

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C.,
SAN ISIDRO, LIMA - 2022**

Presentado por:

MILAGROS ROSARIO CHANGANAQUI SUAREZ
BETZABE JAQUELINE SANTAMARIA FLORES

Asesor:

Dr(a). CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Huacho – Perú

2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

Dra. CHARITO E. BECERRA VERA
Docente DNT 604

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C.,
SAN ISIDRO, LIMA - 2022**

CHANGANAQUI SUAREZ MILAGROS ROSARIO

SANTAMARIA FLORES BETZABE JAQUELINE

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2022**

Dra. CHARITO EMPERATRIZ BECERRA VERA

ASESOR

Dra. OLIMPIA MARTHA CAMARENA LINO

PRESIDENTE

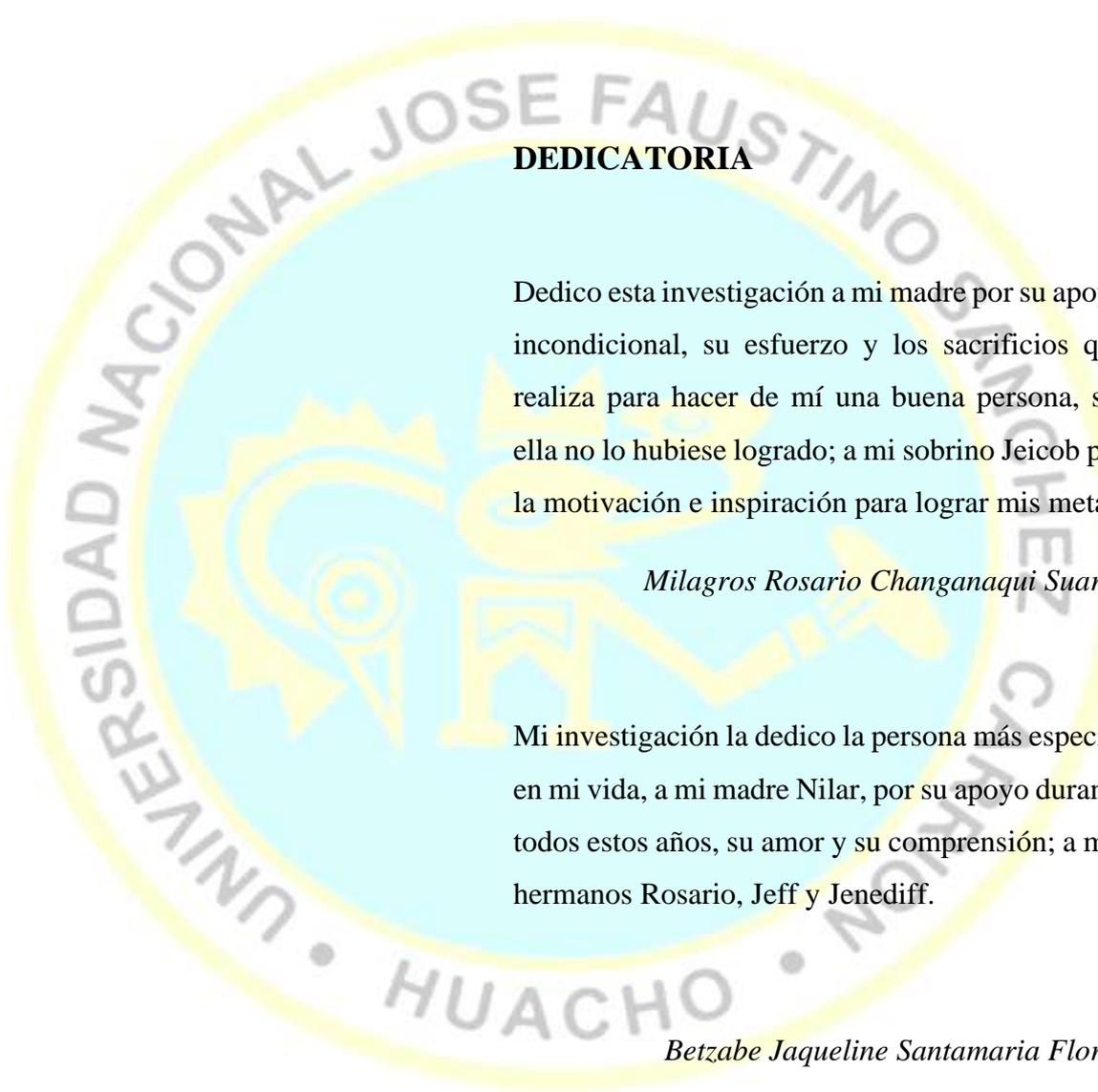
Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

SECRETARIO

Dra. ELENA LUISA LAOS FERNANDEZ

VOCAL





DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre por su apoyo incondicional, su esfuerzo y los sacrificios que realiza para hacer de mí una buena persona, sin ella no lo hubiese logrado; a mi sobrino Jeicob por la motivación e inspiración para lograr mis metas.

Milagros Rosario Changanahui Suarez

Mi investigación la dedico la persona más especial en mi vida, a mi madre Nilar, por su apoyo durante todos estos años, su amor y su comprensión; a mis hermanos Rosario, Jeff y Jenediff.

Betzabe Jaqueline Santamaria Flores



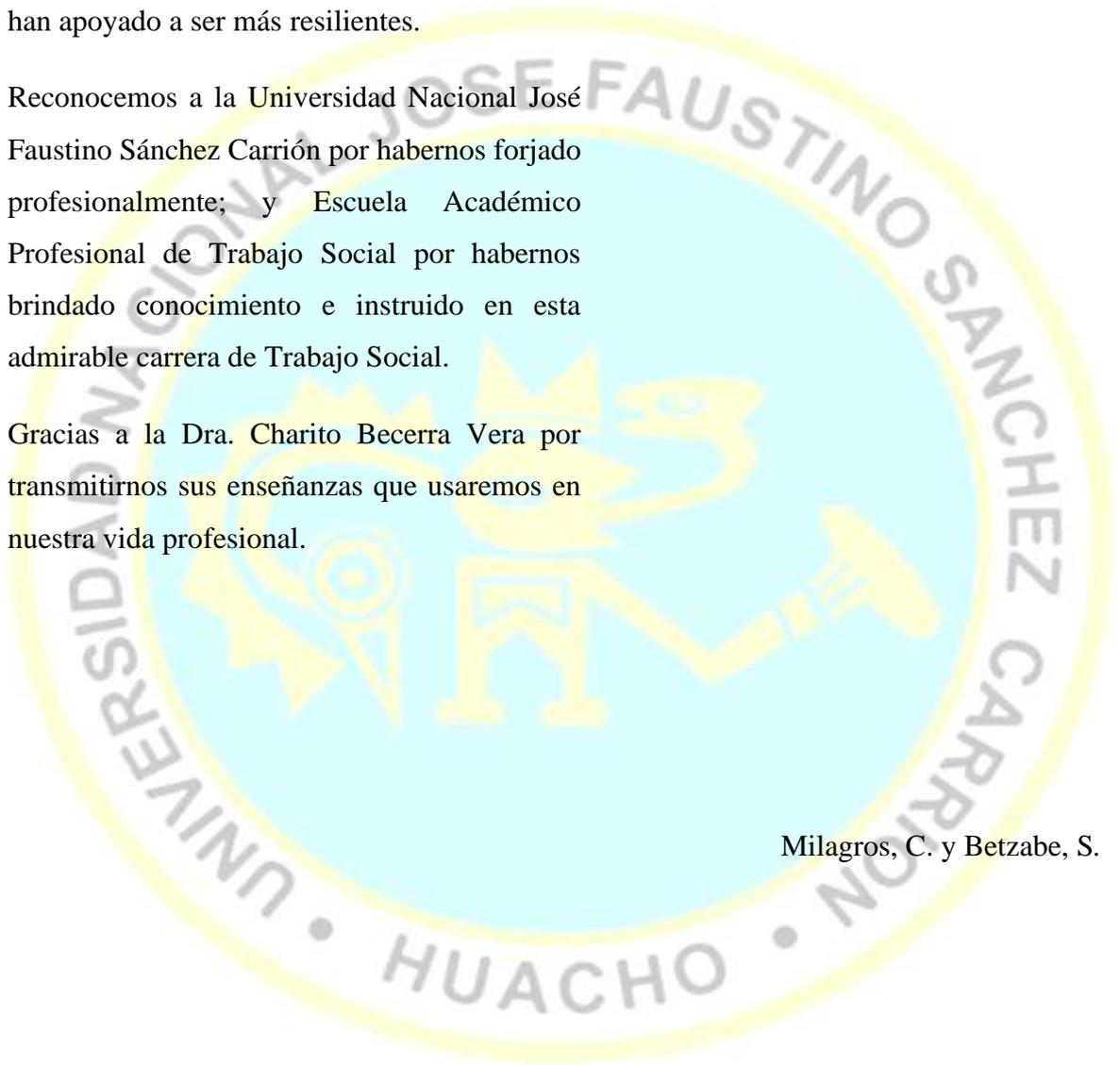
AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios y a nuestras familias por brindarnos el apoyo y sustento para que hoy estemos realizando con éxito todas nuestras metas y sueños, también a las personas que nos han apoyado a ser más resilientes.

Reconocemos a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por habernos forjado profesionalmente; y Escuela Académico Profesional de Trabajo Social por habernos brindado conocimiento e instruido en esta admirable carrera de Trabajo Social.

Gracias a la Dra. Charito Becerra Vera por transmitirnos sus enseñanzas que usaremos en nuestra vida profesional.

Milagros, C. y Betzabe, S.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.5 Delimitaciones del estudio.....	15
1.6 Viabilidad del estudio.....	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	16
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	17
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Bases filosóficas.....	22
2.4 Definición de términos básicos.....	23

2.5 Hipótesis de investigación	26
2.5.1 Hipótesis general	26
2.5.2 Hipótesis específicas.....	26
2.6 Operacionalización de las variables	27

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico.....	28
3.1.1 Tipo de investigación.....	28
3.1.2 Nivel de investigación	28
3.1.3 Diseño de investigación.....	28
3.1.4 Enfoque de investigación.....	28
3.2 Población y muestra	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29
3.3 Técnicas de recolección de datos	29
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	31

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis.....	35

**CAPÍTULO V
DISCUSIÓN**

5.1 Discusión	40
---------------------	----

**CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones.....	42
6.2 Recomendaciones	43

REFERENCIAS	44
7.1 Fuentes documentales.....	44
7.2 Fuentes bibliográficas.....	47
7.3 Fuentes hemerográficas	54
7.4 Fuentes electrónicas.....	57
ANEXOS	58
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	58
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	59
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de compromiso organizacional.....	32
Figura 2. Representación de la dimensión Compromiso Afectivo.....	33
Figura 3. Representación de la dimensión Compromiso de Continuidad	34
Figura 4. Representación de la dimensión Compromiso Normativo	35

ÍNDICE DE TABLAS

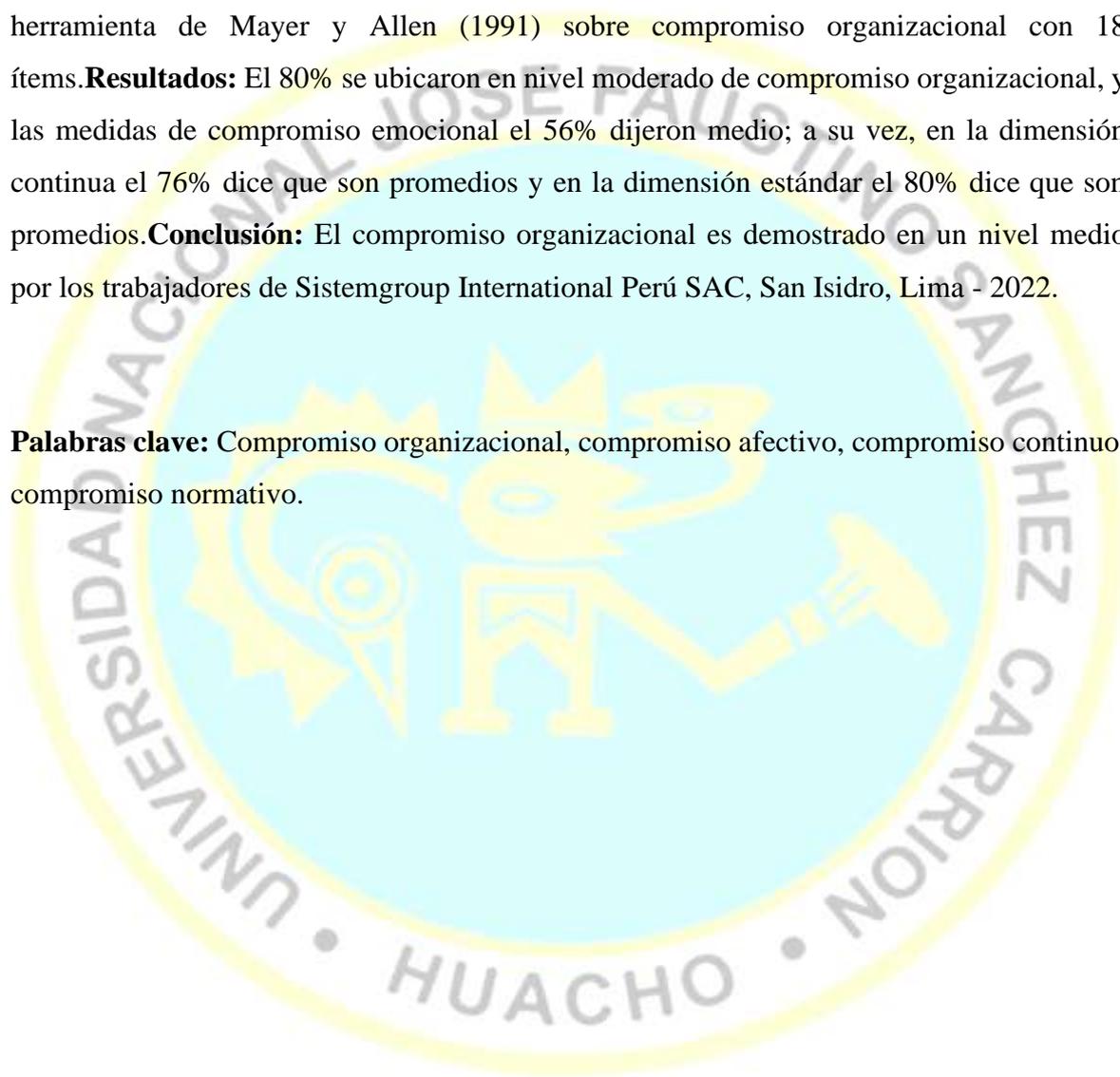
Tabla 1. Niveles de Compromiso Organizacional.....	32
Tabla 2. Dimensión Compromiso Afectivo.....	33
Tabla 3. Dimensión Compromiso de Continuidad	34
Tabla 4. Dimensión Compromiso Normativo	35



Resumen

Objetivo: Definir cómo se manifiesta el compromiso organizacional el personal de Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022.**Métodos:** diseño transversal básico, descriptivo, no experimental. Enfoque experimental, cuantitativo, teniendo como población a 25 administrativos. el método de investigación utilizado es una herramienta de Mayer y Allen (1991) sobre compromiso organizacional con 18 ítems.**Resultados:** El 80% se ubicaron en nivel moderado de compromiso organizacional, y las medidas de compromiso emocional el 56% dijeron medio; a su vez, en la dimensión continua el 76% dice que son promedios y en la dimensión estándar el 80% dice que son promedios.**Conclusión:** El compromiso organizacional es demostrado en un nivel medio por los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima - 2022.

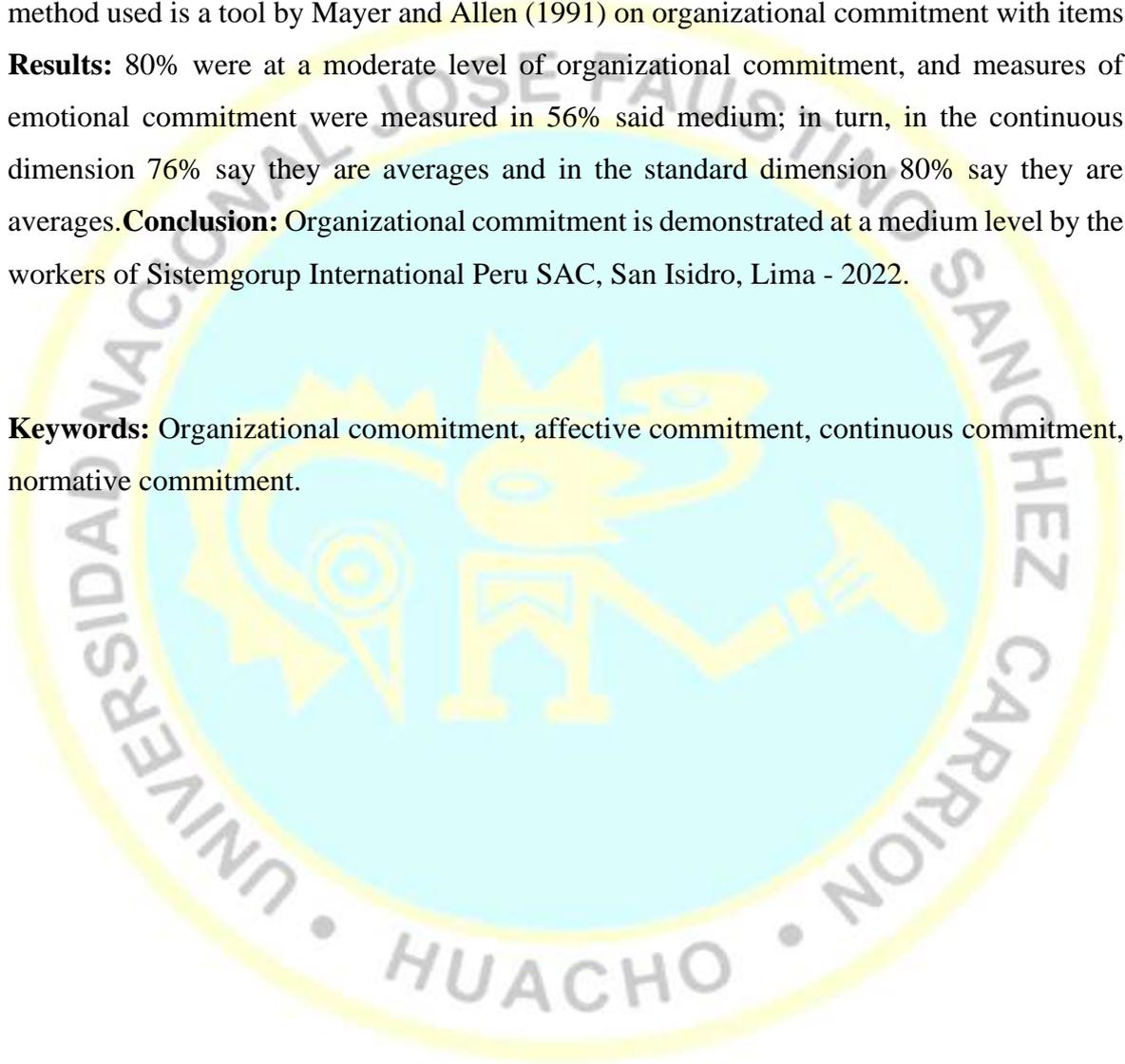
Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo.



Abstract

Objective: Define how the organizational commitment of the staff of Sistemgorup International Peru S.A.C. manifests itself demonstrates organizational commitment, San Isidro, Lima - 2022. **Methods:** Basic, descriptive, non-experimental transversal design. Experimental, quantitative approach, having as population 25 administrative. the research method used is a tool by Mayer and Allen (1991) on organizational commitment with items **Results:** 80% were at a moderate level of organizational commitment, and measures of emotional commitment were measured in 56% said medium; in turn, in the continuous dimension 76% say they are averages and in the standard dimension 80% say they are averages. **Conclusion:** Organizational commitment is demonstrated at a medium level by the workers of Sistemgorup International Peru SAC, San Isidro, Lima - 2022.

Keywords: Organizational comomitment, affective commitment, continuous commitment, normative commitment.



INTRODUCCIÓN

Su finalidad es indicar la escala de compromiso organizacional de los empleados en el ámbito administrativo de la organización SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C. La organización SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C., se ubica en el distrito de San Isidro - Lima, su sector es jurídico - económico, se enfoca en actividades de documentación, inconvenientes, dudas, reclamos y solicitudes de los clientes por medio de tickets. Se divide por áreas que son: administración, recursos humanos, mantenimiento, contabilidad, sistemas, operaciones, back office; con una cantidad total de 198 personas.

La investigación se divide en 6 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: El planteamiento del problema es tal que describe la realidad en consideración, el posicionamiento del planteamiento del problema, los objetivos, la justificación del estudio, la delimitación y la viabilidad.

Capítulo II: El marco teórico refleja los antecedentes y fundamentos teóricos relacionados, la base filosófica, la definición de hipótesis y el funcionamiento de las variables.

Capítulo III: Se muestra la metodología, el diseño metodológico, así como la población y muestra a estudiar, los métodos de recolección de datos y los métodos de procesamiento de la información.

Capítulo IV: Resultados, representado por tablas y gráficas indicando los niveles, así mismo la contrastación de las hipótesis.

Capítulo V: Discusión, halla la vinculación del estudio con los antecedentes.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones del estudio, así como las referencias y anexos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según Workforce, en el 2020 The Looming Talent Crisis de Oxford Economics, solo el 13% de los colaboradores en todo el mundo dicen sentirse comprometidos en su trabajo.

Josep Capell, director general de la consultora CEINSA, comentó en una entrevista que “Un empleado dedicado es aquel que proporciona a su empresa un alto rendimiento y perdurabilidad en el tiempo, en beneficio de sus intereses tanto de la empresa como de sí mismo. Este compromiso se refleja en sus actitudes y trabajo, así como en sus interacciones con los demás”.

En el ambiente empresarial competitivo de hoy, tener un equipo dedicado puede marcar la diferencia entre ganar o perder, ya que la falta de compromiso afecta negativamente su capacidad para atraer y retener talento, la productividad de los empleados y, por lo tanto, el desempeño de la empresa.

Por lo tanto, se puede argumentar que lograr una mayor eficiencia solo es posible gracias a los recursos humanos involucrados (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 2001) y esto se puede lograr centrándose en las condiciones que la organización pone en la vida de sus empleados. , tales como: cultura, valores desarrollados, políticas comunicadas, canales de comunicación establecidos y formalizados, incl. planes de desarrollo social vigentes. Por tanto, el compromiso organizacional es un elemento clave que debe estar alineado con los principios, valores, misión y metas de la organización.

El compromiso organizacional es ahora esencial y parte del éxito y la motivación de la organización; Implementar el mecanismo de bienestar de una persona para integrarse a la organización y definir la responsabilidad desarrollada en los elementos funcionales de acuerdo con los estándares de la empresa. Pero las organizaciones están en crisis en torno a esta variable, según un estudio de Deloitte, en el que “el 87% de los líderes empresariales y de RRHH de todo el mundo ven la rotación de empleados como uno de sus mayores retos”.

(Gestión., 2015). En nuestro contexto local, el desarrollo empresarial con una perspectiva de trabajo humano se basa en hacer el trabajo correcto con las

funciones requeridas especificadas por su empleador, a veces independientemente de la riqueza o las condiciones necesarias para realizarlas.

El estudio se realizó en Sistemgroup International Perú S.A.C. Ubicado en la zona de San Isidro, es un estudio de abogados y call center especializado en el cobro de deudas de instituciones bancarias como Mi Banco, BCP, Interbank, Ripley y otras. Existen dos carteras: cartera temprana (ACC) son deudas de aproximadamente un año de morosidad, se trabaja directamente con las entidades bancarias y cartera tardía (NPL) son deudas de 3 a 5 años de morosidad, las cuales son compradas a las entidades bancarias. Asimismo, contamos con el área administrativa integrada por Recursos Humanos, Back Office, gerencia, control y calidad y product owner. La encuesta se realizó para determinar el nivel de compromiso de cada colaborador en la empresa en la que trabaja actualmente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Como se presenta el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Como se presenta la dimensión del compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?

¿Como se presenta la dimensión del compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?

¿Como se presenta la dimensión del compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se presenta el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se presenta la dimensión del compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Identificar como se presenta la dimensión del compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Identificar como se presenta la dimensión del compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Social: la razón de la investigación se justifica para sus productos que accedieron a definir la variable de estudio, a lo cual se ha observado un alto desacuerdo entre los colaboradores administrativos a falta de motivación y esto hace que no se puedan identificar con la empresa.

Justificación Teórica: se contó con las suficientes bases teóricas, filosóficas, enfoques, modelos, dimensiones e instrumentos del autor base Mayer y Allen que nos apoyó en el soporte científico de la investigación que se reforzó con revistas, datos estadísticos, repositorios y artículos.

Justificación Metodológica: el estudio estuvo relacionada al proceso metodológico general que conto con etapas para explicar los resultados y la viabilidad del instrumento de medición que nos ayudó a acceder a la medición del estudio cuantitativo.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial: se extendió en la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., en el distrito de San Isidro.

Delimitación temporal: se realizó en el periodo de julio a octubre 2022.

Delimitación Social: esta investigación tuvo como población a 25 colaboradores administrativos en la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C.

1.6 Viabilidad del estudio

Para el estudio se tuvo la autorización del gerente general de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C.; quien nos facilitó la información de primera fuente, cumpliendo las éticas de confiabilidad; reforzado con teorías, fuentes bibliográficas, artículos científicos. Además, se cuenta con la viabilidad para la aplicación de instrumentos que contribuirá el desarrollo de la tesis. Se contará con los recursos económicos financiados por las propias tesistas.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Malpica (2019) desarrollo la tesis *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*, su objetivo fue caracterizar el compromiso organizacional de los colaboradores. El diseño es no experimental transeccional, descriptivo, enfoque cuantitativo y cualitativo; población de 45 trabajadores, aplicando el instrumento adaptado de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Tuvieron de resultado que el compromiso afectivo, el 90% siente agrado hacia la empresa, debido a que se sienten identificados; compromiso de continuación, 91% solo laboran por la necesidad de generar recursos para su sustento, compromiso normativo el 60% se sienten comprometidos por afecto o por comodidad. Conclusión: se comprueba un alto porcentaje de compromiso afectivo, esto se debe a que el trato que reciben influye en el nivel de compromiso que tienen con la organización; referente al objetivo, se logró detectar los factores que intervienen en el desarrollo de la variable.

Pérez (2018) realizo la tesis *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato* en la Universidad técnica de Ambato – Ecuador, tuvo como finalidad analizar cómo influye la relación entre ambas variables. Diseño no experimental, transeccionales correlacionales; población de 78 trabajadores y muestra 65 trabajadores. Aplicando la encuesta de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y cuestionario de satisfacción basado en Marcus Buckingham. Resultados: el compromiso afectivo y de continuidad es el que predomina, por lo cual se ve la necesidad de seguir motivando y capacitando al personal en cada área de trabajo, haciendo énfasis en el recurso humano, para el mejor funcionamiento de la empresa. En conclusión, ambas variables dependen de varios factores demográficos que inciden ante el comportamiento y la forma en que se desempeñan los trabajadores.

Romero (2017) en Ecuador estudio sobre el *Compromiso Organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramientos del Ministerio de Relaciones Laborales*. La finalidad de este estudio era determinar si ambas modalidades influyen en la variable. Investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, su diseño es no experimental de corte transversal, conto con población de 681 servidores. Utilizando la encuesta de Meyer & Allen en la cuales e incluyo ítems de la dimensión de compromiso político y personificado. Se obtiene como resultado, este estudio, el comportamiento en los tres compromisos no cambian relevantemente. Concluyendo que las modalidades contractuales no tienen relación con el compromiso de los servidores.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Loza (2019) trabajo el *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*, tuvo como propósito identificar el compromiso laboral de los trabajadores. Diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo, enfoque tipo cuantitativo; muestra de 47 trabajadores. Aplicando la escala de compromiso organizacional - Meyer y Allen (1997). Tuvieron en los resultados que la variable de estudio y sus dimensiones se presentan a un nivel alto. Se concluye que los colaboradores están altamente comprometidos con la empresa, debido a que se refleja el compromiso a través del desempeño y cumplimiento de los objetivos, cooperando para el correcto funcionamiento de la organización. Por lo cual la organización debe acrecentar este factor, para que no se presente variaciones ante la rotación del personal.

Arqueros, Alvarado y Cruz (2019) realizaron el estudio sobre *Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año 2019* en la Universidad Cesar Vallejo, para determinar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores. Su metodología fue no experimental de corte transversal, su población y muestra fue de 80 colaboradores. Utilizando encuesta y cuestionario. Teniendo como resultado, la dimensión compromiso afectivo el 71.3% manifiesta ser de nivel alto; la dimensión compromiso continuo, 83.8% presenta ser un nivel alto; la dimensión compromiso normativo, el 72.5% manifiesta estar a un nivel alto. Se determina que el compromiso organizacional en la empresa está a un nivel alto en un 82.5%.

Melgarejo (2018) realizaron la tesis *Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos del Minedu-2018* en la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de comparar el compromiso organizacional entre

los servidores CAS y nombrados. Metodología no experimental de corte transversal, usando el método hipotético deductivo, básica, nivel descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo, su población para el estudio fue un total de 80 servidores. Empleando el instrumento de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Concluyeron que no existe diferencias entre el compromiso organizacional de ambas poblaciones ($p=0,753>0,05$). De igual modo, no se hallaron disimilitud en las dimensiones de estudio.

Asto (2018) realizaron la investigación denominada *Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018*, tuvieron como finalidad determinar las diferencias de la variable de estudio. Diseño no experimental corte transversal, básica, nivel descriptivo; comprendida por 830 trabajadores y muestra no probabilística de 107 trabajadores. Utilizaron el instrumento denominado escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen. Se concluyo con lo que respecta al compromiso organizacional no existe diferencia significativa en la población de estudio, del mismo modo, con el compromiso afectivo y normativo. A diferencia del compromiso de continuidad donde si existen diferencias significativas. Por último, no se obtuvo desigualdad en las variables demográficas de la investigación.

Leyva y Salis (2018) realizaron la investigación denominada *Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao – Lima, 2018*, teniendo de propósito determinar cómo se presenta la variable. El diseño del estudio es no experimental, tipo básica, descriptiva, transversal, enfoque cuantitativo, su población fue de 350 trabajadores y muestra de 66 trabajadores. Usaron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Ayllen (1997). Sus resultados presentan, la variable es promedio, el compromiso afectivo al 60,60% alto, de continuidad al 81,80% promedio y normativa al 48,48% presenta un compromiso promedio. Concluyo que los trabajadores cuentan con un compromiso promedio.

2.2 Bases teóricas

Teoría de Compromiso organizacional según autores

Meyer y Allen (1993) definen este concepto como un estado psicológico que caracteriza el vínculo de un trabajador con la organización y tiene implicaciones en la toma de decisiones de permanecer o no como miembro” (p. 41).

Becker (1960) “El compromiso nace cuando uno ha invertido en mantener ciertos beneficios con un curso de acción regular” (p. 66).

El compromiso organizacional implica la actitud de los empleados en la que muestran orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. En términos sencillos, significa "usar la camisa de la empresa" y ser parte de ella. Esta actitud es muy beneficiosa para la organización porque significa que las personas involucradas están trabajando no solo por sus metas personales, sino también por el éxito de la organización como un todo. (García & Barra, 2010, p. 119).

El compromiso organizacional es una potencia crucial para que un individuo participe activamente en una organización. Su poder permite a los leales finalmente creer y aceptar los objetivos y valores de la organización, la voluntad de actuar en su nombre y un sentido de pertenencia. (Mowday, 1998, p. 10).

Debido a que el compromiso organizacional es importante para las organizaciones, ha sido y sigue siendo objeto de mucha investigación para comprender qué lo influye y qué contribuye a su mejora. Comprender el papel de los valores en relación con el compromiso organizacional es importante porque son estos valores los que nos dan las primeras pistas sobre las actitudes y el comportamiento de las personas. En este sentido, si puede comprender cómo los valores personales afectan a la organización, le permitirá alinear los valores de los empleados con los valores de la organización (Herrera, 2015, p. 34).

Hoy en día, los gerentes y empleados deben aprender a lidiar con todo tipo de cambios, que se reflejan en los sectores tecnológico, de información, social y económico, incl. vida flexible, espontánea e impredecible. La investigación sobre el comportamiento organizacional proporciona información clave que lo ayudará a comprender este nuevo mundo laboral sea mejor, supere la resistencia y mejórela para crear una cultura organizacional que prospere con el cambio. El concepto de comportamiento organizacional debe reflejar situaciones o contingencias (Peña, Diaz, Chavez and Sanchez, 2016, p. 97).

Modelo de Meyer y Allen (1997)

Meyer y Allen (1997) compromiso organizacional con “el gobierno de vinculo que caracteriza el enlace de un colaborador con la empresa, esta situación dificulta la decisión de continuar siendo parte de la organización” (p. 11).

Recordar la postura del colaborador hacia la empresa para la que trabaja. Los vínculos cada vez más sólidos, se desarrollan a través de la habito laboral, y cada arreglo se desarrolla como resultado de estas diferentes experiencias e influye en el comportamiento en el lugar de trabajo de otras maneras (Meyer y Allen, 1997).

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen, en su revisión de la literatura de 1991, reconocieron que había tres problemas de cumplimiento; es decir, el compromiso como un apego emocional a la organización, como el precio a pagar por abandonar la organización y como un deber por parte de la organización.

Se contaron a estas tres formas de compromiso como: compromiso afectivo, continuo y normativo.

Compromiso afectivo: (deseo) hace referencia a la relación del empleado con el trabajo, el cual se vuelve más fuerte y consiste con las experiencias laborales vividas. Los empleados que satisfacen sus necesidades básicas dentro del entorno laboral tienden a desarrollar un apego afectivo. Lo cual tiene como efectos trabajadores con ganas de seguir permaneciendo a la organización, por que desean y se sienten satisfechos de laborar en ella.

Compromiso de continuidad: (necesidad) empleado se siente relacionado a la empresa ya que ha invertido tiempo, costo, dedicación, lo cual al abandonar la organización siente que está perdiendo todo; por lo tanto, distingue que sus oportunidades de laborar en otra empresa son mínimas, por lo cual su relación con la organización aumenta.

Compromiso normativo: (deber) es cuando el empleado siente la obligación de ser leal a la organización, esto como una forma de pago, debido a la recepción de los beneficios que pudiesen otorgarle, por ejemplo, cuando se realizan capacitaciones en habilidades o cuando la organización cubre los pagos de las matrículas. Por estar vinculado a un sentimiento de obligación y deber, los empleados se sienten de alguna forma motivados

a comportarse de una manera adecuada en cuanto a la asistencia y rendimiento en el trabajo, y hacer lo correcto para la organización.

Teoría de dos factores de Herzberg (1959)

Herzberg, menciona que, la motivación para trabajar con subordinados se basa en dos factores íntimamente relacionados (Chiavenato, 2015).

- a) Factores higiénicos relacionados con las condiciones de trabajo alrededor de las personas; incluyen requisitos físicos y ambientales, salarios, beneficios sociales, políticas de la organización, ambiente de trabajo y reglamentos internos, etc. la empresa motiva a los empleados.

Tienen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los empleados. La expresión "limpieza" muestra su personalidad conservadora para evitar el resentimiento. Sin embargo, su efecto sobre el comportamiento no se tradujo en un aumento significativo y sostenido de los niveles de satisfacción. Sin embargo, cuando no son confiables, causan insatisfacción. Estos factores de insatisfacción son: condiciones de trabajo y bienestar, políticas de trabajo, relaciones con los gerentes, competencia técnica de los responsables, ingresos y salario mensual percibido, seguridad del puesto de trabajo y las relaciones con los compañeros.

- b) Los motivadores se relacionan con lo que implica, con los deberes y responsabilidades que conlleva el puesto. Como resultado, la satisfacción perdura y, por lo tanto, aumenta la productividad. Si estos elementos son perfectos, aumentan la satisfacción de las personas y viceversa, si no son suficientes, disminuyen.

Estos factores de satisfacción incluyen: delegación de responsabilidad, libertad para tomar decisiones en la ejecución del trabajo, tener posibilidades de ascender de puesto, utilizar todas sus habilidades personales, formulación de objetivos, estimación de ellos, esquematización del puesto, ampliación y requerimiento del puesto.

Teoría X y Y de McGregor - Douglas, McGregor (1960)

Teoría X

Es considerado como un estilo de liderazgo autoritario, donde al trabajador se le considera como una persona que no le gusta trabajar, que tiene que ser forzado, vigilado

y amenazado para cumplir con los propósitos de la organización, así mismo los trabajadores tienen alguna excusa de no cumplir con el objetivo, no aspirando a aumentar la productividad. El cual tiene que ser motivado a través de recompensas extrínsecas, como por ejemplo el pago de bonos e incentivos.

Este tipo de organizaciones controlan a los colaboradores, por lo que les dicen qué hacer y cómo hacerlo, teniendo como propósito que los colaboradores solo ejecuten su labor para que la organización tenga éxito. (McGregor, 1960)

La teoría Y

De acuerdo con esta teoría, los gerentes ven a sus colaboradores como exitosos, con la voluntad y la capacidad de actuar de manera autosuficiente, capaces de realizar labores de elevación superior. Creen que el compromiso de los colaboradores con ganar los objetivos es la base para la realización de los logros de la organización. En este prototipo basado en la Teoría Y, la participación de los colaboradores en la organización no crecerá a través de bonos o incentivos, sino a través de la colaboración fomentada por los gerentes. Los gerentes son responsables de crear condiciones más favorables para los empleados.

McGregor (1960) menciona que “la Teoría X se basa únicamente en el dominio externo del comportamiento humano, mientras que la Teoría Y se basa principalmente en el autocontrol y el autogobierno” (p. 207).

2.3 Bases filosóficas

De acuerdo al enfoque cuantitativo el cual se trabaja para nuestra investigación inserta un análisis del objeto de estudio del compromiso organizacional para conocer, comprender e identificar las características sustantivas de esta variable que consideramos medible. A partir del paradigma empírico analítico que busca obtener un resultado del conocer en forma objetiva del contexto donde se da el fenómeno social como es el compromiso organizacional señalando que todo puede ser medido y controlado. Así mismo, el compromiso organizacional desde la mirada positivista nos ayuda caracterizar y analizar cada uno de sus elementos desintegrados, con el apoyo de la estadística y la lógica matemática, a la obtención de un resultado se le denomina conocimiento racional porque es producto de un enfoque científico que incluye establecer una relación entre el sujeto (el investigador) y el objeto (la variable de investigación). Al contar con resultados muestrales, será posible generalizar las conclusiones a la población y sugerir alternativas a la situación en estudio.

Crear la base filosófica del concepto mismo de compromiso organizacional desde posiciones redundantes: alineación; y una organización basada en un estilo de gestión que genera mayores niveles de compromiso de los empleados. Los analistas de factores a menudo se enfocan en asignar significado físico a los pesos determinados por las matrices de componentes principales, olvidando que tales interpretaciones no pueden basarse únicamente en una discusión sobre el destino. El holograma de Allen y Meyer (1990), tal como es generalmente aceptado en la comunidad científica; porque no todos los parámetros de su proyecto miden el compromiso organizacional. Junto con el respaldo filosófico del capítulo anterior, se discute la naturaleza de cada aspecto para determinar si son fuente de este tipo de obligaciones o de cualquier otro interés ajeno de la empresa. Estos enfoques eventualmente conducirán a una proposición más general sobre modelos multivariados, tales como: un método que divide la dimensión continua Meyer y Allen en dos, formada por el "costo de oportunidad" ya mencionado" y el otro es "sin alternativas", con el cual tendrá cuatro aspectos (De Frutos et al., 1998); aspecto que incluye dimensiones de continuidad, emoción y compromiso con la propia carrera (Carmeli & Freund, 2004).

2.4 Definición de términos básicos

Beneficios e incentivos laborales

Es importante y apropiado describir los salarios en diferentes modos de trabajo y cada forma de bonificación e incentivar a tener una perspectiva global y un enfoque objetivo de los problemas nacionales, lo que permite tomar decisiones informadas basadas en datos de referencia sobre la fuerza laboral de atención de la salud (Pardo, 2011, p. 343).

Colaboradores

Córdova (2016) “Un colaborador es un individuo que realiza una contribución personal de manera espontánea, donde no existe relación de subordinación o sumisión respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra impuesto a cooperar y no reconoce jefatura superior” (p. 1)

Compromiso organizacional

Según Allen y Meyer (1997) “es un dominio psicológico que caracteriza las vinculaciones de los colaboradores con la organización; esta posición influye en la decisión de seguir siendo parte de la organización” (Figuroa, 2016, p. 11).

Compromiso Afectivo

Según Allen y Meyer (1996) Una relación romántica se define como una relación emocional correspondiente con un individuo en una organización Señalan que, en el proceso de creación de esas relaciones, los trabajadores apoyan e intervienen en la valoración recibida por la empresa. Si tus resultados son positivos, comenzarás a ver los objetivos de la empresa como propios y querrás seguir trabajando en ellos, haciéndolos parte de tu vida. (Alicia, Urteaga, & Alicia, 2008, pp. 353-354).

Compromiso Continuo

El modelo de compromiso continuo, muestra el apego físico de los empleados a la organización. Con el tiempo, se da cuenta de que está haciendo pequeñas inversiones en el futuro que cree que darán buenos resultados y que estas inversiones pueden ser de naturaleza monetaria, como planes de jubilación, compras de acciones o antes de que caduque la inversión. su tiempo de servicio, activos intangibles como su posición en la organización que perdería si se fuera. En otras palabras, el colaborador está inclinado a su empresa porque dedicó tiempo, dinero o esfuerzo, y salir significa perder lo que ha invertido. (Barraza & Acosta, 2008, p. 28).

Compromiso Normativo

La obligación normativa implica que los empleados acepten la responsabilidad por la lealtad, lo que indica un sentido de obligación ética para que los empleados continúen trabajando en la organización. Las obligaciones reglamentarias significan que un empleado se esforzará por cumplir con los requisitos de su organización, no solo porque ha sido contratado, sino también porque cree que es lo correcto. Un empleado que se adhiere a altos estándares se enfocará en lograr los objetivos de la organización, pero al mismo tiempo cree que tiene ciertas responsabilidades hacia los demás, lo que lo obliga a cumplir con los requisitos establecidos para evitar la protesta pública. Existe un deber de lealtad dentro de una obligación normativa, frente a un componente emocional que expresa un deseo de ser (Betanzos, Andrade, & Paz, 2006, p. 29).

Deber de la Lealtad

El deber de lealtad trae consigo matices muy importantes, pues da lugar a obligaciones comunes de las partes - empleador, empleado y agente, como la diligencia, la cooperación,

la solidaridad, la confianza y a su vez la obligación de ética en la prestación del servicio. entre ellos (Lopes, 2014, p. 5).

Empresa

Chester J. Barnard los define como "un plan de acciones o resistencias conscientemente conjugación de dos o más individuos" (Nova, 2019, p. 5).

Identificación empresarial

La resistencia correspondiente de la identificación e implicación de un individuo en una organización en particular. Así mismo creen que el compromiso está fijado por tres factores: i) una fuerte aceptación y creencia de los objetivos y valores de la organización, ii) la voluntad de realizar esfuerzos significativos para apoyar a la organización, y iii) la voluntad de seguir siendo miembro de la organización (Porter, Steers, & Mowday , 1979).

Necesidad

Según Maslow (1954) a necesidad se refiere a un juicio subjetivo que muestra la brecha entre el estado deseado y el estado real; De esta valoración surge un estado de motivación (con distintas intensidades), identificando una necesidad subjetiva a partir de la cual se puede iniciar la acción para remediar la situación (Sevilla, 2015, pp 5-7).

Permanencia Laboral

Según Rappaport, Bancroft y Okum (2003) el estudio de la retención de empleo tiene importantes implicaciones para las empresas y organizaciones que enfrentan desafíos competitivos ante la creciente globalización y los grandes avances tecnológicos en la gestión de la información. (Musso & Salgado, 2012, p. 32).

Vínculo Laboral

Una relación laboral es cuando los colaboradores prestan sus servicios a cambio de beneficios económicos para el empleador. Esta situación puede ser reforzada por un contrato de trabajo a través del cual se establecen los términos que relacionan a los trabajadores al sindicato. (...). No todos los servicios se prestan bajo la forma de un contrato de trabajo, no por ello dejan de tener relaciones laborales; sin embargo, algunos

de los derechos establecidos en el reglamento no se aplican a este tipo de empleado; Por tanto, el contrato de trabajo representará la estabilidad del empleo o relación laboral (Guerreros, 2021, pp. 53-54).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

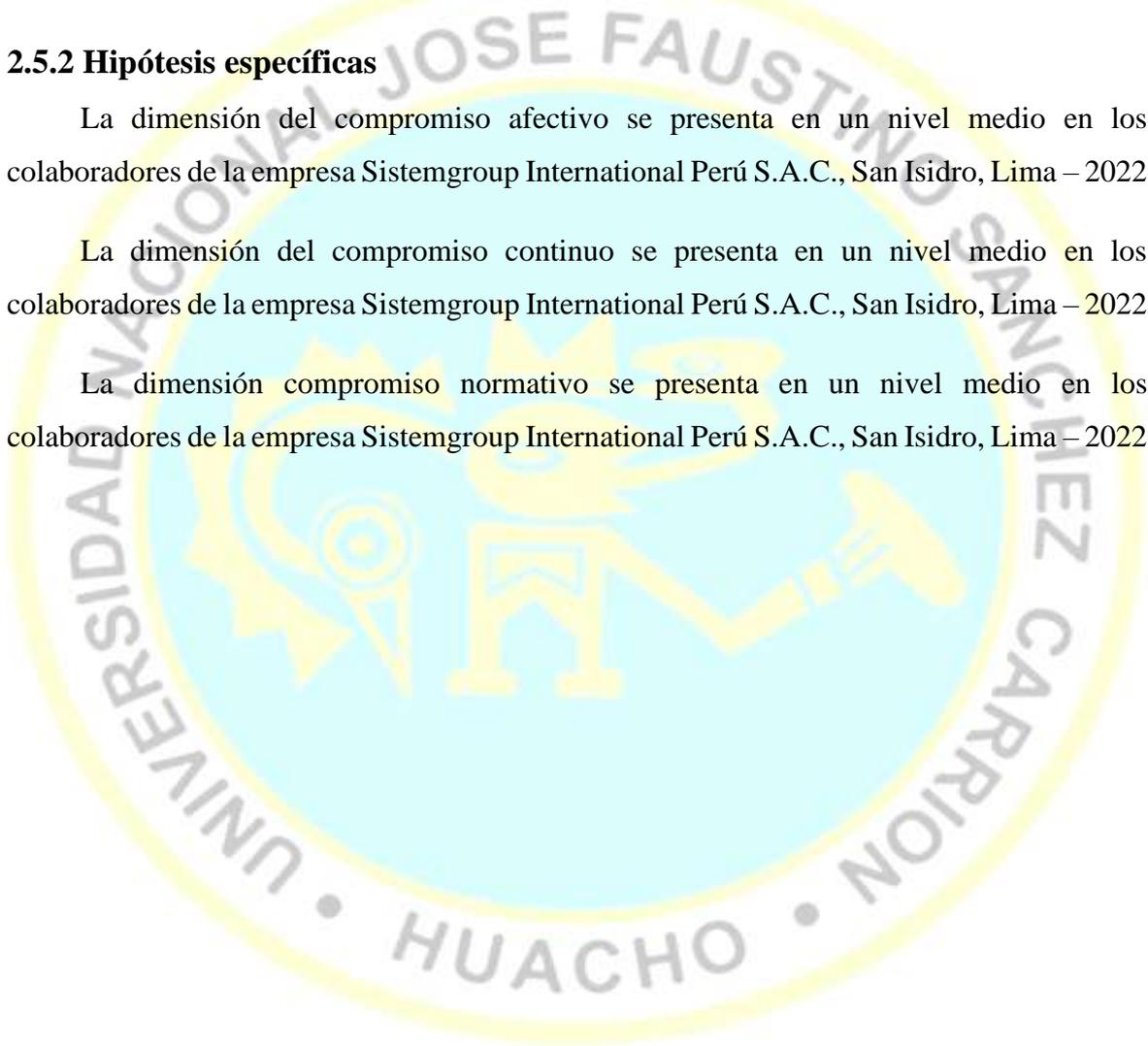
El compromiso organizacional se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

La dimensión del compromiso afectivo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

La dimensión del compromiso continuo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

La dimensión compromiso normativo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.



2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Se siente identificado	1,2,3,4,5 y 6
		Expresa vínculos emocionales	
	Compromiso continuo	Evalúa su permanencia	7,8,9,10,11 y 12
		Expresa su necesidad laboral	
	Compromiso normativo	Siente lealtad	13,14,15,16,17 y 18
		Evalúa los beneficios	

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación básica, porque se elabora para ampliar los conocimientos teóricos relacionados con el estudio del compromiso organizacional.

Carrasco (2005) define: “No tiene un objetivo de aplicación directa ya que sólo pretende ampliar y profundizar la corriente existente de conocimiento científico sobre la práctica” (p. 43).

3.1.2 Nivel de investigación

Descriptivo, porque mide de manera independiente a la variable compromiso organizacional. “Los análisis descriptivos son útiles para representar con precisión los ángulos o dimensiones de un evento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2004, p.92).

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental, porque no habrá alteraciones intencionales en las variables y dimensiones.

No se realizar manipulaciones de la variable y solo se estudiarán los fenómenos en su ambiente natural, tal y como se presenta. (Carrasco, 2005, p.71).

Es transversal debido a que el mecanismo a usar es el Cuestionario de Compromiso organizacional de Mayer y Allen; fue aplicado en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., en un momento y tiempo determinado.

3.1.4 Enfoque de investigación

Cuantitativo, porque se presenta estadísticamente para su posterior interpretación de datos en tablas y figuras que contienen números y porcentajes. Utiliza la recolección de datos

para cerciorarse hipótesis, con base en cálculos numéricos y análisis estadísticos. (Hernández y otros, 2004, p.4).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., con un total de 25 colaboradores del área administrativa.

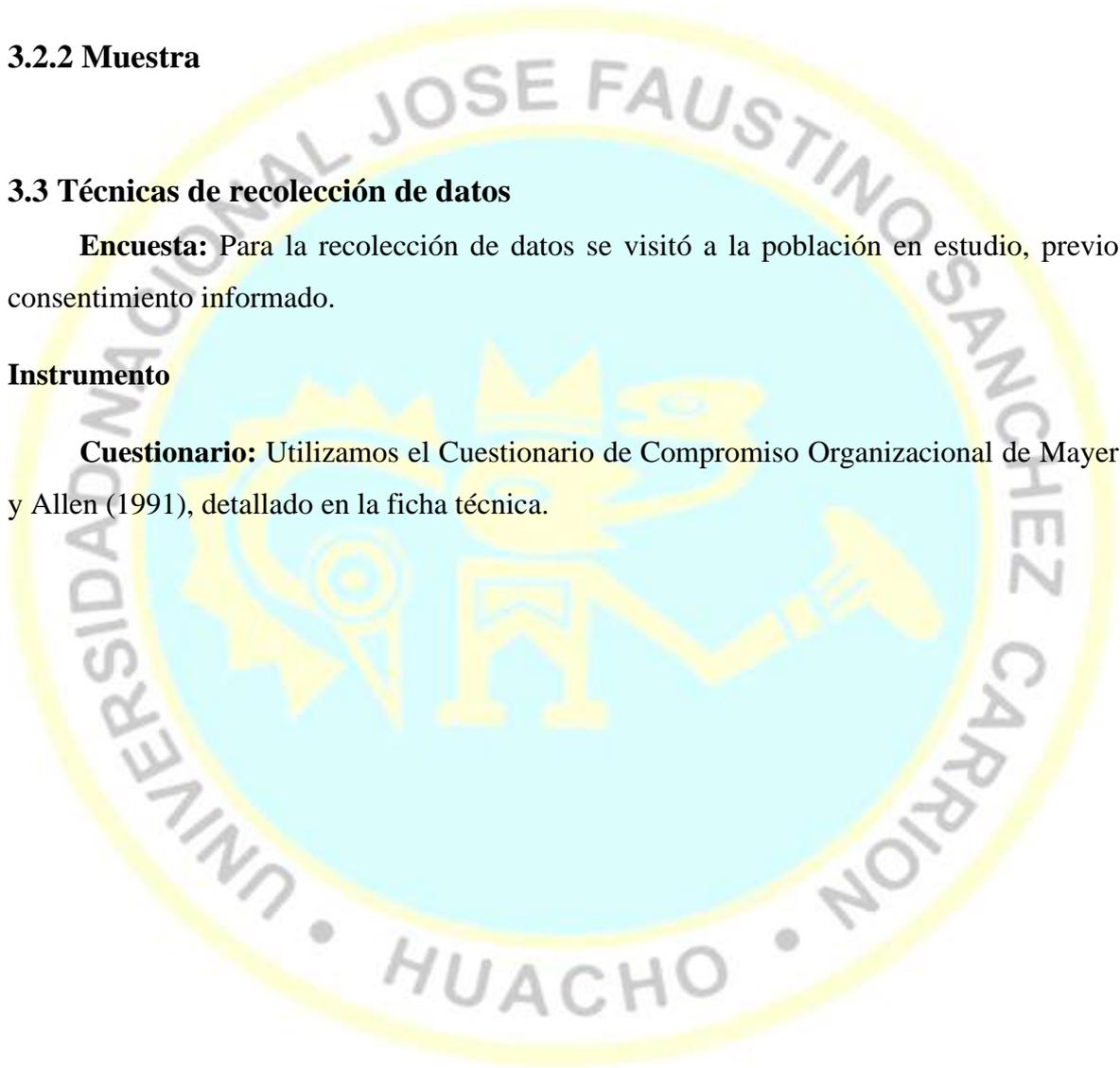
3.2.2 Muestra

3.3 Técnicas de recolección de datos

Encuesta: Para la recolección de datos se visitó a la población en estudio, previo consentimiento informado.

Instrumento

Cuestionario: Utilizamos el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen (1991), detallado en la ficha técnica.



FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento : Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autores : Mayer y Allen

Año : 1991

Administración : Individual

Duración : 15 a 20 minutos

Alcance : Colaboradores del área administrativa

Descripción : Comprende 18 ítems

Codificación : Evalúa el instrumento 3 dimensiones.

DIMENSIONES	ITEMS	N°
Compromiso afectivo	1,2,3,4,5 y 6	6
Compromiso de continuidad	7,8,9,10,11 y 12	6
Compromiso normativo	13,14,15,16,17 y 18	6

Propiedades psicométricas:

Confiabilidad

De acuerdo con el autor Bernal (2010) menciona que la confiabilidad hace referencia en que el uso reiterado del instrumento a un mismo sujeto provoca los mismos efectos. Por tal motivo, para esta investigación la fiabilidad de la herramienta será hallado con el coeficiente alfa de Cronbach.

Validación

Acerca de este apartado Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) precisan la validez del instrumento el cual mide con exactitud la variable de estudio. En ese sentido, se utilizó artículos científicos que a través de un riguroso estudio han determinado la validez de los cuestionarios del tema en cuestión, asimismo se tornó indispensable buscar la aprobación de los instrumentos a juicio de un grupo de profesionales especialistas en el tema.

Fiabilidad

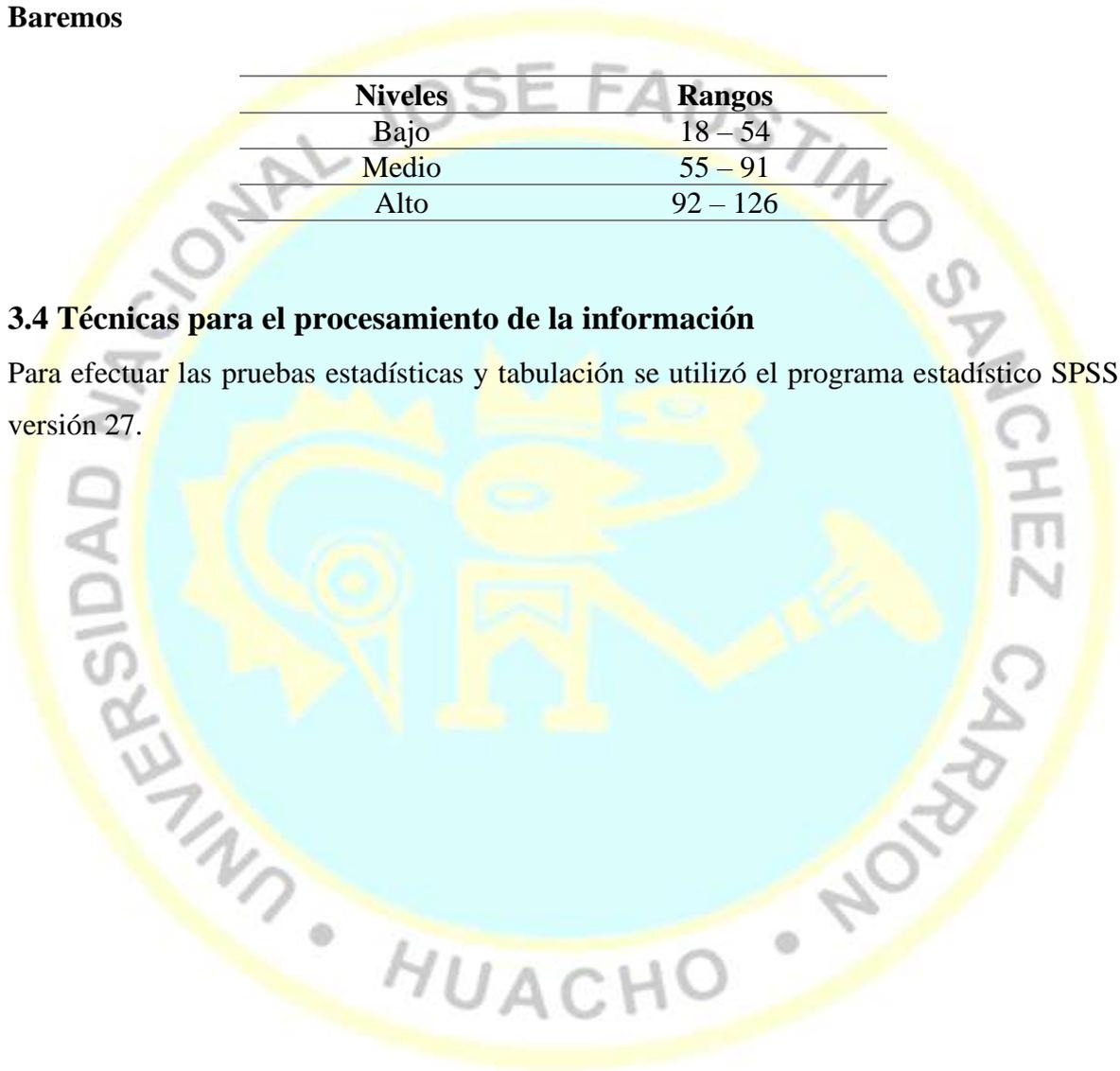
	Alfa de Cronbach	N° elementos
Compromiso organizacional	0.946	18
Afectivo	0.876	6
De continuidad	0.828	6
Normativo	0.874	6

Baremos

Niveles	Rangos
Bajo	18 – 54
Medio	55 – 91
Alto	92 – 126

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para efectuar las pruebas estadísticas y tabulación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27.



Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1. Niveles de Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4%
Medio	20	80%
Alto	4	16%
Total	25	100

Nota: Cuestionario de Compromiso Organizacional, 2022



Figura 1. Representación de compromiso organizacional

Interpretación:

Según los resultados, de 25 colaboradores administrativos encuestados, el 4% manifestaron encontrarse a un nivel bajo, mientras un 80% manifestaron encontrarse a nivel medio y 16% a un nivel alto.

Tabla 2. Dimensión Compromiso Afectivo

Compromiso Afectivo		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4%
Medio	14	56%
Alto	10	40%
Total	25	100%

Nota: Cuestionario de Compromiso Organizacional, 2022



Figura 2. Representación de la dimensión Compromiso Afectivo

Interpretación:

En consecuencia, de 25 colaboradores administrativos encuestados, el 4% opinaron encontrarse en nivel bajo de compromiso organizacional, un 56% opinaron encontrarse en el nivel medio y un 40% en un nivel alto. Este porcentaje más alto de compromiso afectivo es medio, esto nos da a entender que en la empresa conserva a sus colaboradores con vínculos afectivos y se puedan sentir identificados con la empresa.

Tabla 3. Dimensión Compromiso de Continuidad

Compromiso de Continuidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	12%
Medio	19	76%
Alto	3	12%
Total	25	100%

Nota: Cuestionario de Compromiso Organizacional, 2022

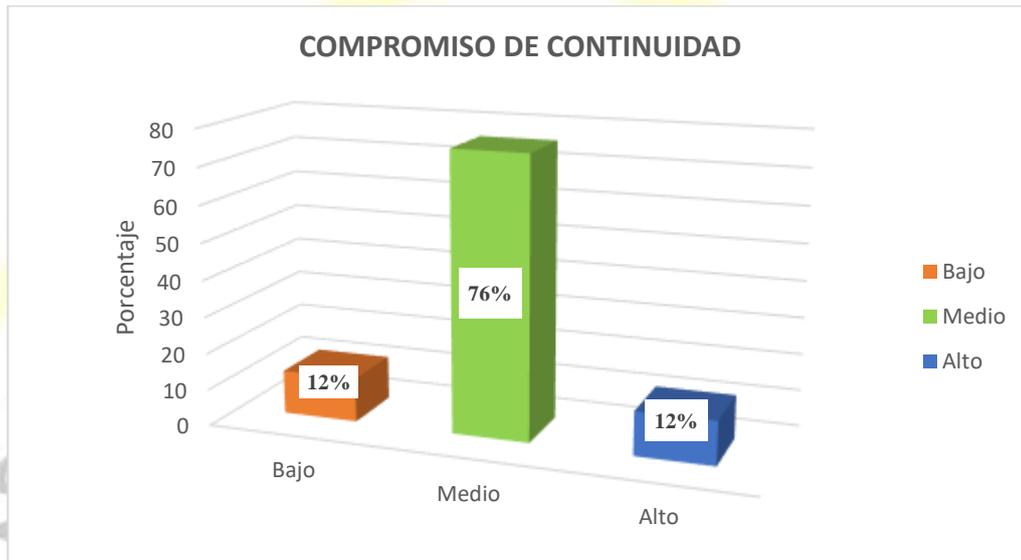


Figura 3. Representación de la dimensión Compromiso de Continuidad

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, de los 25 colaboradores administrativos encuestados, el 12% opinaron encontrarse en el nivel bajo, en tanto el 76% opinaron encontrarse en el nivel medio y 12% un nivel alto. Su porcentaje más alto de compromiso continuo es medio, esto nos da a entender que en la empresa conserva a sus colaboradores con vínculos de necesidad laboral por la alta demanda de empleos, también la evaluación de su permanencia.

Tabla 4. Dimensión Compromiso Normativo

Compromiso Normativo		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	12%
Medio	20	80%
Alto	2	8%
Total	25	100%

Nota: Cuestionario de Compromiso Organizacional, 2022



Figura 4. Representación de la dimensión Compromiso Normativo

Interpretación:

En la tabla 4 y la figura 4, de los 25 administrativos encuestados, el 12% lo considera bajo, mientras que el 80% lo considera medio y el 8% alto. Su tasa de compromiso regulatorio más alta es media, lo que permite entender que la empresa mantiene a sus empleados con los beneficios laborales exigidos por la ley, así como la lealtad de los empleados a la empresa.

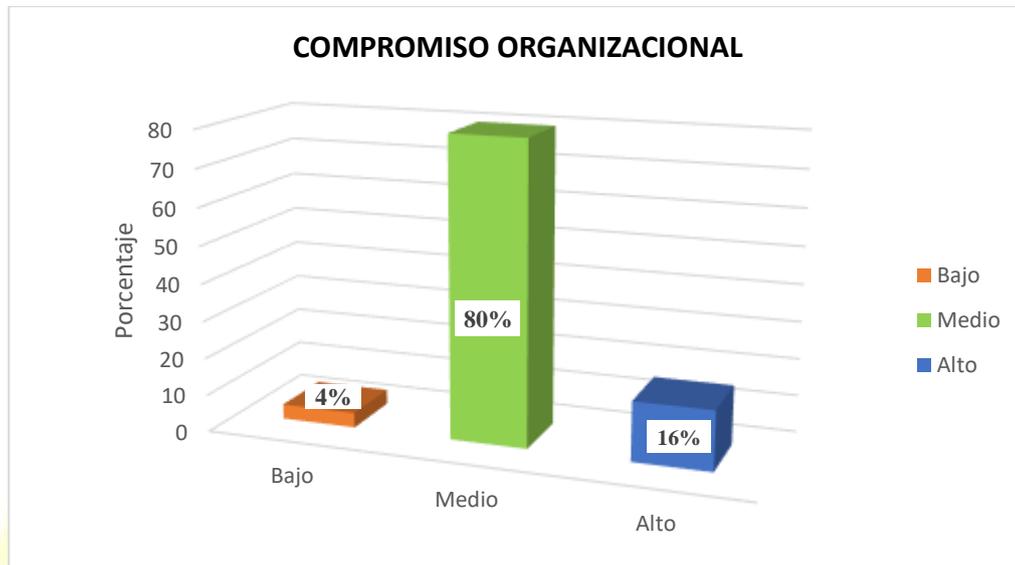
4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis estadística de investigación

Hipótesis estadística general

Hi: El compromiso organizacional se muestra en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Ho: El compromiso organizacional no se muestra en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.



Representación de la dimensión Compromiso Organizacional *Figura 1.*

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, existe información suficiente para confirmar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Como resultado se presentan los compromisos organizacionales como promedio para los empleados de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima - 2022.

4.2.2 Hipótesis estadísticas específicas de investigación

Hipótesis estadística específica 1

Hi: La dimensión del compromiso afectivo se muestra en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Ho: La dimensión del compromiso afectivo no se muestra en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

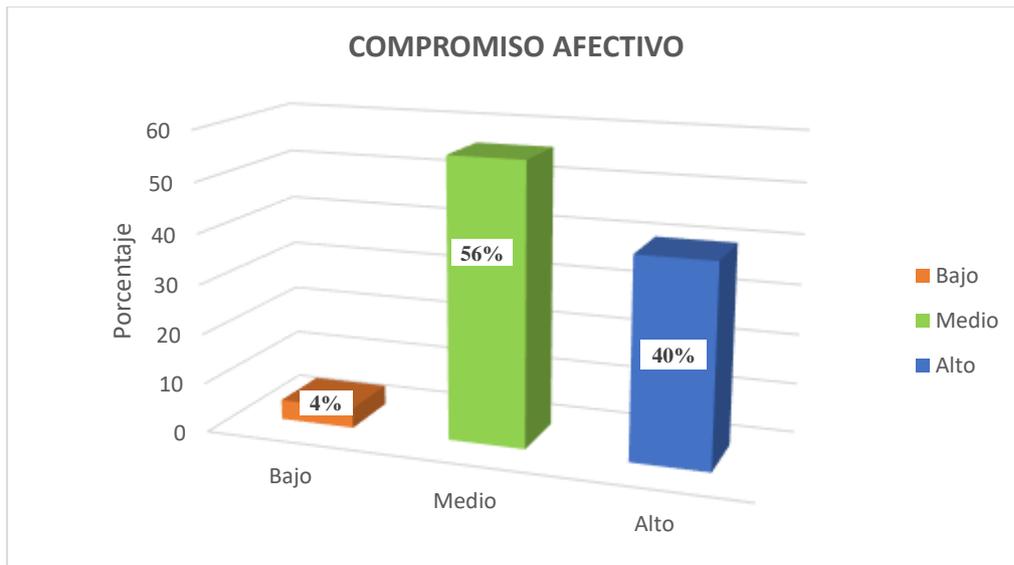


Figura 2. Representación de la dimensión Compromiso Afectivo

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, existe información suficiente para confirmar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, la medida de interacción se presenta como un promedio entre los empleados de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima - 2022.

Hipótesis estadística específica 2

Hi: La dimensión del compromiso continuo se manifiesta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Ho: La dimensión del compromiso continuo no se manifiesta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

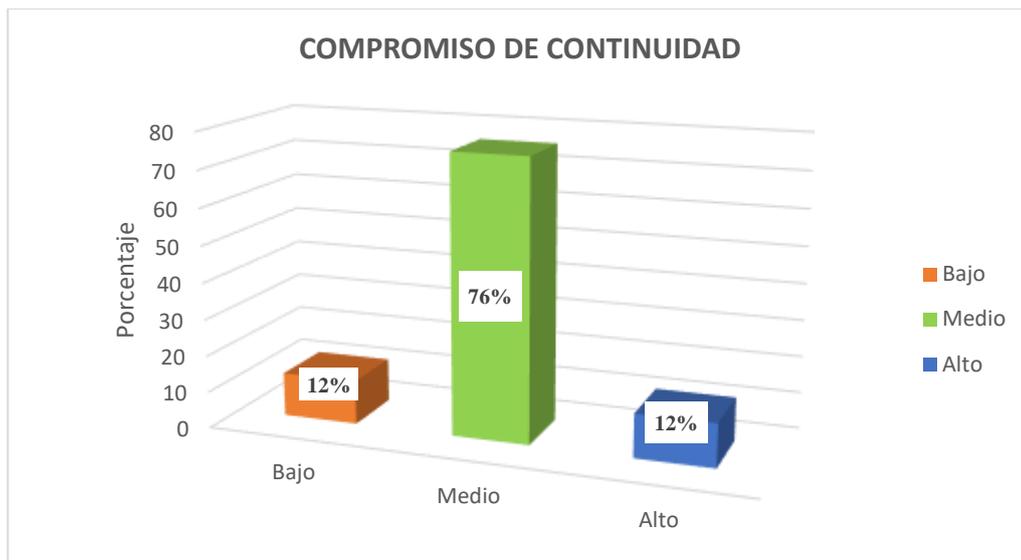


Figura 3. Representación de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Interpretación:

Como resultado, hay suficiente información para sostener la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, el tamaño del compromiso a largo plazo se presenta como promedio para los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima - 2022

Hipótesis estadística específica 3

Hi: La dimensión compromiso normativo se manifiesta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.

Ho: La dimensión compromiso normativo no se manifiesta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.



Figura 4. Representación de la dimensión Compromiso Normativo.

Interpretación:

Con base en los resultados adquiridos, se confirma la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, las obligaciones legales presentadas son promedio para los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima - 2022.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Este trabajo de investigación nos ayuda a comprender con precisión la metodología de los objetivos de la investigación con el objetivo de determinar cómo se presenta el compromiso organizacional a los asociados de Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022.

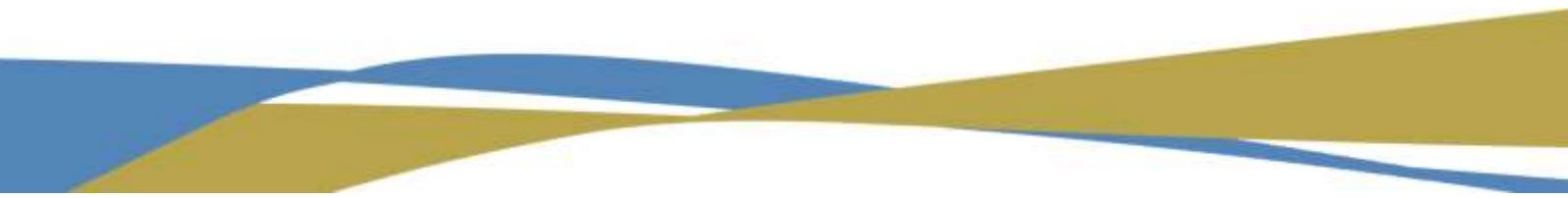
La encuesta encontró que, de los 25 administrativos encuestados, el 4% dijo tener un nivel de compromiso bajo con la organización, el 80% dijo que era medio y el 16% dijo que era alto. Sus resultados son consistentes con un estudio presentado por los investigadores Leyva y Salis (2018), quienes realizaron un estudio sobre el compromiso organizacional de los empleados y concluyó que el 76% de los empleados tenían un nivel de compromiso moderado, que era relativamente bueno, pero no sostenible en el tiempo.

El primer objetivo específico es determinar cómo los socios de Sistemgroup International Perú S.A.C. presentando la dimensión del compromiso emocional, San Isidro, Lima - 2022. Se observó que en promedio el 56% de los encuestados estigmatiza el compromiso emocional. Estos resultados son similares a los de Melgarejo (2018), quien realizó un estudio para comparar el compromiso organizacional entre servidores CAS y servidores Minedu según lo indicado por la Dirección de Recursos Humanos. Llegué a la conclusión de que ambos grupos tenían un nivel moderado de implicación emocional.

Asimismo, el objetivo es determinar cómo se mide actualmente la exposición de los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima, 2022. Al determinar el compromiso continuo de los colaboradores, se observó que el 76% de los encuestados sintieron un compromiso medio. Este resultado se relaciona con un estudio de Melgarejo (2018) que comparó el compromiso organizacional entre los servidores designados del CAS y la Dirección de Recursos Humanos del Minedu. El estudio concluyó que el 55% de los empleados se mantuvo en el nivel medio, lo que significa que hubo una gran cantidad de

servidores que valoraron su continuidad con la organización, aumentando su compromiso con la organización, posiblemente por la falta de oportunidades laborales externas.

Así mismo, el área de enfoque 3 es conocer el desempeño de los trabajadores de Sistemgroup International Perú SAC, San Isidro, Lima, 2022 en cuanto a cómo se expresan las obligaciones legales. El 80% de los empleados dijo que era promedio. Estos resultados son similares al estudio de Leiva y Salis (2018), quienes trataron de determinar cómo se representan las obligaciones legales de los trabajadores, dando un 48,48% que representa el promedio.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera

En el nivel de compromiso con la organización, el 4% lo calificó como bajo, el 86% como medio y el 16% como alto, es necesario trabajar con los empleados para alinearlos con la empresa y beneficiarnos mutuamente.

Segunda

Con respecto al compromiso afectivo, el 4% considera que es bajo, el 56% considera que es medio, mientras que el 30% considera que es alto, es necesario trabajar el compromiso afectivo con los que consideran bajo y reforzar con los que consideran medio

Tercera

Con respecto al compromiso de continuidad, el 12% considera que es bajo, el 76% considera que es medio, mientras que el 12% considera que es alto, se considera trabajar con los colaboradores que atienden el nivel bajo y medio sobre sus estatus y vínculo en la organización.

Cuarto

Con respecto al compromiso normativo, el 12% considera que es bajo, el 86% considera que es medio, mientras que el 8% considera que es alto, por lo que se hace necesario trabajar una reestructuración y reforzamiento en el sistema de normas laborales y metas de la organización.

6.2 Recomendaciones

Primera

Implementación del plan de medidas de integración y dinamización; Brinda una oportunidad para fortalecer el compromiso organizacional de los asociados de SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C, lo que incrementa la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

Segunda

Mejore el compromiso de los empleados con eventos temáticos para mejorar las relaciones sociales y el trabajo en equipo, para que los colaboradores se sientan a gusto en su trabajo diario.

Tercera

Fomentar la política de permanencia del trabajador haciéndolo parte de los proyectos de la empresa e involucrándolo en la toma de decisiones para que asuman un sentido de pertenencia.

Cuarto

Llevar a cabo negociaciones sobre los derechos de los empleados con los empleados, enfatizando las obligaciones de los empleados con la empresa y la empresa con los empleados, para el mejor desarrollo de los empleados en el trabajo laboral.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Aiteco, c. (2018). Teoria X y Teoria Y de McGregor.
- Alicia, O., Urteaga, & Alicia, F. (2008). Valores personales y Compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigacion en Psicologia*, 353.
- Arias, G. F. (2001). *El compromiso personal hacia la organizacion y la intencion de permanencia: algunos factores para su incremento*. Universidad Autonoma del Estado de Morela, Mexico.
- Arqueros, C. D., Alvarado, F. Y., & Cruz, G. M. (2019). *Compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Asto, M. A. (2018). "Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.". Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66.
- Betanzos Diaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodriguez, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores*. Mexico: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*.
- Cordova, J. (2016). Inclusion ala mundo Laboral. *Educacional, Docente Asociado al DUOC UC*, 1.
- Figuerola, d. I. (2016). *Propiedades Psicometricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Publicos de la Region La Libertad*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Garcia Ramirez, M., & barra Velazquez, L. (2010). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Mexico: Universidad de Guanajato. Obtenido de barra Velazquez.
- Gestion. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.
- Guerrero Bardales, L. (2021). *Aplicación del principio de primacía de la realidad en los contratos ocultos para reconocer el vínculo laboral a plazo indeterminado y beneficios laborales del trabajador*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Hernandez, S. R., & Fernandez Collado, C. &. (2004). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Soto, J. (2015). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Leyva, A. N., & Salis, L. L. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao - Lima, 2018*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Perú .
- Lopes Coelho, J. (2014). *El deber de la lealtad en las relaciones laborales individuales y*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Loza, A. D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. Universidad Tecnologica del Perú, Perú.

- Malpica, M. C. (2019). *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana, Mexico.
- Melgarejo, M. S. (2018). *Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos el Minedu-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Compromiso organizacional: ¿evidencia de los efectos de la etapa de carrera? *Revista de Investigación Empresarial*, 49.
- Mowday, R. (1998). *Another view on reaffirming our scholarly values: A response to Richard Mowday*. Washington D. C: Academy of Management Review.
- Musso, M., & Salgado , J. (2012). Retención y permanencia laboral: validación de un cuestionario para evaluar retención laboral en nuestro país. *In IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. (pág. 32). Buenos Aires: Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Nova Gomez, B. (2019). *La empresa y el empresario*. España: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pardo, K. (2011). REMUNERACIONES, BENEFICIOS E INCENTIVOS LABORALES PERCIBIDOS POR TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD EN EL PERÚ: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD EN EL PERU. *Peru Medicina Exposición Salud Pública*, 343.
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 97.

Perez, C. P. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224.

Romero, M. P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Sevilla Arias, P. (25 de Febrero de 2015). Pirámide de Maslow. *Enciclopedia.com*, págs. 5-7.

Workforce, 2. (s.f.). *The looming Talent Crisis*. Oxford Economics.

Workforce. (2020). *The Looming Talent Crisis*. OXFORD ECONOMICS.

Workforce. (2020). *The Looming Talent Crisis*. OXFORD ECONOMICS.

7.2 Fuentes bibliográficas

Aiteco, c. (2018). Teoría X y Teoría Y de McGregor.

Alicia, O., Urteaga, & Alicia, F. (2008). Valores personales y Compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 353.

Arias, G. F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Universidad Autónoma del Estado de Morela, México.

Arqueros, C. D., Alvarado, F. Y., & Cruz, G. M. (2019). *Compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año*. Universidad César Vallejo, Perú.

Asto, M. A. (2018). *"Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018."*. Universidad César Vallejo, Perú.

- Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66.
- Betanzos Diaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodriguez, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores*. Mexico: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*.
- Cordova, J. (2016). Inclusion ala mundo Laboral. *Educacional, Docente Asociado al DUOC UC*, 1.
- Figueroa, d. I. (2016). *Propiedades Psicometricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Publicos de la Region La Libertad*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Garcia Ramirez, M., & barra Velazquez, L. (2010). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Mexico: Universidad de Guanajato. Obtenido de barra Velazquez.
- Gestion. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.
- Guerrero Bardales, L. (2021). *Aplicación del principio de primacía de la realidad en los contratos ocultos para reconocer el vínculo laboral a plazo indeterminado y beneficios laborales del trabajador*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Hernandez, S. R., & Fernandez Collado, C. &. (2004). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Herrera Soto, J. (2015). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Leyva, A. N., & Salis, L. L. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao - Lima, 2018*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Perú .
- Lopes Coelho, J. (2014). *El deber de la lealtad en las relaciones laborales individuales y*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Loza, A. D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú.
- Malpica, M. C. (2019). *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana, Mexico.
- Melgarejo, M. S. (2018). *Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos el Minedu-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Compromiso organizacional: ¿evidencia de los efectos de la etapa de carrera? *Revista de Investigación Empresarial*, 49.
- Mowday, R. (1998). *Another view on reaffirming our scholarly values: A response to Richard Mowday*. Washington D. C: Academy of Management Review.
- Musso, M., & Salgado , J. (2012). Retención y permanencia laboral: validación de un cuestionario para evaluar retención laboral en nuestro país. *In IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. (pág. 32). Buenos Aires: Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Nova Gomez, B. (2019). *La empresa y el empresario*. España: Universidad Militar Nueva Granada.

- Pardo, K. (2011). REMUNERACIONES, BENEFICIOS E INCENTIVOS LABORALES PERCIBIDOS POR TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD EN EL PERÚ: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD EN EL PERU. *Peru Medicina Exposicion Salud Publica*, 343.
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 97.
- Perez, C. P. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224.
- Romero, M. P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Sevilla Arias, P. (25 de Febrero de 2015). Pirámide de Maslow. *Enciclopedia.com*, págs. 5-7.
- Workforce, 2. (s.f.). *The looming Talent Crisis*. Oxford Economics.
- Workforce. (2020). *The Looming Talent Crisis*. OXFORD ECONOMICS.
- Aiteco, c. (2018). Teoría X y Teoría Y de McGregor.
- Alicia, O., Urteaga, & Alicia, F. (2008). Valores personales y Compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 353.
- Arias, G. F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Universidad Autónoma del Estado de Morela, México.

- Arqueros, C. D., Alvarado, F. Y., & Cruz, G. M. (2019). *Compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Asto, M. A. (2018). "Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.". Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66.
- Betanzos Díaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodríguez, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores*. Mexico: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*.
- Cordova, J. (2016). Inclusion ala mundo Laboral. *Educacional, Docente Asociado al DUOC UC*, 1.
- Figuroa, d. I. (2016). *Propiedades Psicometricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Publicos de la Region La Libertad*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Garcia Ramirez, M., & barra Velazquez, L. (2010). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO* . Mexico: Universidad de Guanajato. Obtenido de barra Velazquez.
- Gestion. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.

- Guerrero Bardales, L. (2021). *Aplicación del principio de primacía de la realidad en los contratos ocultos para reconocer el vínculo laboral a plazo indeterminado y beneficios laborales del trabajador*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Hernandez, S. R., & Fernandez Collado, C. &. (2004). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Soto, J. (2015). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Leyva, A. N., & Salis, L. L. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao - Lima, 2018*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho - Perú .
- Lopes Coelho, J. (2014). *El deber de la lealtad en las relaciones laborales individuales y*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Loza, A. D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú.
- Malpica, M. C. (2019). *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana, Mexico.
- Melgarejo, M. S. (2018). *Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos el Minedu-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Compromiso organizacional: ¿evidencia de los efectos de la etapa de carrera? *Revista de Investigación Empresarial*, 49.
- Mowday, R. (1998). *Another view on reaffirming our scholarly values: A response to Richard Mowday*. Washington D. C: Academy of Management Review.
- Musso, M., & Salgado , J. (2012). Retención y permanencia laboral: validación de un cuestionario para evaluar retención laboral en nuestro país. *In IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. (pág. 32). Buenos Aires: Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Nova Gomez, B. (2019). *La empresa y el empresario*. España: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pardo, K. (2011). REMUNERACIONES, BENEFICIOS E INCENTIVOS LABORALES PERCIBIDOS POR TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD EN EL PERÚ: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD EN EL PERU. *Peru Medicina Exposicion Salud Publica*, 343.
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 97.
- Perez, C. P. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224.
- Romero, M. P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Sevilla Arias, P. (25 de Febrero de 2015). Pirámide de Maslow. *Enciclopedia.com*, págs. 5-7.
- Workforce, 2. (s.f.). *The looming Talent Crisis*. Oxford Economics.
- Workforce. (2020). *The Looming Talent Crisis*. OXFORD ECONOMICS.
- .
- Mowday, R. (1998). *Another view on reaffirming our scholarly values: A response to Richard Mowday*. Academy of Management Review, Estados Unidos.
- Nova, B. (2019). *La empresa y el empresario*. Universidad Militar Nueva Granada, España.

Pardo, K. (2011). *Remuneraciones, Beneficios e Incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: Análisis comparativo entre el Ministerio de Salud en el Perú*. Peru Medicina Exposición Salud Pública, Peru.

7.3 Fuentes hemerográficas

Alicia, O., Urteaga, & Alicia, F. (2008). Valores personales y Compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 353.

Arias, G. F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Universidad Autónoma del Estado de Morela, Mexico.

Arqueros, C. D., Alvarado, F. Y., & Cruz, G. M. (2019). *Compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Cacont Perú EIRL, año*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .

Asto, M. A. (2018). "Diferencia de Compromiso Organizacional en los trabajadores de dos Sedes de una Empresa Multinacional de Lima Metropolitana, 2018.". Universidad Cesar Vallejo, Perú .

Barraza Macías, A., & Acosta Chávez, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.

Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66.

Betanzos Díaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodríguez, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores*. Mexico: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*.

Cordova, J. (2016). Inclusion al mundo Laboral. *Educacional, Docente Asociado al DUOC UC*, 1.

- Figuroa, d. I. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- García Ramírez, M., & Barra Velázquez, L. (2010). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Mexico: Universidad de Guanajato. Obtenido de Barra Velázquez.
- Gestión. (21 de 11 de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.
- Guerrero Bardales, L. (2021). *Aplicación del principio de primacía de la realidad en los contratos ocultos para reconocer el vínculo laboral a plazo indeterminado y beneficios laborales del trabajador*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Hernández, S. R., & Fernández Collado, C. &. (2004). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Soto, J. (2015). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Leyva, A. N., & Salis, L. L. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa COGORNO S.A., Callao - Lima, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, Huacho - Perú .
- Lopes Coelho, J. (2014). *El deber de la lealtad en las relaciones laborales individuales y*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Loza, A. D. (2019). *Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú.
- Malpica, M. C. (2019). *Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Universidad Veracruzana, Mexico.
- Melgarejo, M. S. (2018). *Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos el Minedu-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Perú .

- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Compromiso organizacional: ¿evidencia de los efectos de la etapa de carrera? *Revista de Investigación Empresarial*, 49.
- Mowday, R. (1998). *Another view on reaffirming our scholarly values: A response to Richard Mowday*. Washington D. C: Academy of Management Review.
- Musso, M., & Salgado, J. (2012). Retención y permanencia laboral: validación de un cuestionario para evaluar retención laboral en nuestro país. *In IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. (pág. 32). Buenos Aires: Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Nova Gomez, B. (2019). *La empresa y el empresario*. España: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pardo, K. (2011). REMUNERACIONES, BENEFICIOS E INCENTIVOS LABORALES PERCIBIDOS POR TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD EN EL PERÚ: ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD EN EL PERU. *Peru Medicina Exposición Salud Pública*, 343.
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A., & Sánchez Esparza, C. (2016). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO PARTE DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 97.
- Perez, C. P. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224.
- Romero, M. P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Sevilla Arias , P. (25 de Febrero de 2015). Piramide de Maslow. *Enciclopedia.com*, págs. 5-7.

Workforce, 2. (s.f.). *The looming Talent Crisis*. Oxford Economics.

Workforce. (2020). *The Looming Talent Crisis*. OXFORD ECONOMICS.

7.4 Fuentes electrónicas

McGregor, D. M. (1960). *The Human Side of Enterprise*.

Sevilla, P. (2015). *Piramide de Maslow*. Enciclopedia.com, 5-7



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SISTEMGROUP INTERNATIONAL PERU S.A.C., SAN ISIDRO, LIMA - 2022						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Tipo: Básica	
¿Como se presenta el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?	Determinar cómo se presenta el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022	El compromiso organizacional se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.			Compromiso afectivo	Nivel: Descriptivo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			Compromiso continuo	Diseño: No experimental de corte transversal
¿Como se presenta la dimensión del compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?	Identificar como se presenta la dimensión del compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.	La dimensión del compromiso afectivo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.			Compromiso normativo	Enfoque: Cuantitativo
¿Como se presenta la dimensión del compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?	Identificar como se presenta la dimensión del compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.	La dimensión del compromiso continuo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.			Técnica: Encuesta	
¿Como se presenta la dimensión del compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022?	Identificar como se presenta la dimensión del compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.	La dimensión compromiso normativo se presenta en un nivel medio en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima – 2022.			Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen (1991)	
					Población: la población de estudio son los 25 colaboradores del área administrativa de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C.	

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) colaborador(a):

Le agradecemos de manera anticipada por su participación, en otorgar su opinión para el trabajo de investigación.

Instrucciones:

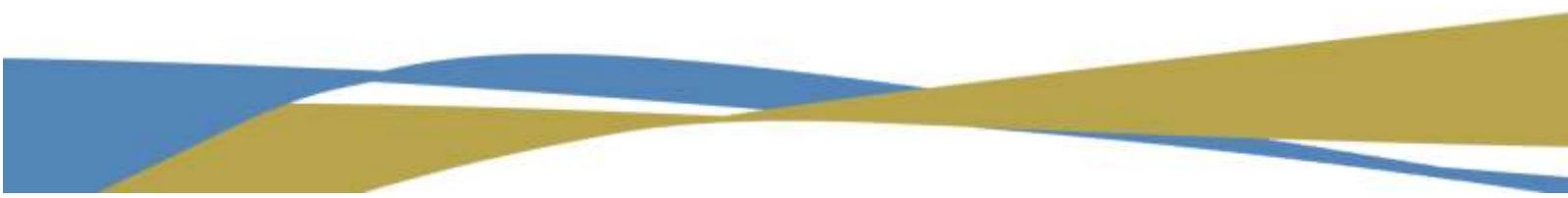
Responde escribiendo un aspa “X” en la casilla de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Fuerte desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo	Fuerte acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS						
VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
Cada ítem empieza con:								
1	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	2	3	4	5	6	7
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.	1	2	3	4	5	6	7
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5	6	7
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5	6	7
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	1	2	3	4	5	6	7
7	Una de las razones principales para para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5	6	7
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	1	2	3	4	5	6	7
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	1	2	3	4	5	6	7

10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5	6	7
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	2	3	4	5	6	7
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5	6	7
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5	6	7
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5	6	7
17	Esta institución se merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
18	Creo que le debo mucho a esta institución.	1	2	3	4	5	6	7

Gracias por su colaboración.



03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

SPSS - CHIRIBANAGA Y SANMARTÍN, S.A. (Español) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Datos View Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ayudantes Ventana Ayuda

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SENSACION	Numerica	8	0	Tengo una gran buena sensación de pertenecer a mi institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	SIGNIFICADO	Numerica	8	0	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	FAMILIA	Numerica	8	0	Me siento como parte de una familia en esta institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	PROPIOS	Numerica	8	0	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	DISFRUTO	Numerica	8	0	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	FELIZ	Numerica	8	0	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	RAZONES	Numerica	8	0	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque...	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	POCAS	Numerica	8	0	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerarlo.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	MOTIVO	Numerica	8	0	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque aho...	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	DEJAR	Numerica	8	0	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	GUSTO	Numerica	8	0	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	INTERRUMPIDAS	Numerica	8	0	Demasiadas cosas en mi vida se ven interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	OBJUACION	Numerica	8	0	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en esta institución es porq...	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VENTAJAS	Numerica	8	0	Aunque hubiera ventajas con ello, no creo que fuera correcto dejar ahora a mi institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CULPABLE	Numerica	8	0	Me sentiría culpable si dejara ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ABANDONAR	Numerica	8	0	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con todos los gerte...	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	LEALTAD	Numerica	8	0	Esta institución es mi casa no lo dudo.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	DEBER	Numerica	8	0	Creo que lo debo mucho a esta institución.	(1, Fuente d...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	COMPORG	Numerica	8	0	COMPROMISO ORGANIZACIONAL.	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	DICOMPACT	Numerica	8	0	COMPROMISO AFECTIVO.	(1, Bajo)	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
21	DICOMPCONT	Numerica	8	0	COMPROMISO DE CONTINUIDAD.	(1, Bajo)	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	DICOMPFORM	Numerica	8	0	COMPROMISO NORMATIVO.	(1, Bajo)	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	DICOMPORG	Numerica	5	0	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Agrupado).	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	COMPACT	Numerica	5	0	COMPROMISO AFECTIVO (Agrupado).	(1, Bajo)	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
25	COMPCONT	Numerica	5	0	COMPROMISO DE CONTINUIDAD (Agrupado).	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
26	COMPFORM	Numerica	5	0	COMPROMISO NORMATIVO (Agrupado).	(1, Bajo)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACT/ISO

SPSS - CHIRIBANAGA Y SANMARTÍN, S.A. (Español) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Datos View Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ayudantes Ventana Ayuda

Vista de 26 de 26 variables

	SENSACION	SIGNIFICADO	FAMILIA	PROPIOS	DISFRUTO	FELIZ	RAZONES	POCAS	MOTIVO	DEJAR	GUSTO	INTERRUMPIDAS	OBJUACION	VENTAJAS	CULPABLE	ABANDONAR	LEALTAD	D
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	6	3	4	3	4	4	4	4	4
2	6	5	5	6	5	5	4	4	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5
3	6	7	7	6	7	7	7	5	6	5	5	7	6	6	7	3	3	1
4	3	3	5	5	5	8	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	2	2	4	5	2	3	5	5
6	8	2	4	5	5	2	4	5	5	5	3	5	6	6	6	6	2	2
7	3	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	5	6	5	4	6	6
8	4	1	3	4	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	5	1	1
9	7	7	6	5	5	3	2	1	1	2	4	2	1	2	2	3	4	4
10	2	5	4	3	3	2	5	3	2	4	2	3	6	5	5	5	3	3
11	5	4	5	4	3	4	6	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
12	5	4	5	6	2	1	4	1	7	7	4	6	5	4	5	3	4	4
13	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1
14	6	3	5	4	5	5	1	1	7	4	5	4	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	3	4	5	5	3	4	4	4	5	6	5	4	4	3	5	3	4	4
17	7	3	6	7	7	5	1	5	6	5	7	6	6	7	1	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
19	6	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	6	6	3	3	5	5
20	3	1	5	5	6	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	4	4	1	7	7	3	4	1	3	3	7	7	1	7	7	7	7	7
22	5	6	6	5	5	5	5	4	4	5	6	5	6	5	4	4	5	5
23	5	5	6	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
24	6	8	5	5	6	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	1	1
25	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACT/ISO

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edita Ver Datos Transformar Gráficos Estadística Ayuda

Ver: 26 de 26 variables

	DEBER	COMPORG	D1COMPACT	D2COMPCONT	D3COMPNORM	D4COMPOR	COMPACT	COMPCONT	COMPNOR						
1	4	4	4	4	4	2	2	2	2						
2	5	5	5	5	5	3	3	2	3						
3	7	6	7	6	6	3	3	3	3						
4	4	3	5	4	5	2	3	2	2						
5	5	4	5	3	4	2	2	2	2						
6	3	4	4	5	4	2	2	2	2						
7	5	3	5	4	5	2	3	2	2						
8	1	3	2	3	3	1	1	1	2						
9	5	3	6	2	3	2	3	1	1						
10	5	4	3	3	5	2	2	2	2						
11	4	4	4	5	4	2	2	2	2						
12	5	4	4	2	4	2	2	2	2						
13	1	5	6	6	3	2	3	1	1						
14	5	8	5	4	4	2	3	2	2						
15	3	2	5	5	5	2	2	2	2						
16	5	4	4	5	4	2	2	2	2						
17	6	8	8	8	8	3	3	3	3						
18	8	8	5	5	5	2	2	2	2						
19	5	4	5	4	4	2	2	2	2						
20	3	4	5	3	3	2	2	1	2						
21	4	5	4	4	6	2	2	2	3						
22	5	5	5	5	5	3	3	2	2						
23	4	4	5	4	4	2	2	2	2						
24	1	4	5	3	3	2	3	2	1						
25	4	4	4	4	4	2	2	2	2						
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															
46															
47															
48															
49															
50															
51															
52															
53															
54															
55															
56															
57															
58															
59															
60															
61															
62															
63															
64															
65															
66															
67															
68															
69															
70															
71															
72															
73															
74															
75															
76															
77															
78															
79															
80															
81															
82															
83															
84															
85															
86															
87															
88															
89															
90															
91															
92															
93															
94															
95															
96															
97															
98															
99															
100															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

WPC Windows

12:40 19/08/2023