

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de
Huancayo “Franklin Roosevelt” - 2017**

Para Optar : Título de Licenciada en Administración
Autora : Bach. ROSSI AQUINO MACHA
Asesor : Mg. KIKO RICHARD LÓPEZ COZ
Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio : Mayo 2017
Fecha de Culminación : Octubre 2018

Huancayo – Perú

2018

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS

Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de Huancayo
“Franklin Roosevelt” – 2017

PRESENTADO POR:

Bach. ROSSI AQUINO MACHA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. PEDRO LUIS GUTIERREZ OZEJO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

TERCER MIEMBRO : _____
MG. AMANDA LUZMILA GOMEZ CHAVEZ

Huancayo..... de 2018.

Asesor:

Mg. Kiko Richard López Coz

DEDICATORIA

A : Mis padres y familia por su apoyo incondicional.

Rossi.

AGRADECIMIENTO

- A Dios, por la Vida.
- Al Decano de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada “Los Andes”, por demostrar una sobresaliente gestión.
- A los docentes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada “Los Andes” por las experimentadas enseñanzas.
- Al Magíster Kiko Richard López Coz, asesor de la presente tesis por sus orientaciones en la ejecución de la investigación.
- A mi familia, por su insistencia en la culminación de mis estudios.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Asesoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

Capítulo I **PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y** **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

1.1	Descripción del problema	14
1.2	Formulación del problema	18
1.2.1	Problema general	18
1.2.2	Problemas específicos	19
1.3	Objetivos de la investigación	19
1.3.1	Objetivo general	19
1.3.2	Objetivos específicos	19
1.4	Justificación de la investigación	20
1.4.1	Justificación teórica	20
1.4.2	Justificación práctica	20
1.4.3	Justificación metodológica	20
1.4.4	Justificación social	21
1.4.5	Justificación de conveniencia	21
1.5	Delimitación de la investigación	21
1.5.1	Delimitación espacial	21
1.5.2	Delimitación temporal	21

1.5.3	Delimitación conceptual o temática	22
Capítulo II		
MARCO TEÓRICO		
2.1	Antecedentes del estudio	23
2.2	Bases teóricas	28
2.3	Definición de conceptos	40
2.4	Hipótesis y variables	41
2.4.1	Hipótesis general	41
2.4.2	Hipótesis específicas	41
2.5	Operacionalización de las variables	42
Capítulo III		
METODOLOGÍA		
3.1	Método de investigación	44
3.2	Tipo de investigación	44
3.3	Nivel de investigación	45
3.4	Diseño de la investigación	45
3.5	Población y muestra	46
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	47
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	48
3.7	Procedimiento de recolección de datos	49
Capítulo IV		
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		
4.1	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50
4.2	Presentación de resultados en tablas, gráficos, figuras, etc.	50
4.3	Discusión de resultados	75
CONCLUSIONES		80
RECOMENDACIONES		81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		82
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Ítems de la Prueba de Compromiso Organizacional	
Tabla 2 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización	52
Tabla 3 Aunque fuera ventajoso para mi	53
Tabla 4 Renunciar a mi organización actualmente	54
Tabla 5 Permanecer en mi organización actualmente	55
Tabla 6 Si renunciara a esta organización	56
Tabla 7 Sería muy feliz si trabajara en el resto de mi vida	57
Tabla 8 Me sentiría culpable si renunciara a mi organización	58
Tabla 9 Esta organización merece mi lealtad	59
Tabla 10 Realmente siento los problemas de mi organización como propios	60
Tabla 11 No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	61
Tabla 12 No renunciaría a mi organización ahora	62
Tabla 13 Esta organización significa mucho para mi	63
Tabla 14 Le debo muchísimo a mi organización	64
Tabla 15 No me siento como parte de la familia en mi organización	65
Tabla 16 No me siento parte de mi organización	66
Tabla 17 Una de las consecuencias de renunciar a esta organización	67
Tabla 18 Sería muy difícil dejar mi organización	68
Tabla 19 No me siento emocionalmente vinculado con esta organización	69
Tabla 20 Resultados de Compromiso Organizacional Afectivo	71
Tabla 21 Resultados de Compromiso Organizacional Normativo	72
Tabla 22 Resultados de Compromiso Organizacional De Continuidad	73
Tabla 23 Resultado de Compromiso Organizacional en la UPH	74

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Macro Procesos de Gestión del Talento Humano	31
Figura 2 Modelo de Compromiso Organizacional	34
Figura 3 Matriz de Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	43
Figura 4 Dimensiones e indicadores de la variable Compromiso Organizacional	51
Figura 5 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	52
Figura 6 Aunque fuera ventajoso para mí, no me siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	53
Figura 7 Renunciar a mi organización actualmente	54
Figura 8 Permanecer en mi organización actualmente	55
Figura 9 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor	56
Figura 10 Sería muy feliz si trabajara en el resto de mi vida en esta organización	57
Figura 11 Me sentiría culpable si renunciara a mi organización	58
Figura 12 Esta organización merece mi lealtad	59
Figura 13 Realmente siento los problemas de mi organización como propios	60
Figura 14 No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	61
Figura 15 No renunciaría a mi organización ahora	62
Figura 16 Esta organización significa mucho para mi	63
Figura 17 Le debo muchísimo a mi organización	64
Figura 18 No me siento como parte de la familia en mi organización	65
Figura 19 No me siento parte de mi organización	66
Figura 20 Una de las consecuencias de renunciar a esta organización	67
Figura 21 Sería muy difícil dejar mi organización	68
Figura 22 No me siento emocionalmente vinculado con esta organización	69
Figura 23 Resultado de Compromiso Organizacional en la UPH	75

RESUMEN

La investigación titulada Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017; es un esfuerzo por demostrar que el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es más Afectivo y Normativo que De continuidad. La investigación de enfoque cuantitativo, de tipo teórico y de diseño Descriptivo; buscó desde un principio responder al objetivo de Describir el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017.

Para el logro de los objetivos se emprendió la encuesta a 180 colaboradores de la indicada universidad en el periodo de 2017, y de esa manera tabular los datos e interpretarlos mediante la estadística descriptiva en tablas y figuras que demuestran que el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es más Afectivo y Normativo que De continuidad.

El método científico, al igual que las técnicas de investigación y la asistencia de sus instrumentos permitieron arribar a la conclusión de que los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” demuestran tener en el año 2017 un Compromiso Organizacional más de tipo Afectivo así como Normativo que De Continuidad, es decir prevalece más la identificación personal y profesional que propiamente lo laboral.

TERMINOS CLAVES

Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

The research entitled Organizational Commitment at the Private University of Huancayo "Franklin Roosevelt" - 2017; it is an effort to demonstrate that the Organizational Commitment of the collaborators of the Private University of Huancayo "Franklin Roosevelt" is more Affective and Normative than of continuity. The investigation of quantitative approach, of theoretical type and of Descriptive design; sought from the beginning to respond to the objective of Describing the Organizational Commitment of the collaborators of the Private University of Huancayo "Franklin Roosevelt" - 2017.

For the achievement of the objectives, the survey was undertaken to 180 employees of the aforementioned university in the period of 2017, and in this way tabulate the data and interpret them through descriptive statistics in tables and figures that show that the Organizational Commitment of the collaborators of The Private University of Huancayo "Franklin Roosevelt" is more Affective and Normative than Continuity.

The scientific method, as well as the research techniques and the assistance of its instruments allowed to arrive at the conclusion that the collaborators of the Private University of Huancayo "Franklin Roosevelt" show to have in the year 2017 an Organizational Commitment more Affective like this as Normative of Continuity, that is to say, the personal and professional identification prevails more than the work itself.

KEYWORDS

Organizational Commitment.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada *Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” - 2017*; pretende resolver el siguiente problema: ¿Cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017?

Los objetivos específicos de la investigación fueron los siguientes:

- a) Describir el Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- b) Describir el Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- c) Describir el Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.

La justificación de la investigación se despliega en cinco; la primera, es que sirve de precedente para las futuras investigaciones en vista a que se ejecuta dentro del marco de las ciencias administrativas y además porque cada vez más el propio conocimiento se enriquece con la experiencia y la práctica con la que se ejecuta. La segunda, que contribuye a demostrar que el proceso de Desarrollo de las Personas, es vital tanto para la organización como para los colaboradores, dado que la identificación es una fuerza interna que se ve reforzada en el nivel de compromiso organizacional evidenciado en los colaboradores y en el logro de los objetivos – metas de la organización. Tercero, que cumple de manera estricta el proceso de la investigación científica y las normas APA, aclarándose que por ser de alcance Descriptivo, ha asumido que sea el APA por Dimensiones (2011); es decir se estudió las dimensiones de la variable de la investigación; es decir, las tres dimensiones (Afectivo, Normativo; y De Continuidad). Cuarto, que permitió identificar la gestión de recursos humanos que realiza la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; situación que contribuye a apreciar

más de cerca el desempeño laboral como parte de las relaciones inter-personales respecto a la presencia o no del Compromiso Organizacional en la indicada universidad. Y quinto, que gestiona procesos en la empresa para que ésta sea cada vez más competitiva y asuma el liderazgo en su sector. Asimismo, conviene a la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, debido a que el conocimiento de saber cuál fue el Compromiso Organizacional dio lugar a que la institución corresponda mejor con la retribución económica para sus colaboradores por demostrar mayor identificación hacia la organización.

Dentro de la parte metodológica, la investigación corresponde al enfoque Cuantitativo, es de alcance o nivel Descriptivo, de tipo de investigación Básica o Teórico y de diseño de investigación No Experimental - Descriptivo simple. Como método general empleó al método Científico, y como métodos particulares a los métodos Descriptivo, Deductivo, Inductivo, y Comparativo. La técnica empleada fue la Entrevista-Encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario. La unidad de análisis es la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.

La investigación consta de cuatro capítulos; el primero es el planteamiento, sistematización y formulación del problema; el segundo es el marco teórico que incluye a las hipótesis; el tercero es la metodología; y el cuarto son los resultados de la investigación.

Finalmente, se agradece a los docentes que me apoyaron en la realización de la presente investigación.

La autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la última década el número de universidades ha tenido un alto crecimiento, tal es así que desde el año 1992 a 2017, se han incrementado de 52 a 142. Las razones son diversas, y la mayor explicación está en la existencia de las macro tendencias, entre ellas figuran la globalización, la diversificación, la virtualización, la masificación, la regulación, etc. Precisamente la masificación de la educación superior ha dado lugar al impulso de la aparición de universidades y de institutos de educación superior, que amparada de la globalización de la economía y de la virtualización, se diversifican motivando la regulación legal ante la evidente masificación.

Según Díaz (2018, p. 114), en el año 1992 existían 52 universidades, en el año 1996 existían 61 universidades; en el año 2000 existían 78 universidades; en el año 2004 existían 83 universidades. De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) actualmente existen 143 universidades.

Este fenómeno no bastará en solo el crecimiento del número de las universidades, sino que en los próximos años quedarán aquellas que demuestren tener las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) que exige SUNEDU. Recientemente se conoció que la SUNEDU ha denegado la licencia a dos universidades, la primera fue la Universidad Peruana de Arte Orval que tiene su local en San Borja (Lima); y la segunda fue la Universidad Peruana de Integración Global (UPIG).

Asimismo, la SUNEDU reportó al 16 de noviembre del presente año (2018), que son 58 las universidades licenciadas; a continuación el detalle:

- 1) Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC).
- 2) Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

- 3) Universidad de Lima (UL).
- 4) Universidad del Pacífico (UP).
- 5) Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH).
- 6) Universidad para el Desarrollo Andino (UDEA).
- 7) Universidad de Ciencias y Artes de América Latina (UCAL).
- 8) Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFÉ).
- 9) Universidad Ricardo Palma (URP).
- 10) Universidad de Piura (UDEP).
- 11) Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM).
- 12) Universidad Nacional Autónoma de Huanta (UNAH).
- 13) Universidad Antonio Ruiz de Montoya (UARM).
- 14) Universidad San Martín de Porres (USMP).
- 15) Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM).
- 16) Universidad Nacional José María Arguedas de Apurímac (UNAJMA).
- 17) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- 18) Universidad San Ignacio de Loyola (USIL).
- 19) Universidad Marcelino Champagnat (UMCH).
- 20) Universidad Católica San Pablo de Arequipa (UCSP).
- 21) Universidad Privada del Norte (UPN).
- 22) Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH).
- 23) Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).
- 24) Universidad Privada de Tacna (UPT).
- 25) Universidad Andina del Cusco (UAC).
- 26) Universidad Nacional del Altiplano (UNA).
- 27) Universidad Católica de Santa María (UCSM).

- 28) Universidad Nacional de Moquegua (UNAM).
- 29) Universidad Nacional de Jaén (UNJ).
- 30) Universidad La Salle.
- 31) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT).
- 32) Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa (UNISCJSA).
- 33) Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO).
- 34) Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).
- 35) Universidad ESAN.
- 36) Universidad Científica del Sur (UCSUR).
- 37) Escuela de Postgrado Gerens.
- 38) Universidad Nacional de Barranca (UNAB
- 39) Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH).
- 40) Universidad Peruana Unión (UpeU).
- 41) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG).
- 42) Universidad Jaime Bausate y Meza (UJBM).
- 43) Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS).
- 44) Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA).
- 45) Universidad Nacional de Cajamarca.
- 46) Universidad Autónoma del Perú (UA).
- 47) Universidad Continental.
- 48) Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua (UNIBAGUA).
- 49) Universidad Nacional de Juliaca (UNJ
- 50) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA).

- 51) Universidad Nacional de Cañete (UNDC)
- 52) Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- 53) Universidad Nacional de Trujillo (UNT).
- 54) Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía (UNIA).
- 55) Universidad María Auxiliadora (UMA).
- 56) Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT).
- 57) Universidad Nacional de Ucayali (UNU).
- 58) Universidad Le Cordon Bleu (ULCB).

La SUNEDU exige ocho Condiciones Básicas de Calidad, las mismas que son:

- 1) Existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio.
- 2) Oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento.
- 3) Infraestructura y equipamiento adecuados.
- 4) Líneas de investigación.
- 5) Disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% a tiempo completo.
- 6) Servicios educacionales complementarios básicos.
- 7) Mecanismos de mediación e inserción laboral.
- 8) Transparencia de las universidades.

De otro lado, en el año 2017, la población del Perú bordeaba los 35 millones de habitantes, de los cuales la población de jóvenes está empezando a disminuir y se viene incrementando la población adulta. Esto debido a que en la década de los noventa los matrimonios tenían de 3 a 4 hijos, y esos hijos son ahora los universitarios que estudian; pero que para las próximas décadas de 2020, 2030 a más, la población de estudiantes disminuirá enormemente respecto a estos años. Se estima que si hoy existen aulas con 35 estudiantes universitarios en promedio, para las próximas décadas serán de

apenas 6 a 10 en cada aula. Ello se deberá a que actualmente los matrimonios de ahora apenas tienen 1 ó 2 hijos como máximo, y para cuando crezcan se convertirán en la población de universitarios con índices menores a los actuales; y además la aparición de innovadoras carreras universitarias dará lugar a que aquellas universidades que continúen con su parasitaria gestión y conservación de tradicionales carreras, simplemente desaparecen ante de selectiva demanda de sus postulantes. Es decir el Perú en pocos años se convertirá en un país con más adultos que jóvenes y entonces las universidades empezarán a rediseñar sus estrategias para seguir manteniéndose en el mercado.

Frente a este escenario futuro, cabe preguntarse: ¿qué deberían de hacer las universidades para que sigan teniendo estudiantes (clientes) en sus nóminas de matrículas? La respuesta es sencillamente trabajar mucho en el cuidado de su talento humano, y entre otros aspectos, promover el Compromiso Organizacional de sus colaboradores. Empresa y no solo una universidad que cultive el Compromiso Organizacional sabrá salir adelante en medio de los desafíos que exigen la globalización y el consumismo actual.

Frente a todo ello, cómo está el Compromiso Organizacional en una de las universidades que tiene el más respetado posicionamiento en la ciudad de Huancayo, como es la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt? Este principal cuestionamiento da lugar a la presente investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se da el Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”?
- ¿Cómo se da el Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”?
- ¿Cómo se da el Compromiso Organizacional de Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Describir el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Como se menciona en la justificación metodológica; el proyecto asume el APA por Dimensiones (2011); por tanto se han extraído los objetivos específicos teniendo en cuenta las dimensiones de la variable de estudio (Compromiso Organizacional); es decir, se estudió a sus tres dimensiones (Afectivo, Normativo; y De Continuidad). Por tanto, a continuación se presentan los objetivos específicos:

- Describir el Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.

- Describir el Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- Describir el Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación estima que sirve de precedente para las futuras investigaciones que sigan tratando la variable Compromiso Organizacional; en vista a que se ejecuta dentro del marco de las ciencias administrativas y porque cada vez más el propio conocimiento se enriquece con la experiencia y la práctica con la que se ejecuta.

1.4.2 Justificación práctica

Los resultados de la investigación contribuyen a demostrar que genera valor la práctica del Compromiso Organizacional en el proceso de Desarrollo de las Personas, dado que la identificación de los colaboradores para con su centro laboral es una fuerza interna que debe ser reforzada frecuentemente.

1.4.3 Justificación metodológica

La presente investigación, cumple de manera estricta el proceso de la investigación científica y las normas APA, aclarándose que por ser de alcance Descriptivo, ha asumido que sea el APA por Dimensiones (2011); es decir se estudió las dimensiones de la variable de la

investigación; es decir, las tres dimensiones (Afectivo, Normativo; y De Continuidad).

1.4.4 Justificación social

La investigación permitió identificar la gestión de recursos humanos que realiza la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; situación que contribuye a apreciar más de cerca el desempeño laboral como parte de las relaciones inter-personales respecto a la presencia o no del Compromiso Organizacional en la indicada universidad.

1.4.5 Justificación de conveniencia

La investigación resultó conveniente para la investigadora en la medida que favoreció para ejercer la profesión. Una administradora no solo planea, ejecuta y evalúa, sino gestiona procesos en la empresa para que ésta sea cada vez más competitiva y asuma el liderazgo en su sector. Asimismo, conviene a la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, debido a que el conocimiento de saber cuál fue el Compromiso Organizacional dio lugar a que la institución corresponda mejor con la retribución económica para sus colaboradores por demostrar mayor identificación hacia la organización.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación espacial

La Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, se encuentra situada en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación estuvo prevista para el año 2017, periodo en que se desarrolló la investigación.

1.5.3 Delimitación conceptual o temática

La temática del Compromiso Organizacional se circunscribe dentro de la Administración de Recursos Humanos, específicamente dentro del proceso de Desarrollo de las personas.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

A. A nivel internacional

Entre los trabajos que guardan cierta similitud con el presente estudio tenemos los que se refieren a continuación:

Cámara (2012) en la tesis titulada *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*, para optar el grado académico de Doctor por la Universidad de Cádiz; establece como objetivo: estudiar la relación existente entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Tipos de Conflicto vividos entre los profesores de cada establecimiento educativo y su nivel de Compromiso Organizacional. Su estudio se basa en los resultados obtenidos utilizando una muestra de 513 profesores, distribuidos por 63 instituciones escolares de la Región Autónoma de Madeira. Cámara (2012), sostiene como hipótesis que: Existe una relación positiva entre el Índice de Orientación hacia el Futuro y el nivel de Compromiso Organizacional. Los resultados a los que arriba, revelan que el nivel de Compromiso Organizacional está influenciado de forma positiva por el Índice de Afiliación, Orientación hacia el Futuro y tiempo de trabajo en el centro educativo y de forma negativa por el Conflicto de Proceso.

Por su parte Frías (2014) en la tesis *Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la Generación "Y"*; para optar el grado académico de Magíster en Gestión de personas y Dinámica Organizacional, por la Universidad de Chile; señala como hipótesis: Las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de

jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo. Y llega al resultado que: el 96% los jóvenes profesionales está de acuerdo o muy de acuerdo con ello, lo que podría dar cuenta de que la organización tiene foco en el compromiso al brindar oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Asimismo, que este hallazgo plantea importantes desafíos en el ámbito de la Gestión de Personas. En particular, si bien se levanta la importancia de medir y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se vuelve aún más importante profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores estrategias de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. En este sentido, el observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso. De la misma manera Frías (2014, p. 54), enfatiza que: en términos de proyecciones, se plantea que el tema de la gestión y desarrollo de jóvenes profesionales (generación Y) es un tema relativamente reciente y que en Chile ha venido gestándose sólo desde comienzos de este siglo, razón por la cual nuestro país no cuenta con muchas investigaciones al respecto. De esta manera, este estudio representa un intento de realizar un aporte teórico y a futuro, práctico del tema, con el fin de abrir futuras líneas de investigación. De este modo, se plantea como proyección la posibilidad de reflexionar y cuestionar las prácticas de gestión de jóvenes profesionales a fin de comprender la

importancia del apoyo organizacional y su rol en la retención de una fuerza de trabajo competente.

Abad, M. y Jaramillo, D. (2016) en la tesis titulada *Evaluación de los factores que generan el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar/Incinerox*; para optar el título de Ingeniero Comercial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, destacan como objetivo: Realizar una investigación de campo que permita alcanzar el compromiso y lealtad de los trabajadores en las empresas propuestas. Y como hipótesis sostiene que: Existe similitud entre los factores organizacionales y el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar / Incinerox. Abad, M. y Jaramillo, D. (2016, p. 131) llegan a las siguientes conclusiones: que existe claridad en las normativas establecidas por la empresa hacia sus empleados, reconocimientos monetarios en base a su compromiso con la empresa, seguridad para sus empleados y que además si existe motivación por parte de la organización hacia sus colaboradores por medio de capacitaciones, horas extras, compensación por el mejor empleado del mes, bonos navideños, bonos escolares, fiesta de navidad y canastas navideñas. Asimismo que, según lo investigado si existió cierta similitud entre los factores organizacionales y el compromiso de los colaboradores tanto en la empresa Reciclar como en Incinerox.

B. A nivel nacional

Rivera (2010), en la tesis titulada *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*, para optar el grado de Magíster por la Pontificia Universidad Católica del Perú; formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es el grado

de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas? Se propone los siguientes objetivos: Primero, profundizar en el estudio del compromiso organizacional como factor de éxito en la organización. Segundo, determinar cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una escuela privada de Lima Metropolitana. Tercero, correlacionar variables sociodemográficas de los docentes objeto de la investigación con las variables de estudio del compromiso organizacional. Como conclusiones arriba las siguientes: 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. Asimismo, en cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo. Y; en cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de

compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.

Arias, et al (2003), en el artículo científico titulado *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos*, publicado en la Revista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; da cuenta de la siguiente discusión:

En particular, la edad mostró correlación más alta con el Compromiso Afectivo que con el De Conveniencia; la Antigüedad en el Puesto denotó mayor asociación con el Afectivo, al igual que la Jerarquía (aunque en este caso no resultó significativa). También se corroboró otro aspecto: las correlaciones con los datos demográficos son relativamente pequeñas. En contra de lo esperado, la Escolaridad mostró una asociación positiva con el Compromiso, especialmente con el Afectivo. Quizá esta diferencia con los hallazgos de Mathieu y Zajac (1990) se deba a los aspectos culturales: mientras la investigación de dichos autores se efectuó en los países desarrollados (en donde imperan los valores individualistas y racionalistas) la cultura peruana es de mayor convivencia y emotiva (Hofstede, 1980); quizá las personas en el primer tipo de cultura están más interesadas en el propio desarrollo y los consecuentes resultados, lo cual se incrementa con la escolaridad. Este es un punto digno de investigación más detenida.

Merecedoras de especial atención son las correlaciones entre la Claridad del Rol, el Compromiso con el Trabajo y la Satisfacción General con el Trabajo: no sólo resultaron positivas sino también fueron las más elevadas, confirmando así los hallazgos de Mathieu y Zajac (1990). Aquí es importante señalar que estos

factores tomaron preeminencia sobre los demográficos; es decir, las actitudes provenientes de las experiencias en la organización, especialmente la Satisfacción con el Trabajo, presentaron una importancia mayor: las acciones de la organización parecen mostrar mayor influencia sobre el Compromiso que los factores demográficos.

2.2 Bases teóricas

A. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El estudio del Compromiso Organizacional es visto desde diferentes enfoques. Existen los enfoques unidimensionales y los enfoques multidimensionales, asimismo, se le estudia desde el aspecto de la identificación del colaborador(a) hacia su centro laboral, y también desde el aspecto de la internalización del colaborador(a). La identificación del colaborador(a) es su grado de pertenencia hacia la organización, y la internalización es su grado de pertenencia hacia el puesto de trabajo y de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

2.2.1 Definición

Según Mowday, et al (1979, p. 222) citado por Arnold & Randall, et al (2012), el Compromiso Organizacional se define como “la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización y la participación en ella”. Esta definición encuentra asidero en lo propuesto por Meyer y Allen, del cual en el presente estudio se aborda de manera directa.

2.2.2 Importancia

El Compromiso Organizacional resulta importante debido a que se estudia la identificación del colaborador con la organización, si el compromiso es fuerte o elevado, el valor de pertenencia estará de acuerdo con los objetivos y su sistema de valores de la empresa; pero obviamente si el compromiso es débil no existe mayor trascendencia en el valor de su pertenencia.

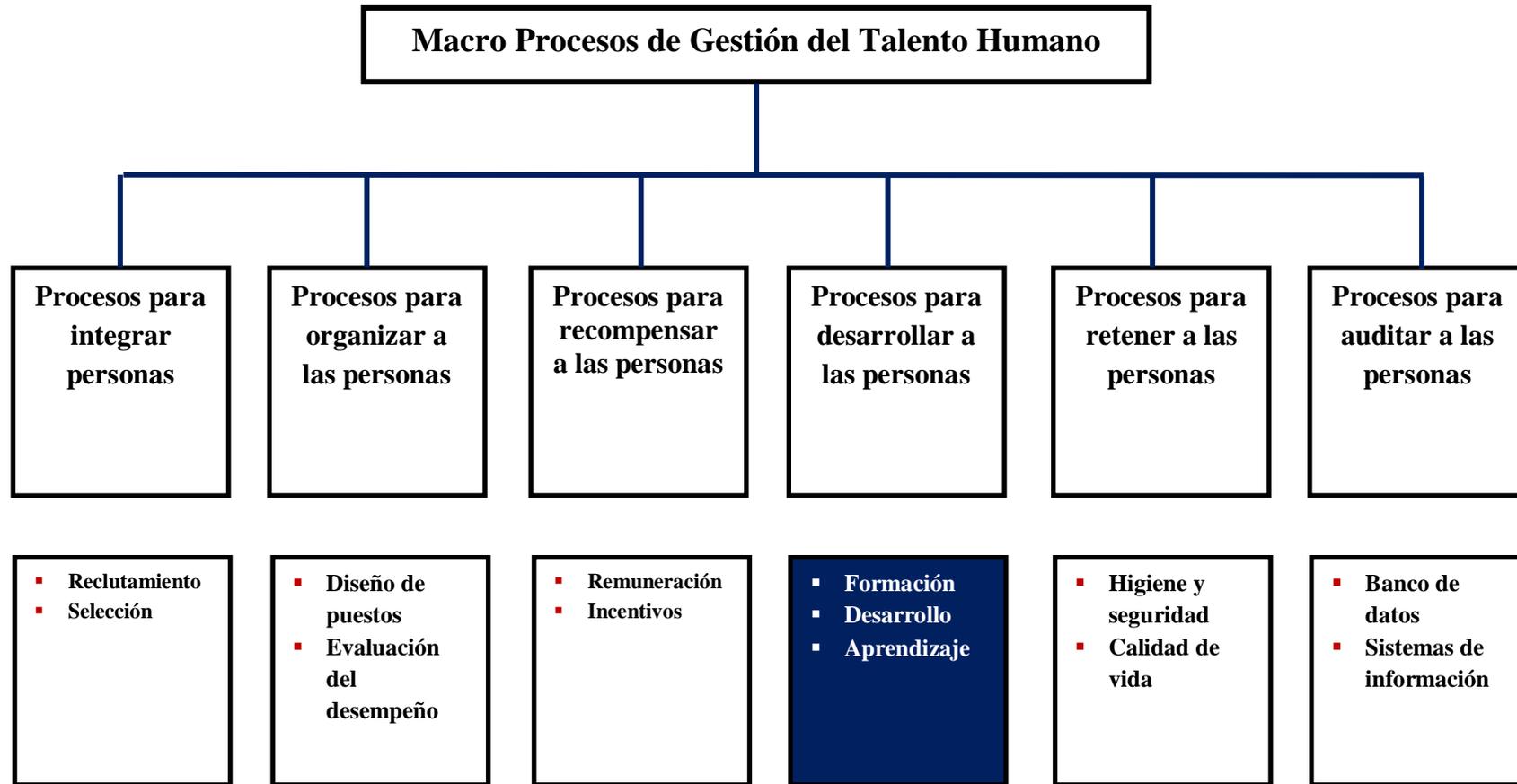
Cámara señala:

El concepto de Compromiso Organizacional, también designado por algunos investigadores por Implicación o Comprometimiento, es de origen anglosajona (Organizational Commitment) y es considerado actualmente como uno de los constructos más relevantes en las investigaciones de ámbito organizacional. Saber si un colaborador está o no comprometido con su organización es muy importante para percibir y explicar su forma de actuar con sus compañeros, con sus jefes, con sus subordinados (Cámara, 2012, p. 45).

El nivel de Compromiso Organizacional tiene influencia en el nivel de competitividad de la empresa, porque el mayor capital que tiene toda organización radica en los colaboradores, en vista a que ellos representan la actitud, el desempeño, la fuerza interna de la empresa. En una organización, se percibe dos planos, lo que se observa es el éxito, pero lo que no se percibe fácilmente el Compromiso Organizacional que poseen los colaboradores.

Precisamente por ello, es que la importancia del Compromiso Organizacional crece cada vez que se demuestra el gran mérito que los colaboradores tienen en la generación de valor para la empresa. Al respecto, a continuación se aprecia la ubicación de su estudio dentro de los macro procesos de la gestión del talento humano. Véase la Figura 1.

Figura 1. Macro Procesos de Gestión del Talento Humano



FUENTE: Idalberto Chiavenato "Gestión del talento humano", 2009, página 15.

2.2.3 Componentes del Compromiso Organizacional

Existen tres componentes relacionados con el Compromiso Organizacional, éstos son:

A. El deseo de mantener una filiación con la organización

Las empresas desean contar con colaboradores que sean eficientes y eficaces en el desempeño de los procesos de la empresa, y también que demuestren valores. De la misma manera, los colaboradores desean desempeñarse en empresas que le permitan estabilidad laboral y buscan que las remuneraciones sean justas. Estabilidad laboral y remuneración justa conduce a elevar el Compromiso Organizacional de los colaboradores.

B. La creencia en los valores y metas de la organización

Paralelamente, tanto las empresas como los colaboradores necesitan que al interior de la organización se trabaje demostrando valores, es decir no robando, no mintiendo, no falseando para que las metas que se persigue sean las verdaderas.

C. El deseo de ejercer esfuerzo en nombre de la organización

Los colaboradores se sienten mucho más comprometidos con el centro laboral en la medida que, la organización goza del prestigio (no fama) dentro de la sociedad. Es obvia la razón de que los colaboradores muestren satisfacción por la organización a la cual pertenecen y por ende ello se ve reflejado en la identificación, como parte inherente del Compromiso Organizacional.

En la Figura 2, se aprecia que las dimensiones Afectiva y Normativa están directamente relacionadas con el prestigio de la organización. Véase la página siguiente.

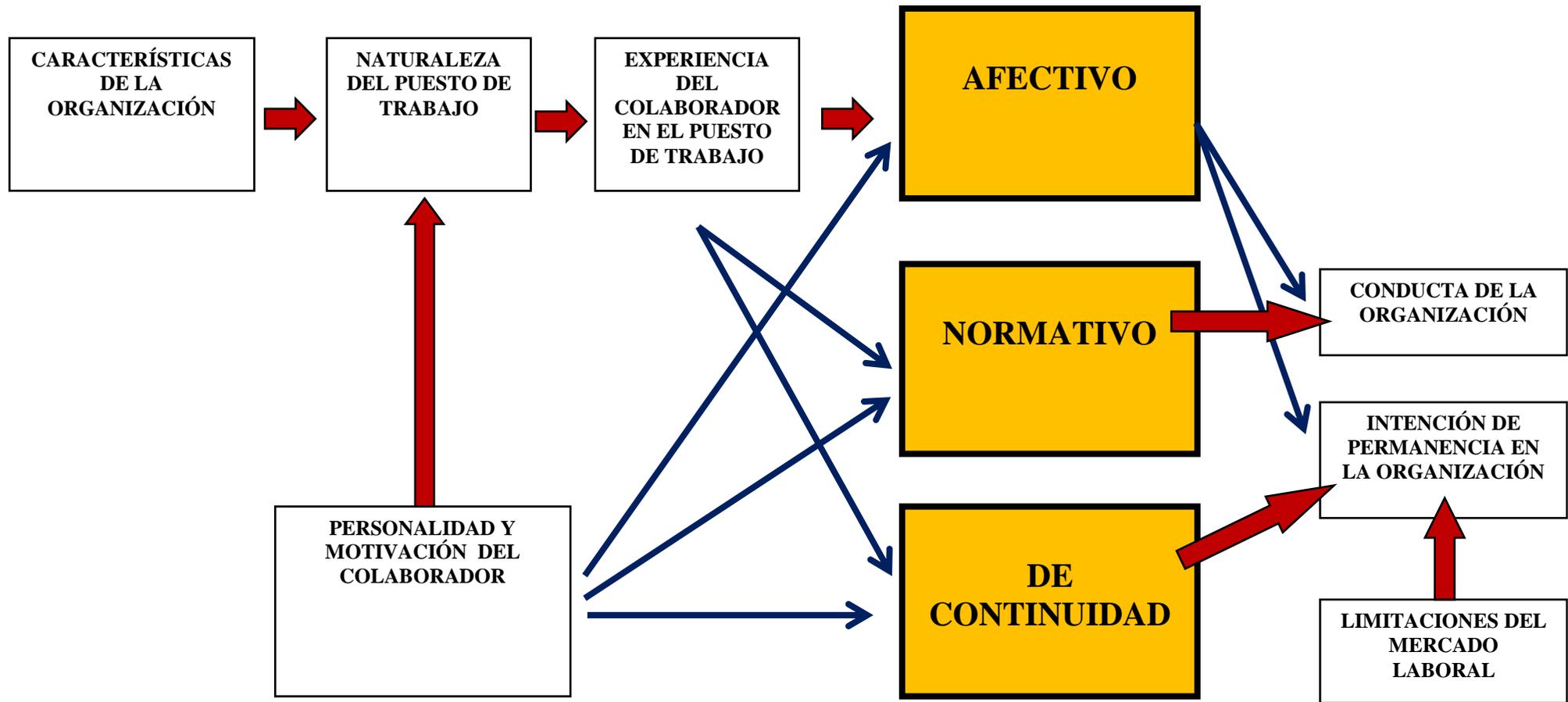
2.2.4 Enfoques conceptuales

A. Enfoque Conceptual de Compromiso Múltiples

El enfoque Conceptual de Compromiso Múltiples pone énfasis en que el Compromiso Organizacional es entendido como el conjunto de diversos compromisos que el colaborador experimenta pero en relación a los distintos grupos que integran la organización, llámese promotores, socios, gerentes, sindicatos y clientes.

Esta perspectiva de compromisos múltiples se fundamenta en tres teorías. La primera ve a las organizaciones como coaliciones de entidades, la segunda como grupos de referencia, y la tercera como lugares donde los individuos desempeñan diferentes roles. Al no ser este el enfoque conceptual que se adopta en la presente investigación no se profundizará en el mismo.

Figura 2. Modelo de Compromiso Organizacional



FUENTE: John Arnold, Ray Randall, et al “Psicología del trabajo”, 2012, Figura 6.4; Página 223.

B. Enfoque Conceptual Multidimensional

El segundo enfoque es el Conceptual Multidimensional, que a su vez adopta a tres perspectivas diferentes pero teóricas, tales como la perspectiva de intercambio; la perspectiva psicológica; y la perspectiva de atribución; las mismas que brevemente se describen a continuación:

- a) La **perspectiva de intercambio** que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo a esta conceptualización, el individuo ve los beneficios que recibe asociados con el trabajo, como incentivos para permanecer en la organización.
- b) La **perspectiva psicológica**, que ve el compromiso con la organización como un componente de estos tres elementos:
 - a) la identificación con los objetivos y valores de la organización,
 - b) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y
 - c) el deseo de ser parte de la organización.Dentro de esta perspectiva, el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte.
- c) La **perspectiva de atribución** que define el compromiso como una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios,

explícitos e irrevocables. En esta categoría entraría el compromiso organizacional que los miembros de grupos religiosos adquieren cuando pronuncian públicamente sus votos religiosos.

2.2.5 Enfoques teóricos

De acuerdo a la gestión de recursos humanos, se conoce ampliamente que existen tres enfoques teóricos acerca del Compromiso Organización; el primero enfoque es el Conductual; el segundo es el de la Autopercepción, y el tercero enfoque es el de Intercambio social:

A. Enfoque Conductual

Este enfoque señala que el compromiso es algo creado por la misma persona, debido a que inclusive lo hace público, demostrando así la propia voluntad de asumirlo, y poco difícil de desestimar. El enfoque conductual trata acerca del “auto-compromiso” que un colaborador asume ante la oportunidad presentada, y lo da a conocer hacia sus jefes y compañeros de trabajo.

B. Enfoque de la Autopercepción

Este enfoque señala que el ser humano examina su propio autoconocimiento de sí mismo acerca de lo que hizo y asume modificarlo para que se obtenga resultados significativos. Es decir, es la actitud por la que una persona se “auto-diagnostica” y se compromete consigo mismo mejorar o replantear sus actitudes para mayor beneficio social o laboral.

C. Enfoque de Intercambio social

Este enfoque señala que se fomenta el compromiso de los colaboradores dándoles experiencias positivas. Frecuentemente se puede escuchar de los colaboradores: “si esta organización se comporta bien conmigo, yo seré leal a esta empresa”. Esta es la respuesta típica de un colaborador que responde al enfoque de estudio señalado. Diversos estudios señalan que podría tratarse de factores extrínsecos aquellos que pertenezcan a las experiencias positivas, llámese remuneraciones, condiciones laborales, y clima organizacional.

2.2.6 Dimensiones de Compromiso Organizacional

Para el presente proyecto de tesis se ha considerado las tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen, debido a que su planteamiento sugiere ser el más indicado para estudiar al comportamiento de los colaboradores en la empresa. Las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional son tres, los mismos que vienen a ser:

A. Dimensión Afectiva

La dimensión Afectiva, está directamente relacionada al enfoque de intercambio social, debido a que hace referencia a los factores extrínsecos de los colaboradores. Es un componente basado en el apego emocional. Asimismo, conjugan el factor de la personalidad de cada colaborador, dado que, la educación que proviene del hogar se ve reflejado en mostrar sentimientos positivos o sentimientos negativos para con la organización, en vista a que se muestran proclives a sentirse comprometidos con el centro laboral.

Investigándose acerca de quienes estudiaron la dimensión Afectiva del Compromiso Organizacional, se menciona a continuación a los autores más destacados tales como: Cook y Wall (1980); Buchanan (1974); Porter, Steers, Monday y Brulinan (1974); Sheldon (1971); Hall, Schneuer y Nignen (1970); y Kanter (1968).

B. Dimensión Normativa

La dimensión Normativa se relaciona con el sentido de obligación moral hacia la organización, dado que se retribuye mediante la remuneración los esfuerzos por el trabajo desempeñado.

Investigándose acerca de quienes estudiaron la dimensión Normativa del Compromiso Organizacional, se menciona a continuación los autores más representativos: Wiener y Geghman (1997); Wiener (1982). Lorca-Sánchez (2010, p. 41) señala:

El componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización (Meyer y Allen, 1987 cit. por Allen y Meyer 1990). Sus fundamentos son el derecho y la moral (Meyer y Allen, 1997); así por ejemplo, dejar intempestivamente al centro laboral u organización no es considerado correcta por parte del colaborador.

C. Dimensión De Continuidad

La dimensión De Continuidad, significa que para el colaborador retirarse de la organización, representa una decisión muy costosa, debido a que articula sus contribuciones de trabajo para con la organización, así como el dolor del alejamiento presente en sus

compañeros de trabajo. Esta dimensión también está relacionada con los valores, es decir, la lealtad, la justicia, la gratitud.

Investigándose acerca de quienes estudiaron la dimensión De Continuidad del Compromiso Organizacional, se menciona a continuación los autores más estudiados: Rusbult y Farell (1983); Wiener (1982); Alluto y Hrebiniac (1972); Kanter (1968); y Becker (1960).

2.2.7 Medición del Compromiso Organizacional

Existen varios cuestionarios que apoyan la medición del compromiso organizacional, por ejemplo tenemos el cuestionario de quince (15) preguntas desarrollado por Mowday (1979); otro cuestionario similar sustentado por Bateman y Strasser (1984). Asimismo, existe un cuestionario de nueve (09) interrogantes desarrollado por Warr, et al (1979).

Meyer y Allen (1990) desarrollaron su propio cuestionario basado en dieciocho preguntas, los mismos que evalúan las dimensiones de lo Afectivo, lo Normativo y la Continuidad en la organización, de la cual, en el presente proyecto se hace alusión. Cabe mencionar que este modelo es el básico para la investigación.

2.2.8 Causas y efectos del Compromiso Organizacional

El Compromiso Organizacional, está relacionada con otras experiencias tales como actitudes y comportamientos en el trabajo, si es como causa está vinculada a la satisfacción laboral, a la motivación y al desempeño laboral; y si es como efecto está asociado a las dimensiones de lo Afectivo, lo Normativo y de la Continuidad en el trabajo.

El presente proyecto de investigación por su naturaleza de ser un estudio descriptivo, no pretende correlacionar satisfacción laboral con el compromiso organizacional, tampoco correlacionar la motivación con el compromiso organizacional, ni mucho menos el desempeño laboral con el compromiso organizacional, sino describir detalladamente cuál es el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” para con su centro laboral.

2.3 Definición de conceptos

- **Actitud.-** Regularidad en los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de un individuo a actuar hacia algún aspecto de su entorno.
- **Agotamiento.-** Cuando colapsan los mecanismos adaptativos del individuo.
- **Análisis de competencias.-** Enfoque orientado a la persona o al trabajador para el análisis de puestos, que se enfoca en identificar conocimientos, destrezas y habilidades relevantes para el rol laboral específico.
- **Análisis de tareas.-** Implica determinar qué tareas importantes necesitan desempeñarse y los que un individuo necesita para desempeñarse.
- **Análisis organizacional.-** Pretende entender dónde encajan las actividades de capacitación en los sistemas organizacionales más amplios y cómo se relacionan con la estrategia empresarial.
- **Apego emocional.-** Es la situación de identificación emocional hacia la organización por parte del colaborador debido a la alta frecuencia de pertenencia hacia la misma.
- **Clima organizacional.-** Es el ambiente emocional que se presenta al interior de la organización como reflejo de las buenas relaciones interpersonales con que se desenvuelven.

- **Colaborador(a).**- Es la denominación de los trabajadores de una organización, los mismos que empiezan siendo colaboradores, luego pasan a convertirse en el talento humano de la empresa y posteriormente representan ser el capital humano en la empresa.
- **Desempeño laboral.**- Es el conjunto de funciones y procesos que se demuestran los colaboradores en cada puesto de trabajo de la organización.
- **Motivación.**- Es el ideal que esperan cumplir los colaboradores como parte de su permanencia en la organización. Es el ideal de cada colaborador. No confundir motivación con animación.
- **Organización.**- Es la empresa o institución en la que se encuentran los colaboradores y los recursos para la producción de los bienes y servicios. Asimismo, es el nivel de comunicación y coordinación de las funciones y procesos establecidos al interior de la empresa.
- **Satisfacción laboral.**- Es el grado de complacencia de los colaboradores para con su desempeño en el centro de trabajo. Situación que genera valor para la empresa.

2.4 Hipótesis y variables

A continuación se describen las hipótesis descriptivas:

2.4.1 Hipótesis general

El Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es más Afectivo y Normativo que De continuidad.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.

- El Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.
- El Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.

2.5 Operacionalización de la variable

En la siguiente página se detalla la operacionalización de la variable.

Figura 3. Matriz de Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<p>“Es la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización y la participación en ella”.</p> <p>Arnold & Randall, et al (2012, p. 222)</p>	<p>Es la identificación personal de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” para con la organización que le brinda la oportunidad de prestar sus servicios profesionales y/o laborales en reciprocidad a los beneficios de la remuneración y del prestigio social.</p>	APECTIVO	Interrogantes: 6, 9, 12, 14, 15 y 18	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente en desacuerdo ▪ En desacuerdo ▪ Poco en desacuerdo ▪ Neutro ▪ Poco de acuerdo ▪ De acuerdo ▪ Totalmente de acuerdo
			NORMATIVO	Interrogantes: 2, 7, 8, 10, 11 y 13	
			DE CONTINUIDAD	Interrogantes: 1, 3, 4, 5, 16 y 17	

FUENTE: Elaboración propia.

Capítulo III

METODOLOGÍA

La investigación consideró como enfoque al Enfoque Cuantitativo. Hernández, et al (2014, p. 15) sostienen “que la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente“. En tanto que Valderrama (2015, p. 106) insiste que “el enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación, es una orientación filosófica o un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación”.

3.1 Método de investigación

El método general para la investigación es el método Científico. Navarro (2011, p. 211), señala que “el método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica”.

En la presente investigación se emplearon a los siguientes métodos específicos: método Descriptivo, método Deductivo, método Inductivo, método Comparativo; estos métodos ayudaron a la investigación. El método Descriptivo permitió describir los conceptos del marco teórico; en tanto que el método Deductivo construir las bases teóricas de la investigación; el método Inductivo articular los procesos lógicos de la investigación; y finalmente el método Comparativo establecer las inferencias en las tablas estadísticas.

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Básica. Valderrama afirma:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimiento científico y no produce necesariamente resultado de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger

información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (Valderrama, 2015, p. 164).

Es decir, la presente investigación, se empeñó en recolectar información de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”

3.3 Nivel de investigación

Mencionar a los niveles o los Alcances de investigación es referirse a lo mismo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) existen cuatro alcances: Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa. La presente investigación es de nivel Descriptivo.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

3.4 Diseño de la investigación

Existen dos tipos de diseños de investigación: la Experimental y la No Experimental. El diseño de la presente investigación es el Diseño No Experimental. Valderrama (2014, p. 175) indica que “el diseño de la investigación es la estrategia o plan que se realizará para obtener la colecta de los datos, responder a la formulación del problema, al cumplimiento de los objetivos, y para aceptar o rechazar la hipótesis nula”. A su vez el Diseño No Experimental tiene tipos. El tipo de diseño de investigación de la presente investigación es el Diseño Descriptivo Simple.

El diseño Descriptivo Simple consistió en centrarse en el objeto de estudio (Compromiso organizacional), en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. El tipo de diseño de investigación tiene la siguiente simbología:

M - O

Donde:
M = Muestra
O = Observación

3.5 Población y muestra

La población de la presente investigación es Finita. La población de la investigación alcanzó a 315 colaboradores. El tipo de muestra es de tipo Probabilístico. Navarro (2011, p. 239) afirma que “cada elemento de la población tiene la misma probabilidad”.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN E INCLUSIÓN:

- a) **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**- En la presente investigación se excluye a los estudiantes de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- b) **CRITERIOS DE INCLUSIÓN.**- Se incluye solo a los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.
- c) **UNIDAD DE ANÁLISIS.**- La unidad de análisis es la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” de la ciudad de Huancayo.

A continuación, se detalla el tamaño de la muestra de la población de los docentes de la presente investigación.

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Para poblaciones finitas

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando: $Z= 1.96$

$N= 315$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} = \boxed{173.33}$$

La muestra representa ser la cantidad de 173 colaboradores – talento humano; sin embargo, se ha considerado a 180 colaboradores como muestra, dado que se vio por conveniente el redondeo de la validez en la investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se emplearon dos tipos de técnicas; la primera correspondió a las técnicas de Gabinete; y la segunda a las técnicas de Campo. En la técnica de Gabinete se realizó la revisión bibliográfica para el marco teórico de la investigación. Mientras que como técnica de Campo; se empleó la técnica de la Entrevista – Encuesta. Es decir, se entrevistó de manera personalizada a los 180 docentes que representaron ser la muestra de la investigación.

Tabla 1. Ítems de la Prueba de Compromiso Organizacional

	DIMENSIONES		
	AFECTIVO (Deseo)	NORMATIVO (Deber)	DE CONTINUIDAD (Necesidad)
PREGUNTAS	6	2	1
	9	7	3
	12	8	4
	14	10	5
	15	11	16
	18	13	17
Sub total	6	6	6
TOTAL:	18		

FUENTE : Elizabeth Milagros Montoya Santos - UPC.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la recolección de los datos es el cuestionario de tipo Estructurado. Según Carrasco (2013, p. 318) el cuestionario “es el instrumento de la investigación social más usado cuando se estudia a gran número de personas”. Para medir las afirmaciones, se empleó el método del Escalamiento de Likert.

La validez del instrumento significa la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden a la variable correspondiente. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) indican que la validez del instrumento “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”.

La validez y confiabilidad del instrumento está basado en la investigación realizada en el año 2014, por Elizabeth Milagros Montoya Santos titulada *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center, en la UPC – Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. De esa manera, el cuestionario asume validez y por consiguiente tiene confiabilidad en los resultados que se presenten.

3.7 Procedimiento de recolección de datos

Establecida la muestra, se reprodujo mediante fotocopia 180 cuestionarios para llevar a cabo el trabajo de campo (entrevistas) a los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”.

Capítulo IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Culminado el trabajo de campo, aplicada la entrevista - encuesta, se procedió al procesamiento de los datos para consolidar toda la información. Inmediatamente, se desglosó la variable Compromiso Organizacional en dimensiones e indicadores para presentar los resultados e interpretar los hallazgos a los que arriba la investigación.

Es decir, en la primera etapa, se tabularon los datos obtenidos, para ello se utilizó la estadística Descriptiva. En la segunda etapa, se interpretaron los resultados. Y en la tercera etapa, se desprendieron las conclusiones para dar por terminada con la investigación.

4.2 Presentación de Resultados en Tablas, Gráficos Figuras, etc.

Para la presentación de los resultados, se tuvo en cuenta la segmentación de las preguntas por las dimensiones (Afectiva, Normatividad; y De Continuidad); al que le corresponden seis preguntas indistintas según el modelo propuesto. Asimismo, se tuvo el cuidado de las calificaciones invertidas para las preguntas siguientes: 1, 3, 10, 14, 15 y 18. En la figura 4; se aprecia el orden de la preguntas según lo exige el modelo para cada dimensión.

Figura 4. Dimensiones e indicadores de la variable Compromiso Organizacional

ITEMS	
AFECTIVA (Dimensión esencialmente del apego emocional del colaborador hacia la organización).	
06	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
09	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
12	Esta organización significa mucho para mí.
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.
15	No me siento parte de mi organización.
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.
NORMATIVIDAD (Dimensión moral basada en la obligación y responsabilidad sentida por el colaborador hacia la organización empleadora).	
02	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
07	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
08	Esta organización merece mi lealtad.
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.
13	Le debo muchísimo a mi organización.
DE CONTINUIDAD (Dimensión que considera el sacrificio personal que implica dejar la organización y la falta de alternativa laboral disponible para el colaborador).	
01	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.
03	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
04	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
05	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.

A continuación, se presentan los cuadros y las tablas para describir la información de la investigación, y explicar su incidencia. Aquí los resultados:

Tabla 2. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	8	4.44%
02	En desacuerdo	12	6.66%
03	Poco en desacuerdo	16	8.88%
04	Neutro	56	31.11%
05	Poco de acuerdo	28	15.55%
06	De acuerdo	32	17.77%
07	Totalmente de acuerdo	28	15.55%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 15.5% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 17.7% que señala estar De acuerdo; y el 15.5% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 2).

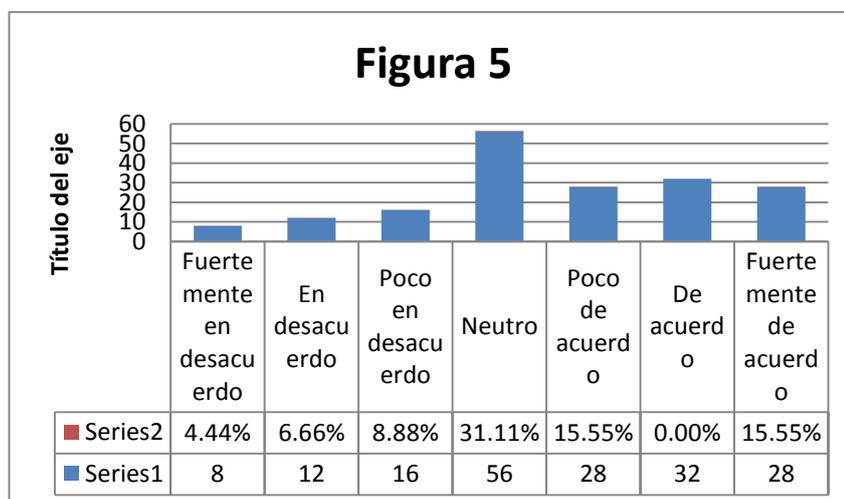


FIGURA 5 : Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte

FUENTE : Tabla 2.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 3. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	24	13.33%
02	En desacuerdo	28	15.55%
03	Poco en desacuerdo	24	13.33%
04	Neutro	56	31.11%
05	Poco de acuerdo	16	8.88%
06	De acuerdo	28	15.55%
07	Totalmente de acuerdo	4	2.22%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 2.2% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 15.5% que señala estar De acuerdo; y el 8.8% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 3).

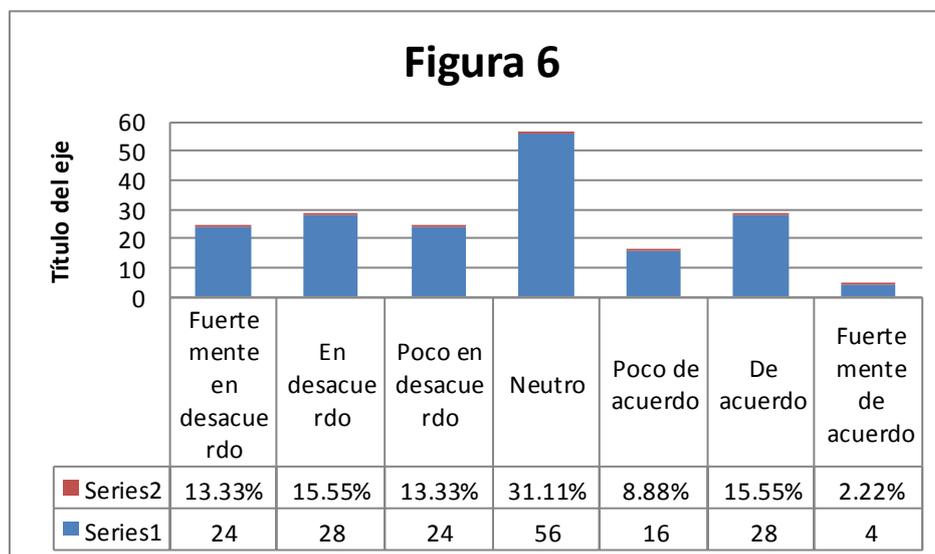


FIGURA 6 : Aunque fuera ventajoso para mí, no me siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora

FUENTE : Tabla 3.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 4. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	8	4.44%
02	En desacuerdo	4	2.22%
03	Poco en desacuerdo	20	11.11%
04	Neutro	44	24.44%
05	Poco de acuerdo	24	13.33%
06	De acuerdo	56	31.11%
07	Totalmente de acuerdo	24	13.33%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH "Franklin Roosevelt".

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 15.5% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 31.1% que señala estar De acuerdo; y el 13.3% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 4).

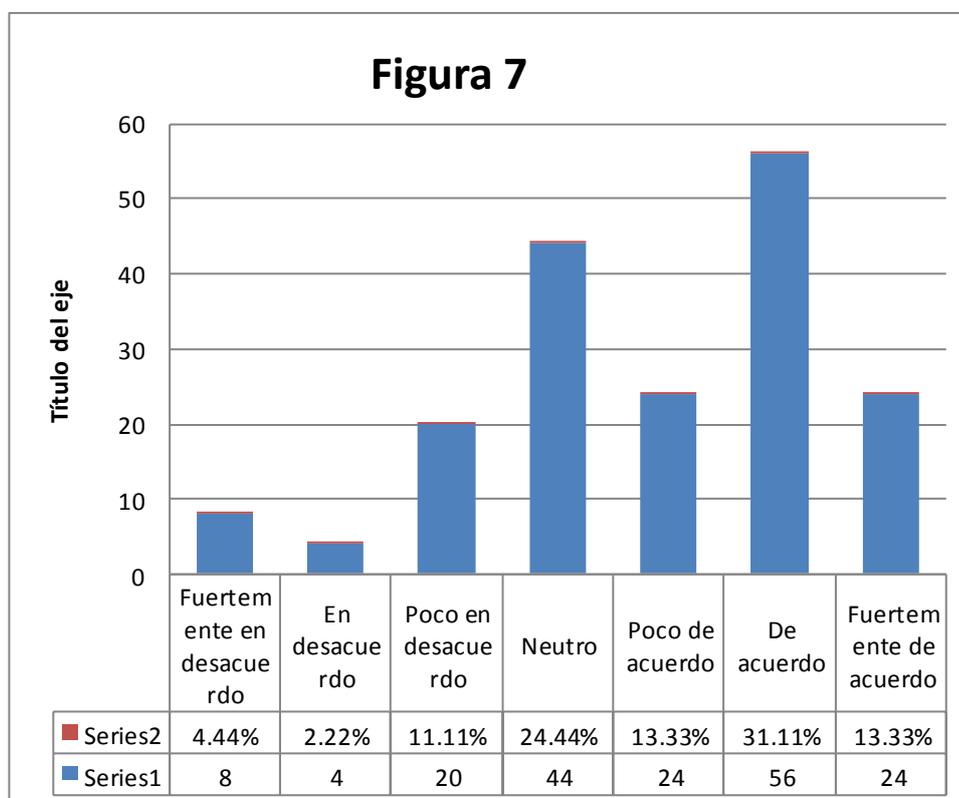


FIGURA 7 : Renunciar a mi organización actualmente

FUENTE : Tabla 4.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 5. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	28	15.55%
02	En desacuerdo	40	22.22%
03	Poco en desacuerdo	32	17.77%
04	Neutro	36	20.00%
05	Poco de acuerdo	16	8.88%
06	De acuerdo	24	13.33%
07	Totalmente de acuerdo	4	2.22%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH "Franklin Roosevelt".

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 2.2% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 13.3% que señala estar De acuerdo; y el 8.8% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 5).

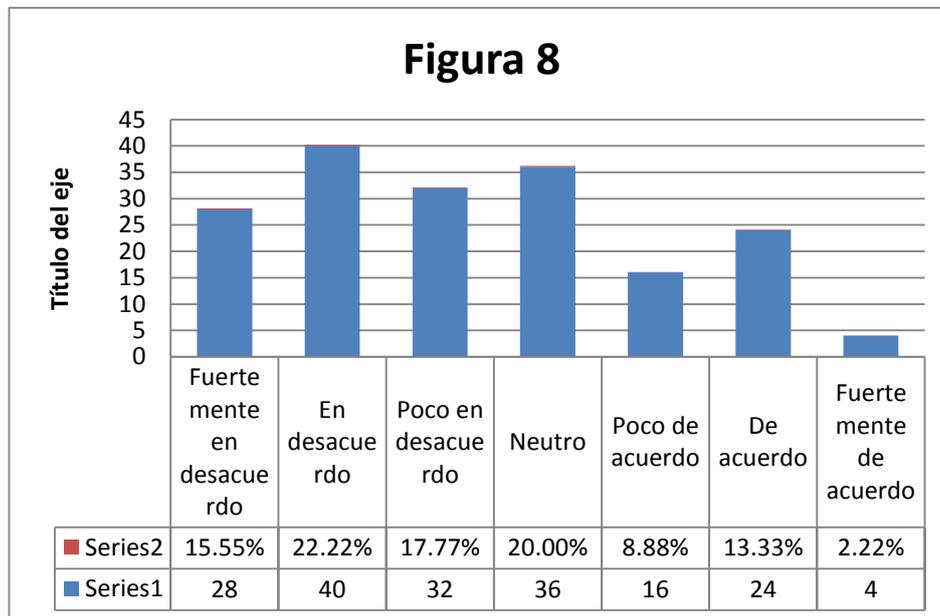


FIGURA 8 : Permanecer en mi organización actualmente

FUENTE : Tabla 5.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 6. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	48	26.66%
02	En desacuerdo	36	20.00%
03	Poco en desacuerdo	20	11.11%
04	Neutro	44	24.44%
05	Poco de acuerdo	32	17.77%
06	De acuerdo	0	0.0%
07	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan extrañamente que el 0.0% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 0.0% que señala estar De acuerdo; y el 17.7% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 6).

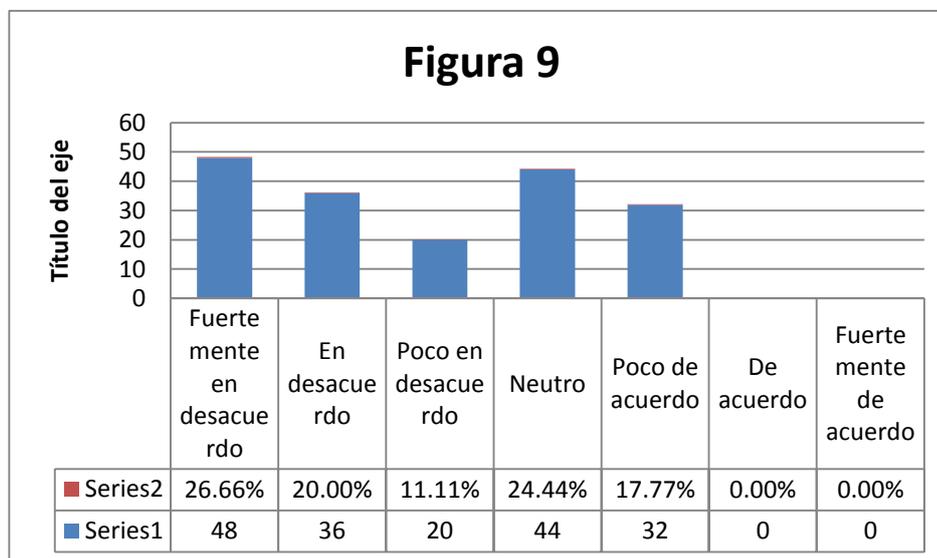


FIGURA 9 : Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor

FUENTE : Tabla 6.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 7. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	20	11.11%
02	En desacuerdo	24	13.33%
03	Poco en desacuerdo	24	13.33%
04	Neutro	44	24.44%
05	Poco de acuerdo	36	20.00%
06	De acuerdo	16	8.88%
07	Totalmente de acuerdo	16	8.88%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 8.8% responde que está totalmente de acuerdo, seguido de un coincidentemente 8.8% que señala estar De acuerdo; y el 20.0% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 7).

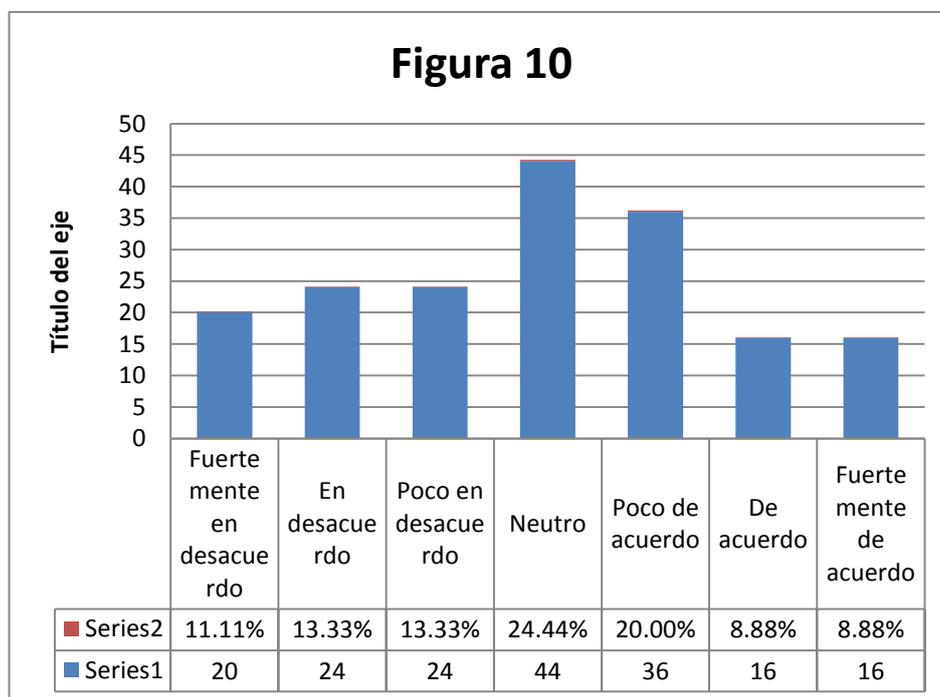


FIGURA 10 : Sería feliz si trabajara en el resto de mi vida en esta organización

FUENTE : Tabla 7.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 8. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	24	15.55%
02	En desacuerdo	20	11.11%
03	Poco en desacuerdo	24	15.55%
04	Neutro	48	26.66%
05	Poco de acuerdo	24	13.33%
06	De acuerdo	28	15.55%
07	Totalmente de acuerdo	12	6.66%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 6.6% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 15.5% que señala estar De acuerdo; y el 13.3% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 8).

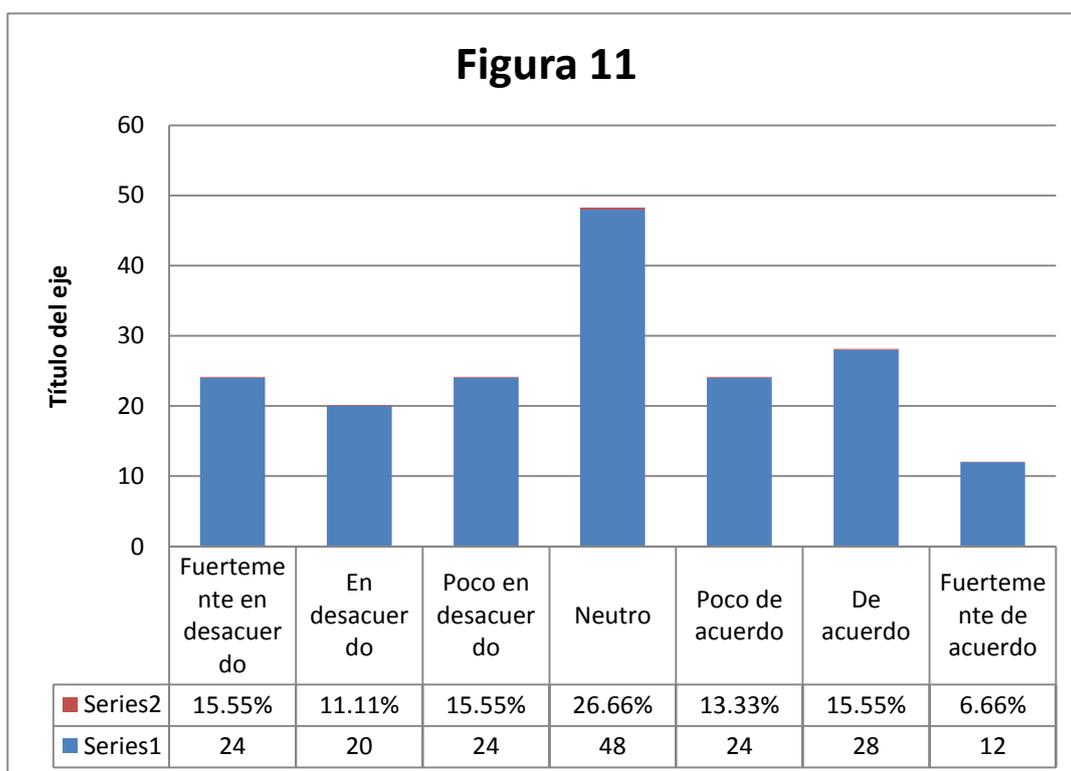


FIGURA 11 : Me sentiría culpable si renunciara a mi organización

FUENTE : Tabla 8.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 9. Esta organización merece mi lealtad

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	24	13.33%
02	En desacuerdo	16	4.44%
03	Poco en desacuerdo	8	4.44%
04	Neutro	28	15.55%
05	Poco de acuerdo	44	24.44%
06	De acuerdo	24	13.33%
07	Totalmente de acuerdo	36	20.00%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a esta organización merece mi lealtad; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 20.0% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 13.3% que señala estar De acuerdo; y el 24.4% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 9).

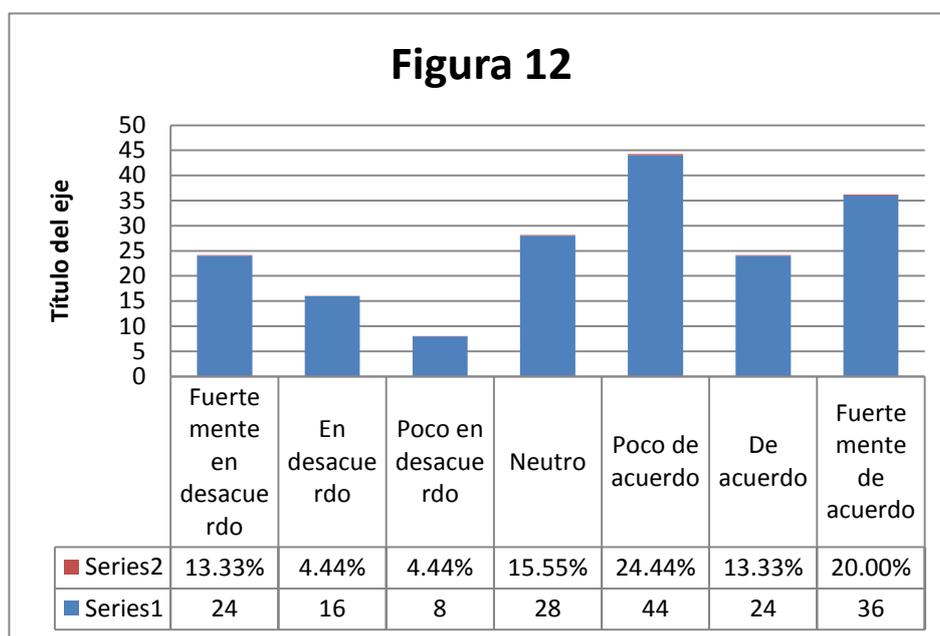


FIGURA 12 : Esta organización merece mi lealtad

FUENTE : Tabla 9.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 10. Realmente siento los problemas de mi organización como propios

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	16	8.88%
02	En desacuerdo	16	8.88%
03	Poco en desacuerdo	28	15.55%
04	Neutro	32	17.77%
05	Poco de acuerdo	40	22.22%
06	De acuerdo	24	13.33%
07	Totalmente de acuerdo	24	13.33%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a realmente siento los problemas de mi organización como propios; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 13.3% responde que está totalmente de acuerdo, seguido de un similar 13.3% que señala estar De acuerdo; y el 22.2% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 10).

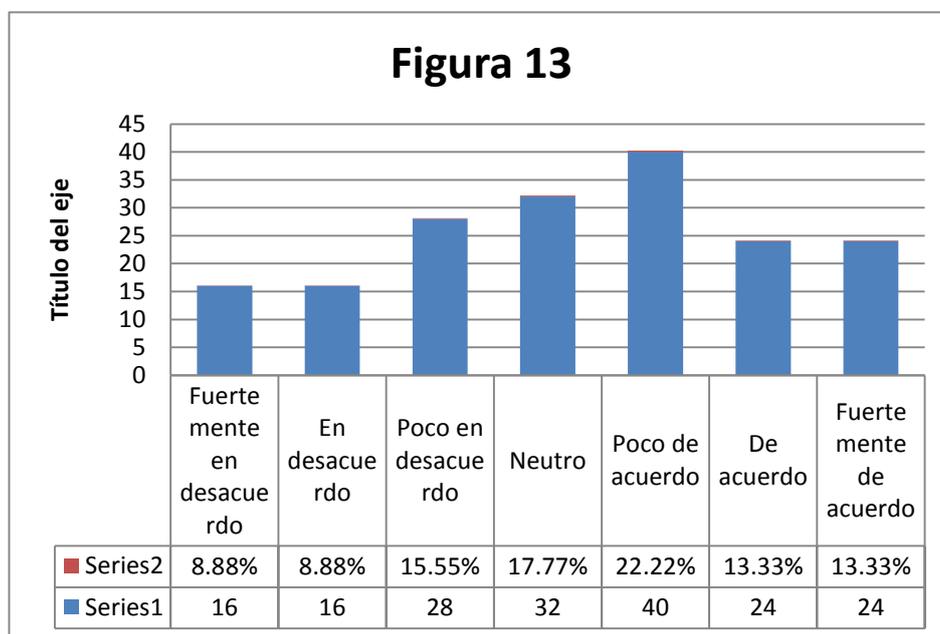


FIGURA 13 : Realmente siento los problemas de mi organización como propios

FUENTE : Tabla 10.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 11. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	8	4.44%
02	En desacuerdo	20	11.11%
03	Poco en desacuerdo	12	6.66%
04	Neutro	48	26.66%
05	Poco de acuerdo	24	13.33%
06	De acuerdo	36	20.00%
07	Totalmente de acuerdo	32	17.77%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a no siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 17.7% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 20.0% que señala estar De acuerdo; y el 13.3% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 11).

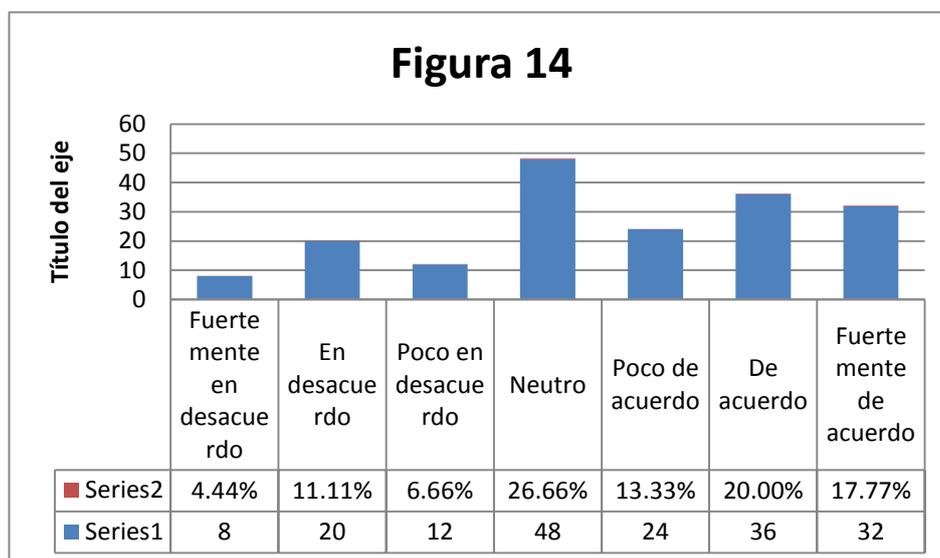


FIGURA 14 : No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador

FUENTE : Tabla 11.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 12. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	16	8.88%
02	En desacuerdo	12	6.66%
03	Poco en desacuerdo	8	4.44%
04	Neutro	40	22.22%
05	Poco de acuerdo	28	15.55%
06	De acuerdo	48	26.66%
07	Totalmente de acuerdo	28	15.55%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH "Franklin Roosevelt".

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a no renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 15.5% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 26.6% que señala estar De acuerdo; y el 15.5% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 12).

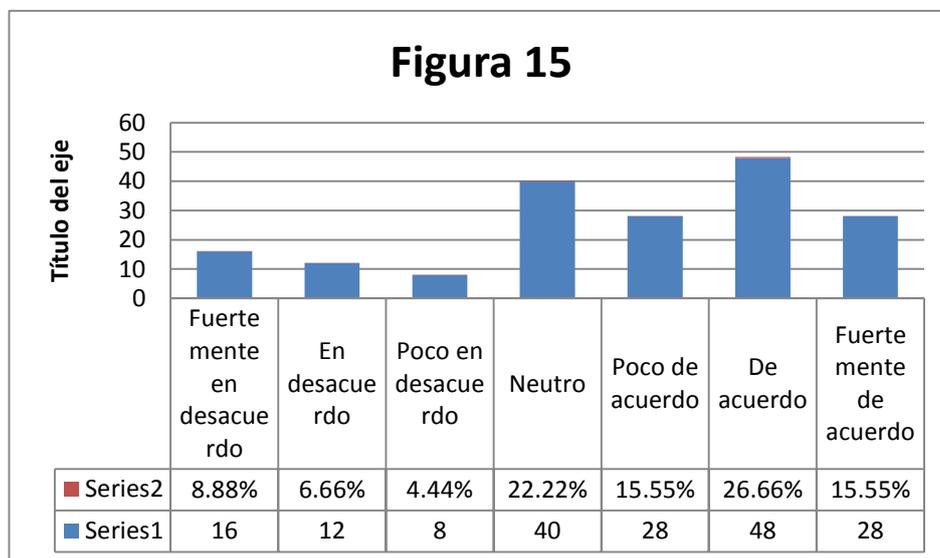


FIGURA 15 : No renunciaría a mi organización ahora

FUENTE : Tabla 12.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 13. Esta organización significa mucho para mí

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	16	8.88%
02	En desacuerdo	16	8.88%
03	Poco en desacuerdo	16	8.88%
04	Neutro	36	20.00%
05	Poco de acuerdo	16	8.88%
06	De acuerdo	40	22.22%
07	Totalmente de acuerdo	40	22.22%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a esta organización significa mucho para mí; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 22.2% responde que está totalmente de acuerdo, seguido de coincidente 22.2% que señala estar De acuerdo; y el 8.8% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 13).

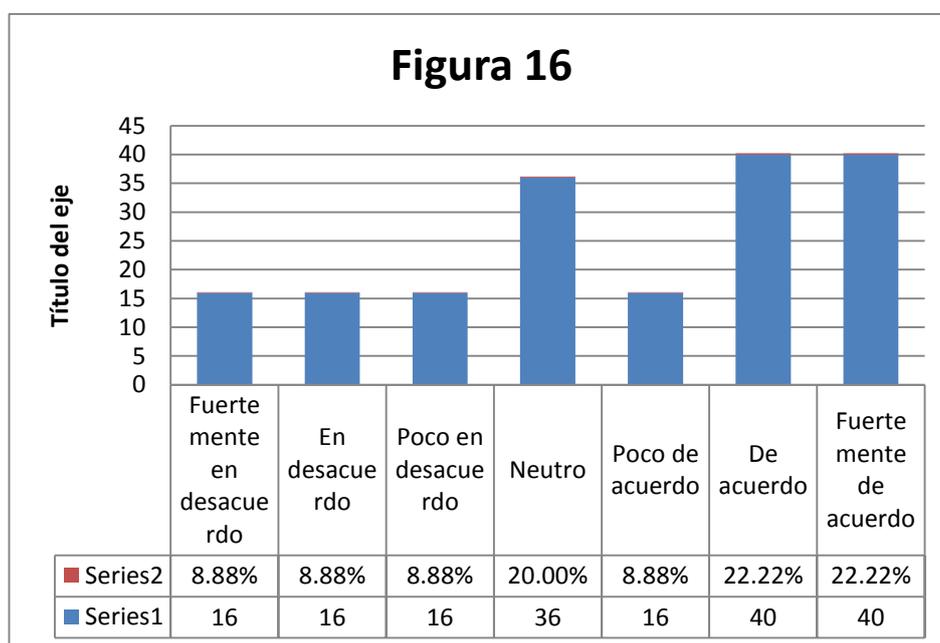


FIGURA 16 : Esta organización significa mucho para mí

FUENTE : Tabla 13.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 14. Le debo muchísimo a mi organización

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	16	8.88%
02	En desacuerdo	24	13.33%
03	Poco en desacuerdo	12	6.66%
04	Neutro	28	15.55%
05	Poco de acuerdo	36	20.00%
06	De acuerdo	52	28.88%
07	Totalmente de acuerdo	12	6.66%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a le debo muchísimo a mi organización; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 6.6% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 28.8% que señala estar De acuerdo; y el 20.0% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 14).

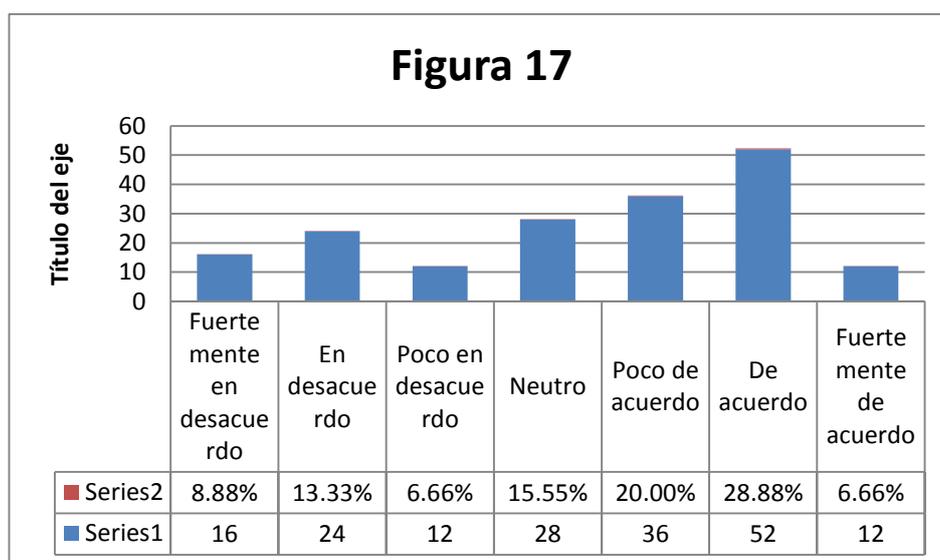


FIGURA 17 : Le debo muchísimo a mi organización

FUENTE : Tabla 14.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 15. No me siento como “parte de la familia” en mi organización

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	12	6.66%
02	En desacuerdo	20	11.11%
03	Poco en desacuerdo	16	8.8%
04	Neutro	40	22.22%
05	Poco de acuerdo	8	4.44%
06	De acuerdo	42	28.88%
07	Totalmente de acuerdo	32	17.77%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a no me siento como “parte de la familia” en mi organización; en la Universidad Peruana de Huancayo se señalan que el 17.7% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 28.8% que señala estar De acuerdo; y el 4.4% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 15).

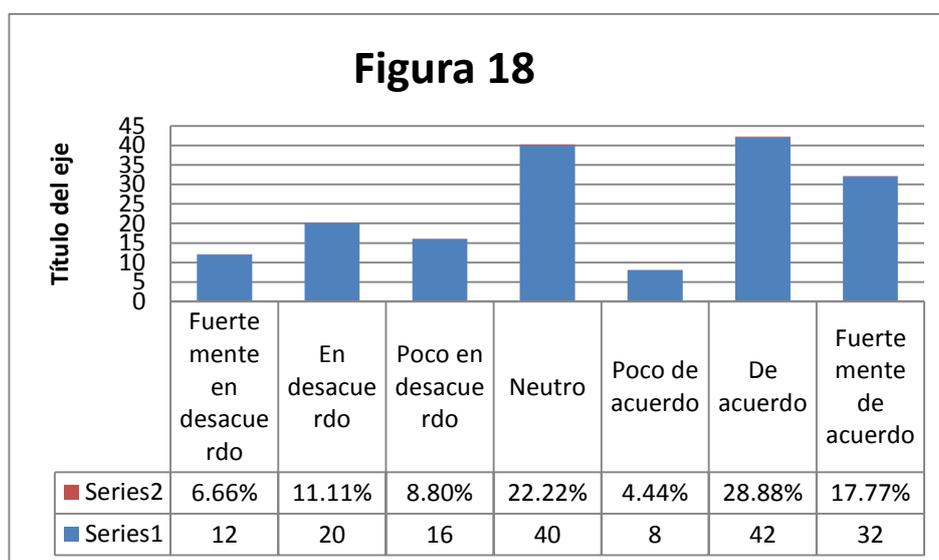


FIGURA 18 : No me siento como parte de la familia en mi organización

FUENTE : Tabla 15.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 16. No me siento parte de mi organización

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	8	4.44%
02	En desacuerdo	0	0.00%
03	Poco en desacuerdo	16	8.88%
04	Neutro	32	17.77%
05	Poco de acuerdo	24	13.33%
06	De acuerdo	52	28.88%
07	Totalmente de acuerdo	48	26.66%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH "Franklin Roosevelt".
 ELABORACIÓN : Propia

Respecto a no me siento parte de mi organización; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 26.6% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 28.8% que señala estar De acuerdo; y el 13.3% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 16).

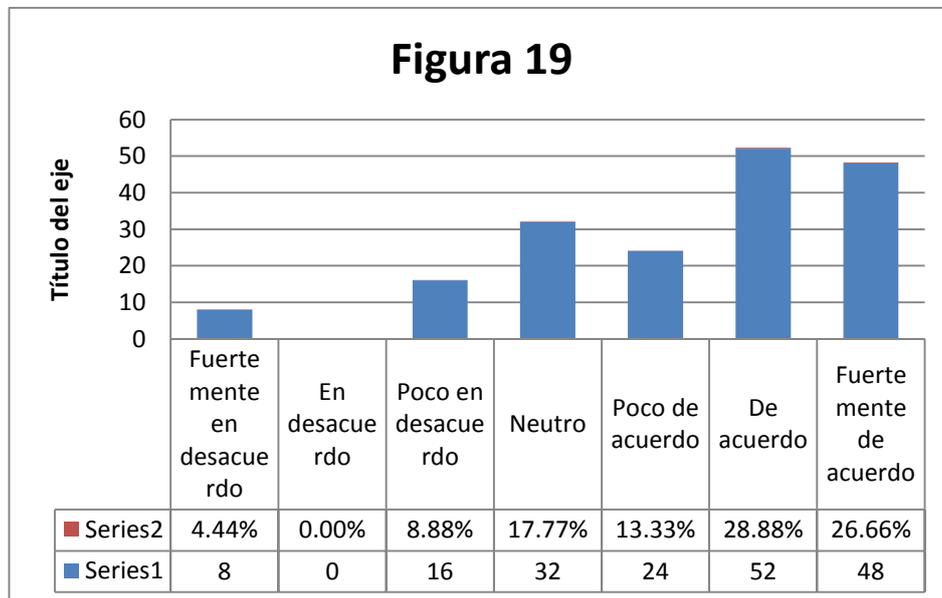


FIGURA 19 : No me siento parte de mi organización
 FUENTE : Tabla 16.
 ELABORACIÓN : Propia

Tabla 17. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	28	15.55%
02	En desacuerdo	28	15.55%
03	Poco en desacuerdo	28	15.55%
04	Neutro	24	13.33%
05	Poco de acuerdo	24	13.33%
06	De acuerdo	32	17.77%
07	Totalmente de acuerdo	16	8.88%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas; en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 8.8% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 17.7% que señala estar De acuerdo; y el 13.3% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 17).

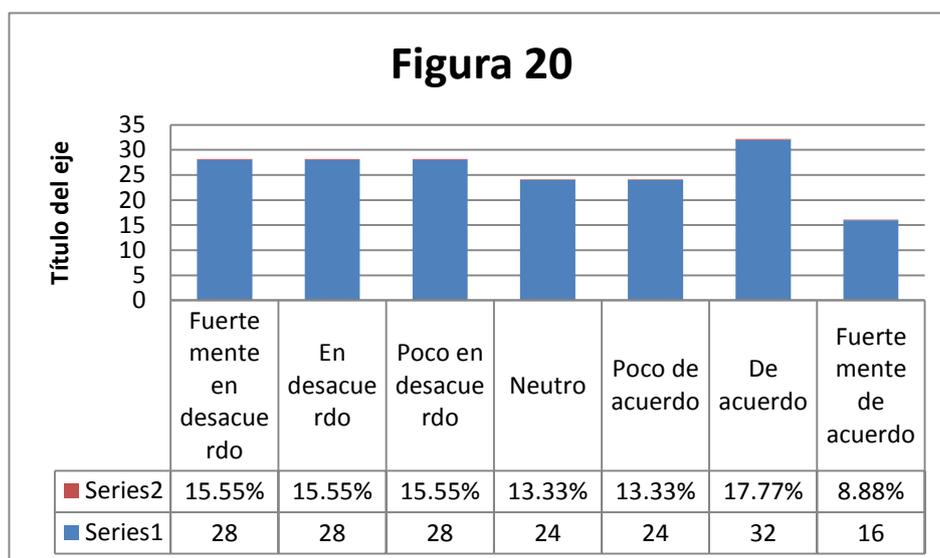


FIGURA 20 : Una de las consecuencias de renunciar a esta organización

FUENTE : Tabla 17.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 18. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	28	15.55%
02	En desacuerdo	32	17.77%
03	Poco en desacuerdo	32	17.77%
04	Neutro	52	28.88%
05	Poco de acuerdo	16	8.88%
06	De acuerdo	20	11.11%
07	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH "Franklin Roosevelt".

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara; en la Universidad Peruana de Huancayo se señalan que el 0.0% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 11.1% que señala estar De acuerdo; y el 8.8% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 18).

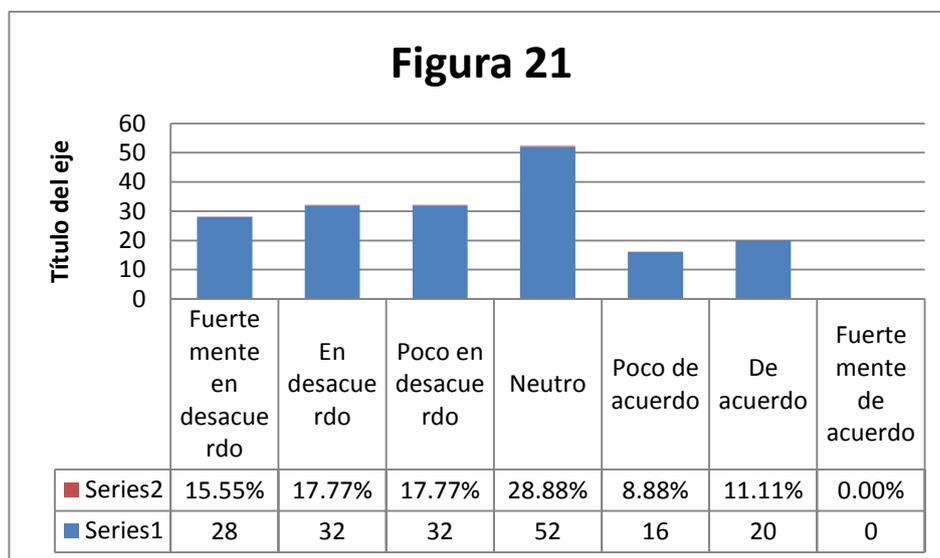


FIGURA 21 : Sería muy difícil dejar mi organización

FUENTE : Tabla 18.

ELABORACIÓN : Propia

Tabla 19. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Totalmente en desacuerdo	12	6.66%
02	En desacuerdo	20	11.11%
03	Poco en desacuerdo	24	13.33%
04	Neutro	36	20.00%
05	Poco de acuerdo	28	15.55%
06	De acuerdo	28	15.55%
07	Totalmente de acuerdo	32	17.77%
TOTAL:		180	100.0%

FUENTE : UPH “Franklin Roosevelt”.

ELABORACIÓN : Propia

Respecto a no me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización; en la Universidad Peruana de Huancayo se señalan que el 17.7% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 15.5% que señala estar De acuerdo; y el coincidente 15.5% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 19).

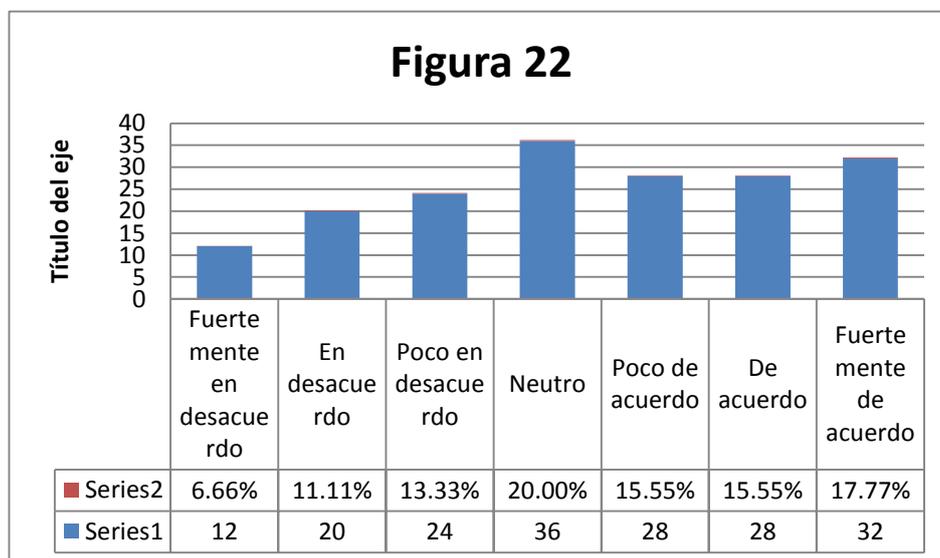


FIGURA 22 : No me siento emocionalmente vinculado con esta organización

FUENTE : Tabla 19.

ELABORACIÓN: Propia

Tabla 20. RESULTADOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL AFECTIVO EN LA U.P.H.F.R. - 2017

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 7	TABLA 10	TABLA 13	TABLA 15	TABLA 16	TABLA 19	TOTAL	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	20	16	16	12	8	12	84	7.77%
En desacuerdo	24	16	16	20	0	20	96	8.88%
Poco en desacuerdo	24	28	16	16	16	24	124	11.48%
Neutro	44	32	36	40	32	36	220	20.37%
Poco de acuerdo	36	40	16	8	24	28	152	14.07%
De acuerdo	16	24	40	52	52	28	212	19.62%
Totalmente de acuerdo	16	24	40	32	48	32	192	17.77%
TOTAL:	180	180	180	180	180	180	1080	100.00%

FUENTE : Tablas 7, 10, 13, 15, 16, y 19.

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto al Compromiso Organizacional en la dimensión Afectivo en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 17.7% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 19.6% que señala estar De acuerdo; y el 14.0% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 20).

Tabla 21. RESULTADOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL NORMATIVO EN LA U.P.H.F.R. - 2017

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 3	TABLA 8	TABLA 9	TABLA 11	TABLA 12	TABLA 14	TOTAL	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	24	24	24	8	16	16	112	10.37%
En desacuerdo	28	20	16	20	12	24	120	11.11%
Poco en desacuerdo	24	24	8	12	8	12	88	8.14%
Neutro	56	48	28	48	40	28	248	22.96%
Poco de acuerdo	16	24	44	24	28	36	172	15.92%
De acuerdo	28	28	24	36	48	52	216	20.00%
Totalmente de acuerdo	4	12	36	32	28	12	124	11.48%
TOTAL:	180	180	180	180	180	180	1080	100.0%

FUENTE : Tablas 3, 8, 9,11, 12 y 14.

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto al Compromiso Organizacional en la dimensión Normativo en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 11.4% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 20.0% que señala estar De acuerdo; y el 15.9% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 21).

Tabla 22. RESULTADOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE CONTINUIDAD EN LA U.P.H.F.R. - 2017

ESCALAS DE MEDICIÓN	TABLA 2	TABLA 4	TABLA 5	TABLA 6	TABLA 17	TABLA 18	TOTAL	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	8	28	48	28	28	148	13.70%
En desacuerdo	12	4	40	36	28	32	152	14.07%
Poco en desacuerdo	16	20	32	20	28	32	148	13.70%
Neutro	56	44	36	44	24	52	256	23.70%
Poco de acuerdo	28	24	16	32	24	16	140	12.96%
De acuerdo	32	56	24	0	32	20	164	15.18%
Totalmente de acuerdo	28	24	4	0	16	0	72	6.66%
TOTAL:	180	180	180	180	180	180	1080	100.00%

FUENTE : Tablas 2, 4, 5, 6, 17 y 18.

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

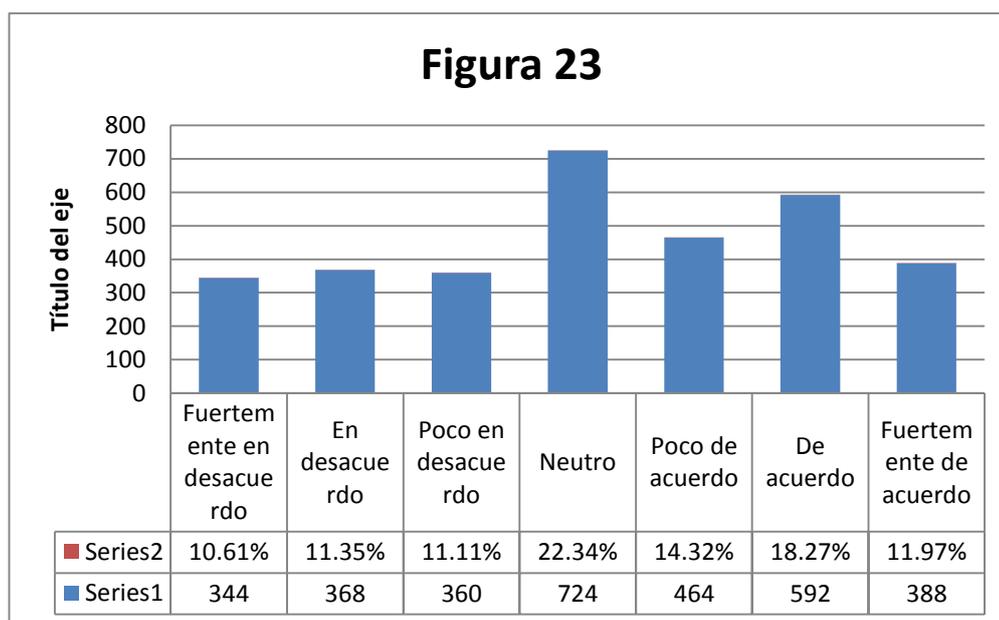
Respecto al Compromiso Organizacional en la dimensión De Continuidad en la Universidad Privada de Huancayo se señalan que el 6.6% responde que está totalmente de acuerdo, seguido del 15.1% que señala estar De acuerdo; y el 12.1% que indica estar Poco de acuerdo. (Tabla 22).

Tabla 23. RESULTADOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA U.P.H.F.R. - 2017

ESCALAS DE MEDICIÓN	AFECTIVO	PORCENTAJE	SUMATORIA	NORMATIVO	PORCENTAJE	SUMATORIA	DE CONTINUIDAD	PORCENTAJE	SUMATORIA	TOTAL	PORCENTAJE	CONSOLIDADO
TOTALMENTE EN DESACUERDO	84	7.77%	28.13%	112	10.37%	29.62%	148	13.70%	41.47%	344	10.61%	33.07%
EN DESACUERDO	96	8.88%		120	11.11%		152	14.07%		368	11.35%	
POCO EN DESACUERDO	124	11.48%		88	8.14%		148	13.70%		360	11.11%	
NEUTRO	220	20.37%	20.37%	248	22.96%	22.96%	256	23.70%	23.70%	724	22.34%	22.34%
POCO DE ACUERDO	152	14.07%		172	15.92%		140	12.96%		464	14.32%	
DE ACUERDO	212	19.62%		216	20.00%		164	15.18%		592	18.27%	
TOTALMENTE DE ACUERDO	192	17.77%	51.46%	124	11.48%	47.40%	72	6.66%	34.80%	388	11.97%	44.56%
TOTAL:	1,080	100.00%	100.0%	1,080	100.0%	100.0%	1,080	100.00%	100.0%	3,240	100.00%	100.00%

FUENTE : Tabla 20, 21 y 22.

ELABORACIÓN : Propia



FUENTE : Tabla 23.
 ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto al Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de Huancayo; se señalan que, el 44.56% responde que lo tiene; seguido del 33.07% que señala que no; y del 22.34% que afirma estar en situación de neutro (Tabla 23).

4.3 Discusión de resultados

Cámara (2012), en la tesis titulada *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*, sostiene como hipótesis que: Existe una relación positiva entre el Índice de Orientación hacia el Futuro y el nivel de Compromiso Organizacional. Esta investigación va más allá a que solo demostrar resultados similares a otras investigaciones, tanto así que plantea nuevos conocimientos acerca del Compromiso Organizacional, específicamente que debe de orientarse hacia la Cultura Organizacional, en vista a que la cosecha del Compromiso Organizacional de los trabajadores se verá reflejado en el futuro.

Rivera (2010), al formularse la pregunta: ¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas?; llega a la conclusión de: El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Asimismo, los análisis estadísticos señalan que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

Al respecto, en la investigación realizada en la Universidad Privada de Huancayo, el Compromiso Organizacional Afectivo alcanza el 51.46%; mientras que el Compromiso Organizacional Normativo llega a 47.4%; y el Compromiso Organizacional De Continuidad logra 34.8% respectivamente. Resultados que de alguna manera coincide con lo arribado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, debido a que también en la UPH “Franklin Roosevelt”, los resultados no sobrepasan del 52.0%. En tal sentido, se corrobora que la dimensión Afectiva del Compromiso Organizacional, por estar directamente relacionada con los aspectos de intercambio social, desarrolla más los factores extrínsecos que intrínsecos de los colaboradores. Obviamente la respuesta es porque está basado en el apego emocional. Y además porque esta situación va acompañada por la dimensión Normativa, a razón de que ésta también se encuentra muy estrechamente ligada con el sentido de obligación moral, dado que está de por medio las remuneraciones cada fines de mes.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

A. Hipótesis Nula

El compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” no es más Afectivo y Normativo que De Continuidad.

B. Hipótesis Alterna

El compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es más Afectivo y Normativo que De Continuidad.

En vista a que los resultados obtenidos señalan que, el Compromiso Organizacional Afectivo alcanza el 51.4%; en tanto que el Compromiso Organizacional Normativo llega a 47.4%; y el Compromiso Organizacional De Continuidad logra 34.8%; se concluye que la hipótesis alterna es la válida, por tanto, en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, se afirma que los colaboradores demuestran tener un Compromiso Organizacional más de tipo Afectivo así como Normativo que De Continuidad, es decir prevalece más la identificación personal y profesional que propiamente lo laboral.

En cuanto a los resultados para contrastar las hipótesis específicas, se desprende a continuación el detalle sobre tales:

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Hipótesis Nula

El Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” no es alto.

Hipótesis Alterna

El Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.

Teniéndose los resultados de que la Sub Dimensión Compromiso Organizacional Afectivo llegó a 51.4%, se acepta la hipótesis Nula. Sin embargo, se aclara que el Compromiso Organizacional es Medio.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Hipótesis Nula

El Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” no es alto.

Hipótesis Alterna

El Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.

Teniéndose los resultados de que la Sub Dimensión Compromiso Organizacional Normativo llegó a 47.4%, se acepta la hipótesis Nula. Sin embargo, se aclara que el Compromiso Organizacional Normativo es Medio.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

Hipótesis Nula

El Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” no es alto.

Hipótesis Alterna

El Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto.

Teniéndose los resultados de que la Sub Dimensión Compromiso Organizacional De Continuidad llegó a 34.8%, se acepta la hipótesis Nula. Sin embargo, se aclara que el Compromiso Organizacional es Bajo.

Consolidando se concluye que: el Compromiso Organizacional en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es Medio.

CONCLUSIONES

1. Los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” demuestran tener en el año 2017 un Compromiso Organizacional más de tipo Afectivo así como Normativo que De Continuidad, es decir prevalece más la identificación personal y profesional que propiamente lo laboral.
2. El Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” llegó a 51.46%; por tanto es Medio.
3. El Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” alcanzó a 47.40%; por tanto es Medio.
4. Describir el Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” marcó el 34.80%; por tanto es Bajo.

RECOMENDACIONES

1. Que, la promotora de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” fortalezca el Compromiso Organizacional de sus colaboradores para que como institución de educación superior logre mayor crecimiento y desarrollo institucional.
2. Que, el Compromiso Organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” sea reforzado mediante talleres de Identificación Institucional para elevar el porcentaje alcanzado.
3. Que, el Compromiso Organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” sea promovido mediante talleres de Identificación Institucional para superar el porcentaje arribado.
4. Que, el Compromiso Organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” sea fortalecido a través de talleres de coaching, para incrementar su bajo nivel alcanzado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. y Jaramillo, D. (2016). *Evaluación de los factores que generan el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar/Incinerox*. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Arias, F. et al (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos*. En Revista de Psicología. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Arnold, J.; Randal, R., et al (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ª Ed.). México: Pearson
- Cámara, S. (2012) *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Universidad de Cádiz.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (5ª reimpression de la Segunda edición). Lima: San Marcos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Díaz, J. (2008). *Educación superior en el Perú: tendencias de la demanda y la oferta*. Lima: GRADE
- Frías, P. (2014). *Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de personal y Dinámica organizacional. Santiago: Universidad de Chile
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Lima: UPC. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Navarro, J. (2011). *Epistemología y metodología*. México: Grupo Editorial Patria.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (2ª Ed.). Lima: San Marcos S.A.

ANEXOS

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT”
- 2017**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017?	Describir el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” – 2017.	El compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es más Afectivo y Normativo que De continuidad.		<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>ALCANCE: Investigación Descriptiva</p> <p>TIPO: Investigación Básica.</p> <p>DISEÑO: Investigación No Experimental – Descriptivo Simple.</p> <p>ESQUEMA: M - O</p> <p>POBLACIÓN 315 Colaboradores</p> <p>MUESTRA 180 Colaboradores</p> <p>MÉTODO GENERAL: Método Científico</p> <p>TÉCNICA: Encuesta Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>Variable COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afectivo ▪ Normativo ▪ De Continuidad 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo se da el compromiso organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”? ▪ ¿Cómo se da el compromiso organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”? ▪ ¿Cómo se da el compromiso organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir el compromiso organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. ▪ Describir el compromiso organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. ▪ Describir el compromiso organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El compromiso organizacional Afectivo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto. ▪ El compromiso organizacional Normativo de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto. ▪ El compromiso organizacional De Continuidad de los colaboradores de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” es alto. 		

Anexo 02. CUESTIONARIO

1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; 7) Totalmente de acuerdo								
ITEMS		ESCALA DE MEDICIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
01	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
02	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
03	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
04	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
05	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
06	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
07	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
08	Esta organización merece mi lealtad.							
09	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
15	No me siento parte de mi organización.							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas, Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como: el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación el proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.