



# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

“Programa de gamificación para fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores del centro especializado en salud mental Chiclayo”

**TESIS PARA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología Organizacional

**AUTORA:**

Valqui Suclupe, Alison Dayan (ORCID: 0000-0001-9948-9384)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**CHICLAYO - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El logro de haber culminado esta etapa es en primer lugar a Dios, por haberme brindado las fuerzas necesarias durante toda mi vida universitaria.

Seguido de mis padres y mi hermana, este logro va para ellos porque ellos son el motivo por el cual no me deje derrumbar, para lograr todo lo que deseamos y merecemos.

A mis hermanos, sobrinos y cuñadas quienes amo mucho.

A la familia Maco Suclupe, conformado por Juan, Esmeralda y Baruc, quienes me brindaron mucho amor en su hogar, y siempre me apoyaron.

Mis tías: Gloria, Olga, Ida, María; mis tíos: Leoncio y Víctor, de los cuales nunca me faltó una palabra de aliento, además de todo su apoyo, a mis primas y primos también les va dedicado este logro.

Y, por último, pero no menos importante, a todo aquel quien fue parte de mi formación profesional.

Alison Dayan Valqui Suclupe

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios padre,  
porque es gracias él que pude culminar esta etapa de mi formación académica.

A toda mi familia que no me dejó en ningún momento,  
que siempre me apoyó de distintas maneras,  
y cada uno con su forma de ser,  
gracias infinitas para ellas y ellos.

A la familia Vellejiana y la familia Sipanense,  
quienes permitieron desarrollar  
mis conocimientos y habilidades de la carrera profesional.  
Al maestro Jaramillo Arica Pedro, por la paciencia y el ímpetu  
de mi constante aprendizaje en el área de GTH.

A Jhana Guevara Dávila, quien tuvo paciencia en mi proceso de aprendizaje.  
Aquellas personas con quienes se vivió experiencias académicas inimaginables,  
de los cuales ahora solo me queda desearles muchos éxitos en su vida.

Y para finalizar, a mis bellas y pacientes asesoras de tesis,  
Dra. Katherine Carbajal – Asesora Metodológica,  
Mg. Roxana Palomino – Asesora Temática,  
quienes me apoyaron en cada duda que tenía sobre el presente trabajo,  
y siempre estuvieron dispuestas a apoyarme, mil gracias.

**¡TODO EL ESFUERZO SI TUVO SU RECOMPENSA!**

Alison Dayan Valqui Suclupe

## **PÁGINA DEL JURADO**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

# ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>31</b>
2.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	31
2.2 Población, muestra y muestreo.....	34
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad .....	34
2.4 Procedimiento.....	35
2.5 Método de análisis de datos .....	35
2.6 Aspectos éticos.....	35
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>37</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>51</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>53</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>55</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>59</b>
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	90
Reporte de tumitin .....	91
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	92
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Colaboradores del Centro Especializado en Salud Mental Chiclayo .....	34
<b>Tabla 2.</b> Contrastación de hipótesis .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de "RAMP" a partir de la Teoría de la Autodeterminación y de Pink. .....	22
Figura 2. Nivel general de Compromiso Organizacional .....	37
Figura 3. Dimensión Afectiva, Compromiso Organizacional.....	38
Figura 4. Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional.....	39
Figura 5. Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional .....	40
Figura 6. Nivel General de Compromiso Organizacional .....	43
Figura 7. Dimensión Afectiva, Compromiso Organizacional.....	44
Figura 8. Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional.....	45
Figura 9. Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional. ....	46
Figura 10. Dimensión Afectiva, Compromiso Organizacional .....	47
Figura 11. Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional.....	48
Figura 12. Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional. ....	49



## RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo fortalecer el compromiso organizacional en los colaboradores del centro especializado en salud mental en la ciudad de Chiclayo provincia de Lambayeque, para ello se ha tomado como población a 25 colaboradores que son profesionales de la salud mental, que trabajan en el trato directo con personas que tienen problemas de adicciones, mentales y conductuales. La metodología usada es de diseño pre experimental, que partió de diagnosticar el nivel de compromiso, el cual fue de 10% en el nivel bajo, un 45% en el nivel medio y alto, que presentaban los colaboradores, luego se aplicó el programa de gamificación como técnica que se utiliza en ámbitos no lúdicos para influenciar en el comportamiento de un grupo de personas, a través de en cuatro dimensiones que son: competencia, vinculación, autonomía y finalidad, el cual permitió fortalecer el compromiso organizacional de dichos colaboradores, cuyas dimensiones trabajadas fueron: afectivo, el cual de un nivel alto con 45% mejoro a un nivel alto a 65%, mientras que el nivel continuidad se mantuvo en nivel alto con 75% y la dimensión de normativo, de un nivel alto 50 % alcanzó un nivel alto de 65 %, y cuyo nivel de significancia fue de un  $p\_valor = 0,006 < 0,05$  afirmándose que el programa de gamificación fortaleció el compromiso organizacional de dichos colaboradores

**Palabras clave:** Programa de gamificación, compromiso organizacional, afectivo, normativo, continuidad.

## **ABSTRACT**

The present project had like objective fortify the organizational commitment in collaborators of the Centro Especializado en Salud Mental in Chiclayo city in Lambayeque province. We have taken like population 25 collaborators that we are mental health professionals that they work directly with people that have adiction trouble, mental trouble and conductual trouble. The methodology used is pre experimental design that it did start diagnosing the commiment level, that it was of 10% in low level, 45% in middle leve and high level, levels that had the collaborators, then, we are aplicate a gamification program like technique that it use in ambience no playful to influence in the behavior in a people group, through of four dimensions that they are: competence, entailment, autonomy and purpose, which it allowed strengthen the organizational commiment in collaborators whose dimensions worked were: affective that of a high level of 45% ascent to 65%, while the continuity dimension kept up a 75% and the normativity dimension ascent of 50% to 65%, and whose significance level was the value of a  $p\_value=0,000<0.05$  affirming that the gamification program strengthened the organizational commiment in said collaborators.

**Keywords:** gamification program, organizational commitment, affective, normativity, continuity.

## I. INTRODUCCIÓN

El contexto laboral en la cual viven actualmente las organizaciones es de valor, ya que estas buscan generar que el colaborador se sienta implicado en sus labores diarias del trabajo, buscan que estos estén comprometidos de manera intrínseca en la organización donde ellos laboran, por eso es que en cada lugar del mundo se puede evidenciar las distintas realidades, como en España, Reyero (2015) nos habla del Compromiso Laboral: la nueva ventaja competitiva alrededor de ese año se observó un creciente problema de bajo compromiso laboral en varias empresas, y esto es independientemente del sector, tamaño o estructura accionaria de la empresa, el nivel de compromiso subió un 18%, sin embargo, se encuentran indicadores alarmantes como es el robo de consumo en un 60% de los colaboradores, que esto se asemeja a un importe anual superior a 1.000 millones de euros, igualmente en el blog del Grupo P&A (2015) informa que en España, solamente el 7% de los empleados se consideran altamente comprometidos con su centro de trabajo, este porcentaje lo arrojo el estudio realizado por ‘Engagement and the Global Workplace’, publicado por Steelcase, quienes hicieron participe a 12.470 profesionales, una cifra alarmante puesto que el compromiso laboral de los colaboradores es base para disponer de un talento humano de alto rendimiento que pueda realizar sus funciones laborales de manera eficaz y lleva a la empresa hacia una mejora continua. En Colombia un artículo de la Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales, Osorio, Ramos y Walteros (2016) investigaron que los valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación; donde el objetivo es establecer la relación entre ambas variables, concluyendo que aunque algunos autores identifican una relación en ambas variables, en esta investigación se dio de manera contraria puesto que no se evidenció correlación alguna. Por otro lado, en Argentina, La Voz (2017), nos informa que, para la mitad de las empresas, a los jóvenes de aquel país les falta compromiso laboral; y el motivo por el cual nos revela los porcentajes es por la falta de compromiso, un 14% es porque los jóvenes no reciben una capacitación adecuada, un 12% es por la falta de experiencia, y un 30% de las empresas consultadas mantuvo que el sector con más incremento de demanda de colaboradores, en los últimos tres meses de ese año, fue de manufactura, procesos, servicios y comercio; por ultimo otro 12% opinan que en realidad a los jóvenes no les cuesta insertarse en el mercado laboral. Y por último en el ámbito universal, Aldana, Tafur y Leal (2017) en su investigación nos habla sobre el Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia, este tema en el sector salud ha

sido objeto de debate en los últimos años, debido a las condiciones laborales que son impuestas por el nuevo sistema económico globalizado, con esto se concluye que existe la necesidad de flexibilizar la relación entre la organización y el colaborador en beneficio común y beneficio a los pacientes que son atendidos. En nuestro país en diario Gestión (2015) realizó una noticia informativa de que el 87% de compañías discurre que el menoscabo de compromiso en el trabajo es su principal problema, la socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú menciona que en ese tiempo las personas que estaban a cargo o tenían bajo su responsabilidad en dirigirá a colaboradores, están forzando a cambiar sus expectativas en la manera de como realizan sus funciones laborales, en especial a los llamados Millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Asimismo, en SemanaEconómica (2016) nos informa que el compromiso que tienen los colaboradores latinoamericanos es el más alto del mundo, y hablando del país de Perú en promedio vendría hacer el más alto dentro de la región. El nivel global del compromiso de los colaboradores fue de 65% en el 2015, mientras que en nuestro país fue de 72% y 74% respectivamente, según el último índice global de compromiso de los empleados de Aon Hewitt, de igual manera el diario Gestión (2016), nos informa de un porcentaje de 74 en relación al compromiso de los trabajadores con su organización; Manzanera precisa que, en la situación de Perú, numerosas empresas nacionales están velando el aumento del compromiso de sus colaboradores. El peruano (2017) la profesora de gerencia estratégica de ESAN Graduate School of Business, Lydia Arbaiza, menciona que reconociendo y manteniendo el compromiso organizacional en los colaboradores, vendría a ser materia de suma importancia para todas aquellas empresas que deseen conducir de manera sostenible sus actividades de la mano con su personal. Además, manifiesta que algunos estudios revelan la baja proporción de compromiso que manifiestan los colaboradores dentro de su centro de trabajo y es de gran preocupación en las empresas. Y por último el diario El Comercio (2019) nos da a conocer cifras alarmantes sobre un fuerte aumento de individuos que planean cambiar de trabajo en el primer semestre del presente años, actualmente es el 86% de la población tiene ese tipo de pensamiento, mientras que el año pasado solo era un 30% de la población, esta brecha porcentual se debe una alta rotación laboral y un bajo compromiso organizacional.

A nivel local, en el Centro Especializado en Salud Mental del distrito de Chiclayo, se realizó una entrevista con la jefa de la organización, manifestando que los colaboradores realizan sus funciones y tareas diarias de manera responsable, sin embargo, estos no se

sienten comprometidos con su organización, porque no se evidencia una motivación que los impulse a generar un servicio de calidad y a ser proactivos con sus labores diarias. Por ello es que se analizó y decidió poder implementar un programa de gamificación, el cual ayudará a dichos colaboradores, a no solo realizar sus funciones por responsabilidad, sino que genere en ellos el estado de compromiso con sus funciones, su centro de trabajo y la implicancia con sus compañeros de la organización. Las organizaciones que pertenecen al sector salud son muy importantes para la sociedad, por lo que el compromiso de los colaboradores que trabajen en este rubro debe ser el adecuado para poder brindar un servicio de calidad, y deben estar a su vez capacitados para poder brindar una atención de calidad.

A nivel mundial se han realizado investigaciones que refieren al compromiso organizacional en los colaboradores como, Frías (2014) en su tesis titulada “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, indica que, que existen diversas características del compromiso y la satisfacción laboral que pueden ayudar a comprender el motivo que tienen los jóvenes talentos de no permanecer más tiempo en una empresa, la población para este estudio fue de 35 trabajadores, concluyendo que, la carencia de planes de desarrollo por parte de la empresa motiva la salida de los integrantes de la entidad, asimismo se confirma una de las hipótesis planteadas en la investigación de que un plan de carrera bien estructurada ayudará a retener a los jóvenes talentos en la empresa. Como podemos apreciar en la presente investigación poder tener un plan de desarrollo para poder asegurar la permanencia de los jóvenes en una entidad es todo un desafío para la misma, debido a que, en una empresa entran diversas personas con personalidades distintas y costumbres, por otro lado se sabe que, las personas son el capital de las empresas, por ello deben gestionar temas de desarrollo en las personas, con el fin de velar con la satisfacción de sus empleados y obtener un mayor compromiso de su parte. Al mismo tiempo, Gallardo y Sandoval (2014) en su proyecto de investigación “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada” datan que, las organización de hoy en día asumen diversos retos para poder lograr la satisfacción de sus colaboradores, y por ende mejorar el compromiso, por lo que su objetivo principal es analizar cómo se relaciona el compromiso con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa pública y privada, dando por concluido que, en cuanto a la satisfacción los empleados se encuentran satisfechos con el ambiente que les brinda su empleador, en cuanto al

compromiso, en lo afectivo existe un alto promedio, no obstante en lo normativo y de continuidad existe un bajo promedio lo que quiere decir que las personas se sienten en la necesidad y el deber de permanecer en la organización. Nos podemos percatar que las organizaciones de hoy en día tanto pública como privada deben desarrollar planes de desarrollo y gestión de personas para poder lograr que sus colaboradores se sientan satisfechos elaborando sus actividades, para que en retribución ellos les den compromiso organizacional, asimismo se ve que en cuanto al compromiso afectivo en la mayoría de organizaciones se consigue un alto nivel, pero en cuanto a lo normativo y de continuidad los empleados se sienten en la obligación de estar, quizá porque conseguir otro empleo es complicado y se sienten en el deber de permanecer, mas no porque les nace el deseo de permanecer en la entidad. Es así como, Jarufe (2017) menciona en su investigación titulada “Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio para cecinas FANDA” que, existe un interés por parte de las empresas en poder investigar sobre si existe una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, teniendo como objetivo principal el de determinar si existe o no la relación entre ambas, en la empresa de cecinas FANDA, concluyendo que, la satisfacción general de los empleados es de 66%, mientras que los niveles de insatisfacción en la entidad son de 22%, en cuanto a la satisfacción laboral, el porcentaje no supera el 68%, esto, debido a los salarios que perciben los trabajadores, no obstante el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, donde el afectivo presenta un nivel mayor, siendo de 0.38, mientras que los restantes presentan valores de 0.45 y 0.46, respectivamente, por lo que los niveles de compromiso afectivo en la empresa son buenos, pero se debe mejorar en cuanto a lo normativo y a la continuidad. Según el estudio realizado por Jarufe, se puede ver que el compromiso tiene relación con la satisfacción, siendo éste último la causal de que exista o no un compromiso elevado por el trabajador, puesto que, si el colaborador no se siente bien en el área que se desarrolla no le nacerá un compromiso con la empresa debido a su incomodidad.

Peña y Toro (2016) en su tesis “Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales” para poder obtener el título profesional, mencionan que, en la actualidad los empleos temporales están en auge, pero, si lo que las personas buscan es estabilidad laboral, esta propuesta no es la más conveniente para ellos, pero para algunos jóvenes puede resultar satisfactorio en cuanto a poder adquirir experiencia

laboral, el objetivo principal de su investigación es caracterizar el compromiso y satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S., hacia esta EST, a partir de la aplicación y análisis de resultados de una batería de compromiso y satisfacción aplicada a dichos colaboradores, concluyendo que, la organización no cuenta con misión, visión y valores que puedan regirla, sin embargo, a pesar de ello, los trabajadores tienen en claro sus objetivos y se sienten orgullosos de pertenecer a ella, en cuanto al compromiso afectivo se encuentra por encima de la media por lo que de presentarse una nueva oferta laboral no se irían por el equipo que tienen ahí, no obstante, respecto al compromiso de continuidad el nivel es bajo, por otro lado, al relacionar factores higiénicos y motivacionales, lo cual comprende parte de la satisfacción laboral, se debe prestar más atención. Si nos percatamos en cuanto al compromiso se puede notar que en la dimensión afectivo se consigue niveles, ya sea por congenio de los compañeros, por satisfacción por el equipo de trabajo, etc. pero, en cuanto a la de continuidad y normativa, los promedios son bajos, por la cual las organizaciones deben prestar más atención en esos puntos. Por otro lado, Garrido (2016) en su investigación titulada “Compromiso con la profesión docente y con la institución. Cultura docente en la Escuela de Enfermería de la Universidad de Barcelona” Los resultados indican que los docentes están muy comprometidos afectivamente con la Escuela y con la actividad docente, así mismo muestran un compromiso de continuidad con la EUI de la UB bajo y moderado con la docencia y, una obligación moral, tanto con la EUI de la UB como con la docencia, moderada. De manera que, la categoría profesional de los docentes es una característica a tener en cuenta ya que en términos generales está relacionada significativamente con el grado de compromiso que los docentes tienen tanto con la Escuela de Enfermería como con la actividad docente

A nivel nacional también se puede evidenciar la existencia de investigaciones que son de suma importancia como antecedentes para tener el conocimiento del impacto que tiene el compromiso organizacional con los colaboradores y también con otras variables que pueden ser observables y medibles, Calvanapón y Malpica (2016) nos mencionan que en su investigación llamada “Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca”, se identificó que los colaboradores se localizan en un 65% de nivel moderado en relación a su compromiso y un 70% en estrés, concluyendo que a más compromiso menos estrés habrá en los colaboradores de dicho hospital, los resultados que nos dan las autoras de esta

investigación es significativa puesto que nos damos cuenta que cuando los colaboradores se sienten más comprometidos en realizar las funciones de sus labores, se sienten más satisfechos con los resultados de estos, y por ende existe un mejor acercamiento y trato hacia el paciente. En la ciudad de Lima, Barreto (2017) realizó una investigación titulada “Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental”, donde se evidenció que los participantes en el área Afectivo- Normativo obtuvieron un promedio de 46.36 con una desviación estándar de 10.43; y de igual manera, en el área Continuo obtuvieron un promedio de 40.77 con una desviación estándar de 11.04, dando a conocer que en las dimensiones mencionadas los colaboradores de dicho hospital se encuentran por debajo de la mitad del promedio con respecto al compromiso que sienten con la empresa, siendo de suma importancia que se pueda trabajar esa variable en ellos para de como un resultado la satisfacción de realizar un buen trabajo. Ramirez (2018) elaboró una investigación que lleva por título “Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores del Policlínico PNP – Chorrillos” los resultados demostraron una relación específica entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en los trabajadores del Policlínico PNP Chorrillos; con un nivel de significancia de 0,000, menor que  $\alpha = 0.05$ , y un coeficiente de correlación  $r = 0.690$  que indica una correlación de nivel media, comprobando que el personal del policlínico no se encuentra comprometido totalmente con las labores que realiza dentro de dicho policlínico y que se puede trabajar un programa en donde se desarrolle como es que el compromiso del personal puede mejorar para la mejora de la empresa y de la atención que brinda a los pacientes. Yupanqui (2018) nos habla en su investigación “Correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena. Ayacucho”, que el 60% de los colaboradores presentan un alto nivel de compromiso, el 40% presenta un nivel promedio, y ningún colaborador de esta institución presenta un bajo compromiso, entonces, en conclusión, el nivel de compromiso se encuentra relacionado con la satisfacción que ellos presentan en su centro de trabajo. Frkovich (2018) En cuanto a los análisis descriptivos afirma que la media del compromiso organizacional (4.93) está por encima del punto medio de la escala (4.00). La misma tendencia ocurre en el caso del liderazgo transformacional y transaccional, debido a que la media está por encima del punto medio de la escala (2.00). Además, sostiene que el liderazgo laissez-faire se encuentra por debajo del punto medio, manifestando ser menos frecuente que los otros dos tipos de liderazgo.



Sabemos bien que no solo basta con tener información a nivel nacional, sino también que es de suma importancia indagar en investigaciones que se hayan realizado a nivel local dentro de la región de Lambayeque, como es la investigación de Vargas (2015) en su investigación “Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes”, concluye que el grado de compromiso organizacional que tienen los médicos residentes del hospital es de un nivel alto de 3,50 a 4,29. Así mismo Cortez (2016), que realizó una investigación en la titulada “Relación entre el Clima y compromiso organizacional de los colaboradores asistenciales del Hospital Regional Docente Las Mercedes” en donde concluyen que el 40.9% de los colaboradores que pasaron entrevista afirma que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel intermedio o promedio en este estudio; y por otro lado, un 31.9% de los colaboradores afirman que existe un compromiso alto dentro de esta institución.

Mena (2016) realiza una investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de una universidad pública del Perú” donde concluye que los colaboradores de dicha empresa muestran un 65% de compromiso organizacional entre los niveles de medio y alto, por otro lado, un 35% de los colaboradores hacen denotar un nivel bajo de compromiso organizacional con su centro de trabajo. Frontado & Muñoz (2017) “Motivación y Compromiso organizacional en una institución pública” nos informa que, a mayor motivación en los colaboradores, estos se sienten más comprometidos con la empresa, puesto que se puede observar el valor obtenido en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson es de 0.002 cuyo valor es menor al nivel de significancia que es 0.05 de la hipótesis nula. Mientras que, Cabrera (2018) titula su investigación “Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos x del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo – Chiclayo”, donde concluye que existe un 89,6% de relación entre ambas variables, por ende, se puede decir que el desempeño y el compromiso organizacional es de nivel alto en los colaboradores de dicha empresa.

Dentro del marco teórico Meyer y Allen (1991) definen compromiso organizacional, como un estado psicológico que describe las relaciones existentes entre los colaboradores con la empresa, y tiene repercusiones en las decisiones de continuar o dejar de permanecer en la organización. Robbins (1996), precisa dicha variable, como la identificación propia del colaborador hacia su organización, las metas y sus deseos, un nivel alto de compromiso con el trabajo se interpreta el poder identificarse con sus funciones en

específico que desarrolla en su área de trabajo, pero un compromiso organizacional se traduce como es que el colaborador se identifica con la organización en donde ejerce sus actividades laborales. Por otro lado, Jericó (2001), define al compromiso que tiene el colaborador con su organización, como la motivación de querer permanecer y a demás ser de aporte en su lugar de trabajo, haciendo énfasis que el compromiso difiere de la satisfacción laboral, puesto que el colaborador puede sentirse bien y satisfecho en su organización, mas no significa que esté este comprometido, el autor considera que el colaborador está altamente comprometido con la empresa cuando siente que se ha desarrollado de manera progresiva en su área laboral.

Esta variable de la cual estamos investigando está conformado por tres dimensiones que nos ilustra Meyer y Allen (1991), las cuales son: a) Dimensión del Compromiso Afectivo el colaborador es el que se siente identificado con el lugar donde realiza sus labores, el colaborador perdura en la empresa porque desea hacerlo, se siente orgulloso de su empresa, Chiavenato (2004) que las emociones son el componente primordial porque involucra los sentimientos intensos de la persona basada en las experiencias que vive, que se dan en su diario laboral, por lo tanto es de importancia tener en cuenta el tiempo de trabajo que el colaborador va laborando en la empresa, este tiempo genera esta dimensión de compromiso y consolida la confianza entre empleado y empleador. Así mismo, en la literatura de Robins (1996), nos ilustra que el compromiso organizacional no es nada más que una actitud dentro del ámbito laboral. De la misma manera, menciona que el compromiso guarda una relación con la satisfacción laboral, a pesar de que estas variables sean totalmente distintas. b) Dimensión Compromiso de Continuidad Allen y Meyer (1990) definen, que este tipo de compromiso se desarrolla en el colaborador en base de dos factores que son distinguidos por cada persona, uno de ellos es el tiempo invertido, dinero y esfuerzo que necesita para desempeñarse habilidosamente en las labores que va a desempeñar en su organización, y lo segundo es que no encuentre oportunidades fuera de esa entidad, mientras que Rivera (2010) agrega que si el empleado deja la organización por oportunidades reducidas sería una pérdida significativa para éste, sin embargo, si se le presentase una mejor oferta, con una remuneración más alta, el trabajador sin duda cambiaría de entidad, dejando atrás amistades que ya se construyeron en el trabajo, por lo que quiere decir que el empleado está analizando continuamente su aporte hecho a la organización y el costo que conllevaría dejar su comodidad construida en la empresa para una mejora laboral, considerando que, el precio de dejar su puesto es alto si no hay oportunidades en el mercado. Entonces, el compromiso de continuidad depende mucho

de la habilidad de cada individuo, que esté acorde a las competencias y demanda que exige el mercado laboral hoy en día, de esto se asirá para poder encontrar oportunidades, también, en otras organizaciones. Pasando a la c) Dimensión del Compromiso Normativo, que quiere decir que el empleado se siente obligado a permanecer en la organización porque ve que así es lo correcto, ya sea por personas significativas, el tiempo que viene desempeñando en el cargo, o la socialización que ha ganado con el tiempo, Meyer y Allen (1990) señala que, este tipo de compromiso muchas veces es influenciado por el entorno social del empleado, esperan que éste tenga un fuerte compromiso normativo porque pertenece a una terna familiar que va trabajando allí por años cumpliendo al hilo las normas, también depende de la manera en que el marco normativo influya en las creencias del trabajador, haciendo que éste se rija rigurosamente a ella. Por otra parte Fernández (2017) indica que, esta dimensión es la que menos se estudia tanto a nivel práctico como teórico, el compromiso normativo tiene que ver con la unión que hay entre el trabajador y la organización, y esto surge porque el colaborador siente que permanecer en la entidad es su deber y obligación, porque se siente en deuda con ella por la oportunidad brindada hacia él, es decir, es un vínculo moral, por lo que éste será leal a la organización que le abrió las puertas para trabajar, entonces, la podemos relacionar con la teoría de la reciprocidad que establece que "quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante" (Goulder, 1960).

Delgado y Jaik (2017), nos detallan tres modelos planteados para el compromiso organizacional, el primer modelo, es el unidimensional del compromiso, incurre solamente en la relación afectiva que existe entre el colaborador y la empresa, este modelo es de aporte porque puede llegar a alcanzar a predecir el comportamiento de una persona, fue estudiado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974, como citó en Patalano, 2008, p. 34). El segundo, es el modelo bidimensional donde los investigadores Angle y Perry (1981, como se citaron en Patalano, 2008, p. 35) contemplan dos tipos de compromiso, uno que es el de permanencia, que se centra en la compensación remunerativa entre el colaborador y la organización; y el otro que es de valor, que hace énfasis al lazo afectivo positivo entre la organización y el empleado. Así mismo Bar-Hayim y Bermas (1992, como se citaron en Patalano, 2008, p. 35) mantienen un modelo semejante al de Angle y Perry, demostrando al compromiso como activo y pasivo, este modelo refiere al compromiso activo como la identificación y participación con la empresa, el compromiso pasivo remplace el concepto de compromiso de permanencia. Penley y Gould (1988, como se citaron en Patelano, 2008, p. 36), la propuesta fue de

desglosar al compromiso en tres dimensiones que son: compromiso calculador, compromiso perdido y compromiso moral. Estas tres dimensiones se asemejan a las otras tres que establecieron Meyer y Allen, estas estas relacionada de la siguiente manera: el compromiso calculador se asimila al de permanencia, mientras que la segunda dimensión hace referencia a la permanencia del colaborador en la institución laboral, y finalmente el compromiso moral, implica la alineación del empleado con los objetivos y metas de la empresa.

En la obra de Mowday, Streers y Porter (1979), sus componentes se basan en tres elementos que son: La aceptación de las metas organizacionales, La voluntad de trabajar duro por la organización y por último el deseo de permanecer con la organización. De igual importancia es la evaluación del compromiso organizacional que se mide mediante escalas de autoreporte, estas escalas de medición están alineadas a las tres dimensiones ya mencionadas, y además son afines con las que se utilizan para evaluar la satisfacción laboral. Los tres componentes de la definición de Meyer y Allen (1993), se puede medir mediante la escala de los autores originales, produciendo calificaciones independientes; esto difiere de la escala de Mowday y colaboradores (1979), donde se observó que principalmente evalúa el compromiso afectivo y no con los otros dos componentes de la escala de Allen y Meyer.

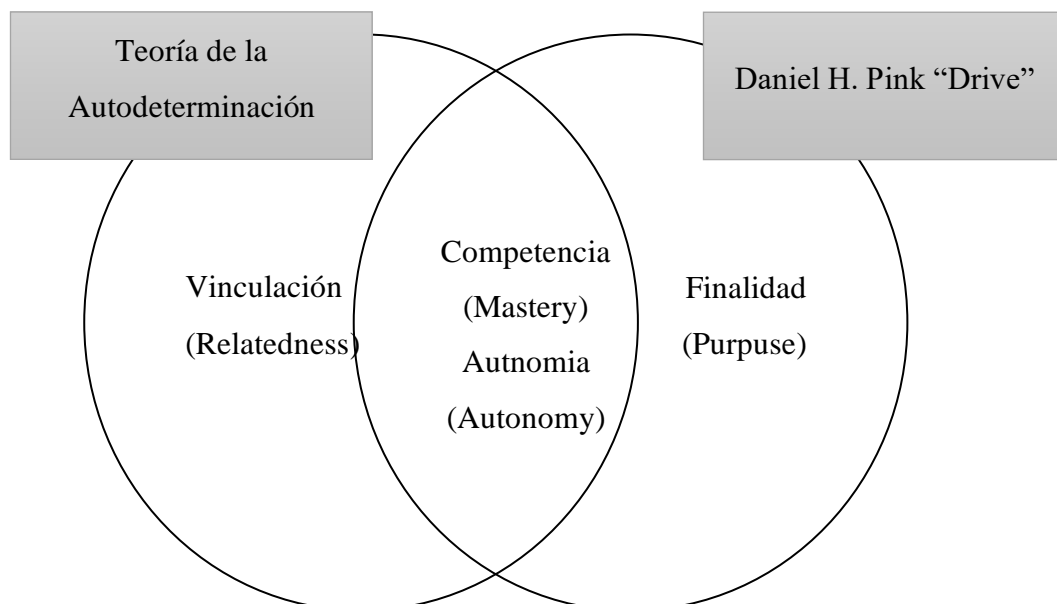
En relación a la variable Gamificación podemos decir que según Teixes (2014), es el uso de estrategias y juegos dentro de un contexto no lúdico, este término se basa en las características que hacen atractivos a los juegos, pero aplicados en ámbitos como el trabajo, ventas, colegios, entre otros. Así mismo también presentan a la gamificación como aquel proceso dónde se usa la diversión con objetivos contrarios, dónde el investigador estudia cuales son las características que atraen al público y los replica en otros ambientes, sin embargo, nos basaremos a la definición que presentan a la gamificación como el uso de técnicas lúdicas como dinámicas, en contextos que tienen como objetivo influir en el comportamiento de un grupo mediante recursos como la motivación. Se debe tener en cuenta que la gamificación no es lo mismo que la Teoría de los juegos, porque esta última es un conjunto de actividades de uso en casos como la toma de decisiones, siendo en el siglo XX ganadora de un nobel por las aportaciones en la rama de la economía. Entonces, la gamificación es una técnica que utiliza elementos del juego para modificar conductas, sin uso de reforzadores como medallas o puntos. Según la Real Academia Española, menciona que el juego es una actividad recreativa que está subordinado a un conjunto de reglas, presentando a un ganador y a un perdedor,

McGonigal (2001) indica que entre sus características se encuentra que el juego tiene que centrar su atención, la permanencia o no del miembro no indica el éxito o fracaso, las normas que presenta el juego tienen que permitir el libre desarrollo y fomentar el pensamiento estratégico, siendo el feedback lo que nos permite reconocer que tan cerca o lejos nos encontramos de finalizar el juego, en este proceso también se remarca la importancia de la participación voluntaria en todo el proceso de juego. La generación Y, o también llamada la generación Milenio, está conformada por personas que han nacido posterior al año 1980 y antes del 2000, los individuos que forman parte de este grupo, revelan que para el año 2030, esta técnica será una de las primeras y más utilizadas en el ámbito organizacional y aproximadamente un 75% de fuerza de trabajo está compuesta por esta. Así mismo la retroalimentación y el centro de recompensas forman parte de la gamificación, combinado con el uso de las nuevas tecnologías para influenciar en la conducta.

La teoría de gamificación, se basa en los siguientes aspectos psicológicos, por ejemplo, la Teoría de Nick Yee, sobre la motivación de los usuarios de acuerdo al tipo de jugador, es decir las estrategias de motivación estarán dadas desde el punto de vista de cómo es el jugador, siendo el quién condicione las estrategias que se utilizará dentro del juego para motivar al grupo en el desarrollo de una actividad concreta. Por lo tanto el tipo de motivación tiene un impacto de relevancia dentro del juego de aprendizaje y en el campo de pautas de comportamiento, esta variable cuenta como base la Teoría de la Autodeterminación de Richars, Ryan y Deci (1985), y la Facilitación de la Motivación Intrínseca de Daniel H. Pink , el Desarrollo Social y el Bienestar, donde la motivación puede basarse de aspectos externos también llamada extrínseca o nacer de deseos internos de la persona donde busca satisfacer una necesidad también llamada intrínseca, esta teoría menciona que todos nos desarrollamos en base de protocolos o instrucciones. Pink menciona que existen tres tipos de motivación, en primer lugar la Motivación 1.0, este tipo de motivación de centra en el desarrollo de la supervivencia, la Motivación 2.0, consiste en un sistema de castigo y recompensa según desarrollo de funciones, aplicable hasta el siglo XX, pero en el siglo XXI surge la motivación 3.0 la cual se enfoca en el desarrollo de factores internos, basándose en la Teoría de autodeterminación de la motivación intrínseca, la cual busca el auto descubrimiento de las razones que nos mueven a realizar algo por iniciativa y necesidad de satisfacción personal, en este proceso se da la ampliación de nuestras propias características, entonces el colaborador no estará condicionado por la presencia o ausencia de algún factor externo. Pink también nos habla

que dentro de la motivación 2.0 encontraremos a los individuos tipo X y dentro de la motivación 3.0 a los individuos tipo I. Según este autor indica que se debe de fomentar este tipo de motivación, ya suele formar parte situaciones personales, cómo las actitudes, cuidados a la familia y lo que utilizamos para satisfacer nuestras necesidades como que ingerimos o usamos, sin esperar la motivación externa.

Según la Teoría de la Autodeterminación de Ryan y Deci (2000), menciona que en este tipo de motivación se relaciona con elementos como a) Competencia, b) Autonomía y c) Relación, pero Pink en su estudio de su conocido libro Drive presenta otros tres elementos que son la a) Autonomía, b) Competencia y c) Finalidad, ambos coinciden en el elemento competencia es así que nace el modelo RAMP que vienen a ser los cuatro elementos que fomentan la motivación intrínseca.



**Figura 1.** Modelo de "RAMP" a partir de la Teoría de la Autodeterminación y de Pink (2014)

De acuerdo con a) Vinculación (Relatdness) hace referencia a la vinculación con la necesidad que presenta el ser humano para relacionarse con sus pares, por otra parte, Marczewski, manifiesta que es uno de los más importantes dentro del sistema y a su vez lo diferencia de los demás tipos de juegos, esto se debe a que mantiene a los miembros del juego en una interacción constante y fluida. Así mismo posee una función importante de gamificación como un mecanismo de recompensa, que solamente se obtiene cuando se guarda relación con los pares.

En cuanto a la b) Autonomía (Autonomy) va relacionado de manera directa con la libertad, y posee gran importancia en cuanto al tipo de motivación intrínseca. La autonomía permite al ser humano ser independiente en cuestión de los elementos que dejará participar en sus actividades y la elección de su compañía lo cual hace demostración de la capacidad de creatividad que puede poseer.

Se puede observar el caso de Google, donde los colaboradores de la organización disponen de un día a la semana para desarrollar nuevas ideas tecnológicas, esta oportunidad genera en el colaborador una sensación de autonomía y valoración de sus ideas, así mismo le permite creer al jugador que tendrá el control de sus actos y objetivos. Así mismo la c) Competencia (Mastery) es la habilidad que adquiere la persona para el logro del desarrollo de una actividad en concreta, la importancia de este concepto radica en el tipo de trabajo que realizan está enfocado en proponer retos que mantengan la motivación laboral del grupo; y por último menciona que la d) Finalidad (Porpuse) que tiene esta técnica es reconocer cuál es el objetivo que tiene cada estrategia que se lleva a cabo dentro del trabajo, por ejemplo la teoría del Psicólogo Mihaly Csikszentmihalyi quién propone la Teoría del Flujo, esta teoría establece que el rendimiento de la persona se basará en su estado mental, proponiendo que para mayor desenvolvimiento se busca alguien que esté completamente focalizado en su tarea, con un manejo de emociones que permitan un estado mental adecuado para el logro del objetivo, en caso contrario no se lograría el objetivo propio de la organización.

También encontramos la motivación extrínseca esto nos habla de la motivación generada por refuerzos externos sin embargo cuándo esta motivación se da en una persona que ya tiene desarrollado un nivel de motivación intrínseco positivo, puede generar u proceso llamado efecto de sobrejustificación, dónde se genera más bien un proceso inverso y la persona ante de mostrar mayor nivel de motivación se muestra con menos deseo de colaborar con el grupo y las metas de la organización. Por ejemplo cuándo en una evaluación académica a los primero puestos se le otorga beneficios económicos o medallas, lo que en un inicio fue y se basó en el objetivo académico, ahora llega a ser un objetivo económico, entre otro de los inconvenientes de este tipo de motivación Kapp menciona, puede generar sentimientos de manipulación, por ejemplo que el grupo sólo trabaje en conjunto para obtener lo que otorga la empresa, es decir lo que al inicio podía ser motivo de motivación puede volverse un motivo de resentimiento por no obtener o ganar la recompensa, por lo que se debe evitar o desaparecer la misma si se observa que sucede dentro del grupo. ¿Por qué los juegos provocan emociones positivas?, según J.

McGonigal manifiesta que cuándo se generan en la persona sentimientos de optimismo, también se produce un impulso por la actividad, estados que se manifiestan en la persona cuándo forma parte del juego, también se convierten en oportunidades para ser lo que deseamos ser y sentirse satisfecho.

Diseño de un sistema de gamificación, es necesario tener en cuenta que es lo que deseamos desarrollar en el colaborador para establecer las dinámicas, mecanismos, estética, que nos ayuden a desarrollar y evolucionar al colaborador. En primer lugar, tenemos los puntos, viene a ser el valor numérico que se obtienen a través de los juegos y el sistema de gamificación, tras realizar una actividad determinada, este sistema permite realizar un seguimiento de los resultados que se obtiene de manera independiente e interdependientes, como un tipo de recompensa. En segundo lugar, encontramos las medallas, este es un tipo de representación gráfica, también llamada logro, es un elemento de tipo coleccionable y suelen otorgarse como un indicador visual de recompensa, en este caso tenemos las medallas como las de Foursquare, así mismo esta misma medalla puede significar diferente logro dentro del grupo. De igual manera dentro de este grupo encontramos a los avatares que vienen a ser representaciones gráficas del jugador o el equipo, dónde pueden implicar un vínculo emocional y según el desarrollo del jugador o equipo el avatar puede mejorar sus cualidades.

Dinámicas, vienen a ser un conjunto de actividades con un sistema de pautas y patrones, que no forman parte del juego pero ayudan en su desarrollo, mediante estas estrategias fomenta que el juego establecido dentro del grupo no se vuelva rutinario, además que dentro del mismo se hace uso de medallas, puntos o avatares, para lograr un mayor proceso de interacción, una de las claves para este proceso es diseñar un de manera organizada todo el plan de trabajo para que cada actividad que forme parte de todo el trabajo logre en conjunto trabajar de manera directa con el jugador, con la evolución del juego y con el desarrollo de objetivos presente.

Se tiene en cuenta que en cada uno de estos juegos encontraremos una recompensa, que tiene la finalidad de formar el comportamiento o acción deseada del juego, este tipo de recompensas, tienen que ser atractivas para el jugador, para que en determinados casos el jugador tenga la decisión de escoger el tipo de recompensa y el grado de esfuerzo que utilizará para obtenerlo, por ejemplo, tenemos las Recompensas fijas, donde el usuario reconoce el precio y si desea o no luchar por conseguirlo, las recompensas aleatorias, en este se reconoce que existe una recompensa por el logro de esta acción pero desconoce que será, pero el efecto sorpresa genera una motivación por el logro del objetivo, la



recompensas inesperadas, en este caso el usuario desconoce si lograra una recompensa o no del logro del juego, por último encontramos las recompensas sociales, donde el premio viene por parte de los jugadores.

La gamificación también se enfoca con el logro, que viene a ser representado como aquella meta compuesta con un nivel de dificultad para conseguirlo, dentro de la motivación viene a ser un elemento positivo, que necesita de un esfuerzo personal, así mismo suele ir de la mano con una recompensa, en los sistemas de gamificación, se percibe al logro como una representación virtual o real del objetivo, así como un video juego, a menudo los logros suelen estar bloqueados, que solo serán desbloqueado cuándo el jugador realice un conjunto de actividades, así mismo los logros variaran su nivel de dificultad en relación a lo que pretende medir, por ejemplo en los primeros niveles es aconsejable presentar retos más simples, los cuales van desarrollando complejidad en su avance, también se recomienda de que por ejemplo cada vez que logren eliminar un obstáculo ellos reciban apoyo como mapa de juegos y también actividades intrínsecas del grupo que fomenten conseguir un logro de grupo. Entre una de las estrategias encontramos a la competición, que viene a ser un método de satisfacción y evaluación de resultados, este elemento llega a ser un factor de motivación desde el momento que establece que dos o más grupos interactúen y den su mayor desempeño dentro del entorno competitivo, buscando los mejores resultados a nivel individual y grupal, dónde se respeten los límites, por ejemplo no deben existir agresiones físicas ni verbales, sentirse intimidado por el mismo o no fomentar actividades de cooperación entre el grupo y pueda verse como un elemento desmotivador. Es así que de inicia la búsqueda del equilibrio entre competición y cooperación.

En la gamificación también encontramos a la Estética, vienen a ser las respuestas emocionales que se genera en un jugador cuándo forma parte de un juego, este componente está relacionado con las experiencias, Hunicke, LeBlanc y Zubeck (2009), menciona que el juego está relacionado a sensaciones, fantasías, retos, descubrimiento, etc. Es decir, en experiencias sensoriales que forman parte de la expresión y función de cada sistema de juego, en donde cada una de estas tendrá un componente y un nivel.

Entre uno de los principales diseños de gamificación tenemos los Bucles de actividad, que vienen a una técnica, dónde el bucle está conformado por tres estadios cómo, aquel dónde la motivación origina la realización de determinada actividad, que posterior se vuelve la causa intrínseca para realizar la acción y la retroalimentación del resultado, así sucesivamente. Es así que un sistema con un diseño adecuado permitirá que al momento

de realizar la retroalimentación los jugadores cuenten con la capacidad de reconocer cuales son los logros y dificultades que han tenido, por ende, en un próximo juego mayor compromiso de logro. También encontraremos los bucles de progresión es decir el juego va cambiando con el paso del tiempo ofreciendo diferentes espacios, fases, retos a los jugadores, Werbach y Hunter proponen que dentro de este bucle encontraremos espacios como descubrimiento, incorporación, apuntalamiento y final del juego.

¿Cómo diseñar un sistema gamificado? Hay que tener en cuenta que la mayoría de proyectos que utilizan el diseño de gamificación obtienen resultados negativos, se dice que esto se debe porque la mayoría no realiza un adecuado diseño, a partir de los modelos ya establecidos y básicos para el éxito.

En primer lugar, tenemos el modelo de Werbach, el cual está conformado por las 6D y sus objetivos están centrados en conseguir y adaptar elementos del propio método de gamificación, es decir no acepta otras técnicas, manteniéndose a corto, largo plazo o adaptaciones.

En segundo lugar, encontramos el modelo de Víctor Manrique, en este modelo Manrique nos presenta ejemplo de actividades que promueven mayor gamificación y resultados dentro de las actividades que forman parte del juego, para lograr mayores resultados, también nos menciona que si a las personas le proporcionamos un conjunto de indicaciones tendrá una influencia en su conducta, por lo que es importante conocer el tipo de participante forma parte de nuestro diseño y en qué contexto se realizará el juego. El tercer modelo que encontramos es el de Jamaki Kumar, este diseño se centra en las cualidades que cuenta el participante, siendo su punto de partida para diseñar todo la gamificación, los retos, logros, recompensas, etc. A diferencia del primer y segundo modelo este se enfoca en conocer el resultado del juego y tener una referencia para el futuro.

Este diseño, presenta como característica principal que su inicio es diferente al de otros, mencionando que un sistema gamificado desde el inicio tiene que contar con objetivos claros sobre que se quiere conseguir y por qué se deben de aplicar, entonces desde el primer momento se tendrá claro que deseamos descubrir o cambiar del comportamiento organizacional de nuestros colaboradores y en segundo lugar porqué debemos aplicar la gamificación, puesto que es aconsejable que este sistema se implante en contextos no conservadores ya que existe un riesgo a que fracase la aplicación de este proceso en un inicio, pero si se arrojan resultados que indiquen un resultado positivos podemos decir

que sería uno de los principales indicadores de éxito, pudiendo afirmar que conocer el contexto viene a ser un indicador de éxito del diseño de gamificación.

Como segundo indicador de éxito viene a ser conocer al tipo de jugador, es decir dentro de la gamificación, las dinámicas y estrategias de trabajo no generan el mismo efecto en todos los grupos, por ende, es importante conocer el contexto en donde se va a trabajar y la conducta que deseamos promover dentro de grupo.

Por lo tanto, después de conocer los indicadores, es de importancia conocer todos los elementos que generan un aumento en la producción y funcionamiento, así mismo dentro del juego se puede diseñar métricos que nos permiten realizar un seguimiento sobre el avance los objetivos y sobre si el sistema está logrando los resultados que se planteó al inicio. Para medir el éxito de la gamificación o el sistema de gamificados, cómo ya hemos mencionado las actividades debe estar vinculada a un determinado objetivo y la implicación que toma relevancia a ser el elemento métrico evaluador cuantitativo, dentro de un sistema de redes, las estrategias que usen nos ayudará a establecer indicadores de medición como la frecuencia, la conversación, tiempo y en especial los contenidos que el usuario recrea dentro de la web. También encontramos en este proceso a la viralidad y la fidelidad, objetivos importantes en un diseño de sistema de gamificado, ya que implica la permanencia y consistencia de un grupo de personas con el juego y quienes fomentan también un mayor número de ingresos.

Dentro de este proceso también debemos evaluar las razones para que un diseño de gamificación no tenga el efecto esperado dentro de un grupo, por ejemplo cómo ya lo hemos estado mencionado, si el juego tiene reglas que no fomentan el desarrollo viable de los objetivos, por ejemplo Johns Hopkins University hace unos años existía la variable que mencionaba que la mayor nota estaba relacionada al mejor examen, este indicador generó de que nadie rinda el examen y por ende todos reciban nota aprobatoria, indicador que favorecía a estudiantes pero no cumplía con expectativas adecuada de evaluación motivando a un cambio de proceso de evaluación. ¿Por qué gamificar tu empresa? Para Gamelearn (2009), el juego es un indicador relevante ya que sólo si has formado parte de un proceso entenderás el poder que tiene sobre un grupo de evaluación. Ya que el juego desarrolla nuestro nivel de motivación, fomenta actitudes positivas por ejemplo reciclaje, respeto de normas de tránsito, etc. Existiendo 6 beneficios establecidos que este proceso genera a la organización, por ejemplo el compromiso y la motivación, gracias a este sistema de recompensa se ha logrado reconocer cómo puntos o medallas ha generado

mayor implicación en las actitudes positivas del colaborador, el segundo beneficio es la fidelización de los clientes a través campañas de marketing y promoción que enganchen y seduzcan al clientes, identificándolo con la marca a trabajar, en tercer lugar el aumento de la productividad, por la mencionado un grupo de personas con más motivación y compromiso por ende realiza un mejor trabajo con la empresa, el cuarto lugar la transformación digital, es decir el bando de información que se encuentre al alcance de la empresa pero también que ayude a tener la información estadística más clara y directa para conocer a la organización, debido a que por ejemplo la consultora, en su investigación el año 2017 revela que más de un 70% aplicará este diseño dentro de una empresa pero también afirma que si no ejecutado de manera adecuada un 80% fallarán por no relacionar de manera adecuada los objetivos y la aplicación de los mismos, sin embargo esto no significa que no existan empresas que hayan tenido resultados positivos después de su implementación por ejemplo Autodesk con un desarrollo de 40% del 15%, Verizon un desarrollo de 30% del 15% y Deloitte quién disminuyo los programas de formación interna y duplico su nivel de engagement, trabajar con retos de menor a mayor nivel de complejidad. Tenemos como quinto benefició consolidación de la cultura de la empresa, manteniendo niveles mínimos de rotación y pérdida de talentos, siendo las empresas pequeñas quienes más sufren con este indicador, ya que el cambio constante implica la inversión de recursos y pérdida de la productividad, llegando en algunos casos afectar el clima organizacional. Por último, encontramos el beneficio de motivación para la formación y cumplimiento de las reglas, normas y procedimientos que existen dentro del ambiente organizacional Deloitte, a través de su plataforma virtual, presenta un sistema medallas y recompensas dónde se trabaja esta variable pero también se da la oportunidad de sugerencias sobre aquellos que no entienden que implica esto.

La gamificación y la salud, estos recursos no sólo van a lograr un beneficio a nivel organizacional si no también nivel personal, como ya hemos mencionado anteriormente siendo uno de los objetivos modificar conductas positivas, esto implica un sentido positivo hacia la vida y la capacidad de expresar si existe un malestar físico, Superbetter menciona que también fomenta la capacidad de resistencia y superación de enfermedades biológicas, pero suele usarse en situaciones más habituales como pérdida de peso o dejar de fumar, en base de la motivación y el optimismo que supone avanzar dentro del juego observando una superación personal enfocada a nivel personal y social, Jane McGonigal tras sufrir una problema cerebral fue quién diseño esta estrategia.

Debido a que el compromiso tiene niveles bajos en algunos aspectos, es necesario fortalecerlos para que los colaboradores de las organizaciones den una atención de calidad y mejores los servicios del sector salud, entonces surge la siguiente duda, ¿En qué medida la implementación del programa de gamificación fortalecerá el compromiso organizacional de los colaboradores del centro especializado en salud mental, Chiclayo?

El motivo por el cual se desea fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores es porque actualmente en el sector público se ve al profesional de la salud, que solamente va a su centro laboral para cumplir con las horas exigidas y recibir su remuneración mensual, hecho por el cual no brindan la atención adecuada a los pacientes que recurren al centro donde trabajan, razón por la cual es muy necesario implementar, métodos, estrategias y/o programas que fortalezcan el compromiso de los mismos, en este caso será la implementación del programa de gamificación, para modificar su conducta y motivar al trabajador para que tenga mayor implicancia con su organización. Por lo tanto la justificación científica de la presente investigación, es como el Compromiso Organizacional (Meyer y Allen 1991) se puede fortalecer en los profesionales de la salud, por medio de un programa de Gamificación, que tiene como base la teoría de la Autodeterminación de Richards M. Ryan y Edward L. Deci, y la teoría de motivación de Daniel H. Pink, claramente mencionados en el libro de Teixes (2014), debido a que se pretende ser de aporte a la psicología, con evidencia empírica para verificar la eficiencia del programa implementado. En cuanto a la justificación práctica, en relación con los objetivos del estudio, la implementación del programa de gamificación nos ayudará a disminuir costos en capacitaciones externas, a mejorar las relaciones sociales con los pacientes, desarrollar las competencias blandas y fomentar el compromiso de los trabajadores en las organizaciones. Para poder lograr los objetivos del estudio, la presente investigación con justificación metodológica, se realizará por medio del método científico y será una investigación experimental debido a que se ejercerá influencia sobre la variable independiente con el fin de estudiar los efectos que causa sobre la variable dependiente. En el ámbito institucional, se va evidenciar como es que el programa de gamificación será de aporte a la organización en donde se realiza la investigación, porque ayudará a fortalecer el compromiso en los colaboradores para que estos puedan ejercer de mejor manera sus actividades laborales, y además puedan brindar un servicio de calidad al paciente que llega por atención médica de salud mental.

Por lo tanto, se tiene como objetivo principal, demostrar que el programa de Gamificación fortalecerá el Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Centro de Salud Especializado, y como objetivos específicos vamos a, a) identificar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones : afectivo, continuidad y normativo en que se encuentran los colaboradores del centro especializado en salud mental, b) implementar el programa de gamificación en los colaboradores del centro especializado en salud mental, c) evaluar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones : afectivo, continuidad y normativo, alcanzado en los colaboradores del centro especializado en salud mental y d) comparar los resultados alcanzados del pre y post test para comprobar la efectividad del programa de Gamificación aplicado.

Para la presente investigación se han determinado dos hipótesis, la hipótesis alterna: El programa de gamificación fortalece el compromiso organizacional de los colaboradores del centro especializado en salud mental Chiclayo y como hipótesis nula: El programa de gamificación no fortalece el compromiso organizacional de los colaboradores del centro especializado en salud mental Chiclayo.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El método a utilizar en la presente investigación es de diseño Pre experimental, donde Arias (2006) nos indica que es una especie de prueba o ensayo aplicada antes del verdadero experimento que se realizará en los colaboradores. Además, Tam, Vera & Oliveros (2008) menciona que el objetivo del tipo de investigación aplicada es crear una tecnología a raíz de los conocimientos que se obtuvieron a través de la investigación, para determinar si estos pueden ser aplicados útilmente, con o sin mayor refinamiento para los propósitos establecidos

G <sub>e</sub>	O <sub>1</sub>	X	O <sub>2</sub>
----------------	----------------	---	----------------

G<sub>e</sub>: Grupo Experimental

X: Programa de Gamificación

O<sub>1</sub>: Pre test

O<sub>2</sub>: Post Test

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GAMIFICACIÓN</b>	La gamificación es la aplicación de recursos de los juegos (diseño, dinámicas, elementos, etc.) en contextos no lúdicos para modificar comportamientos de los individuos mediante acciones sobre su motivación. (Teixes,2014, p. 17)	Uso de elementos propios de los juegos aplicados a situaciones de toda índole para modificar conductas con el fin de motivar y comprometer al colaborador con su organización.	<b>Fundamentación teórica</b>	Teoría de la Autodeterminación Teoría de motivación
			<b>Objetivo</b>	Fortalecer el compromiso de los profesionales de salud, mediante el programa de Gamificación para que estén más motivados con su centro de trabajo y brinden una atención de calidad.
			<b>Estrategias</b>	<b>Competencia</b> Trabajo en equipo, Orientación al cliente, Liderazgo, Empatía,
				<b>Autonomía</b> Motivación intrínseca, Fortalezas y Debilidades
				<b>Vinculación</b> Relaciones Interpersonales, Comunicación, Resolución de Conflictos Dinamismo
				<b>Finalidad</b> Colaboración
			<b>Metodología</b>	Juego de roles Trabajo colaborativo Dinámicas Escenificaciones
			<b>Implementación</b>	- Actividades - Tiempo de aplicación - Recursos
<b>Evaluación</b>	- Fichas de observación directa - Indicadores de logro			



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Compromiso Organizacional</b>	Meyer y Allen (1997): “Compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza las relaciones entre los empleados con la organización, y tiene implicaciones en las decisiones de continuar o dejar de ser miembro de la organización” (p. 59).	El compromiso organizacional es aquel grado o nivel de implicancia que experimenta el colaborador en relación a objetivos, metas, cultura de la organización.	<b>Afectivo</b>	Trabajo en equipo	1,7	Ordinal
				Metas alineadas con la organización	4, 8	
				Vinculación	3, 14	
				Economización	2, 12	
				Expectativa	15, 16	
			<b>Continuidad</b>	Involucramiento	18,20	
			<b>Normativo</b>	Deberes	23, 26	
Posibilidades	21, 22, 24, 25					

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Población, muestra y muestreo.

Arias (2006), en términos precisos lo dirige como población objetivo, en donde dice que es un conjunto finito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación. La población objetiva y muestra de la presente investigación está conformada por 25 colaboradores que dan atención al cliente externo en el sector salud de la provincia de Chiclayo; son profesionales de la salud como, médicos, psicólogos y enfermeros que laboran en el centro especializado de salud mental de la ciudad de Chiclayo, y en cuanto al muestreo fue por elección no probabilística, puesto que era de conveniencia para la aplicación del programa.

**Tabla 1.** Colaboradores del Centro Especializado en Salud Mental Chiclayo

<b>PUESTO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Biólogo	1	4%
Médico de familia	1	4%
Psicólogo	11	44%
Psiquiatra	1	4%
Técnico en Enfermería	4	16%
Terapeuta de Lenguaje	2	8%
Terapeuta Física	2	8%
Terapeuta Ocupacional	2	8%
Trabajador Social	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de Asignación del Personal, agosto 2019

## 2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad

La técnica que se utilizará en esta investigación ser el cuestionario. Hernández, Fernández & Baptista (2006), nos dicen que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas con respecto de una o más variables a medir. Hernández, Fernández & Baptista (2006). La validez hace referencia al grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que pretende medir, también menciona que la confiabilidad de un instrumento es en el grado en que se aplica repetidamente al

mismo sujeto y produce resultados iguales. El Manual del Cuestionario Compromiso Organizacional tiene un 0.72 de validez concurrente, además dicho instrumento fue contextualizado al lugar donde se realiza la investigación, en donde se pasó por un juicio de experto quienes dieron la validez al instrumento, y para obtener la confiabilidad se realizó un análisis de la consistencia interna el cual arrojó un 0,869 del Alfa de Crombach en la prueba piloto aplicada a los colaboradores del centro, demostrando que es un instrumento altamente confiable al medir el Compromiso Organizacional.

#### 2.4 Procedimiento

En relación al procedimiento utilizado se realizó el diagnóstico respectivo aplicando el instrumento denominado: Manual del Cuestionario Compromiso Organizacional. Para evaluar la variable dependiente compromiso organizacional el cual permitió justificar argumentativamente la problemática local y dar respuesta al planteamiento de la variable independiente Programa de Gamificación en donde se formulará y aplicarán las estrategias de la propuesta.

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

La variable independiente Programa de Gamificación será manipulada para promover mejoras que serán aplicadas en la variable dependiente Compromiso Organizacional a través de un programa en la muestra de 25 colaboradores

#### 2.5 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos es definido como técnicas lógicas o estadísticas, que son empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados. El Excel y el SPSS V.24 serán métodos de apoyo para afianzar los resultados de que se someten a los análisis estadísticos.

#### 2.6 Aspectos éticos

La ética de la investigación enfatiza a la honestidad como la transparencia y veracidad para nombrar a los autores que brindan datos necesarios e importantes para este proyecto de investigación, así como el adjuntado de evidencia visual, tales como fotografías del proyecto de donde se hizo el estudio, por lo tanto cabe mencionar que,

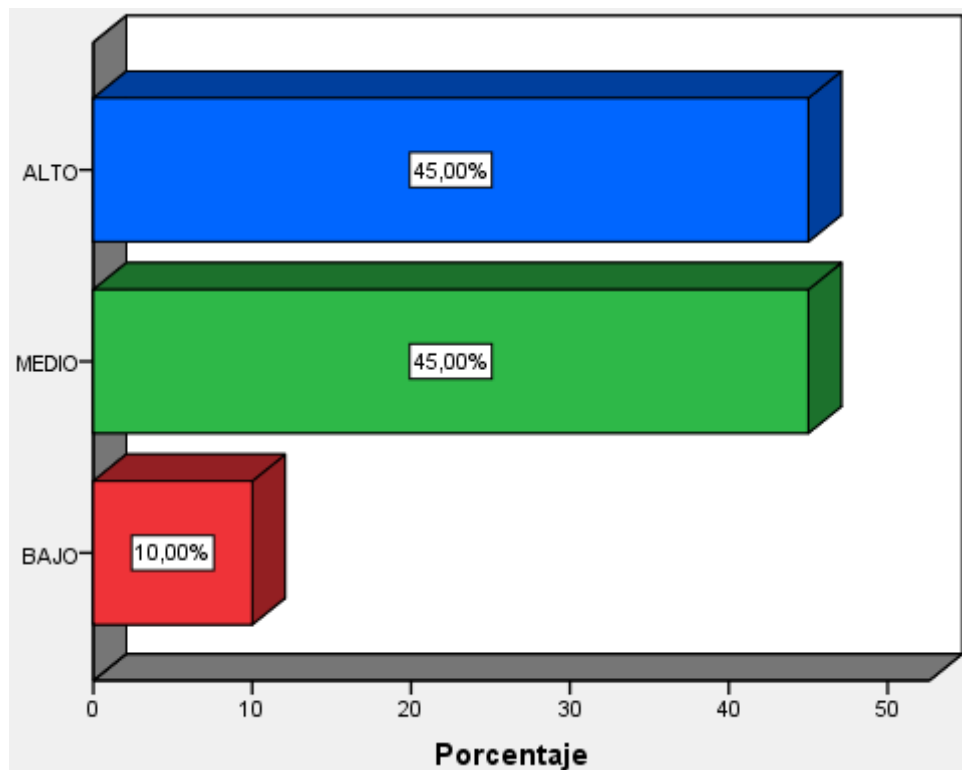
la investigación genera progreso y desarrollo para el país, y así como ha generado progreso, también ha acarreado aniquilamiento, es por ello que la verdad y la honestidad deben regir los criterios éticos de un proyecto de investigación y que los resultados hallados correspondan a los que se han obtenido en el proceso, sin variar ni distorsionar los fenómenos encontrados, ya sea para interés personal o para terceros. El riesgo al que se somete todo investigador es que, al darse cuenta de que tras arduas horas y temporadas de trabajo, la hipótesis planteada no corresponde a la realidad encontrada en el proceso, y, por lo general cuando en una investigación cuando el autor no obtiene los valores deseados, es tentado a poder encubrir o disimular su error, cosa que no debe pasar, porque toda investigación es realizada para un interés personal, grupal y en el mejor de los casos social, manipular los resultados y engañar, es hacer pisar en falso a otros investigadores que usen como antecedente nuestro trabajo, por esta razón consideramos la ética de la investigación un principio fundamental.

La ética refiere a muchas facetas e implicancias que abarcan, por lo general, la dignidad del ser humano, indica la categoría de persona que es, en el ámbito ético, un interlocutor válido, esto quiere decir, que toda replica y obtención de información ajena en su investigación es debidamente reconocido.

### III. RESULTADOS

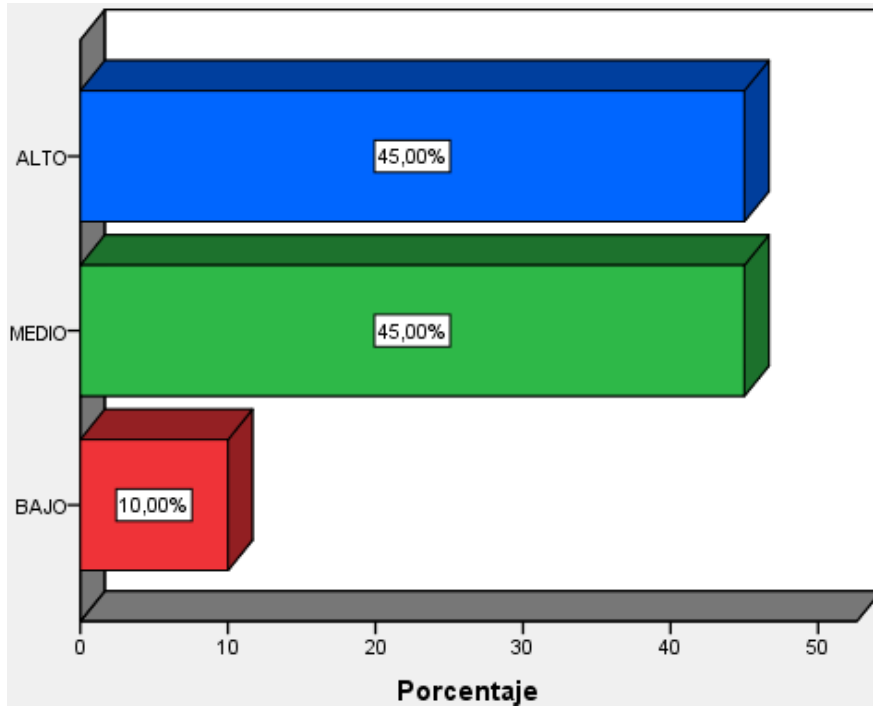
#### 3.1 Resultados del Pre Test

**Objetivo:** Diagnosticar el nivel de compromiso organizacional actual que se encuentran los colaboradores del centro especializado de salud mental.



**Figura 2.** Nivel general de Compromiso Organizacional

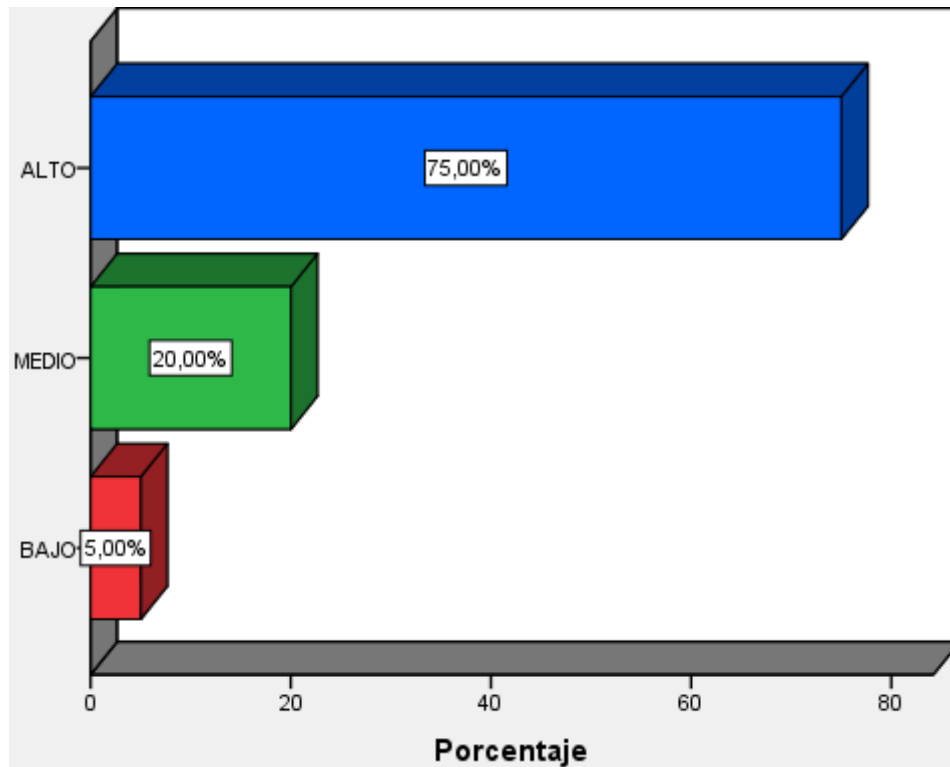
Se puede apreciar que, en el resultado general del pre test aplicado a los colaboradores, se obtuvo un 10% en el nivel bajo de las tres dimensiones que son afectivo, continuidad y normativo, y por último el 45% de los colaboradores presentan un nivel medio y alto.



**Figura 3.** Dimensión Afectivo, Compromiso Organizacional.

En la dimensión de Afectividad un 10% de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo con respecto al compromiso organizacional, lo cual demuestra que la persona no experimenta un lazo emocional con su lugar de trabajo y por ende no denota sentirse orgulloso de pertenecer a dicha empresa.

Por otro lado, un 45% de los colaboradores se encuentran en el nivel medio y alto de la dimensión Afectivo, por lo cual se puede decir que se sienten en identificados con el lugar donde realizan sus labores y por ende permanece en la empresa.

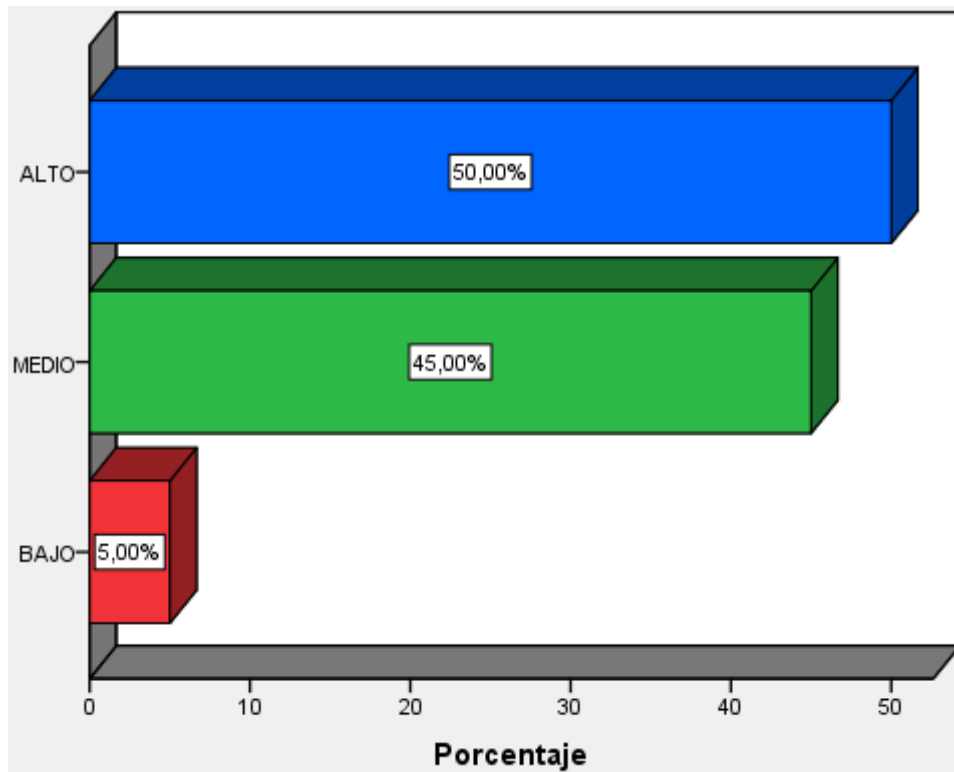


**Figura 4.** Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional

En la dimensión de Continuidad un 5% de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo con respecto al compromiso organizacional, lo cual demuestra que, como no ha invertido ni esfuerzo, tiempo y dinero puede buscar otro centro de labor, con una mejor propuesta laboral.

Por otro lado, un 20% de los colaboradores se encuentran en el nivel medio de dicha dimensión, por lo cual se puede decir que para el colaborador no es de gran importancia el haber invertido su esfuerzo, tiempo y dinero.

Finalmente, un 75% de los colaboradores, denotan un nivel alto en esta dimensión, por lo cual nos da a denotar que su esfuerzo, tiempo y dinero están invertidos en la empresa y por ende se sienten comprometidos con ella.



**Figura 5.** Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional

En la dimensión Normativo un 5% de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo con respecto al compromiso organizacional, lo cual demuestra que el individuo se mantiene en la entidad porque debe hacerlo y se siente moralmente a ello.

Por otro lado, en el nivel medio se identifica un 45% por lo tanto el compromiso de los colaboradores de dicha entidad es dado porque se sienten moralmente obligados.

Finalmente, un 50% de los colaboradores, denotan un nivel alto en esta dimensión., dando a conocer que se sienten moralmente obligados a permanecer en dicha empresa porque ve que eso es lo correcto, ya sea por personas significativas o por el tiempo que va desempeñando en el cargo.



### 3.2 PROGRAMA DE GAMIFICACIÓN

**Objetivo:** Implementar el programa de gamificación en los colaboradores del centro especializado de salud mental

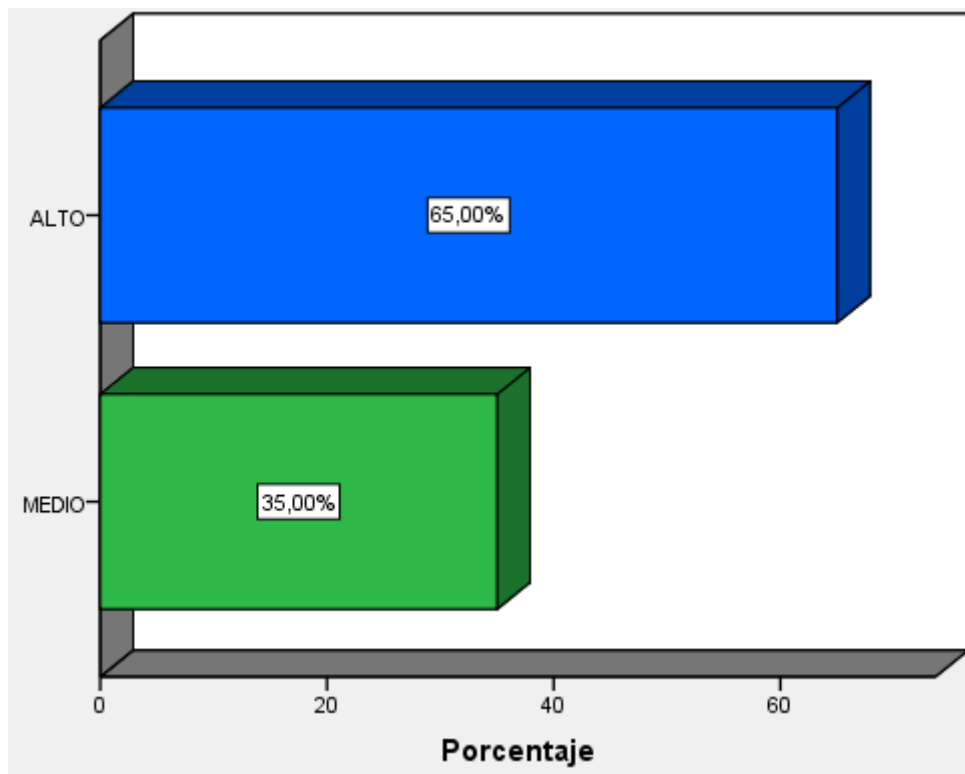
Nº	DIMENSIONES	TEMA DEL TALLER	OBJETIVO DEL TALLER	SESIONES	OBJETIVO DE SESIONES
1	COMPETENCIA	“Ganar - Ganar”	Desarrollar las competencias que poseen los profesionales de la salud mental para llegar al logro de sus actividades diarias y objetivos de su puesto.	“Píldoras de la felicidad”	Informar al colaborador sobre el programa y las estrategias a desarrollar.
2				“Conociendo al líder”	Conocer sobre el liderazgo y las características que posee cada uno de ellos, sobre esa competencia.
3				“Podemos hacerlo, si podemos”	Dar a conocer la importancia de trabajar en equipo, con el fin de que cumplan sus objetivos organizacionales.
4				“El paciente misterioso”	Recordar la necesidad de la empatía con el paciente.
5	AUTONOMÍA	“Yo Soy”	Identificar la motivación intrínseca de cada profesional de la salud mental, con el fin de fortalecer el compromiso de los mismos para con la organización	“¿Cuánto conozco a mi empresa?”	Autoconocimiento personal y de mi empresa.
6				Creando mi SuperHero	Identificar sus fortalezas y oportunidades.

7	<b>VINCULACIÓN</b>	<b>“Juntos es Mejor”</b>	Fomentar las relaciones interpersonales en los profesionales de salud mental entre las distintas áreas de la organización para fortalecer el compromiso afectivo en la organización	“Buscando el tesoro”	Fomentar el compañerismo y solución de conflictos.
8				“Cumple el reto”	Fomentar la comunicación entre los colaboradores.
9				“Role playing”	Establecer estrategias para solucionar conflictos.
10				“Mesa redonda”	Empoderar a los colaboradores y primer la participación del equipo.
11				“Bailando me relajo”	Fomentar estrategias de relajación y participación ya de todo el centro.
12	<b>FINALIDAD</b>	<b>“Una Misma Mirada”</b>	Informar y hacer partícipe a los profesionales de la salud mental en la misión y objetivos de la organización para fortalecer el sentir de implicancia en relación de las actividades de su centro de trabajo.	“Mirando hacia el futuro”	Fomentar la Visión de la organización.
13				“Mi compromiso de ahora en adelante”	Establecer el compromiso de ahora en adelante del colaborador con la organización.

Fuente: Elaboración propia

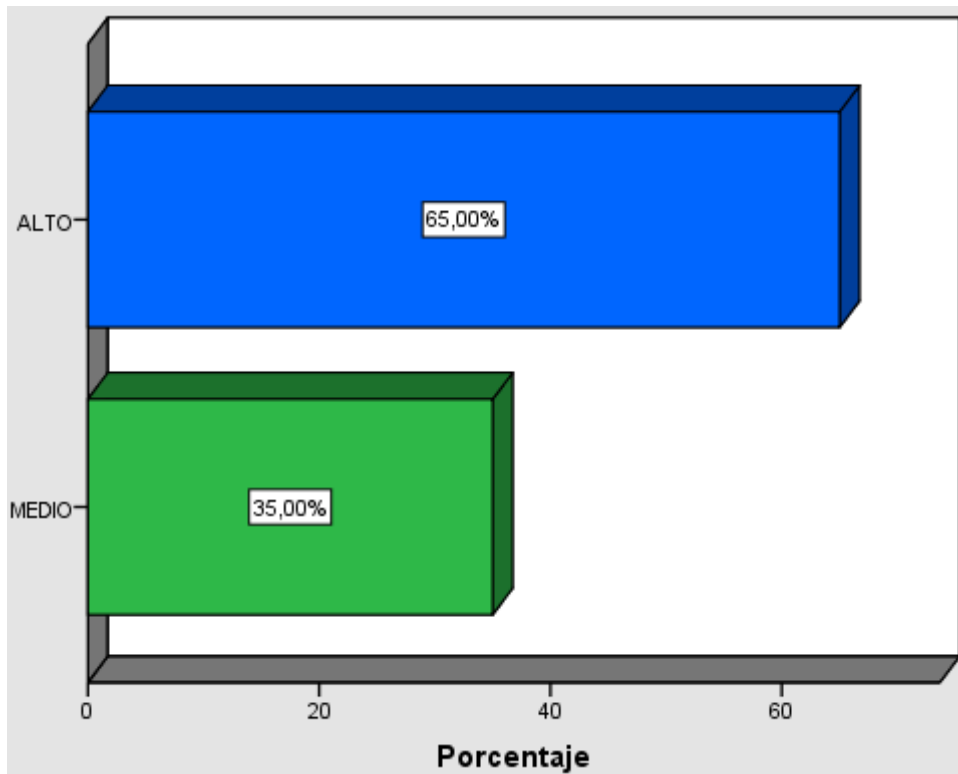
### 3.3 Resultados del Post Test

**Objetivo:** Evaluar el nivel de compromiso organizacional alcanzado en los colaboradores del centro especializado de salud mental.



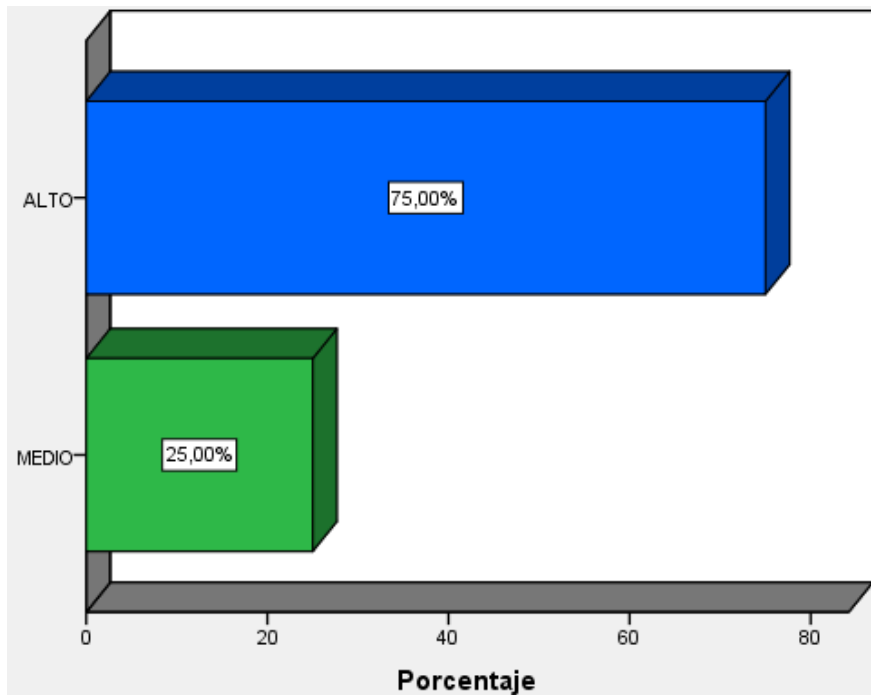
**Figura 6.** Nivel General de Compromiso Organizacional

Se puede apreciar que, en el resultado general del post test aplicado a los colaboradores, se obtuvo que un 35% de los colaboradores presentan un nivel medio respecto al compromiso organizacional, en las dimensiones de afectivo, continuidad y normativo, y el 65% de los colaboradores presentan un nivel alto, lo cual demuestra que después de aplicar el programa preparado para esta investigación, ha habido una mejora, puesto que, el nivel bajo a desaparecido.



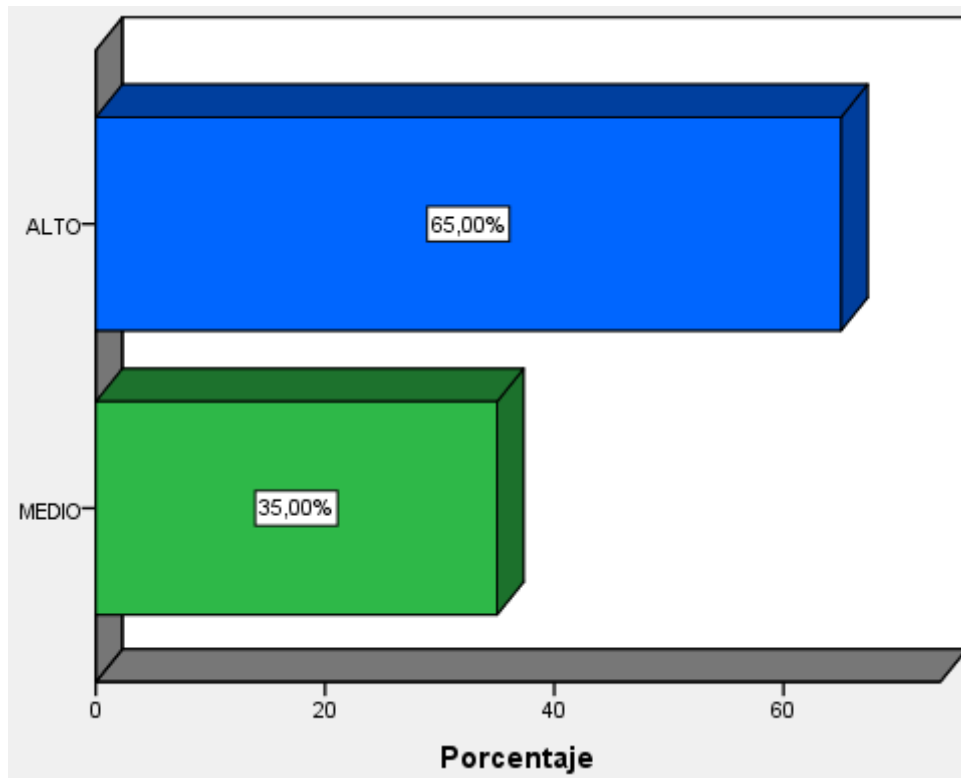
**Figura 7.** Dimensión Afectiva, Compromiso Organizacional.

En la dimensión afectiva 35% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio con respecto al compromiso organizacional en la presente dimensión, lo cual demuestra que la persona, experimenta un lazo emocional con su lugar de trabajo. Por otro lado, un 65% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto en la dimensión afectiva, y denotan que no solo experimentan un lazo emocional con su lugar de trabajo, sino que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa donde labora.



**Figura 8.** Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional.

En la dimensión continuidad un 25% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio con respecto al compromiso organizacional, lo cual demuestra que ha invertido medianamente esfuerzo, tiempo y dinero dentro su lugar de trabajo. Por otro lado, un 75% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto en la dimensión continuidad y esto nos da a conocer que la mayoría de los colaboradores de esa empresa ha invertido de manera relevante su tiempo, esfuerzo y dinero y es por ello que logran dicho compromiso continuo con la empresa.

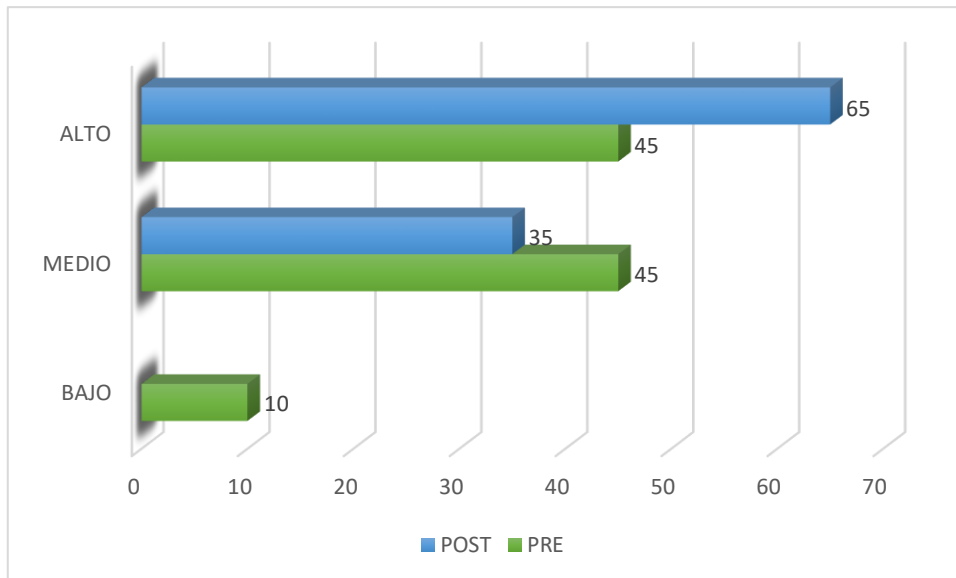


**Figura 9.** Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional.

En la dimensión normativo un 35% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio con respecto al compromiso organizacional, lo cual demuestra que el individuo se mantiene en la entidad porque debe hacerlo y se siente moralmente comprometido a ella. Por otro lado, un 65% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto en la dimensión normativo, por lo cual este porcentaje de colaboradores tienen una carga normal de estar comprometidos con la empresa, ya sea porque fue la primera que les brindó una oportunidad laboral, o porque existen personas significativas dentro, las motiva y las compromete a permanecer ahí.

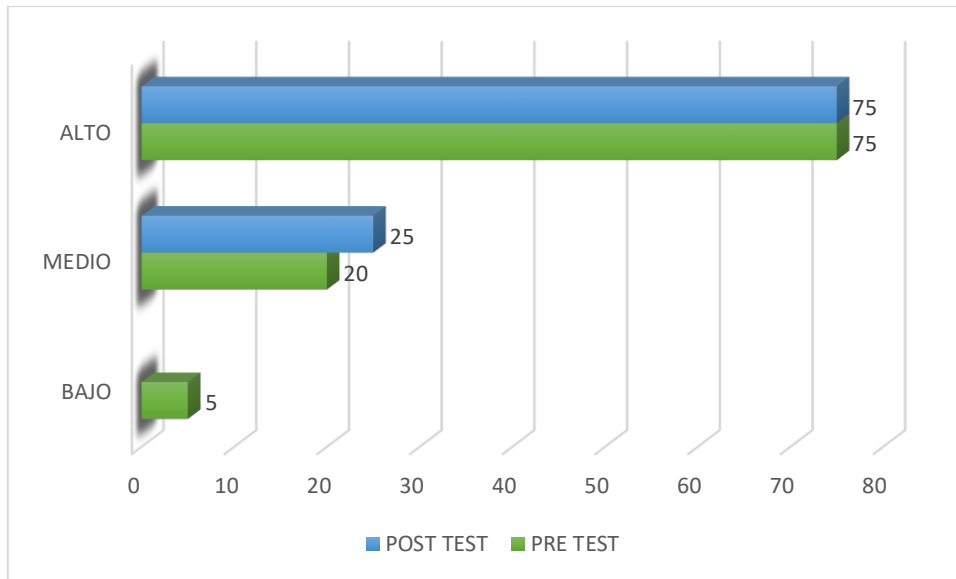
### 3.4 Resultados comparativos del pre y post test por dimensiones

**Objetivo:** Comparar los resultados alcanzados para comprobar la efectividad del programa de Gamificación aplicado.



**Figura 10.** Dimensión Afectiva, Compromiso Organizacional

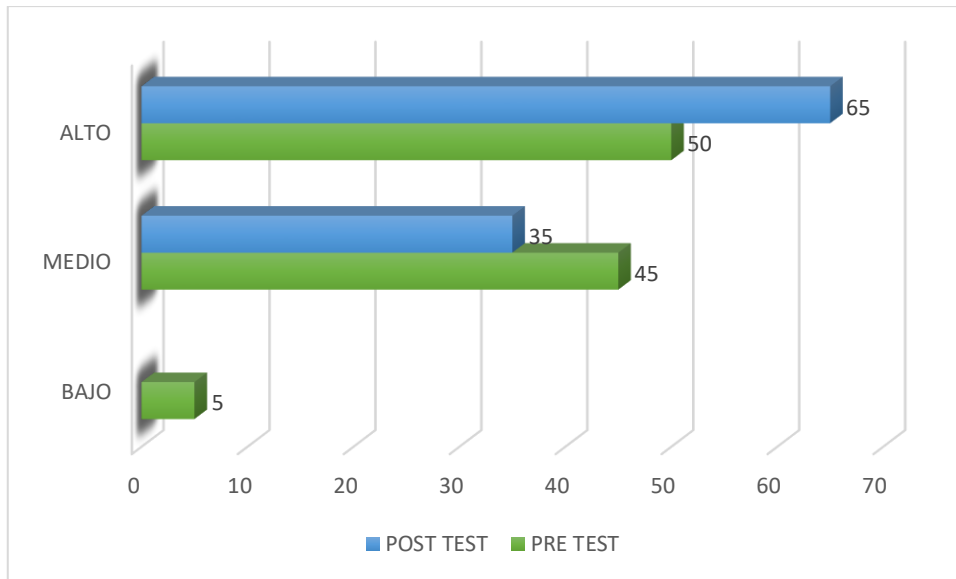
En la dimensión afectiva podemos apreciar que, en la etapa de pre test, el 10% de los colaboradores presentan un bajo nivel afectivo en la organización, mientras que un 45% de los mismos presentan un nivel medio y también con un nivel alto. Sin embargo, luego de haberse desarrollado el programa, y habiendo aplicado el post test se pudo notar que ningún colaborador obtuvo un nivel bajo en la dimensión afectiva, además que un 35% de los colaboradores se mantienen un nivel medio, y por último un 65% de los colaboradores resultaron tener un alto nivel compromiso organizacional en la dimensión afectiva, razón por la que se entiende que ha habido un progreso por parte de ellos, con respecto, al mejor trato entre ellos y que se muestran motivados a realizar sus labores dentro de la organización, manifestando que se sienten identificados y orgullosos de pertenecer en la empresa donde trabajan.



**Figura 11.** Dimensión Continuidad, Compromiso Organizacional.

En la dimensión continuidad, en la etapa de pre test el 5% de los colaboradores presentan un bajo nivel de compromiso continuo en la organización, un 25% con un nivel medio y 75% con un nivel alto, una vez aplicado el programa de gamificación, se puede notar que no se presenta un nivel bajo en la dimensión continuidad, los colaboradores que se mantenían en el nivel bajo ascendieron a un nivel medio, y por último, un 75% de los colaboradores se mantienen un nivel alto de continuidad, razón por la que se entiende que ha habido un progreso por parte de ellos, mostrando mayor interés en los aportes que han hecho a la empresa, lo cual conlleva a que estos se desempeñen de mejor manera.





**Figura 12.** Dimensión Normativo, Compromiso Organizacional.

En la dimensión normativo, en la etapa de pre test el 5% de los colaboradores presentan un bajo nivel normativo en la organización, 45% con un nivel medio y un 50% un nivel alto, una vez aplicado el programa, se evidencia que nadie se encuentra ubicado en el nivel bajo, mientras que en el nivel medio, el 35% de los colaboradores se ubican en la dimensión ya mencionada, y por último un 65% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de normatividad, razón por la que se entiende que ha habido un progreso por parte de ellos; los colaboradores se muestran más comprometidos con la organización puesto que se ha generado una mejor atención con los pacientes, lo que lleva a que los colaboradores deseen pertenecer a la empresa.

### **Prueba de hipótesis**

1. Planteamiento de la Hipótesis
2.  $H_1$ : la implementación del programa de gamificación fortalecerá el compromiso organizacional en los colaboradores del centro de salud especializado mental.  
 $H_0$ : la implementación del programa de gamificación no fortalecerá el compromiso organizacional en los colaboradores del centro especializado en salud mental.

3. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Rangos de Pre test y Post test

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
PRE TEST - POST TEST	Rangos negativos	8 <sup>a</sup>	6,19	49,50
	Rangos positivos	3 <sup>b</sup>	5,50	16,50
	Empates	9 <sup>c</sup>		
	Total	20		

a. PRE TEST < POST TEST

b. PRE TEST > POST TEST

c. PRE TEST = POST TEST

Fuente: Elaborado por SPSS

**Tabla 2.** Contrastación de hipótesis

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	PRE TEST - POST TEST
Z	-1,604 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,006

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Elaborado por SPSS

### Comparamos con el p\_valor:

Como el  $p\_valor = 0.006 < 0.05$  entonces se acepta  $H_1$  y se rechaza la hipótesis nula

### Conclusión

Existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia de 0.05 para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se puede afirmar que el programa de gamificación fortalece el compromiso organizacional en los colaboradores del centro especializado en salud mental.

#### IV. DISCUSIÓN

- Los resultados generales obtenidos fueron un nivel medio de 35% y un nivel alto de 65%, los cuales fueron diagnosticados después de aplicar el programa de gamificación, el cual ayudo a fortalecer el compromiso organizacional. Meyer y Allen definen que el compromiso organizacional, como un estado psicológico que describe las relaciones existentes entre los colaboradores con la empresa, y tiene repercusiones en las decisiones de continuar o dejar de permanecer en la organización, por ende, esta variable de la cual se ha realizado la presente investigación es de suma importancia, como además podemos ver que Yupanqui (2018) nos da a conocer en su investigación que el 60% de los colaboradores presentan un alto nivel de compromiso organizacional, y que un 40% de los mismos presentan un nivel promedio de compromiso organizacional, por lo cual se puede evidenciar que el compromiso dentro de una organización si puede mejorar y se puede fortalecer para el logro de sus objetivos.
- La dimensión afectivo y normativo en un inicio obtuvieron un 45% y 50% en el nivel alto con respecto a estas dimensiones, mientras que en el post test logro mejorar en un 65% y 75% en el nivel alto, en donde se consideró desarrollar el taller “Ganar – Ganar” el cual busco generar que los colaboradores se sientan orgullosos de laborar en la empresa donde se encuentran, porque se sienten identificados con el lugar donde realizan sus labores, donde mantienen distintas experiencias de manera personal y con sus compañeros de trabajo, en su diario laboral, donde involucra el componente emocional, como lo refiere Chiavenato respecto a que las emociones son el componente primordial porque involucra los sentimientos intensos de la persona basada en las experiencias que vive, que se dan en su diario laboral, por lo tanto es de importancia tener en cuenta el tiempo de trabajo que el colaborador va laborando en la empresa, este tiempo genera esta dimensión de compromiso y consolida la confianza entre empleado y empleador, como lo refiere Barreto (2017), quien en su investigación presenta en sus resultados que las dimensiones de Afectivo y Normativo del compromiso organizacional de los colaboradores de un Hospital de Salud Mental, se encuentra por debajo de la mitad del promedio; lo cual se puede decir que seria de necesidad implementar un programa que los comprometa, como lo es con la presente investigación, los resultados obtenidos posterior al desarrollo del programa de gamificación, da a notar que en la dimensión Afectivo y Normativo, los

colaboradores se encuentran en un compromiso de mayor porcentaje que el promedio, por lo cual se puede ver dicho programa fue de aporte y de ayuda a la organización para con sus colaboradores, con respecto a su compromiso organizacional.

- La dimensión continuidad al inicio presento un nivel bajo con 5%, un nivel medio con 20% y un nivel alto con 75%, luego de haber desarrollado el taller “Juntos es mejor”, cuyo objetivo es fomentar las buenas relaciones interpersonales en los colaboradores y se dieran cuenta de la importancia que tiene la organización para ellos, puesto que ahí invierte tiempo, dinero y energías, los cuales le son de aporte para su desarrollo profesional y personal, donde Allen y Meyer (1991) refieren que este tipo de compromiso se desarrolla en el colaborador en base de dos factores que son distinguidos por cada persona, uno de ellos es el tiempo invertido, dinero y esfuerzo que necesita para desempeñarse habilidosamente en las labores que va a desempeñar en su organización, y lo segundo es que no encuentre oportunidades fuera de esa entidad, y como menciona Jafure (2017) , concluye que la dimensión de continuidad se encuentra en un nivel bajo presentando valores de 0.45, por la poca satisfacción y poco compromiso de los colaboradores con la empresa donde trabajan.
- La importancia de que los colaboradores mantengan un alto compromiso con organización es de gran importancia y de impacto en el logro de los objetivos que la organización se establece, es por ello que Robbins (1996), define esa variable, como la identificación que propia del colaborador hacia su organización, las metas y sus deseos, un nivel alto de compromiso con el trabajo se interpreta el poder identificarse con sus funciones en específico que desarrolla en su área de trabajo, pero un compromiso organizacional se traduce como es que el colaborador se identifica con la organización en donde ejerce sus actividades laborales. y como lo hemos evidenciado en los resultados generales el nivel alto del compromiso se posiciona en 65%, en caso contrario sucede en la investigación de Mena (2016), donde concluye que el 35% de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo en su centro de trabajo, lo cual nos da a denotar que puede que tengan conflicto o retrasos en el logro de sus objetivos.

## **V. CONCLUSIONES**

1. El diagnóstico se realizó a través de la aplicación del pre test a los colaboradores, obteniendo una categoría de nivel bajo en el compromiso organizacional.
2. Se elaboró y luego aplicó el programa de gamificación mediante 12 sesiones basadas en: las dimensiones de Competencia, Autonomía, Vinculación y Finalidad, el cual busco fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores del Centro especializado de en Salud Mental.
3. Se evaluó a colaboradores del centro especializado después de la aplicación del programa de gamificación a través de un post test, el cual nos brindó resultados favorables, estando ubicados en un nivel alto en cuanto a su compromiso organizacional con su centro de trabajo.
4. Por último, se compararon los resultados obtenidos del pre y post test, donde se pudo observar que en el pre test se encontraban en un nivel bajo y en el post test se ubican en un nivel alto, comprobando así la afectividad del programa aplicado.
5. El programa de Gamificación logró fortalecer el compromiso organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Especializado en Salud Mental, evidenciando que se encuentran en los niveles medio y alto, además que los mismo manifiestan un sentir de compromiso mayor en su lugar de trabajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Fomentar en los centros especializados de salud mental el desarrollo de programas orientadas a la gamificación que sean de aporte para fortalecer el compromiso organizacional de los profesionales de la salud mental.
- Realizar investigaciones de temas similares, como lo es la gamificación y el compromiso organizacional orientados a los profesionales especializados en salud mental, para que se genere mayor amplitud del tema a fin de generar mayores resultados.
- Ampliar el ámbito de aplicación con la estrategia de la gamificación, con el fin de fortalecer el compromiso organizacional de colaboradores de distintos rubros de empresa.

## REFERENCIAS

- Aldana, E., Tafur, J., Leal, M. (noviembre, 2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia, 39 (11), 13-23.
- Arias Fidias, G. (2006). *El proyecto de la investigación, Introducción a la metodología científica*. (5ª ed). Venezuela: EPISTEME
- Angulo, N. (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/419>
- Barreto, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla\\_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y)
- Calvanapón Alva, F. y Malmipa, Risco V. (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 4 de mayo del 2019).
- Cabrera Correa, L. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de archivo de rayos x del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 14 de mayo de 2019)
- Cortez, E. (2016). Relación entre el Clima y compromiso organizacional de los colaboradores asistenciales del Hospital Regional Docente, Las Mercedes. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/206>
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A., Bogota D.E.
- El Peruano (6 de marzo de 2017). Compromiso laboral. Diario oficial del bicentenario – El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de maestría). Recuperada de

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Frontado Falen, M. y Muñoz Tello, J. (2017). Motivación y Compromiso organizacional en una institución pública (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 14 de mayo de 2019).

Frkovich, B. (2018). Relación entre los Estilos de Liderazgo y el Compromiso Organizacional. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13624/BRATZO\\_FRKOVICH\\_RELACION\\_ENTRE\\_LOS\\_ESTILOS\\_DE\\_LIDERAZGO\\_Y\\_EL\\_COMPROMISO\\_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13624/BRATZO_FRKOVICH_RELACION_ENTRE_LOS_ESTILOS_DE_LIDERAZGO_Y_EL_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo\\_Salcedo\\_Nathalie\\_Soledad.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo_Salcedo_Nathalie_Soledad.pdf)

Gamelearn (2009). Como utilizar la gamificación en recursos humanos y capacitación corporativa. Recuperado de <https://www.game-learn.com/wp-content/uploads/2013/07/Ebook-C%C3%B3mo-utilizar-la-gamificaci%C3%B3n-en-recursos-humanos-y-capacitaci%C3%B3n-corporativa.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4<sup>a</sup> ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana

Jafure, S. (2017). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio para cecinas fanda. (Tesis de Licenciatura) Recuperada de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2502/Jarufe%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, L., Ramos, E., Walteros, D. (julio/diciembre, 2016). Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento*, 7 (2), 33-51.

La Voz (23 de octubre de 2017). Para la mitad de las empresas, a los jóvenes les falta compromiso laboral. *La Voz*. Recuperado de



<https://www.lavoz.com.ar/negocios/para-la-mitad-de-las-empresas-los-jovenes-les-falta-compromiso-laboral>

Mena Nevado, T. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de una universidad pública del Perú. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). (Acceso el 14 de mayo de 2019).

Meyer, J., Allen, N., y Smith, C. (1993). Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 78(4), 538-551. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/John\\_Meyer16/publication/211391140\\_Commitment\\_to\\_Organizations\\_and\\_Occupations\\_Extension\\_and\\_Test\\_of\\_a\\_Three-Component\\_Conceptualization/links/5a312c810f7e9b2a2838d328/Commitmentto-Organizations-and-Occupations-Extension-and-Test-of-a-Three-Component-Conceptualization.pdf](https://www.researchgate.net/profile/John_Meyer16/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three-Component_Conceptualization/links/5a312c810f7e9b2a2838d328/Commitmentto-Organizations-and-Occupations-Extension-and-Test-of-a-Three-Component-Conceptualization.pdf)

Opere, M. (2015). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.grupopya.com/12984/?fbclid=IwAR1kBepacQKA4IRG1hUiYxBXEan7Ux6jx1ujx5izD3LyG0ehhJAU3fKi-g>

Peña, M. y Toro, L}. (2016). Caracterización del compromiso y la satisfacción laboral que establecen los colaboradores de planta de Contactamos S.A.S. en el marco de las empresas de servicios temporales. (Tesis de Especialización). Recuperada de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/3025/1/Pe%C3%B1a\\_Maria\\_Alejandra\\_2016.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/3025/1/Pe%C3%B1a_Maria_Alejandra_2016.pdf)

Ramírez Mendoza, B. (2018). Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en los trabajadores del Policlínico PNP – Chorrillos. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 25 de mayo de 2019)

Redacción Economía (31 de marzo de 2019). El 86% de altos cargos busca cambiar de empleo este año. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/86-altos-cargos-busca-cambiar-ano-noticia-621870>

- Redacción Gestión. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Redacción Gestión (1 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Reyero, D. (diciembre, 2015). Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. Davidreyero.com – Digital Transformation. Recuperado de <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Salazar R. (18 de julio de 2016). El compromiso del trabajador peruano es mayor al promedio global. Semanaeconomica.com. Recuperado de <https://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/194227-el-compromiso-del-trabajador-peruano-es-mayor-al-promedio-global/>
- Tam, J., Vera, G., Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. En J. Tam, G. Vera, R. Oliveros. Autores (eds.), Pensamiento y Acción (pp. 145-154). Lima: Universidad Ricardo Palma
- Teixes, F. (2014). *Gamificación: fundamentos y aplicaciones* (1ª ed.). España: UDC
- Vargas, K. (2015). Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del Hospital Regional Docente Las Mercedes. (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/823/1/TL\\_VargasPintadoKristel.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/823/1/TL_VargasPintadoKristel.pdf)
- Yupanqui, M. (2018). Correlación entre nivel de satisfacción y grado de compromiso laboral en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29251>

ANEXOS

Anexo N° 1: Manual del Cuestionario de Compromiso Organizacional

**CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_

**ANTIGÜEDAD:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_ **ESTUDIOS** \_\_\_\_\_

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

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

Nº	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización					
3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					

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

## Anexo N°2: Sabana de datos en SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
4	2	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	2	4	2
5	2	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	2	4	2
6	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	5	3	5	5	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
10	3	4	3	4	5	3	4	3	2	2	4	3	3	4
11	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
12	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
14	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
16	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
17	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
18	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
19	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
21	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
22	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
23	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
24	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

<b>Vista de datos</b>	<b>Vista de variables</b>
-----------------------	---------------------------

	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3
2	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	2	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3
5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3
6	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3
7	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5
8	3	4	4	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
10	3	4	4	3	2	5	4	3	2	4	4	4	3	2
11	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
12	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
14	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
16	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
17	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
18	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
19	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
21	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
22	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
23	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
24	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

<b>Vista de datos</b>	<b>Vista de variables</b>
-----------------------	---------------------------

### Anexo N°3: Confiabilidad con Alfa de Cronbach

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	26

Anexo N°4: Validación por juicio de expertos

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado y honroso juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional** de la investigación **"Programa de Gamificación para fortalecer el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro Especializado de Salud Mental, Chiclayo"**

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

**DATOS DEL JUEZ**

Nombres y apellidos del juez: Marvin Moreno Medina.  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Clinica.  
Tiempo: 9 años  
Cargo actual: Coordinador  
Institución: UCV - Chiclayo.

**DEL INSTRUMENTO A VALIDAR**

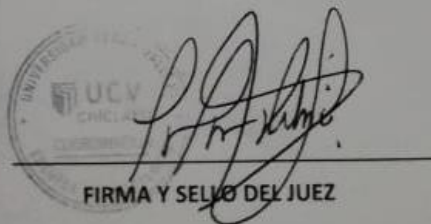
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

  
FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado y honroso juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional** de la investigación **"Programa de Gamificación para fortalecer el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro Especializado de Salud Mental, Chiclayo"**

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

**DATOS DEL JUEZ**

Nombres y apellidos del juez: Jeannisse Sergey Yache Vigo  
Formación académica: Doctorado en Psicología  
Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional  
Tiempo: 12 años  
Cargo actual: Consultora D.O / Docente  
Institución: IMOP / CEMR / U. AUTONOMA

**DEL INSTRUMENTO A VALIDAR**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (  )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Jeannisse S. Yache Vigo

**FIRMA Y SELLO DEL JUEZ**

**Mg. Jeannisse S. Yache Vigo**  
**PSICOLOGO ORGANIZACIONAL**

C 17 - JK 45



### VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado y honroso juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional** de la investigación **"Programa de Gamificación para fortalecer el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Centro Especializado de Salud Mental, Chiclayo"**

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

#### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez: LUIS A. VIVES CORONADO.  
Formación académica: MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO.  
Áreas de experiencia profesional: OFICINA DE GTH DE LA USS.  
Tiempo: 5 años.  
Cargo actual: JEFE DEL CONSULTORIO PSICOLOGICO.  
Institución: Universidad Señor de Sipán SAC.

#### DEL INSTRUMENTO A VALIDAR

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (  )

Aplicable después de corregir (  )

No aplicable (  )

  
  
Luis A. Vives Coronado  
PSICÓLOGO  
REGISTRO Nº 14546

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

# **PROGRAMA DE GAMIFICACIÓN PARA FORTALECER EL COMPROMISO LABORAL**

## **I. DATOS GENERALES**

- Dirigido a : Profesionales de la Salud Mental
- Participantes : 25 colaboradores
- Sesiones : 13 sesiones
- Dirección : AV. Belaunde
- Responsable : Alison Dayan Valqui Suclupe

## **II. FUNDAMENTACIÓN**

Cómo le menciona Game-learn (s.f.) la Gamificación se basa en un conjunto de técnicas, elementos y dinámicas de manera lúdica, con el objetivo de promover aprendizaje y reforzar conductas necesarias en el colaborador, en relación al programa de intervención este método busca fortalecer el compromiso organizacional en el colaborador.

Teniendo en cuenta que el Centro Comunitario es un establecimiento dónde se encuentran especialistas de la salud mental, que atienden casos moderados de salud, así mismo tienen el trabajo de fomentar la salud mental de su centro y supervisar el trabajo de otros establecimientos de Chiclayo, ante esto las estrategias para vincular al trabajador están enfocadas a nivel visual a través de carteles y frases relacionadas al compromiso, así mismo se ha trabajado áreas como empoderamiento del trabajador fomentando mayor conocimiento del trabajo del mismo centro y de los diferentes servicios, desarrollo de habilidades blandas.

Entre las estrategias utilizadas esta la competición, cuadro de metas y logros, actividades, implementación de horarios de descanso y colaborador del mes, efectuado en 12 sesiones con una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente.

### **III. OBJETIVOS**

- **General**

- Fortalecer el compromiso de los profesionales de la salud mental, mediante el programa de Gamificación para elevar la motivación en su centro de trabajo, y además brinden una adecuada atención de calidad.

- **Específicos**

- Desarrollar las competencias que poseen los profesionales de la salud mental para llegar al logro de las actividades diarias y objetivos de su puesto.
- Identificar la motivación intrínseca de cada profesional de la salud mental, con el fin de fortalecer el compromiso de los mismo para con la organización.
- Fomentar las relaciones interpersonales en los profesionales de la salud mental entre las distintas áreas de la organización para fortalecer el compromiso afectivo en la organización.
- Informar y hacer partícipe a los profesionales de la salud mental, en la misión y objetivos de la organización, para fortalecer en sentir de implicancia en relación a las actividades de su centro de trabajo.

#### IV. TEMÁTICA A DESARROLLAR

N ° TALLER	TEMAS DEL TALLER	FECHA TENTATIVA
<b>01 Ganar – Ganar</b>	“Píldoras de la felicidad”	21 – 11- 2019
	“Liderazgo”	25 – 11 – 2019
	“Trabajo en Equipo”	27 – 11 – 2019
	“Atención al Cliente”	28 – 11 – 2019
<b>02 Yo soy</b>	“Yo Soy”	02 – 12 – 2019
	“Creando mi Súper Héroe”	04 – 12 – 2019
<b>03 Juntos es mejor</b>	“Buscando el tesoro”	05 – 12 - 2019
	“Cumple el reto”	09 – 12 – 2019
	“Role playing”	11- 12 – 2019
	“Mesa redonda”	12 – 12 – 2019
	“Bailando me relajo”	16 – 12 – 2019
<b>04 Una misma mirada</b>	“Mirando hacia el futuro”	18 – 12 – 2019
	“Mi compromiso de ahora en adelante”	19 – 12 - 2019

#### V. RECURSOS

- Humanos
- Materiales
- Tecnológicos

#### VI. FINANCIAMIENTO

- Practicante Pre profesional de Psicología Organizacional

## VII. CRONOGRAMA DEL PROGRMA

N°	TEMA DEL TALLER	SESIONES	FECHA
1	<b>“Ganar - Ganar”</b>	“Píldoras de la felicidad”	21 – 11- 2019
2		“Conociendo al líder”	25 – 11 – 2019
3		“Podemos hacerlo, si podemos”	27 – 11 – 2019
4		“El paciente misterioso”	28 – 11 – 2019
5	<b>“Yo Soy”</b>	“¿Cuánto conozco a mi empresa?”	02 – 12 – 2019
6		“Creando mi Súper Héroe”	04 – 12 – 2019

<b>7</b>	<b>“Juntos es Mejor”</b>	“Buscando el tesoro”	05 – 12 - 2019
<b>8</b>		“Cumple el reto”	09 – 12 – 2019
<b>9</b>		“Role playing”	11- 12 – 2019
<b>10</b>		“Mesa redonda”	12 – 12 – 2019
<b>11</b>		“Bailando me relajo”	16 – 12 – 2019
<b>12</b>	<b>“Una Misma Mirada”</b>	“Mirando hacia el futuro”	18 – 12 – 2019
<b>13</b>		“Mi compromiso de ahora en adelante”	19 – 12 - 2019

### VIII. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

N°	DIMENSIONES	TEMA DEL TALLER	SESIONES	OBJETIVO
1	<b>COMPETENCIA</b>	<b>“Ganar - Ganar”</b>	“Píldoras de la felicidad”	Informar al colaborador sobre el programa y las estrategias a desarrollar.
2			“Conociendo al líder”	Conocer sobre el liderazgo y las características que posee cada uno de ellos, sobre esa competencia.
3			“Podemos hacerlo, si podemos”	Dar a conocer la importancia de trabajar en equipo, con el fin de que cumplan sus objetivos organizacionales.
4			“El paciente misterioso”	Recordar la importancia de la buena atención al cliente con el paciente.
5	<b>AUTONOMÍA</b>	<b>“Yo Soy”</b>	“¿Cuánto conozco a mi empresa?”	Autoconocimiento personal y de mi empresa.
6			“Creando mi Súper Héroe”	Identificar sus fortalezas y oportunidades.

7	<b>VINCULACIÓN</b>	<b>“Juntos es Mejor”</b>	“Buscando el tesoro”	Fomentar el compañerismo y solución de conflictos.
8			“Cumple el reto”	Fomentar la comunicación entre los colaboradores.
9			“Role playing”	Establecer estrategias para solucionar conflictos.
10			“Mesa redonda”	Empoderar a los colaboradores y primer la participación del equipo.
11			“Bailando me relajo”	Fomentar estrategias de relajación y participación ya de todo el centro.
12	<b>FINALIDAD</b>	<b>“Una Misma Mirada”</b>	“Mirando hacia el futuro”	Fomentar la Visión de la organización.
13			“Mi compromiso de ahora en adelante”	Establecer el compromiso de ahora en adelante del colaborador con la organización.



## TALLER N° 1

### “GANAR – GANAR”

#### I. DATOS GENERALES

- Dirigido a : 25 profesionales de la salud mental
- Duración : 45min
- Sesiones : 4 sesiones
- Responsable : Alison Dayan Valqui Suclupe

#### II. OBJETIVO

- Desarrollar las competencias que poseen los profesionales de la salud mental para llegar al logro de las actividades diarias y objetivos de su puesto.

#### III. DESCRIPCION DE SESIONES

- **Primera Sesión** : “Píldoras de la Felicidad”
- **Objetivo** : Informar sobre el objetivo del programa y las estrategias a desarrollar.
- **Inicio** : Al inicio de la sesión se le entregará al colaborador una frase relacionada al compromiso organizacional pero motivacional. Luego se le indicará cuándo suene la música empezarán a caminar alrededor, al momento que se detenga la música compartirán su frase y que han sentido.
- **Desarrollo** : Se prosigue en dar a conocer el objetivo del programa y dar una breve explicación sobre que es compromiso organizacional, según Meyer y Aleen (1991) define compromiso organizacional, como un estado psicológico que describe las relaciones existentes entre los colaboradores con la empresa, y tiene repercusiones en las decisiones de continuar o dejar de permanecer en la organización.
- **Tarea** : Se le entrega al colaborador hojas bond, para que grafiquen mediante un dibujo lo que sienten labor en su centro de trabajo.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 2

#### IV. MATERIALES

- a. Frases
- b. Hojas bond
- c. Cinta
- d. Tijeras
- e. Mashmelo
- f. Fideos
- g. Lápices
- h. Caramelos
- i. Anexo 1

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10



1. Cómo me sentí hoy en la actividad: \_\_\_\_\_
2. Cómo me sentí trabajar con mis compañeros: \_\_\_\_\_
3. Cómo me siento que mi organización realice estas actividades:  
\_\_\_\_\_
4. Siento que me involucra con mi ambiente labora: \_\_\_\_\_
5. Siento que fomenta mejor trabajo en mi organización: \_\_\_\_\_

**¿Qué aprendí hoy?**

---

---

---

Anexo 1: Hoja de Evaluación

- **Segunda Sesión** : “Conociendo al líder”
- **Objetivo** : Conocer sobre el liderazgo y las características que posee cada uno de ellos, sobre esa competencia. a desarrollar.
- **Inicio** : Al inicio Se escoge una frase motivacional, la cual se mostrará en un cartel, indicándole que deberán seguir las siguientes instrucciones: Leer la frase en voz baja, posterior cerrar los ojos mientras el facilitador le indica al grupo que, cuándo cuenta hasta el 5 todos repetirán de manera uniforme la frase, en voz alta.
- **Desarrollo** : Se iniciará dando conocimiento sobre el tema de Liderazgo y cuáles son las características que posee una persona con dicha competencia, según Martha Alles (2009) Capacidad para comunicar la visión estratégica y los valores de la organización a través de un modelo de conducción personal acorde con la ética, y motivar a los colaboradores a alcanzar los objetivos planteados con sentido de pertenencia y real compromiso. Capacidad para promover la innovación y la creatividad, en un ambiente de trabajo confortable.
- **Tarea** : Se le indica al grupo que ya iniciaremos la segunda tarea, la cual consta en crear una torre con fideos, donde se le otorga al grupo 25 fideos, cinta, tijera y un mashmelo, tienen 20 minutos para confeccionar la mejor torre.  
Los mismos grupos se le otorgará una hoja indicada que tienen la tarea de describir las características del colaborador del mes.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

- **Tercera Sesión** : “Podemos hacerlo, si podemos”
- **Objetivo** : Dar a conocer la importancia de trabajar en equipo, con el fin de que cumplan sus objetivos organizacionales.
- **Inicio** : Al inicio Se escoge una frase motivacional sobre el trabajo en equipo, el cual será leído en grupo y nos darán una interpretación de ello.
- **Desarrollo** : Se iniciará dando conocimiento sobre el tema de Trabajo en equipo, y los beneficios de desarrollar dicha competencia para alcanzar los objetivos de la organización, según Martha Alles (2009) Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo.
- **Tarea** : Se le indica al grupo que ya iniciaremos con una dinámica “back to back”, posterior a ello, de manera grupal sesionados por áreas, identificarán una situación en el cual se haya evidenciado el trabajo en equipo que se realizó y darán a conocer a todos como es que solucionaron esta situación.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

- **Cuarta Sesión** : “El paciente misterioso”
- **Objetivo** : Recordar la importancia de la buena atención al cliente con el paciente.
- **Inicio** : Por la mañana nos dirigimos a cada servicio y se le otorga una frase relacionada a la empatía con un caramelo.
- **Desarrollo** : Se iniciará dando conocimiento sobre el tema de Trabajo en equipo, y los beneficios de desarrollar dicha competencia para alcanzar los objetivos de la organización. Que es detectar las expectativas del cliente, asumiendo compromiso en la identificación de cualquier problema y proporcionar las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.
- **Tarea** : Se realizará un rol playing, con colaboradores de distintas áreas, seguidamente harán un comentario de cómo es que sintieron interpretando las funciones de su compañero y si es que tuvo una buena atención o cumplió lo que esperaba como paciente
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

## TALLER N° 2

### “YO SOY”

#### V. DATOS GENERALES

- Dirigido a : 25 profesionales de la salud mental
- Duración : 45min
- Sesiones : 2 sesiones
- Responsable : Alison Dayan Valqui Suclupe

#### VI. OBJETIVO

- Identificar la motivación intrínseca de cada profesional de la salud mental, con el fin de fortalecer el compromiso de los mismo para con la organización.

#### VII. DESCRIPCION DE SESIONES

- **Primera Sesión** : “¿Cuánto conozco mi empresa?”
- **Objetivo** : Autoconocimiento personal y de mi empresa.
- **Inicio** : Se le otorga a cada colaborador, trozos de hojas de colores donde colocarás características de su persona, posterior a ello, se les dará una cartulina para que puedan graficar en un dibujo un escudo que los represente de manera personal, y lo compartirán con sus compañeros
- **Desarrollo** : Se prosigue a dar conocimiento sobre el tema a tratar. Como autoconocimiento designamos al conocimiento que tenemos de nosotros mismos, es decir, al conjunto de cosas que sabemos acerca de quiénes somos. Asimismo, es el proceso en el que todo niño, a cierta edad, empieza a descubrir su propio cuerpo.
- **Tarea** : Se separa al grupo en equipos cada uno formado por personas de diferentes servicios, indicándoles que van a crear un perfil de Facebook de su empresa, para esto se le otorgará papelotes, imágenes, tijeras y otros recursos, se valora la creatividad y la información.  
Se le otorga al grupo 2 tarjetas indicándole que en una de ellas escribe 5 características positivas de su organización y en la otra tarjeta 5 aspectos que facilitarían el trabajo en la empresa

- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

## VIII. MATERIALES

- Frases
- Hojas de colores
- Papelotes
- Tijeras
- Imágenes
- Tarjetas de colores
- Caramelos
- Anexo 1

**1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10**

6. Cómo me sentí hoy en la actividad: \_\_\_\_\_

7. Cómo me sentí trabajar con mis compañeros: \_\_\_\_\_

8. Cómo me siento que mi organización realice estas actividades:  
\_\_\_\_\_

9. Siento que me involucra con mi ambiente labora: \_\_\_\_\_

10. Siento que fomenta mejor trabajo en mi organización: \_\_\_\_\_

**¿Qué aprendí hoy?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Anexo 1. Hoja de evaluación

- **Segunda Sesión** : “Creando mi Avatar”
- **Objetivo** : Identificar sus fortalezas y oportunidades.
- **Inicio** : Cada grupo diseñará su avatar, inventará un nombre y una historia: de dónde viene, cuál es su misión, cuáles son sus súper poderes, sus debilidades, Cada profesional pintará la camiseta y la máscara y finalmente se colocará su capa...
- **Desarrollo** : Se le indica que cada uno es un certamen y que se elegirá al mejor avatar, por lo que tienen que “vender sus mejores cualidades” al jurado para la elección del mejor.  
Antes de dar paso a la tarea, se hará una explicación de que son las fortalezas y debilidades, y porque es importante reconocerlas dentro del ámbito laboral
- **Tarea** : Se divide al grupo en subgrupos pequeños, se le indica que elijan a un representante para la elección de un sobre (dentro de él se encuentra el nombre de la canción que representarán) poner una música que tenga una letra que se pueda coreografiar, mejor si la coreografía resulta conocida. Se le otorgan 10 a 15 minutos para que practiquen los pases, posterior van representando los grupos.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1



## TALLER N° 3

### “JUNTOS ES MEJOR”

#### IX. DATOS GENERALES

- Dirigido a : 25 profesionales de la salud mental
- Duración : 45min
- Sesiones : 5 sesiones
- Responsable : Alison Dayan Valqui Suclupe

#### X. OBJETIVO

- Fomentar las relaciones interpersonales en los profesionales de la salud mental entre las distintas áreas de la organización para fortalecer el compromiso afectivo en la organización.

#### XI. DESCRIPCION DE SESIONES

- **Primera Sesión** : “Buscando el tesoro”
- **Objetivo** : Fomentar el compañerismo y solución de conflictos.
- **Inicio** : Por la mañana nos dirigimos a cada servicio y se le otorga una frase relacionada a la empatía con un caramelito.
- **Desarrollo** : Se prosigue a hablar sobre el compañerismo-
- **Tarea** : Se separa al grupo en equipos con colaboradores de diferentes áreas, se le otorgará una pequeña lista con diferentes adivinanzas ellos tienen que descubrir la respuesta y encontrar los objetos.  
El grupo que acabe primero es el ganador. Anexo 2
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

#### XII. MATERIALES

- a. Frases
- b. Hojas de colores
- c. Papelotes
- d. Tijeras
- e. Imágenes
- f. Tarjetas de colores

- g. Caramelos
- h. Anexo 1 y 2

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10



11. Cómo me sentí hoy en la actividad: \_\_\_\_\_
12. Cómo me sentí trabajar con mis compañeros: \_\_\_\_\_
13. Cómo me siento que mi organización realice estas actividades: \_\_\_\_\_
14. Siento que me involucra con mi ambiente labora: \_\_\_\_\_
15. Siento que fomenta mejor trabajo en mi organización: \_\_\_\_\_

¿Qué aprendí hoy?

---

### “DESCUBRIENDO EL TESORO”

**Tiene agujas y no cose, no se mueve, pero anda, si le das cuerda funciona y el paso del tiempo señala.**

**Es grande como un ratón, pero guarda la casa como un león.**

**En tus manos limpio, en tus ventanas sucio, si sucio, me ponen limpio, si limpio, me ponen sucio.**

**Soy bonito por delante algo feo por detrás; me transformo a cada instante, ya que imito a los demás.**

**Mi compañerita y yo andamos al compás; con el pico hacia delante, y los ojos hacia atrás.**

**Almacén de historias rotas dicen muchos que yo soy,  
y en colegios y oficinas por los rincones estoy.**

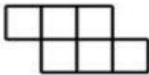

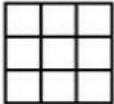
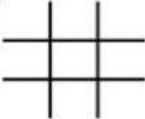


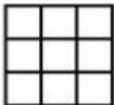

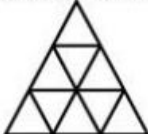

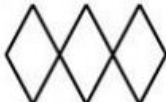
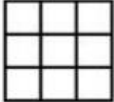
**Bolita tengo, tinta, también,  
capucha tengo y escribo bien.**

**Cuanto más se moja,  
más te seca. ¿Qué es?**

**Mi ser por un punto empieza,  
por un punto ha de acabar,  
el que mi nombre acierte sólo dirá la mitad.**

**Ruedo, ruedo  
y en los bolsillos me quedo.**

- **Segunda Sesión** : “Cumple el reto”
- **Objetivo** : Fomentar la comunicación entre los colaboradores.
- **Inicio** : Por la mañana nos dirigimos a cada servicio y se le otorga una frase motivacional con un caramelo
- **Desarrollo** : A la primera hora o finalizar del día se le indica al grupo que se reúnan todos en el auditorio, se le explica que se trabajarán las pausas activas, se agrega música y en un lapso de 10 minutos se trabajan estos ejercicios. <https://www.youtube.com/watch?v=y47xzQI3RK4> .  
Antes de dar paso a la tarea, se hará una explicación de que son las fortalezas y debilidades, y porque es importante reconocerlas dentro del ámbito laboral
- **Tarea** : Se le otorga al grupo una lista con 5 acertijos tienen el reto de completarlo, gana el que acabe primero o complete más acertijo..
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

<p>1. Retira 2 de los 18 palillos y haz que queden formados 4 cuadrados iguales.</p> 	<p>2. Retira 3 de los 13 palillos y haz que queden formados solo 3 triángulos.</p> 	<p>3. Retira 4 de los 24 palillos y haz que queden formados 5 cuadrados. Halla dos soluciones diferentes.</p> 
<p>4. Cambia de lugar 3 de los 12 palillos y haz que queden formados 3 cuadrados iguales.</p> 	<p>5. Cambia de lugar 3 de los 12 palillos y haz que queden formados 3 cuadrados iguales.</p> 	<p>6. Cambia de lugar 4 de los 12 palillos y haz que queden formados 6 cuadrados.</p> 
<p>7. Retira 4 de los 24 palillos y haz que queden formados 6 cuadrados.</p> 	<p>8. Esta es una forma de construir 8 triángulos equiláteros usando 6 palillos. Halla otra forma.</p> 	<p>9. Retira 6 de los 18 palillos y haz que queden formados 4 Triángulos.</p> 
<p>10. Cambia de lugar 2 de los 12 palillos y haz que queden formados 7 cuadrados.</p> 	<p>11. Cambia de lugar 4 de los 12 palillos y haz que queden formados 5 rombos.</p> 	<p>12. Retira 6 de los 24 palillos y haz que queden formados 3 cuadrados.</p> 

- **Tercera Sesión** : “Role Playing”
- **Objetivo** : Establecer estrategias para solucionar conflictos
- **Inicio** : Se le indica al grupo que se ofrecerá un pequeño compartir, dónde se le indicará como cuidar su salud
- **Desarrollo** : Se prosigue a dar conocimiento sobre el tema a tratar. Como es que la resolución de conflictos ayuda a mejorar el ambiente laboral y por ende nos motiva seguir permaneciendo en la organización. Generando compromiso entre los colaboradores.
- **Tarea** : Se reunirán en grupo, se le indicaran que elijan una situación problemática que hayan encontrado en su centro laboral y dramatizarán el proceso.  
Al finalizar formarán una frase positiva relacionada al conflicto.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1
  
- **Cuarta Sesión** : “Mesa redonda”
- **Objetivo** : Empoderar a los colaboradores y promover la participación del equipo.
- **Inicio** : Se le otorga a cada trabajador el anexo 09, posterior se ubican en un círculo y una silla en medio, cada uno irá posándose sobre la silla y en voz alta dirá YO SOY... y luego reforzará el GRUPO TU ERES...
- **Tarea** : Cada grupo elegirá un tema de interés relacionado al centro comunitario, posterior se formará un grupo de debate con todos los colaboradores, al culminar se evaluará que grupo y líder tuvo mayor participación.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

- **Quinta Sesión** : “Bailando me relajo”
- **Objetivo** : Fomentar estrategias de relajación y participación ya de todo el centro.
- **Inicio** : Se le indica al grupo que todos formarán un círculo, se sentarán y se ubicarán de tal manera que su cabeza este ubicada en la panza de su compañera formando un círculo. En este proceso también le indicarán que tienen que cerrar los ojos y recordar el momento más chistoso que han pasado.
- **Tarea** : Se indica que cada uno del equipo tiene que ser de un servicio diferente. Posterior se le dice que al azar elijan un papel donde está el título de una canción con coreografía conocida y tienen 10 minutos para organizar los pasos. Anexo 3  
Al finalizar formarán una frase positive relacionada al conflicto.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1



Anexo 3

## TALLER N°

### “UNA MISMA MIRADA”

#### XIII. DATOS GENERALES

- Dirigido a : 25 profesionales de la salud mental
- Duración : 45min
- Sesiones : 2 sesiones
- Responsable : Alison Dayan Valqui Suclupe

#### XIV. OBJETIVO

- Informar y hacer partícipe a los profesionales de la salud mental, en la misión y objetivos de la organización, para fortalecer en sentir de implicancia en relación a las actividades de su centro de trabajo.

#### XV. DESCRIPCION DE SESIONES

- **Primera Sesión** : “Mirando hacia el futuro”
- **Objetivo** : Fomentar la visión de la organización.
- **Inicio** : Se otorga al colaborador una hoja y se pega detrás de su espalda, se le indica que al momento que inicie la música se levantarán de sus sillas y escribirán aspectos positivos que hasta el momento reconocen de su compañero (pueden hacerlo con la mayor cantidad de personas posibles)
- **Tarea** : Se le indicará al grupo que realizarán un mural dónde proyectaran como quisieran ver al centro comunitario en unos años.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1

#### XVI. MATERIALES

- a. Música
- b. Hojas bond
- c. Anexo 1

- **Segunda Sesión** : “Mi compromiso de ahora en adelante”
- **Objetivo** : Establecer el compromiso de ahora en adelante del colaborador con la organización.
- **Inicio** : Se indica al colaborador que busque el lugar y la posición que más le agrade, al momento que inicie la música evalué todo el aprendizaje y elija la situación que más le gusto, al recordar la situación en que parte de su cuerpo que sintió.
- **Tarea** : Se le otorga a cada colaborador una hojita, dónde van a escribir cuál será su compromiso desde ahora en Adelante.
- **Cierre** : A través del termómetro del ánimo se evaluará diferentes factores emocionales relacionados a la sesión y responder la pregunta que aprendí hoy. Anexo 1  
Se aplica el post test.









