



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional de la Oficina Central de Distribución General
de la Corte Superior de Justicia Trujillo 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Castillo Meca, Héctor

ASESORES:

MG. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

MG. Pinglo Bazán Miguel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del Jurado

Luz Alicia Baltodano Nontol
Presidenta

Nancy Deifilia Aguilar Aragón
Secretaria

Ximena Silva Alvarez
Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres: María Cristina y Hector por haberme apoyado incondicionalmente, a mis hijos que son mi motivación para seguir adelante y poder cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por librarme del mal sobre todas las cosas, a mis padres por cuidarme, amarme por su esfuerzo y por brindarme su apoyo en el camino a ser profesional.

Agradezco a Magister Nancy Deifilia Aguilar Aragón, Magister Pinglo Bazán Miguel quienes me apoyaron en la realización de este trabajo e hicieron posible su conclusión.

Declaración De Autenticidad

Yo **Hector Castillo Meca** con DNI N° 44480131 afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, Julio del 2017.

Hector Castillo Meca

DNI N° 44480131

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Compromiso organizacional de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo 2016, investigación que tiene como objetivo, determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de justicia Trujillo 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.

El Autor

Índice

Página del Jurado.....	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Declaración De Autenticidad	5
Presentación.....	6
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema.....	21
1.5 Justificación del estudio.....	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos.	22
II. MÉTODO.....	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización	23
2.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	25
2.4. Población y muestra.....	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .	26
2.6. Métodos de análisis de datos.....	26
III. Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. Referencias Bibliográficas	36

Resumen

El fin de esta investigación es determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de justicia Trujillo, en el presente año. Este es un estudio descriptivo, no experimental. La población en esta investigación está conformada por 80 colaboradores de la organización, el levantamiento de la información fue dada a través de una encuesta. Al final de este estudio se concluyó que el nivel de compromiso organizacional es medio, representado por el compromiso afectivo con una media de 2.71, el compromiso de continuidad con 2.81 y el compromiso de normatividad con 2.91.

Palabras clave. Compromiso organizacional.

Abstract

The purpose of this investigation is to determine the level of organizational commitment of the workers of the Central Office of General Distribution of the Superior Court of Justice Trujillo, this year. This is a descriptive, non-experimental study. The population in this research is made up of 80 employees of the organization; the survey was conducted through a survey. At the end of this study it was concluded that the level of organizational commitment is medium, represented by the affective commitment with an average of 2.71, the commitment of continuity with 2.81 and the commitment of normativity with 2.91.

Keywords. Organizational Commitment.

I. Introducción.

1.1 Realidad Problemática

La reestructuración estratégica de una buena atención al cliente facilita elementos positivos para el desarrollo laboral lo cual ayuda a coordinar y unificar y establecer esfuerzos eficientes para brindar un buen servicio.

La indagación y la práctica han demostrado que el comportamiento y la actitud de la persona que asume las funciones de atención al cliente determinan la existencia, la calidad y el éxito de desarrollo de cambio en la tramitación e información de la corte superior de justicia.

Exigimos tener personal que plantee una estabilidad internamente en la institución que emprenda, fomente y permita gestionar un buen proceso de renovación en atención hacia las personas preparándolos adecuadamente afirmando seguridad y responsabilidad en brindar o facilitar soluciones en la institución de la corte superior de justicia, de esa manera plantear un trabajo eficiente hacia la sociedad.

La Corte Superior de Justicia es una institución reconocida por resolver distintos casos judiciales que tiene un componente social y muestra un compromiso con la sociedad. Pero internamente existen problemas con los trabajadores por aquellos tipos de tratos y atención al cliente que gestionan de una manera deficiente simulando ser precisos en su información y delegando estilos de comportamiento que generan conflicto con los usuarios.

El objetivo del presente trabajo es determinar compromiso organizacional existe entre los trabajadores subordinados de secretariado y atención al clientes por lo tanto debemos establecer como el compromiso hacia a institución como puede contribuir a la creación de una nueva cultura y transformar su relación de trabajo de una manera eficiente aceptando ideas por parte de los subordinados y no aparentar un trabajo exitoso que perjudica algunas unidades y eficiencia del trabajo es por ello que se investigara a los trabajadores subordinados de la corte superior de justicia de la libertad se tiene que trabajar de forma colaborativa de por parte de ambos niveles jerárquicos para así poder conseguir los objetivos propuestos tanto organizaciones como personales y profesionales y así

crear un ambiente libre de amenazas para crecer de tal modo que la habilidades se desarrollen al máximo.

Lo que se ha convertido en esta área es un verdadero reto sobre la dirección, asumir y manejar adecuadamente un buen servicio que pueda unir un propósito significativo. Realizadas las investigaciones bibliográficas referentes a este proyecto de estudio, no se encuentran trabajos iguales. Sin embargo se cita algunas investigaciones que tienen semejanza.

1.2 Trabajos previos

Rivera (2012) “compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú concluye que:

“El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo” (p. 85).

Fuentes (2015) “Compromiso organizacional: contribución de una gestión estratégica de recursos humanos sobre una perspectiva de marketing”. Realizada en la Universidad de Sevilla- España en la que concluye que:

Una contribución de gran relevancia para las empresas, que fueron contempladas en esta investigación, es la relación del tiempo de antigüedad en la empresa y el compromiso organizacional. Fue constatado que los colaboradores que tienen entre 1 y 5 años en la empresa son los que presentan el menor grado de compromiso los que tienen menos de 1 año y los que tienen más de 5 años son los más comprometidos. Incluso se constata que en la medida en que el tiempo transcurre los colaboradores presentan un grado de compromiso mayor. Se constató que los colaboradores con cargos de gestión presentan una tendencia de

compromiso mayor que los que no lo tienen los subordinados, esto también era esperado de cierta forma, pues si el gerente no está comprometido no tendrá condiciones de promover el compromiso con su grupo de colaboradores. (p.246)

Calderón, Laca, Pando, & Pedroza (2015) “Relación de socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos” Realizada en la Universidad Colima México. En la que concluyen:

Que la socialización organizacional tanto la plantilla dinámica y simultánea, sostiene relaciones eficientes e importantes con el compromiso organizacional de los empleados mexicanos. Por lo cual expresa que la socialización y el compromiso organizacional poseen correlación de la manera que originan poder en las expectativas de futuro de los empleados en rentabilidad adquiridas, incorporando estabilidad en el trabajo de tal forma que así mismo demuestra en las empresas que exponen requisitos profesionales gratificantes y con perspectivas en las labores, que informen considerablemente de acuerdo a distintas habilidades en sus reglas y aspecto de operar, y simplificar la unificación e incorporación entre colegas, podrían ver reflejados estos esfuerzos en un incremento del compromiso normativo. (p.274)

Benítez (2013), “Incidencia de la cultura organizacional en el compromiso organizacional del personal de una organización aeroportuaria” concluye que:

“Un empleado motivado suele tener expectativas de crecimiento dentro de su organización, que pueden ser perfectamente desarrolladas, o lamentablemente inhibidas, dependiendo de las oportunidades, estilo de gestión, rol y habilitadores culturales que desarrollan o restringen el potencial de crecimiento que este empleado puede tener”(p.107).

Raúl Böhr, Cecilia Romero & Francisco Díaz (2014), en su investigación “El compromiso organizacional entre obreros”.

Concluyen que no parecería ser suficiente causa encontrarse en la base de la organización para demostrar alguna actitud proclive a niveles débiles de compromiso, sin embargo, puede afirmarse que el puesto específico despierta o inhibe respuestas de compromiso particulares. En otras palabras, el tipo de trabajo y el puesto específico sí hacen la diferencia organizacional (p.240).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991), citado por Bayona, Goñi y Madorrán (2000) definen el compromiso organizacional como:

“Un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Asimismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un conjunto de conceptos multidimensionales que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo” (p.10).

Meyer et al. (1998) sostienen que “aun cuando hay varios factores que inciden en el desarrollo del compromiso organizacional, las influencias más fuertes podrían ser las situacionales, tales como las experiencias de trabajo y aprendizaje con el grupo laboral, porque son las que tienen mayor potencial de generar experiencias laborales que influyan en el compromiso afectivo y normativo” (p.270).

En la investigación reciente sobre compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1998), se encontró “un constructo multidimensional formado por partes que son diferentes entre sí y que se pueden presentar simultánea o independientemente, o al menos en distintas proporciones. Esas tres formas de compromiso son: normativo, afectivo y de continuar” (p. 270).

Para Becker (1960), “el compromiso organizacional es el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo”. (p.63)

Mowday (1998), menciona que:

Hay una fuerte creencia que el compromiso es un importante concepto con considerable relevancia para los empleados y la organización". Para los empleados representa una relación positiva que puede dar, acatadamente, más sentido a sus actividades; y para la institución, simboliza una conveniencia para desarrollar mejores habilidades y estrategias en la empresa (p.388).

Componentes del Compromiso Organizacional.

Los componentes del compromiso social son compromiso afectivo efectivo, continuo y normativo.

El compromiso afectivo

Meyer & Allen (1991) menciona que "el compromiso afectivo son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades especialmente psicológicas y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización" (p.28).

Mitus (2006) citado por Tierney & Bauer, Potter (2002) Hace referencia que "ser aceptado por los compañeros y recibir apoyo emocional de ellos trae consecuencias positivas con relación al compromiso afectivo y con el desarrollo de conductas extra-rol en trabajadores" (p. 269).

El compromiso efectivo se relaciona con:

Los lazos emocionales

Fernández (2013), indica que "se construyen y mantienen mediante las emociones. Estos afectos se ven estimulados con la presencia o ausencia del otro, con la disponibilidad o indisponibilidad del otro. La vinculación afectiva también implica las construcciones mentales que se derivan de la interacción con los demás" (p. 2).

La satisfacción puede ser entendida "como una respuesta emocional, que resulta del proceso cognitivo de evaluación del bien/servicio

recibido frente a los costes del obtenerlo” Según (Rust y Oliver 1994, p. 101).

Satisfacción de necesidades “es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, p.16).

“La norma ISO 9001, en su epígrafe 8.2.1, enfatiza la importancia que tiene el seguimiento de la satisfacción del cliente, “como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad”; por lo tanto, la documentación de las reclamaciones de los clientes que permita una evaluación global de las mismas podría ser un instrumento de medición de dicha satisfacción” (p.11).

Pertenencia de la organización

Balmer & Liao,(2007).la fuerza de la identificación como pertenencia está determinada por la conciencia de un individuo, el conocimiento y experiencia con la organización (p.9)

Percepción de satisfacción de necesidades

Oliver & De Sarbo,(1988) tomándose la satisfacción como respuesta emocional del consumidor hacia la experiencia transaccional con una organización siendo los usuarios quienes experimentan, perciben, usan o consumen servicios por lo tanto su calificación es la más considerada (p.2).

Según Johnson y Chang (2006) menciona que el componente efectivo es visto como:

“El vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen” (p.11)

Según Robbins (2004), “existen cinco dimensiones clave que constituyen el concepto de confianza, lo que es un elemento vital para que los lazos afectivos se estrechen”.

“La Integridad la cual atañe a la honestidad y la veracidad, la competencia la cual abarca las habilidades y los conocimientos técnicos e interpersonales del individuo, la congruencia que relaciona con qué tanto se puede depender de un individuo, qué tan previsible y de buen juicio sea al manejar una situación, la lealtad que genera la disposición a defender y dar la cara por la otra persona y por último la franqueza elemento importante en el que la verdad se constituye como factor ético de convivencia, aunque a veces pueda tornarse en contra de los intereses de la organización. Este tema de la confianza permite que los colaboradores conozcan a sus compañeros y el clima que se genere sea creativo” (p.29).

(Meyer y Allen, 1991) “En la literatura concerniente al compromiso organizacional es habitual distinguir entre ‘compromiso afectivo’ y ‘compromiso de permanencia”.

“El compromiso afectivo podría definirse como la vinculación emocional o afectiva que el trabajador siente hacia su empresa, de tal manera que trabajadores fuertemente comprometidos se identifican y se comprometen con su empresa y les gusta pertenecer a ella. Por su parte, el ‘compromiso de permanencia’ hace referencia a la necesidad de permanecer en la empresa por motivos económicos relacionados con los costes asociados a salir de ella” (p.75).

(Allen y Meyer, 1990). “De esta forma, los trabajadores con un elevado ‘compromiso afectivo’ permanecen en la empresa porque lo desean mientras que aquéllos con un elevado ‘compromiso de permanencia’ permanecen porque lo necesitan” (p.75).

Compromiso de continuidad

Rivera (2010) indica que “es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar

a la organización. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa; sin embargo, espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa” (p.33).

Desde la óptica de (Meyer y Allen, 1990) “el compromiso de continuidad, se refiere a la necesidad de permanecer en la organización y puede ser definido como la conciencia del empleado respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo” (p.9).

Córdova (2005) señalan que “a medida que aumenta la antigüedad del trabajador, se incrementan las inversiones y también se incrementan los costos de romper el vínculo laboral, por lo que el compromiso calculador se hace más sólido” (p.31).

Beneficios Sociales

Según Chiavenato (2000) “los beneficios sociales es reciente y está íntimamente relacionada con la gradual toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa. Los orígenes de los planes de beneficios sociales se deben a los siguientes factores: Actitud del empleado en cuanto a los beneficios sociales, Exigencia de los sindicatos, Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno, Competencia entre las empresas en la disputa por los recursos humanos, ya sea para mantenerlos o atraerlos., Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productos o servicios e Impuestos fijados a las empresas, las cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias” (p.17)

Chiavenato, (2002), dice que “el plan de beneficios está compuesto de un paquete de beneficios adecuado al perfil de los empleados y de sus actividades. Los beneficios ofrecidos a los empleados tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales” (p.19).

Chiavenato, (2002), afirma que “los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad” (p.21).

Desempleo

El desempleo es definido como la imposibilidad de trabajar de una persona apta para el trabajo por causas ajenas a su voluntad. Puede afectar a una persona ocupada, o a una que recién debe incorporarse a la actividad laboral y no encuentra empleo.

Según Parkin el desempleo se clasifica en tres tipos: por fricción, estructural, cíclico.

“Por fricción el desempleo por fricción surge por la rotación normal del trabajo; es decir, por las personas que ingresan y abandonan la fuerza laboral y por la continua creación y destrucción de los trabajos. En el Estructural el desempleo estructural es el que surge cuando los cambios tecnológicos o la competencia internacional modifican las habilidades necesarias para desempeñar empleos y Cíclico: el desempleo cíclico es el que fluctúa durante el ciclo económico. Este tipo de desempleo aumenta durante la recesión y disminuye durante una expansión”.

Compromiso normativo

McDonald y Makin (2000) define a compromiso normativo como “el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien” (p.12).

Según McGee y Ford (1987) Menciona a tres factores claves, el primero se forma a partir de una escala indicantes emocional, la

segunda se forman a partir de punteros que indican pocas alternativas de empleo y el tercero establece las representaciones con un compromiso guiado en el esfuerzo (p.24).

Para Arias (2001) el compromiso normativo hace referencia:

“A la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado” (p.12)

En el compromiso organizacional existen determinantes y se clasifican en grupos según Álvarez (2008) estos son:

En primer lugar a la características personales demográficas personales del individuo donde la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en la organización. En donde se manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los trabajadores ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso (p. 39).

En el segundo se incluyen las características del puesto donde argumenta que el número de horas que el trabajador pasa en la organización agrandará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras y condiciones laborales (p. 41).

Por último, lo referido a las experiencias y apreciaciones de su ámbito laboral donde las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral, representado por el salario, la

cual arroja resultados favorables cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados (p. 40).

De lo antes mencionado los siguientes autores mencionan que:

Marín (2003) Afirma que “el número de años que los trabajadores han estado en la organización y el alcance de su identificación con el trabajo, estaban positivamente relacionados con el compromiso, mientras que el número de años en que los trabajadores están en el mismo puesto influye negativamente en los cambios organizacionales” (p.39).

Bayona y Goñi (2007) informa que “las variables relacionadas a las características del puesto tienen más significancia que las características del individuo. Entonces está en manos de los gerentes líderes, manejar las variables organizacionales para potenciar los elementos que construyan un mayor grado de compromiso, lo que a su vez desestima algunos prejuicios sobre las características personales” (p.41).

Bayona y Goñi (2007) indican que la “motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. Las expectativas se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar y El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea, algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles” (p. 223).

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo 2016?

1.5 Justificación del estudio.

Según los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41):

Conveniencia

Se lograra tener un efecto en la calidad de servicio y ayuda para la institución, permitiendo generar hipótesis sobre la relación del servicio de atención con los usuarios.

Relevancia social

La trascendencia de esta investigación es que gracias a la investigación que se realizara permitirá conocer el efecto que realiza es positivo ya que los beneficiados con esta investigación son las empresas públicas y privadas en general y así mismo buscar una buena atención de calidad brindar un buen servicio con la sociedad .

Implicaciones prácticas

Con esta investigación se pretende encontrar cuales son los efectos que tiene el compromiso organización en relación con la calidad de servicio y la actitud de los trabajadores no administrativos.

Valor teórico

Es importante del punto de vista teórico dado que se emplean metodologías y se determinan los indicadores relevantes para saber si es posible que las empresas públicas que están dentro puedan mejorar la atención al cliente y generar una buen trabajo de calidad.

Valor metodológico

Mediante un proceso metodológico lograremos determinar el nivel de compromiso real que se encuentra en el servicio para clientes en la

actualidad para ello se utilizara una encuesta y una guía de observación para obtener y recolectar información que nos conlleven a alcanzar los objetivos impuestos.

1.6 Hipótesis

El nivel de compromiso organizacional es medio en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo 2016.

1.7 Objetivos.

1.7.1 General

Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de justicia Trujillo 2016.

1.7.2 Específicos

1.- Identificar el nivel de compromiso afectivo que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

2.- Identificar el nivel de compromiso de continuidad que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

3.- Identificar el nivel de compromiso normativo que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

II. Método.

2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental de corte transversal, ya que el estudio de las variables se realizara en un tiempo determinado.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable: Compromiso organizacional.

2.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2.1

Variable compromiso organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización (Meyer & Allen, 1991, p.10).	Para medir la variable compromiso organizacional se utilizó un cuestionario adaptado de una investigación realizada por Montoya (2014) en su investigación "Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen".	Compromiso afectivo	Lazos emocionales.	Nominal
				Percepción de satisfacción de necesidades.	Nominal
				Orgullo de pertenencia a la organización.	Nominal
			Compromiso de continuidad	Motivación.	Nominal
				Beneficios.	Nominal
				Desempleo.	Nominal
Compromiso normativo	Reciprocidad con la institución.	Nominal			

2.4. Población y muestra.

Población CDG

Para esta investigación la población está conformada por los 80 colaboradores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

Muestra

Considerando que la población es limitada y pequeña se tomó como muestra a los 80 colaboradores.

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

Técnica

Encuesta: Se tomó como técnica de recojo de información una encuesta a los trabajadores de la oficina de central de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

Instrumento

El cuestionario utilizado para la investigación en la primera variables está adaptada de una investigación previa realizada por Montoya Santos , E. (2014), en su trabajo “*Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*”.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Para el procesamiento de la información recabada será a través de Excel, SPSS destinados a medir las variables identificadas. Para tener una mejor visualización del tema a investigar, se analizaran los resultados presentados

en los gráficos estadísticos y de esa manera se llegara a cumplir con los objetivos del trabajo.

Tabla 2.2 Niveles de evaluación

Niveles	Peso
Alto	4-5
Medio	3
Bajo	1-2

Nota. Para la investigación se decidió considerar los siguientes niveles.

2.7 Aspectos éticos.

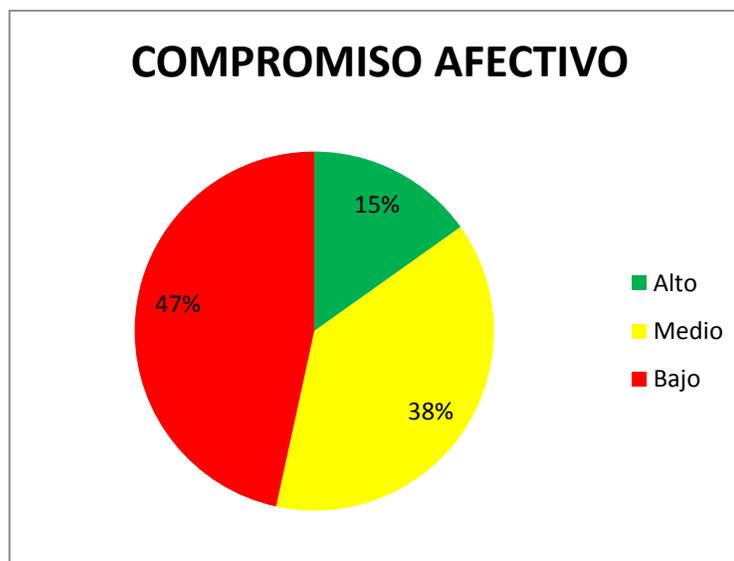
En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: el respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información.

III. RESULTADOS:

3.1 Nivel de compromiso afectivo que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

Figura 3.1

Compromiso afectivo



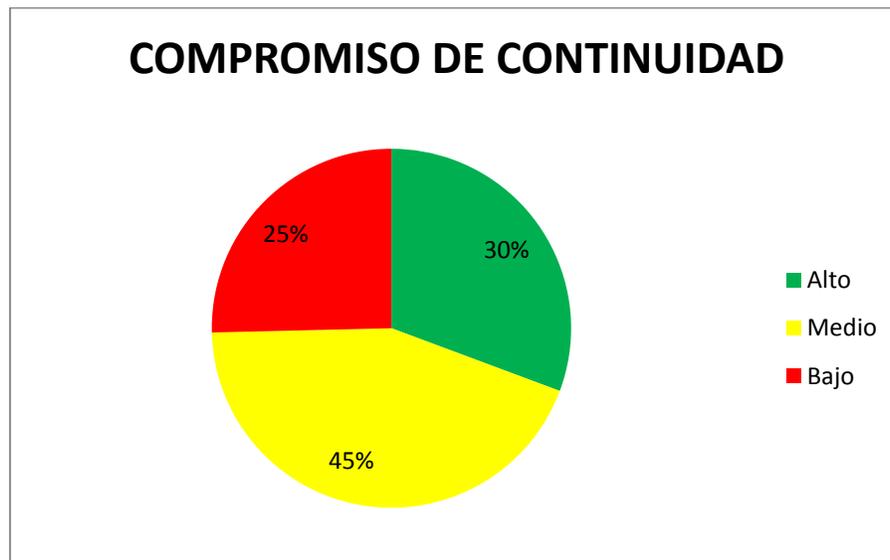
Indicadores	X	T	Nivel
Lazos emocionales	0.59	0.52	Bajo
Percepción de satisfacción de necesidades	0.92	0.69	Bajo
Orgullo de pertenencia a la institución	1.20	0.88	Medio
Compromiso afectivo	2.71	0.69	Bajo

Nota. Con la investigación se pudo determinar que del total de encuestados un 47% muestra un nivel bajo de compromiso afectivo con la empresa.

3.2. Nivel de compromiso de continuidad que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

Figura 3.2

Compromiso de continuidad



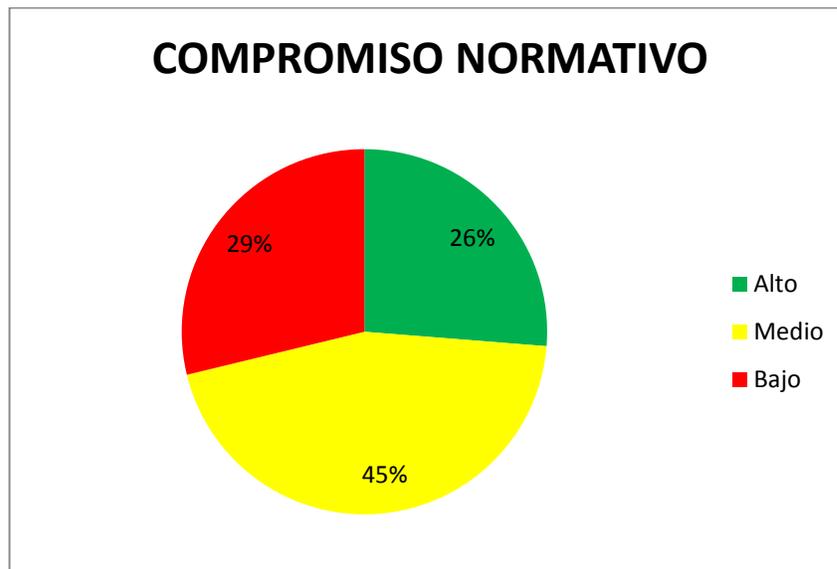
Indicadores	X	T	Nivel
Motivación	0.57	0.45	Bajo
Beneficios	0.83	0.72	Medio
Desempleo	1.41	0.89	Alto
Compromiso continuo	2.81	0.69	Medio

Nota. Con la investigación se pudo determinar que del total de encuestados un 45% muestra un nivel medio de compromiso de continuidad con la empresa.

3.3 nivel de compromiso normativo que hay en los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo.

Figura 3.3

Compromiso normativo



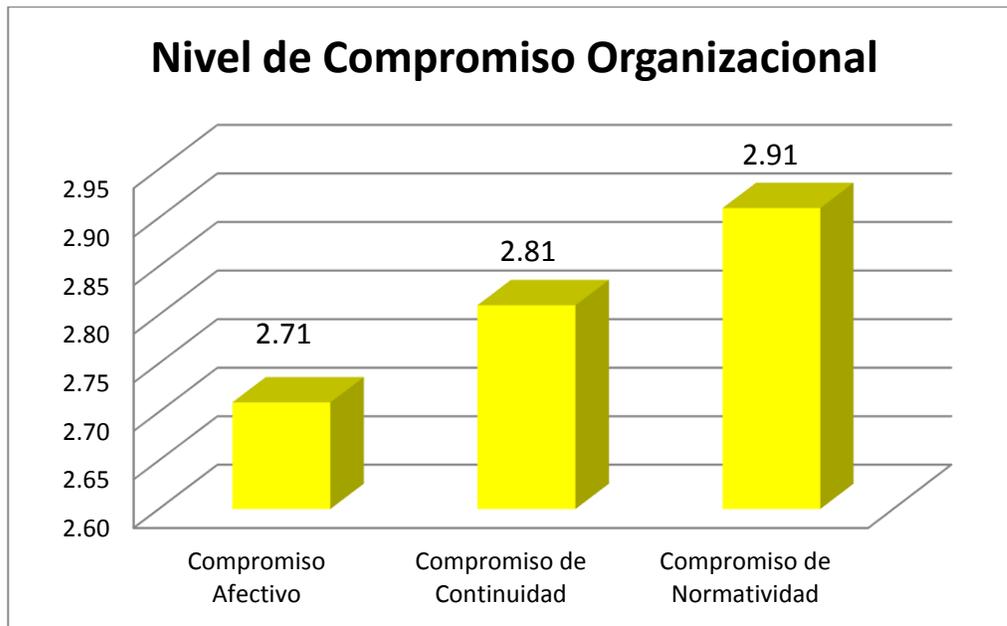
Indicadores	X	T	Nivel
Reciprocidad	2.91	0.69	Medio
Compromiso normativo	2.91	0.69	Medio

Nota. Con la investigación se pudo determinar que del total de encuestados un 45% muestra un nivel medio de compromiso normativo con la empresa.

3.4 Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de justicia Trujillo 2016.

Figura 3.4

Compromiso organizacional



Nota. Con la investigación se pudo determinar que el nivel de compromiso organizacional es medio, siendo este un problema importante para la empresa, ya que si los trabajadores no se sienten comprometidos por completo con la empresa esta no puede desempeñarse como quisiera.

IV. Discusión de Resultados

De los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo identificar que el nivel de compromiso organizacional es medio, representado por el compromiso afectivo con una media de 2.71, el compromiso de continuidad con 2.81 y el compromiso de normatividad con 2.91, Rivera (2012) en su investigación “compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú concluye que, “el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo” (p. 85); Meyer et al. (1998) sostienen que “aun cuando hay varios factores que inciden en el desarrollo del compromiso organizacional, las influencias más fuertes podrían ser las situacionales, tales como las experiencias de trabajo y aprendizaje con el grupo laboral, porque son las que tienen mayor potencial de generar experiencias laborales que influyan en el compromiso afectivo y normativo” (p.270), entonces se puede decir que no siempre el grado de compromiso organizacional en las diferentes instituciones, va a ser óptimo ya que no solo depende de los colaboradores sino de los estímulos o actitudes que tengas las empresas para con ellos.

El 47% de los colaboradores tiene un nivel bajo de compromiso afectivo con la empresa, (Meyer y Allen, 1991) indican que “el compromiso afectivo podría definirse como la vinculación emocional o afectiva que el trabajador siente hacia su empresa, de tal manera que trabajadores fuertemente comprometidos se identifican y se comprometen con su empresa y les gusta pertenecer a ella. Por su parte, el ‘compromiso de permanencia’ hace referencia a la necesidad de permanecer en la empresa por motivos económicos relacionados con los costes asociados a salir de ella” (p.75), entonces según esta teoría, los colaboradores con sienten vinculación emocional directa y fuerte para con la empresa, ocasionando esto un mal funcionamiento en la organización.

Con la investigación se pudo determinar que del total de encuestados un 45% muestra un nivel medio de compromiso normativo con la empresa, Para Arias (2001) el compromiso normativo hace referencia: “A la creencia de la lealtad hacia la organización, partiendo del sentido moral, ya que al recibir ciertas prestaciones tales como, capacitaciones, pago de estudios, etc., conduce al despertar de un sentido de reciprocidad en los empleados para con la empresa, y, por ende, estar comprometidos con la organización hasta el tiempo estipulado” (p.12), tomando en cuenta esta referencia se puede deducir que las estrategias de que viene utilizando la empresa con sus colaboradores están siendo de cierta forma recompensadas con un nivel favorable de compromiso normativo por parte de ellos.

Con la investigación se pudo determinar que del total de encuestados un 44% muestra un nivel medio de compromiso de continuidad con la empresa, (Meyer y Allen, 1990) “el compromiso de continuidad, se refiere a la necesidad de permanecer en la organización y puede ser definido como la conciencia del empleado respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo” (p.9), de acuerdo a esta afirmación los colaboradores tienen conciencia del costo de oportunidad que atrae tomar la decisión de dejar la empresa.

V. Conclusiones

- 1.- Se identificó que el 47% de colaboradores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo, cuenta con un bajo nivel de compromiso afectivo.
- 2.- Según la investigación se pudo identificar que el 44% de colaboradores tiene un nivel medio de compromiso de continuidad.
- 3.- Se pudo identificar que el 45% de colaboradores de la Oficina Central de Distribución General de la Corte Superior de Justicia Trujillo, cuenta con un nivel medio de compromiso normativo.
- 4.- Se pudo identificar que el nivel de compromiso organizacional es medio, representado por el compromiso afectivo con una media de 2.71, el compromiso de continuidad con 2.81 y el compromiso de normatividad con 2.91.

VI. Recomendaciones

1. Recomendaría organizar capacitaciones semestralmente, que le permita a los colaboradores ser más eficientes a la hora de realizar sus labores diarias.
2. Mejorar el proceso de archivamiento de los documentos y expedientes, para así llevar un mejor control dentro del proceso administrativo y evitar posibles conflictos internos.
3. La organización pública debe beneficiar a sus colaboradores compartiendo los valores de la empresa, y al mismo tiempo haciéndole partícipe. para así motivarlo y sienta el orgullo hacia su institución laboral, ofreciéndole motivación y satisfacción al realizar desafíos o retos que le propone la institución.
4. La institución debe realizar actividades internamente, para así mejorar la comunicación abierta entre colaboradores y fundamentalmente contar con una campaña para mejorar la ética en los trabajadores.

VII. Referencias Bibliográficas

- Merino Pantoja, E., Morong Reyes, G., Arellano Araya, A., & Merino Vidangossy, E. (Setiembre de 2015). Obtenido de características, motivaciones y expectativas de estudiantes de género masculino de carreras pedagógicas de la universidad bernardo o'higgins: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00182.pdf>
- Alcantara Cardozo, B., Carneiro de Araujo, G., Rodriguez da Sliva, C., & Costa da Silva, M. (16 de Febrero de 2015). *Comprometimento organizacional e gestão de bens materiais e patrimoniais em um empreendimento econômico solidário: um estudo em uma cooperativa de reciclagem*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/ram/v16n4/1518-6776-ram-16-04-0015.pdf>
- Carreón Guillén , J. (2013). *Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*. México: Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
- Fuentes Jiménez , P. (2015). *Compromiso Organizacional: Contribución de una gestión estratégica de Recursos Humanos sobre una perspectiva de Marketing*. España: Universidad de Sevilla.
- Rivera Carrascal, O. M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima-perú: pucp.
- Montoya Santos , E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen* . Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Anexos

Cuestionario Compromiso Organizacional

Marca con una "X" según corresponda considerando: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Pregunta	1	2	3	4	5
Compromiso afectivo.					
1. Sería muy feliz estado el resto de mi vida en la CSJ.					
2. Realmente siento que los problemas de la CSJ son míos.					
3. No me siento como "parte de mi familia" en la CSJ.					
4. No siento "un apego emocional" con la CSJ.					
5. La CSJ tiene un gran significado personal para mí.					
6. No siento fuerte sentido de pertenencia a la CSJ.					
Compromiso de Continuidad					
7. Sería muy difícil tomar la decisión de salir de la CSJ.					
8. Demasiado en mi vida se vería perturbado si dejo la CSJ.					
9. En este momento pertenecer a la CSJ es una cuestión de necesidad como de deseo.					
10. Creo que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar la CSJ.					
11. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar mi trabajo en la CSJ, sería la escasez de alternativas en otros lugares.					
12. Una de las principales razones por la que sigo en la CSJ, es que salir requiere de un sacrificio, otro lugar pueda no coincidir con los beneficios globales que tengo aquí.					
Compromiso Normativo					
13. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleo actual,					
14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.					
15. Me sentiría culpable si dejase ahora la CSJ, considerando todo lo que me ha dado.					
16. Ahora mismo no abandonaría la CSJ, porque me siento obligado con toda su gente.					
17. La CSJ merece mi lealtad.					
18. Creo que le debo mucho a la CSJ.					

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO.: Compromiso organizacional de los trabajadores de las oficinas central de distribución general de la corte superior de justicia Trujillo 2016.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

GRADO ACADEMICO:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Lazos emocionales	1. Sería muy feliz estado el resto de mi vida en la CSJ 2. Realmente siento que los problemas de la CSJ son míos. 3. No me siento como "parte de mi familia" en la CSJ.										
		Percepción de satisfacción de necesidades.	4. No siento "un apego emocional" con la CSJ. 5. La CSJ tiene un gran significado personal para mí.										
		Orgullo de pertenencia a la organización.	6. No siento fuerte sentido de pertenencia a la CSJ.										
	Compromiso de continuidad	Motivación	7. Sería muy difícil tomar la decisión de salir de la CSJ. 8. Demasiado en mi vida se vería perturbado si dejo la CSJ..										
		Beneficios	9. En este momento pertenecer a la CSJ es una cuestión de necesidad como de deseo. 10. Creo que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar la CSJ.										

		Desempeño	<p>11. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar mi trabajo en la CSJ, sería la escasez de alternativas en otros lugares.</p> <p>12. Una de las principales razones por la que sigo en la CSJ , es que salir requiere de un sacrificio, otro lugar pueda no coincidir con los beneficios globales que tengo aquí.</p>										
	Compromiso normativo	Reciprocidad con la institución	<p>13. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleo actual.</p> <p>14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa</p> <p>15. Me sentiría culpable si dejase ahora la CSJ, considerando todo lo que me ha dado.</p> <p>16. Ahora mismo no abandonaría la CSJ, porque me siento obligado con toda su gente.</p> <p>17. La CSJ merece mi lealtad.</p> <p>18. Creo que le debo mucho a la CSJ.</p>										

Firma y Fecha:

Alfa de Cronbach

colaboradores	ITEMS																		VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	DE LOS ITEM
1	1	1	4	5	4	4	5	4	1	4	5	4	4	5	4	1	1	1	2.77124183
2	2	2	4	3	5	4	3	5	2	4	3	5	4	3	5	2	2	2	1.411764706
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	0.261437908
4	2	1	5	4	4	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	1	2	1	2.352941176
5	1	2	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1.908496732
6	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	2	2	2	1.310457516
7	1	5	4	4	5	1	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	1.467320261
8	1	4	3	5	4	1	1	5	2	4	3	5	4	3	5	2	1	2	2.290849673
9	2	3	4	5	3	2	1	4	1	5	4	4	5	4	4	1	1	1	2.352941176
10	2	4	5	4	4	3	2	5	1	4	3	5	4	3	5	1	2	1	2.065359477
11	1	2	2	5	2	1	2	5	2	3	4	5	3	4	5	2	3	2	1.937908497
12	2	3	3	4	3	2	1	4	2	4	5	4	4	5	4	2	1	2	1.58496732
13	2	5	4	3	5	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	1	2	1	2.382352941
14	2	2	4	3	2	1	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	0.823529412
15	1	2	5	4	3	5	4	3	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1.830065359
SUMA	25	44	58	61	56	43	41	64	27	58	55	64	58	55	64	27	27	27	26.75163399
Varianza de la población	222.1437908																		$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$
DONDE:																			
K:	El número de ítems																	11	
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Items																		
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Items																		
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach																	0.85	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD SANTO TOMÁS
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**"INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE UNA
ORGANIZACIÓN AEROPORTUARIA"**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN CIENCIAS EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**PRESENTA:
ING. LUIS RAÚL BENÍTEZ CRUZ**

**DIRECTORA DE TESIS:
DRA. SUSANA ASELA GARDUÑO ROMÁN**



MÉXICO, D.F.

OCTUBRE, 2013