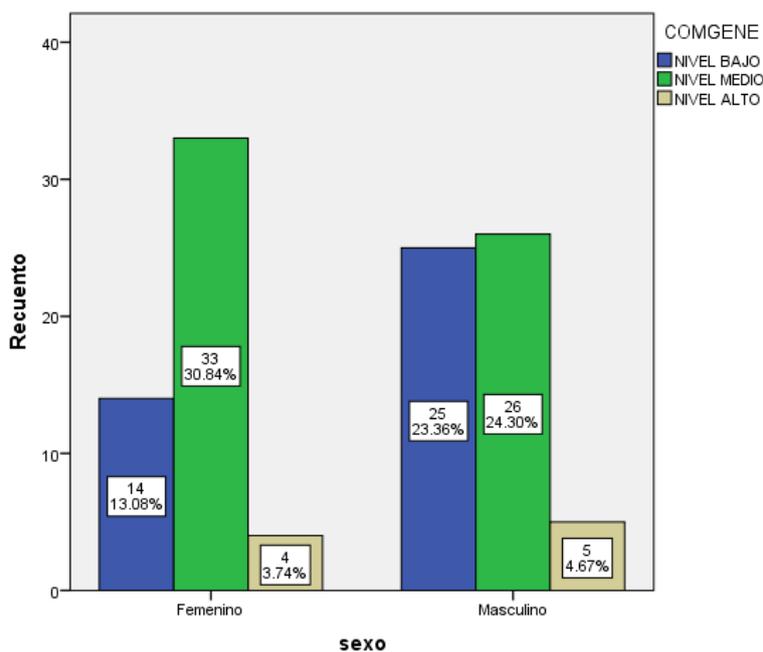


Figura 4. Nivel de Compromiso Organizacional según sexo

Se aprecia que el nivel alto en la sexo Femenino presenta un 3.74% y en el sexo Masculino cuenta con un 4.67%. Con lo que respecta, al nivel medio se encuentra como predominante en sexos con un 30.84% en el sexo Femenino y un 24.30% en la sexo Masculino.

Finalmente, en el nivel bajo, el sexo Femenino presenta un 13.08% y la sexo Masculino cuenta con 23.36%.

Tabla 11

Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sexo

		Afectivo Y Normativo			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Sexo	Femenino	13	34	4	51
	Masculino	23	28	5	56
Total		36	62	9	107

En la tabla 11, se aprecia que el nivel predominante de Compromiso Afectivo y Normativo según sexo es el nivel medio, seguido del nivel bajo y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 5.

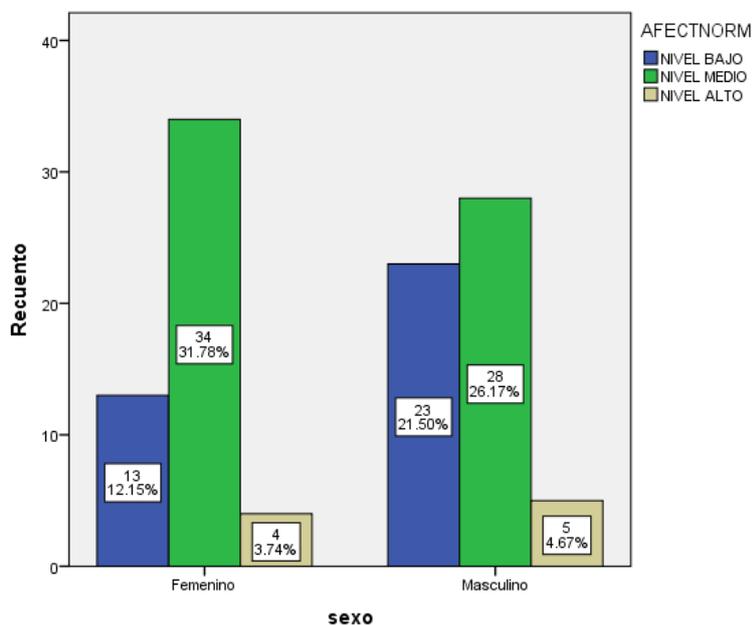


Figura 5. Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según sexo

Se aprecia que el nivel alto en la sexo Femenino presenta un 3.74% y en el sexo Masculino cuenta con un 4.67%. Con lo que respecta, al nivel medio se encuentra como predominante en sexos, con un 31.78% en el sexo Femenino y un 26.17% en la sexo Masculino.

Finalmente, en el nivel bajo, el sexo Femenino presenta un 3.74% y la sexo Masculino cuenta con 4.67%.

Tabla 12

Nivel de Compromiso de Continuidad según sexo

		Continuidad			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Sexo	Femenino	20	30	1	51
	Masculino	29	26	1	56
Total		49	56	2	107

En la tabla 12, se aprecia que el nivel medio es el que predomina del sexo Femenino, seguido del nivel bajo y el nivel alto. En el sexo masculino, se aprecia que el nivel bajo predomina, seguido del nivel medio y finalmente, el nivel bajo. Asimismo, como se puede observar en el Figura 6.

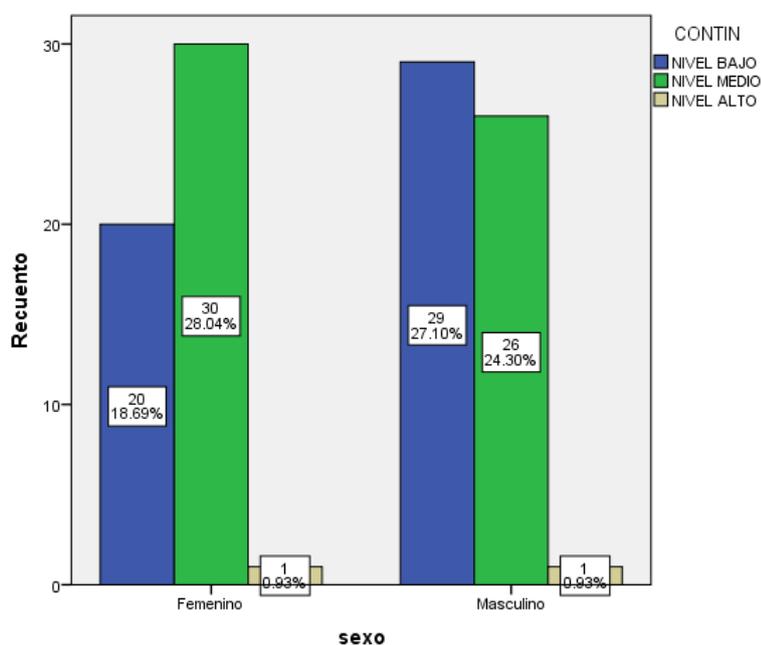


Figura 6. *Nivel de Compromiso de Continuidad según sexo*

Se aprecia que el nivel alto en la sexo Femenino presenta un 0.93% y en el sexo Masculino

cuenta con un 0.93%. Con lo que respecta, al nivel medio, con un 28.04% en el sexo Femenino y un 24.30% el sexo Masculino. Finalmente, en el nivel bajo, el sexo Femenino presenta un 18.69% y el sexo Masculino cuenta con 27.10

Tabla 13

Nivel de Compromiso Organizacional según Edad

		Compromiso Organizacional			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Edad	18 - 21	11	17	1	29
	22 - 28	20	29	7	56
	29 - 37	8	13	1	22
Total		39	59	9	107

En la tabla 13, se aprecia el compromiso organizacional según la variable demográfica Edad, el nivel medio es el que predomina en nuestros tres rangos, seguido del nivel bajo en nuestros tres rangos de edad y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 7.

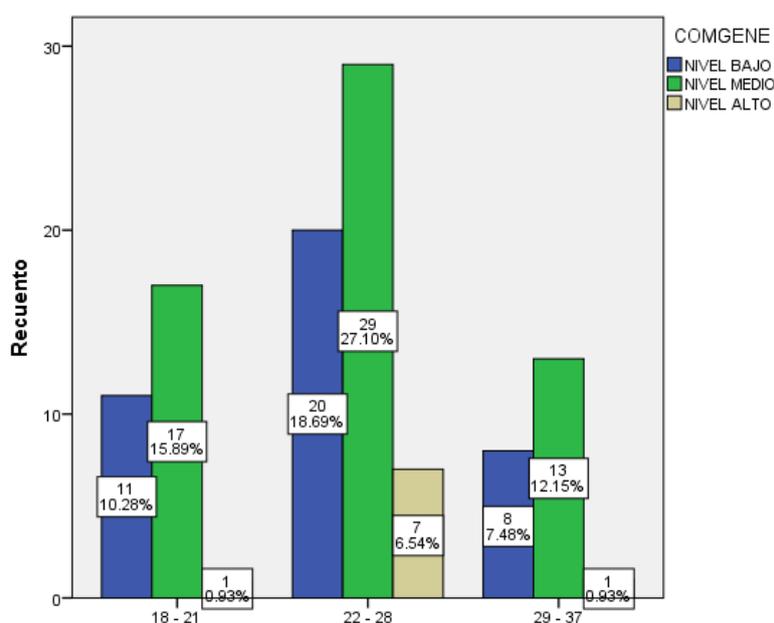


Figura 7. *Nivel de Compromiso Organizacional según Edad*

Se aprecia que en el intervalo de <18-21> el nivel medio es el predominante con un 15.89%, seguido de un 10.28% con un nivel bajo y con un 0.93% representa un nivel alto. En el rango de <22-28> el nivel medio es el predominante con un 27.10%, seguido de un 18.69% con un nivel bajo y finalmente, con un 6.54% con un nivel alto. Finalmente, en el rango de <29-37> el nivel medio es el predominante con un 12.15%, seguido de un 7.48% con un nivel bajo y finalmente, con un 0.93% con un nivel alto.

Tabla 14

Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según Edad

		Afectivo Y Normativo			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Edad	18 - 21	11	17	1	29
	22 - 28	18	31	7	56
	29 - 37	7	14	1	22
Total		36	62	9	107

En la tabla 14, se aprecia el compromiso Afectivo y Normativo según la variable demográfica Edad, el nivel medio es el que predomina en nuestros tres rangos, seguido del nivel bajo en nuestros tres rangos de edad y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 8.

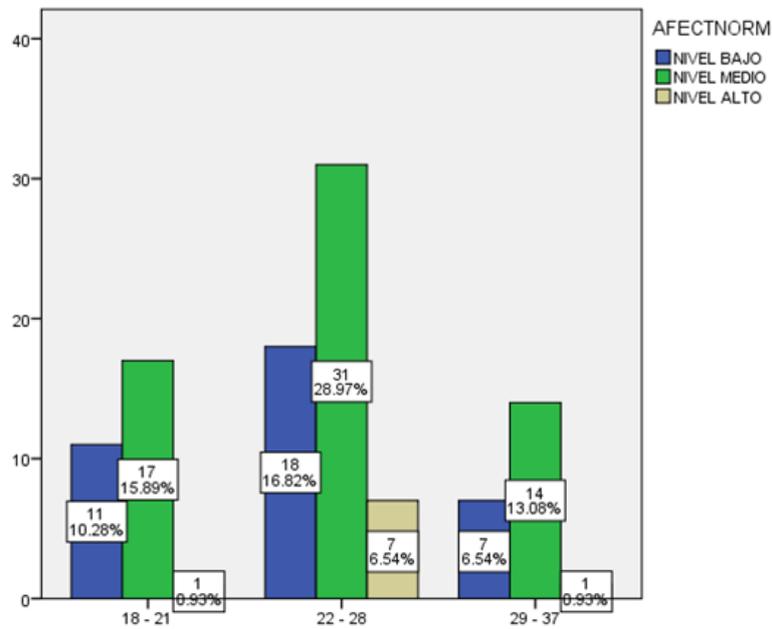


Figura 8. Nivel de Compromiso Afectivo y Normativo según Edad

Se aprecia que en el intervalo de <18-21> el nivel medio es el predominante con un 15.89%, seguido de un 10.28% con un nivel bajo y con un 0.93% representa un nivel alto. En el rango de <22-28> el nivel medio es el predominante con un 28.97%, seguido de un 16.82% con un nivel bajo y finalmente, con un 6.54% con un nivel alto. Finalmente, en el rango de <29-37> el nivel medio es el predominante con un 13.08%, seguido de un 6.54% con un nivel bajo y finalmente, con un 0.93% con un nivel alto.

Tabla 15

Compromiso de Continuidad según Edad

		Continuidad			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Edad	18 - 21	11	17	1	29
	22 - 28	27	28	1	56
	29 - 37	11	11	0	22
Total		49	56	2	107

En la tabla 15, se aprecia el compromiso de Continuidad según la variable demográfica Edad, el nivel medio es el que predomina en los rangos <18-21><22-28> y en el rango hay una igualdad del 50% en nivel medio y 50% en nivel bajo. Asimismo, como se puede observar en el Figura 9.

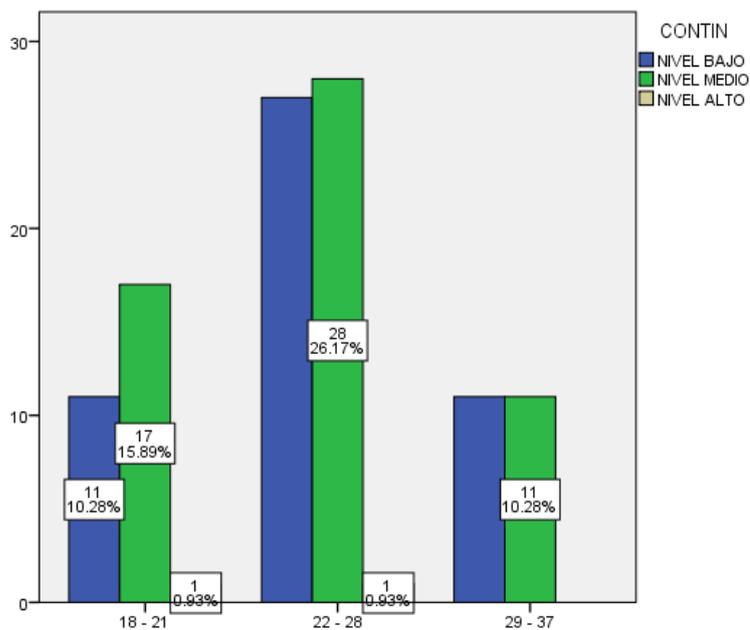


Figura 9. *Compromiso de Continuidad según Edad.*

Se aprecia que en el intervalo de <18-21> el nivel medio es el predominante con un 15.89%, seguido de un 10.28% con un nivel bajo y con un 0.93% representa un nivel alto. En el rango de <22-28> el nivel medio es el predominante con un 26.17%, seguido de un 25.23% con un nivel bajo y finalmente, con un 0.93% con un nivel alto. Finalmente, en el rango de <29-37> el nivel medio es el 10.28%, de igual manera, que el nivel bajo en este rango.

Tabla 16*Compromiso Organizacional según Nivel Académico*

		Compromiso Organizacional			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Nivel Académico	Secundaria Completa	14	20	1	35
	Técnico Inconcluso	9	14	2	25
	Técnico Completo	5	9	1	15
	Universitario	11	16	5	32
Total	39	59	9	107	

En la tabla 16, se aprecia el compromiso organizacional según la variable demográfica Nivel Académico, el nivel medio es el que predomina en nuestros 4 categorías, seguido del nivel bajo y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 10.

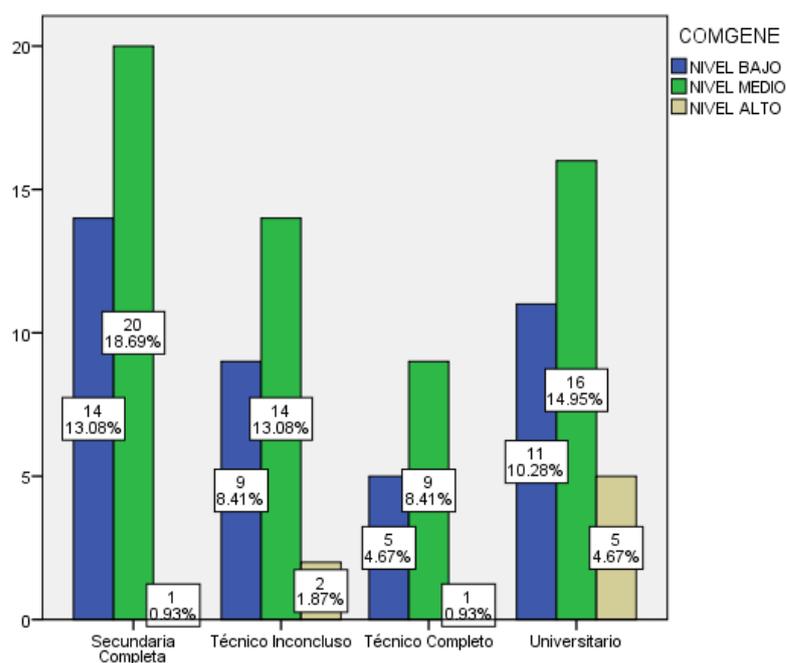


Figura 10. *Compromiso Organizacional según Nivel Académico*

Se aprecia que en la categoría Secundaria Completa presenta un nivel alto de 0.93%, nivel medio de 18.69% y nivel bajo de 13.08%. En la categoría Técnico Inconcluso, el nivel alto cuenta con un 1.87%, nivel medio del 13.08% y el nivel bajo del 8.41%. En la categoría técnico completo, se aprecia que, el nivel alto cuenta 0.93%, el nivel medio de 8.41% y el nivel bajo de 4.67%. Finalmente, en la categoría Universitario, encontramos un nivel alto 4.67%, nivel medio de 14.95% y en nivel bajo un 10.28%.

Tabla 17

Compromiso Afectivo y Normativo según Nivel Académico

		Afectivo Y Normativo			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Nivel Académico	Secundaria Completa	11	23	1	35
	Técnico Inconcluso	9	14	2	25
	Técnico Completo	6	8	1	15
	Universitario	10	17	5	32
Total		36	62	9	107

En la tabla 17, se aprecia el compromiso Afectivo y Normativo según la variable demográfica Nivel Académico, el nivel medio es el que predomina en nuestros 4 categorías, seguido del nivel bajo y finalmente, el nivel alto. Asimismo, como se puede observar en el Figura 11.

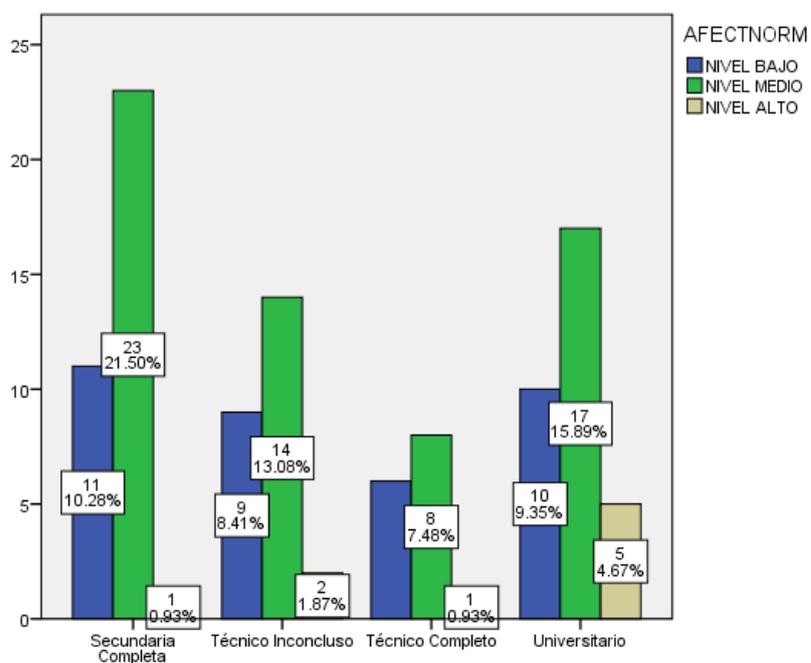


Figura 11. *Compromiso Afectivo y Normativo según Nivel Académico*

Se aprecia que en la categoría Secundaria Completa presenta un nivel alto de 0.93%, nivel medio de 21.50% y nivel bajo de 10.28%. En la categoría Técnico Inconcluso, el nivel alto cuenta con un 1.87%, nivel medio del 13.08% y el nivel bajo del 8.41%. En la categoría técnico completo, se aprecia que, el nivel alto cuenta 0.93%, el nivel medio de 7.48% y el nivel bajo de 5.60%. Finalmente, en la categoría Universitario, encontramos un nivel alto 4.67%, nivel medio de 15.89% y en nivel bajo un 9.35%.

Tabla 18

Compromiso de Continuidad según Nivel Académico

		Continuidad			
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Nivel Académico	Secundaria Completa	18	17	0	35
	Técnico Inconcluso	12	12	1	25
	Técnico Completo	6	9	0	15
	Universitario	13	18	1	32
	Total	49	56	2	107

En la tabla 18, se aprecia el compromiso de Continuidad según la variable demográfica Nivel Académico. En la categoría secundaria completa, se aprecia que el nivel que predomina es el nivel bajo, seguido del nivel medio y el alto. En técnico Inconcluso, predomina tanto el nivel medio como el bajo y seguido del alto. En técnico Completo, el predominante es el nivel medio, seguido del nivel bajo. Finalmente, el nivel Universitario encontramos el nivel medio predominando, seguido del bajo y el nivel alto.

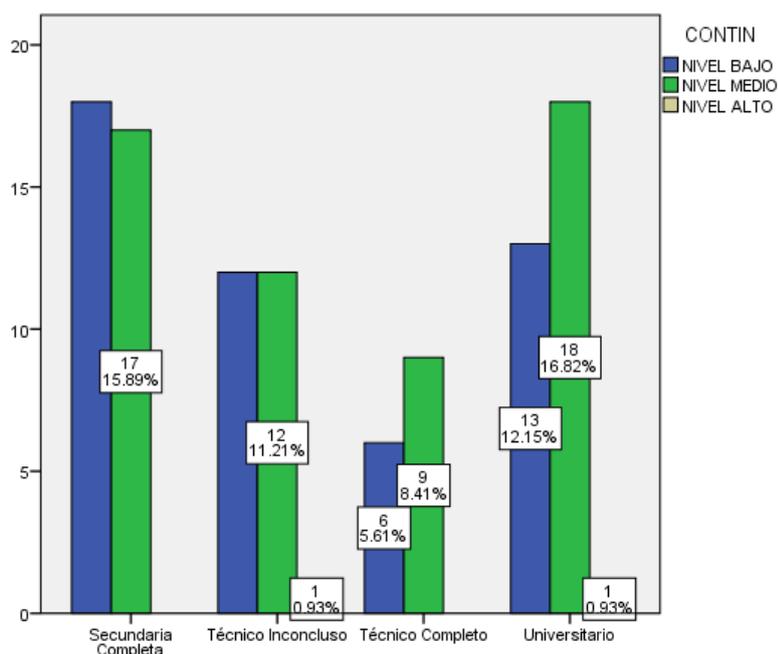


Figura 12. *Compromiso de Continuidad según Nivel Académico*

Se aprecia que en la categoría Secundaria Completa presenta un nivel medio de 15.89% y nivel bajo de 16.82%. En la categoría Técnico Inconcluso, el nivel alto cuenta con un 0.93%, nivel medio del 11.21% y el nivel bajo del 11.21%. En la categoría técnico completo, se aprecia que, el nivel medio de 8.41% y el nivel bajo de 5.61%. Finalmente, en la categoría Universitario, encontramos un nivel alto 0.93%, nivel medio de 16.82% y en nivel bajo un 12.15%.

Tabla 19

Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes por sedes

	Compromiso Afectivo/Normativo	Compromiso De Continuidad	Compromiso Organizacional
U De Mann-Whitney	1,344,000	1,076,500	1,252,000
W De Wilcoxon	2,472,000	2,204,500	2,380,000
Z	-,421	-,2257	-,1007
Sig. Asintótica (Bilateral)	,674	,024	,314

En la tabla 19, se realizó la prueba de U de Mann- Whitney para analizar su nivel de significancia del compromiso Organizacional y sus dos componentes Afectivo/Normativo y continuidad. Los resultados nos muestran que, el compromiso organizacional cuenta con un 0.314, siendo mayor a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula. Al igual que el componente Afectivo y Normativo cuenta con una significancia de 0.674, siendo mayor a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula. Sin embargo, el componente de continuidad presenta una significancia de 0.24, siendo menor a 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20

Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según sexo.

	Compromiso Afectivo Y Normativo	Compromiso Continuidad	Compromiso Organizacional
U De Mann-Whitney	1,206,500	1,285,500	1,196,500
W De Wilcoxon	2,802,500	2,881,500	2,792,500
Z	-1,403	-,958	-1,466
Sig. Asintótica (Bilateral)	,161	,338	,143

En la tabla 20, se realizó la prueba de U de Mann- Whitney para analizar su nivel de significancia del compromiso Organizacional y sus dos componentes Afectivo/Normativo y continuidad según sexo. Los resultados nos muestran que, el compromiso organizacional cuenta con un 0.143, siendo mayor a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula. Al igual que el componente Afectivo y Normativo cuenta con una significancia de 0.161 y el compromiso de continuidad con 0.338, siendo mayores a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula.

Tabla 21

Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según Edad

Prueba De Kruskal- Wallis- Edad			
	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo Y Normativo	Compromiso De Continuidad
Chi-Cuadrado	607	329	1.483
Gl	2	2	2
Sig. Asintótica	0.738	0.848	0.476

En la tabla 21, se realizó la prueba de Kruskal- Wallis para analizar su nivel de significancia del compromiso Organizacional y sus dos componentes Afectivo/Normativo y continuidad según Edad. Los resultados nos muestran que, el compromiso organizacional cuenta con un 0.738, siendo mayor a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula. Al igual que el componente Afectivo y Normativo cuenta con una significancia de 0.848 y el compromiso de continuidad con 0.476, siendo mayores a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula.

Tabla 22

Prueba de Contraste del Compromiso Organizacional y sus componentes según Nivel Académico

Prueba De Kruskal- Wallis- Nivel Académico			
	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo Y Normativo	Compromiso Continuidad
Chi-Cuadrado	1.307	2.537	2.567
Gl	3	3	3
Sig. Asintótica	0.727	0.469	0.463

En la tabla 24, se realizó la prueba de Kruskal- Wallis para analizar su nivel de significancia del compromiso Organizacional y sus dos componentes Afectivo/Normativo y continuidad según Edad. Los resultados nos muestran que, el compromiso organizacional cuenta con un 0.727, siendo mayor a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula. Al igual que el componente Afectivo y Normativo cuenta con una significancia de 0.469 y el compromiso de continuidad con 0.463, siendo mayores a 0.05, por la cual se conserva nuestra hipótesis nula.

IV. DISCUSION

En la presente tesis se investigó la diferencia de compromiso organizacional en trabajadores de dos sedes de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. Para nuestra investigación se conto con una muestra de 107 colaboradores. Para la investigación, se utilizó los siguientes instrumentos: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, tercera versión editada (1997), por Arciniega y González (2006), validado en Lima Metropolitana por Montoya (2014). Para nuestra muestra se realizó la visita a dos sedes de una misma organización, ubicadas en los distritos de San Borja y San Isidro. La evaluación se encontraban en el siguiente orden: Consentimiento informado y Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Si bien el modelo de tres dimensiones ha sido ampliamente utilizado, han surgido dudas respecto a la independencia de los componentes afectivo y normativo. Las críticas sobre la independencia entre estas dimensiones pueden agruparse en dos grandes vertientes, una teórica-filosófica (González y Guillén, 2008)

En nuestra investigación, contamos con dos dimensiones que han sido estudiadas y analizadas, que son: compromiso afectivo/normativo y compromiso de continuidad, en la cual se realizará detalle por cada sub dimensión. La dimensión de compromiso afectivo/normativo es la lado emocional y participación voluntaria del colaborador, representando el sentimiento de obligación seguir aportando a los objetivos de la organización. Las normas sociales en el contexto laboral con la dimensión afectivo/normativo tienen una gran relevancia. Algunas consignas que representa en esta dimensión: “Me siento como parte de una familia en esta empresa”, “Esta empresa tiene gran significado para mi” entre otros. Lo enunciado se relacionan directamente con el grado de interés por el bienestar de la empresa, el sentido de orgullo moral- racional y sentimiento de pertenecer a su empresa (Mowday, 1982)

Se encontraron diferentes intensidades de compromiso, una explicación es que se pueda tomar en cuenta que el compromiso afectivo es ideal para crear un vínculo fuerte entre el trabajador y su puesto laboral, y su empresa; esto significa crear un ambiente donde se fortalezca la empatía, el llevarse bien interpersonalmente y todo aquello que genere expresiones afectivas. Todo esto generalmente puede identificarse como un buen clima laboral, especialmente cuando se enfatiza un clima de confianza (Chiang et al., 2010).

Los resultados Obtenidos en la investigación demuestra que el 55.14% de los colaboradores, se ubican en nivel promedio (59), este resultado se compara con los resultado de Trebejo (2017) la cual obtuvo que el 60% (72) de los colaboradores dentro del Grupo Aéreo N°8, se ubicaron en un nivel promedio con respecto a compromiso organizacional. De igual manera que, dicho resultado coincide con la investigación de Argomedo (2013), quien señala que el 41,2% de su muestra se ubica en un nivel promedio de compromiso organizacional. Asimismo, mencionar que el nivel predominante en los componentes de compromiso organizacional fue el nivel promedio tanto compromiso afectivo/normativo y continuidad. En la investigación de Cruz y Osoreo (2015) en su investigación “Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura del Personal de la Fuerza Aérea del Perú”, lograron hallar que 84% de los trabajadores se encontraron comprometidos con la organización moderadamente (nivel promedio) al igual que los tres componentes: afectivo, continuo y normativo, respaldando así los resultados del puntaje general y los tres componentes de compromiso organizacional de la presente investigación.

De igual forma, Cumpa (2015), evidenció en su investigación “Compromiso en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la Ciudad de Chiclayo”, utilizó una población general de 65 participantes obteniendo como resultado que en los colaboradores de las tres empresas se encuentra diferencias significativas en el componente de continuidad, al igual que nuestros resultados que se obtuvo un .024, rechazándose la hipótesis nula, reflejando que si existe diferencias significativas y esto representa a los beneficios complementarios que un colaborador estaría rechazando o perdiendo al cesar de su organización, algunas enunciados que representan esta dimensión son: “uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo”, “demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa”, entre otras. No obstante, estos hallazgos nos permiten analizar el compromiso organizacional en los trabajadores. Por lo tanto, si la empresa implementara nuevas estrategias para incrementar los niveles de compromiso organizacional de sus empleados, estas acciones podrían tener un impacto importante en su rendimiento y producción por parte de ellos y el resultado final podría ser muy favorecedor para los objetivos propios de la empresa.

Con lo que respecta nuestras variables demográficas encontramos que no existe diferencia significativa con nuestra variable. Comparando con el estudio de Loli (2014) en su

investigación para lograr identificar el compromiso Organizacional de los trabajadores no docentes de una Universidad Pública de Lima y su relación con variables demográficas. Su estudio estuvo conformado por 205 participantes de 20 facultades. Sus resultados reflejan la existencia de una tendencia positiva de los colaboradores al compromiso organizacional. Asimismo, en sus resultados del compromiso organizacional y sus variables demográficas, encontró que no presentaban una relación significativa.

Asimismo, en nuestra investigación se reflejo que las variables sociodemográficas, al parecer, no deben ser tomarse mucho en consideración para entender las diferencias en el compromiso que transmiten los trabajadores, porque la igualdad de los puntajes hallados entre los grupos analizados sugiere que estas diferencias son muy pequeñas o inexistentes.

Finalmente, se puede decir que en los resultados finales no existen diferencias significativas en los trabajadores de dos sedes de una empresa multinacional de Lima Metropolitana, 2018. No obstante, se pudo comprobar que el componente de continuidad si presenta diferencias pero no muy altas o alarmantes. Se espera seguir conociendo a la población de la empresa de estudio, ya que, solo se ha estudiado 2 sedes de 16 y así seguir aportando o aportando en la teoría porque existen muy pocos estudios que se estudien a la variable de manera individual.

V. CONCLUSIONES

A partir de la investigación desarrollada en una muestra de 107 trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018, podemos mencionar las siguientes conclusiones más relevantes y significativas:

- PRIMERA: No existe diferencia significativa del compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. Determinándose que la Sede San Isidro muestra mejor compromiso organizacional que la Sede San Borja.
- SEGUNDA: No existe diferencia de compromiso organizacional afectivo en los trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. Determinándose que la Sede San Isidro muestra mejor que la Sede San Borja.
- TERCERA: Existe diferencia significativa del compromiso organizacional continuo en los trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.
- CUARTA: No existe diferencia en las variables demográficas sexo, edad y nivel académico normativo en los trabajadores de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018

VI. RECOMENDACIONES

- Para la empresa de estudio, se recomienda crear un plan de acción para mejorar el nivel de compromiso organizacional en sus colaboradores y se analice el presupuesto para temas de compromiso organizacional.
- Realizar una evaluación en todas las sedes de la empresa con la finalidad de recaudar mayor información.
- Fomentar a los nuevos ingresos el compromiso organizacional y capacitar a los trabajadores con mayor compromiso para que puedan transmitirlo a sus pares.

VII. REFERENCIAS

- Albuerne, V. (2009) *La rotación en los contact centers*. Contact Centers Press. Recuperado de: <https://contactcenters.wordpress.com/2009/02/13/la-rotacion-en-los-contact-centers/>
- Allen, N. & Meyer, J. (1997). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*. Journal Of Occupational Psychology, 63, 1-18.
- Álvarez, G. (2008) *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?*, Cuadernos de Estudios Empresariales, vol. 18, 73-88 American Psychological Association (2010a). APA. Diccionario conciso de psicología. México: Editorial El Manual Moderno
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas* (pp. 107-170, 229-245). Lambayeque, Perú: Escuela de Economía de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arciniega, L (2002) *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?*. Revista de Negocios de Itam. p.21-23. Recuperado de: https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta
- Arciniega, L. y González, L. (2002); *What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment*. Paper presentado en la 8ª conferencia bienal de la International Society for the Study of Work and Organizational Values.
- Arciniega, L. y González, L. (2006). *What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?* Revista de Psicología Social, 21(1), 35-50.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Revista Contaduría y Administración, N°200.

- Becker, H. (1960). *Notes on the concept of commitment*. American Journal of Sociology, p.350-360.
- Bernal, J. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, Zaragoza, España.
- Betanzos, N & Paz, F. (2007) *Análisis psicométrico del compromiso como variable actitudinal*. vol. 23, núm. 2, pp.207-215. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, México.
- Betanzos, N. Andrade, P & Paz, F. (2006) *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 22, núm. 1, pp. 25-43. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España.
- Blau, G. & Boal, K. (1987), *Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism*. Academy of management review, p. 290
- Cáceres, P (2000). *El compromiso organizacional: un concepto actitudinal*. Recuperado de: www.psenda.cl/asesoriaempresalpaperlab/comp/compromiso.html
- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M. & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el Clima Organizacional: Análisis de género y edad*. Panorama Socioeconómico. 40, 92-103 (ISSN 0718-1566).
- Chiang, V., Nuñez, P., Martín, M. & Salazar B. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Panorama Socioeconómico, 28 (40), 90-100.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson
- Chirinos, D & Vela, J (2017) *Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Transnacionales de Lima Metropolitana*. Tesis de Licentura. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Claure, M & Böhr, M (2004) *Tres Dimensiones Del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía Y Lealtad*. Universidad De Western Ontario, Londres, Canadá. Ajayu V.2 N.1
- Cooper-Hakim, A. (2005). *The construct of work commitment: Testing an integrative framework*. Psychological Bulletin. 131(2), 241-259.

- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis, México.
- Cruz, R. & Osoreo, K. (2015). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Civil de la Jefatura del Personal de la Fuerza Aérea del Perú.* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cumpa M. (2015) *Compromiso en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo.* Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/799/1/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf>
- Dailey, R (2012) *Comportamiento Organizacional.* Edinbrough Business School, Primera Edición, 1-11.
- De La Puente, L (2017) *Compromiso Organizacional y Motivación De Logro En Personal Administrativo de La Municipalidad Provincial de Trujillo.* Tesis De Licenciatura. Universidad César Vallejo. Trujillo- Perú.
- García, K (2017). *Compromiso Organizacional en una empresa que brinda servicios de seguridad integral a una Universidad Privada de Lima, 2017.* Tesis de Licenciatura. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima-Perú.
- Goetendia, M. (2010). *Clima y el Compromiso Organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión educativa.* Tesis de Máster, Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Gonzales, T. & Guillen, M. (2008). *Organizational commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of 'normative commitment'.* Journal of Business Ethics, 78, 401-414.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional.* 12ª Edición. 33-52. México.
- Hernández & Castro (2015) *Responsabilidad social como estratégica activadora del compromiso organizacional de los trabajadores.* Revista Negotium. Núm. 30 (10). Recuperado de: <http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/181>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* 5.ª ed. EJ. 2, pp. 152-160. Mc Graw-Hill. México

- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). *Commitment to organizational change: Extension of a three-component model*. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474-487. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.474>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Tesis de licenciatura en Administración de Empresas. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración De Empresas. Piura, Perú.
- Jericó, P. (2001): *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España.
- Kruse, K, (2013). *How do you measure engagement?* Revista Forbes. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-doyoumeasure-engagement/2/>
- Loli, A. (2006) *Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de lima y su relación con algunas variables demográficas*.vol. 9 Núm. 1. Revista de Investigación en Psicología, UNMSM. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4028>
- Loza, E (2014). *Liderazgo Y Compromiso Organizacional en Los docentes De La Institución Educativa Particular "Simón Bolívar" De La Ciudad De Tarapoto*. Tesis de maestría. Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.
- Mamani, A (2016). *Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Unión, Lima-Perú.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en el personal obrero de una empresa del sector petroquímico de Caracas, Venezuela*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Martens, K, Santana, M & Riberio, T (2014). *Compromiso Organizacional de Trabajadores de Call Center*. Revista De Administración., Sao Paulo- Brasil. V50, N3. P.310-324.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment*. *Psychological Boletín*, Vol.108, N° 02, pp. 171-194.

- Maynez, A & Nuño, J (2013) *Edad, Antigüedad, Posición en la Organización; Análisis de su Relación con el Compromiso Organizacional*. XVII Congreso Internacional En Ciencias Administrativas. Universidad Autónoma De Ciudad De Juárez, México.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resources Management Review, 1, 61-89.
- Meyer, J. & y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C. A: Sage.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). *Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization*. Revista de psicología Aplicada, 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley D.J., Hercovith L. y Topolnytsky, L. (2002). *Affective, continuance and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences*. Journal of Vocational Behavior, 61, 20- 52.
- Meyer, Lp. & Allen, Natalie J. (1991). *A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, 1, p. 61-98.
- Montoya, E (2014). *Validación De La Escala De Compromiso Organizacional De Meyer Y Allen*. Tesis De Licenciatura. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Lima-Perú.
- Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Morgan, R. (2016) *El Ausentismo y la alta rotación en los call y contact center*. Recuperado de; <https://es.linkedin.com/pulse/el-ausentismo-y-la-alta-rotacion-en-los-call-contact-center-morgan>
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). *The measurement of Organizational Commitment*. Journal of Vocational Behavior, N° 14, pp. 224-247.
- Ñaupas, H, Mejía, E, Novoa, E & Villagómez, A, (2013) *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 3ra edición p.75
- Osorio, L. Ramos, E. Walteros, D. (2016). *Valores personales y Compromiso Organizacional: Más que una simple relación*. Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S. Vol. 7 (2). pp. 33-51. Recuperado De: <https://doaj.org/article/e681a486faf14116864e6ef2f93d6ac2>
- Peña, M; Díaz, M; Chávez, & Sánchez, C (2016). *El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas*.

- Revista Internacional Administración & Finanzas. Universidad Autónoma De Coahuila- México. Vol.9, No.5, p.95-105. Recuperado De: <Ftp://Ftp.Repec.Org/Opt/Redif/Repec/Ibf/Riafin/Riaf-V9n5-2016/Riaf-V9n5-2016-7.Pdf>
- Pereda, S., Berrocal, F., & Alonso, M. A. (2008). *Psicología del trabajo Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pérez, R. (2014) *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Pons V. F. & Ramos L. J. (2010). *Antecedentes del compromiso organizacional: relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía del puesto y las prácticas de recursos humanos*. Revista de Trabajo y Seguridad Social (323), 239-256.
- Porter (1974) *Organizational commitmen, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of applied psychology, Nro. 59
- Randstad (2015). *Reducir la tasa de rotación, el desafío del contact Center*. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/reducir-la-tasa-de-rotacion-el-desafio-del-contact-center/>
- Reichers, A. (1985). *A review and reconceptualization of organizational commitment*. Academy Management Review, 10: 465-476.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis Para Maestría, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. Recuperado De: <Http://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Handle/123456789/4807>
- Robbins S. (1996). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice. México.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education. México DF, p. 56
- Ruíz, J. (2013). *El Compromiso Organizacional: Un Valor Personal y Empresarial en el Marketing Interno*. Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época. 1 (13), 67 – 86.
- Sorenson, S (2013): *Engaging Employees After The Honeymoon Period*. Recuperado De <Http://Businessjournal.Gallup.Com/Content/163463/Engagingemployees->

Honeymoonperiod.aspx?Utm_Source=Google&Utm_Medium=Rss&Utm_Campaign=Syndication

- Swinscoe, A. (2013): *Sustaining Businesses Successfully Through Employee Engagement*. Recuperado De [Http://Www.Adrianswinscoe.Com/Blog/Sustaining-Businesses-Successfully-Throughemployee-Engagement/#Sthash.Tcagp27f.Dpuf](http://www.adrianswinscoe.com/blog/sustaining-businesses-successfully-through-employee-engagement/#sthash.Tcagp27f.Dpuf)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA-Noriega Editores (4ta ed.), México:
- Topa, G. & Morales, J. (2007). *Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 365-379.
- Trebejo, G (2017). *Compromiso organizacional y engagement en el personal civil de la FAP – Grupo Aéreo N°8, Callao, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, lima, Perú.
- Varona, F. (1993). *Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional*. *Revista Diálogos*. N° 35, pp. 68-77.

ANEXOS

Tabla 5

Estadística de fiabilidad- Alfa de Cronbach de la Escala de Compromiso Organizacional.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,685	18

En la Tabla 5, Se realizó nuestra estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach arrojándonos un 0.685, teniendo significancia positiva para nuestro estudio. Según lo que refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010) un resultado mayor a 0.50, posee una fiabilidad de categoría media o regular *aceptable de confiabilidad*.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad- De dos Mitades

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,435
		N de elementos	9 ^a
	Parte 2	Valor	,360
		N de elementos	9 ^b
	N total de elementos		18
Correlación entre formularios			,839
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		
	Longitud desigual		
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,911

En la tabla 6, para corroborar nuestra fiabilidad se realizó la estadística de dos mitades de Guttman, logrando un coeficiente de 0.813 con una categoría de Nivel Aceptable de confiabilidad.

ANEXO 1

Criterio de Jueces de Prueba Piloto de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, Adaptado y Validado por Elizabeth Montoya.

Criterio de Jueces							
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Total	v. de Iken
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00

ANEXO 2

Baremos de la Escala de Compromiso Organizacional

Estadísticos				
		Componente	Componente	Compromiso
		Afectivo Y	Continuidad	Organizacional
		Normativo		
Percentiles	5	58.00	10.80	69.00
	10	59.60	11.00	70.60
	15	60.00	12.00	73.00
	20	61.20	12.00	74.20
	25	63.00	12.00	76.00
	30	63.00	12.00	77.00
	35	64.60	13.00	78.00
	40	65.00	13.00	78.00
	45	66.00	13.00	79.00
	50	66.00	13.00	79.00
	55	66.00	13.00	80.00
	60	67.60	13.60	80.60
	65	68.00	14.00	81.00
	70	69.00	14.00	82.00
	75	69.00	14.00	82.00
	80	70.00	14.80	83.80
	85	70.00	15.00	84.60
	90	71.40	15.00	85.00
	99	.	.	.

ANEXO 3

Carta de Presentación de la Validación de Instrumentos a través de Juicio de Expertos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2018, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional de Bachiller en Psicología.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Compromiso Organizacional en Trabajadores de un Call Center de Lima Metropolitana, 2017” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de psicología, psicometría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Alexandra Carolina, Asto Melo

D.N.I: 76799548

ANEXO 4

Criterio de los 5 Jueces expertos para la validación de la escala de Compromiso Organizacional.

		porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	✓	✓	✓	
17	Directo	P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	✓	✓	✓	
18	Directo	P13: Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	✓	✓	✓	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr.}/Mg: Julio César Castro Gancio

DNI: 08031366

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

		porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.				
17	Directo	P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	x	x	x	
18	Directo	P13: Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	x	x	x	

Observaciones: ninguna observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Kedie Kelly Guerrero Rizo

DNI: 47210945

Especialidad del validador: Comportamiento organizacional

		porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x	
17	Directo	P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	x		x		x	
18	Directo	P13: Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	x		x		x	

[Firma]
 Dr. Carmen Cristina Cordero
 C.P.F. 16463

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Carmen Julia Cristina Cordero

DNI: 44334963

Especialidad del validador: Recrutamiento y Selección

16	Directo	P4: Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	✓		✓		✓	
17	Directo	P8: Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	✓		✓		✓	
18	Directo	P13: Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	✓		✓		✓	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Miguel Conny del Campo

DNI: 0.88.27488

Especialidad del validador: Recursos

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Adecuación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se refiere a la dificultad alguna al enunciado del ítem, al contexto, espacio y diseño.

Nota: Suficiencia, se dice cumpliendo cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]

20 de octubre del 2017

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
ORE OBRERÓN NATALY IRIS - LICENCIADA


Nataly Iris Ore Obregon
PSICÓLOGA
C.P.S.P. 29713

DNI: 42325929.

Especialidad del
validador: Lic. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.

09 de noviembre 2017

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:
ORE OBRERÓN NATALY IRIS - LICENCIADA


Nataly Iris Ore Obregon
PSICÓLOGA
C.P.S.P. 29713

DNI: 42325929.

Especialidad del
validador: Lic. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.

09 de noviembre 2017

ANEXO 5

Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Alexandra Carolina Asto Melo, interna de psicología de la Universidad César Vallejo - Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación titulada “Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.”

y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: Cuestionario de compromiso organizacional. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Alexandra Carolina Asto Melo

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación
“Compromiso Organizacional en trabajadores de un Cal Center de Lima metropolitana,
2017” de la Alexandra Carolina, Asto Melo

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 6

Escala De Compromiso Organizacional

ESCALA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Arciniega y García (2004) - Versión de Montoya (2014)

NOMBRES Y APELLIDOS:.....EDAD:..... SEXO: (F) (M)

PUESTO:.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN:.....

Instrucciones: A continuación, se presentan 18 enunciados de afirmaciones relacionadas con la EMPRESA. Siguiendo la percepción que usted posee acerca de la compañía para la que labora, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases. Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: **(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.**

N° Enunciados	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.					
6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como					

el que tengo.					
14. La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18. Creo que le debo mucho a esta empresa.					

(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

ANEXO 6 Tabla Operacionalización

PROBLEMA	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTOS
<p>Formulación del Problema General</p> <p>¿Cuál es la diferencia de compromiso organizacional en los trabajadores de dos sedes de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018?</p>	<p>Teórica</p> <p>Esta investigación posee base académica, debido que conocemos la problemática de la organización y en base ello realizamos nuestra investigación de nuestra variable, compromiso organizacional. Así mismo representará como un antecedente para distintas y futuros trabajos académicos. El resultado de la investigación se basa en determinar las diferencias de compromiso organizacional en los trabajadores de dos sedes de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018</p> <p>Metodológica</p> <p>Social</p> <p>Mediante la investigación se obtendrá diversas recomendaciones y procesos de mejora para realizar una intervención idónea para optimizar el compromiso organizacional en trabajadores de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018. Y así la organización pueda establecer técnicas adecuadas en todas sus sedes y potenciar sus niveles de compromiso.</p> <p>Práctica</p> <p>Estudiar la variable compromiso organizacional nos permitirá conocer información de importancia para la organización, de este modo, ser de gran utilidad para la empresa, ya que, dicha investigación puede ser significativa para lograr la eficiencia y éxito tanto como de los trabajadores y en la organización.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las diferencias de compromiso organizacional en trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las diferencias de compromiso afectivo /normativo en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar las diferencias de compromiso de continuidad en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar las diferencias de compromiso organizacional según las variables demográficas sexo, edad y nivel de estudios en los trabajadores de dos sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.</p>	<p>Compromiso Organizacional:</p> <p>Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Componente Afectivo y Normativo\ -Componente de Continuidad 	<p>Diseño, tipo, nivel de la investigación</p> <p>La presente investigación es de tipo básica de diseño descriptiva, comparativa nivel no experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 830 Trabajadores de 16 tiendas de una empresa Multinacional.</p> <p>Muestra: 107 trabajadores de dos sedes de una empresa Multinacional de Lima Metropolitanano, 2018.</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico</p>	<p>Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.</p> <p>Esta escala es una prueba de lápiz y papel, y los ítems son de tipo Likert (1-5). Luego, se trabaja con las puntuaciones directas obtenidas; finalmente, dichas puntuaciones se convierten en percentiles por medio de los baremos correspondientes.</p> <p>Particularidad:</p> <p>Instrumento de Información Psicológico</p> <p>Objetivo de la escala:</p> <p>Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.</p>

ANEXO 7

Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 28 de mayo de 2018

CARTA INV. N° 345 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra. /Srta.
Enma Valverde Rodríguez
Jefe De Tienda
SAESLAND
Av. Camino Real 208, San Isidro

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ASTO MELO, ALEXANDRA CAROLINA** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"DIFERENCIA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MULTINACIONAL DE LIMA METROPOLITANA, 2018 "**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,


Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendicota 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Ray, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Axa.: 2010
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Axa.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1796 Tel. (+511) 202 4342 Axa.: 2950

ANEXO 8

Carta de Autorización



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 05 de julio de 2018

CARTA INV. N° 647 - 2018/EP/PSI, UCV LIMA-LN

Sra. /Srta.
Valverde Rodríguez Enma
Jefe de Tienda
SALESLAND
Av. Camino Real 208 - San Isidro

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sra. ASTO MELO, ALEXANDRA CAROLINA estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "DIFERENCIA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MULTINACIONAL, 2018 ", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que esté bajo su Dirección.

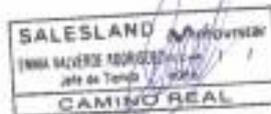
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Aterramente,

Melisa Sevillano Gamboa
Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

MSG/ALF

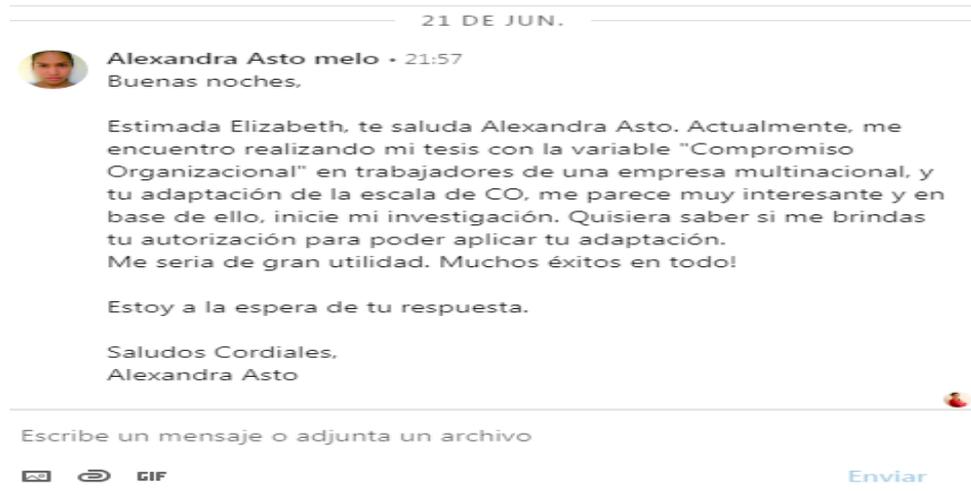


*Se acepta realizar los
prácticas.*

LIMA NORTE Av. Alfredo Mercedes 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Centro Rep. San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 202 3030 Aro.: 2519
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 202 9530 Aro.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1755 Tel. (+511) 202 4362 Aro.: 2280

ANEXO 9

Autorización del Autor y Fuente de base



ANEXO 10

Autorización de Publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo, Alexandra Asto Melo
 identificado con DNI N° 46799548 egresado de la Escuela
 Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo () No
 autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de
 investigación titulado
 "..... Diferencia de compromiso Organizacional en Empleados
 de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018

 en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
 822. Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

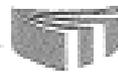
DNI: 46799548

FECHA:19... de.....07..... del 2018....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 11

Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (GRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Asto Hela, Alexandra Carolina
D.N.I. : 76799548
Domicilio : Calle Raymundo Guano 386, Santa Catalina, La Victoria
Teléfono : Fijo : Móvil : 997167985
E-mail : asto.hela@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Psicología
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Titulo : Diferencia de Compromiso Organizacional en Empleados de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Asto Hela, Alexandra Carolina

Titulo de la tesis:
Diferencia de Compromiso Organizacional en Empleados de una empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 14/07/18

ANEXO 12

Acta de Turnitin de la Tesis

Resumen de coincidencias X

20%

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	6%
2	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes	6%
3	www.scribd.com Fuente de internet	2%
4	repositorio.upneu.edu.pe Fuente de internet	1%
5	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiantes	1%
6	repositorioacademico... Fuente de internet	1%
7	www.derechosdelamr... Fuente de internet	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018."

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
ASTO MELO, Alexandra Carolina

ANEXO 13

Acta de Aprobación de Originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 15
---	--	--

Yo, Dr. Julio César Castro García, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada:

"DIFERENCIA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MULTINACIONAL DE LIMA METROPOLITANA 2018", del (de la) estudiante ASTO MELO, ALEXANDRA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Julio de 2018



Dr. Julio César Castro García
Psicólogo
C.P.P. 2293

Dr. Julio César Castro García

DNI: 08031366

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

ANEXO 14

Autorización de la versión final del trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Asto Melo, Alexandra Carolina

INFORME TÍTULADO:

“Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA:

NOTA O MENCIÓN: *11*

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

