



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN GRUPO HERDOIZA, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO”

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo General.

Autor

Tercero Chicaiza Mayra Karina

Tutor

Psic. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

Ambato – Ecuador

2018

ÍNDICE DE PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
PROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INDICE DE CUADROS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1



**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Mayra Karina Tercero Chicaiza, declaro ser autor del Proyecto de Tesis, titulado “El Compromiso Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corporación grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General” autorizó al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

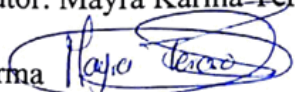
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 29 días del mes de Marzo de 2018, firmo conforme:

Autor: Mayra Karina Tercero Chicaiza

Firma


C.I.: 0503643702

Dirección: Cotopaxi, Salcedo, San Miguel, San Antonio

Correo Electrónico: mayratercero18@gmail.com

Teléfono: 0984740962

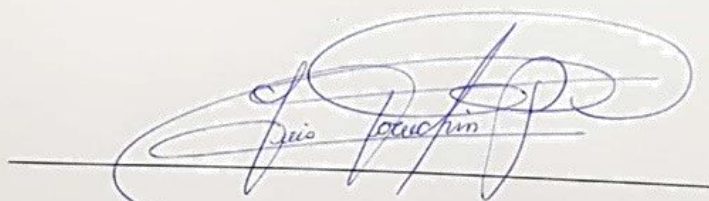
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN GRUPO HERDOIZA, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO” presentado por Tercero Chicaiza Mayra Karina, para optar por el Título de Psicólogo General .

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 29 de Marzo de 2018

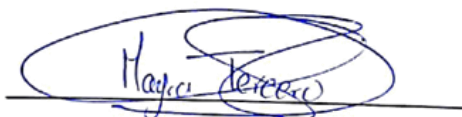
A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Taruchaín", is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Psic. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 29 de Marzo de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mayra Tercero', is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, loopy oval shape.

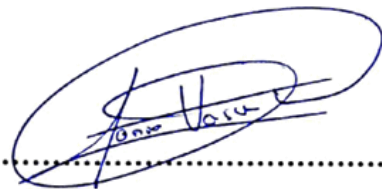
Tercero Chicaiza Mayra Karina

C.I. 0503643702

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN GRUPO HERDOIZA, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Ambato, 29 de Marzo de 2018




Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

PRESIDENTE



Ps. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez Mg.

VOCAL



Ps. Cl. Ana Carolina Márquez Altamirano.

VOCAL

DEDICATORIA

Después de un largo camino recorrido y una vez terminada la presente investigación que será de gran soporte para mi vida profesional, quiero dedicar en primer lugar a mis Padres que sin duda han sido incondicionales y me han apoyado en todo; a mi hijo Johan quien ha sido mi gran inspiración para culminar mi carrera, con el gran anhelo de juntos salir adelante; y finalmente a mis hermanos (Dayana, Pamela, Kevin, Anderson y Dana) que con sus alegrías, bromas, juegos me motivaron a luchar por una meta y ser responsable en todas las actividades que realizo.

¡Gracias Familia por creer en mí y su apoyo incondicional!

Mayra Tercero

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme a los mejores padres ya que sin ellos no hubiese podido lograr mi meta más anhelada.

A mi tutor, que supo guiarme con todos sus conocimientos, siendo paciente, y comprensivo que sin su ayuda y sus consejos no hubiese podido sobrellevar la investigación.

De igual manera agradezco a todos los docentes de la carrera de Psicología, ya que brindaron todos sus conocimientos y ayudaron a formarme como ser humano y un gran profesional.

Mayra Tercero

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I

El Problema.....	2
Contextualización.....	3
Antecedentes Investigativos.....	4
Contribución Teórica, Económica, Social y/o Tecnológica.....	5
Fundamentaciones.....	6
Fundamentación Epistemológica	6
Fundamentación Psicológica.....	6
Justificación.....	8
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Marco Conceptual	10
Compromiso Organizacional	10
Satisfacción Laboral.....	23

CAPÍTULO II

Metodología	38
Diseño del Trabajo	38
Población y Muestra.....	39
Instrumentos de Investigación	40
Procedimientos para Obtención y Análisis De Datos	43
Actividades.....	43

CAPÍTULO III

Análisis e Interpretación	44
---------------------------------	----

Comprobación de las Hipótesis.....	50
Nivel de Significancia	53
Decisión.....	53

CAPÍTULO IV

Conclusiones	55
Recomendaciones.....	58
Discusión.....	59

CAPÍTULO V

Propuesta.....	61
Tema.....	61
Justificación.....	61
Objetivos	62
Objetivo general	62
Objetivos específicos	62
Argumentación teórica	62
Bibliografía.....	82
Anexos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población Corporación Grupo Herdoiza	39
Tabla N° 2: Compromiso Afectivo	44
Tabla N° 3: Compromiso Normativo.....	45
Tabla N° 4: Compromiso Continuativo	46
Tabla N° 5: Factores Intrínsecos	47
Tabla N° 6: Factores Extrínsecos.....	47
Tabla N° 7: Frecuencia Observada	51
Tabla N° 8: Frecuencia Esperada.....	51
Tabla N° 9: Cálculo Del Chi 2	52
Tabla N° 10: Calculo De Los Grados De Libertad	53
Tabla N° 11: Decisión Del Chi 2	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°: 1 Población Corporación Grupo Herdoiza	40
Grafico N° 2: Compromiso Afectivo	44
Grafico N° 3: Compromiso Normativo.....	45
Gráfico N° 4: Compromiso Continuativo	46
Gráfico N° 5: Factores Intrínsecos	48
Grafico N° 6: Factores Extrínsecos.....	49
Grafico N° 7: Campana de Gaus	53

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Cuadro Plan Operativo	64
Cuadro N° 2: Compromiso Afectivo	66
Cuadro N° 3: Compromiso De Continuidad	72
Cuadro N° 4: Compromiso Normativo	77

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: “EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN GRUPO HERDOIZA, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO”.

AUTOR: Mayra Karina Tercero Chicaiza

TUTOR: Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo
MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se centra en el estudio del Compromiso Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corporación grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, para determinar si existe correlación entre las dos variables. Se plantearon objetivos específicos, los cuales fueron: determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores e identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, de los mismos. Por lo tanto, se evaluó a los colaboradores con los siguientes reactivos psicológicos: La escala de Compromiso Organizacional, el cual identifiqué mediante componentes (Afectivo, de Continuidad y Normativo) los niveles de compromiso en cual prevalece el nivel promedio, mientras que, para la segunda variable se utilizó la escala de Satisfacción laboral, el cual mediante las dos escalas (intrínsecos y extrínsecos) determinó que, los colaboradores presentan un nivel ni insatisfactorio, ni satisfactorio. Al realizar el estadístico correspondiente se demostró que si existe correlación entre las dos variables ya que el valor del chi cuadrado es 26,35 estando sobre el valor crítico que es 21,02; por lo tanto, se desarrollará talleres para fomentar el compromiso laboral de los trabajadores, los mismos que son de fácil aplicación que a corto plazo serán de gran utilidad para mejorar el compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad.

PALABRAS CLAVES: Compromiso Afectivo, Compromiso Laboral, Satisfacción Laboral

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: "ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ITS INFLUENCE ON JOB SATISFACTION OF HERDOIZA GROUP CORPORATION'S EMPLOYEES, IN TUNGURAHUA PROVINCE, AMBATO CANTON".

AUTHOR: Mayra Karina Tercero Chicaiza.

TUTOR: Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

ABSTRACT

The current research focuses on the study of the Organizational Commitment and its influence on the job satisfaction of HERDOIZA Group Corporation's employees, in the Tungurahua Province, Ambato Canton. In order to establish whether a correlation exists between the two variables. Specific objectives were set up, which were: determining the levels of each one of the components of organizational commitment presented by the employees and identifying the levels of job satisfaction by a scale. Therefore, the employees were tested with the following psychological reagents: The Organizational Commitment scale, it determined through these components (Affective, Sustainability and Normative) the levels of commitment in which the average level prevails, while, in the second variable the job Satisfaction scale was used through two scales (intrinsic and extrinsic) it determined that the employees don't show an unsatisfactory or satisfactory level. Performing a statistic research it was proved that there is a correlation between the two variables, thus the value of the chi-square is 26.35 is above the critical value, which is 21.02; In consequence, workshops were developed to promote employees' commitment at work, which is easy to implement and the short term effect will be a growth in the affective, normative and sustainability commitment.

KEYWORDS: Component Affective, Job Satisfaction, Organizational Commitment.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema: “El Compromiso Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la corporación grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato” considerando que el compromiso organizacional es una condición psíquica que establece la conexión entre una individuo y una corporación, la cual influye en la decisión de permanecer dentro de la organización o dejar la misma. Dentro del Compromiso Organizacional se encuentra tres tipos de compromisos los cuales son: Afectivo, Normativo y de Continuidad; mientras que la Satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva aplicada a la ejecución de las tareas asignadas en el puesto de trabajo, siempre y cuando en el área se cumpla con las necesidades y las expectativas del trabajador. La cual presenta dos tipos de factores los cuales son: Intrínsecos y extrínsecos.

A continuación, se detallará de forma secuencial el contenido de cada uno de los capítulos de la presente investigación:

Dentro del capítulo I, se desarrolla la descripción del problema, los antecedentes, la contribución teórica, social, tecnológica, las fundamentaciones psicológicas y filosófica, justificación, los objetivos y finalmente el marco conceptual. En el capítulo II se desarrolla aspectos sobre la metodología utilizada, descripción de la población, además, se describen de forma detallada los instrumentos de evaluación, se explica el proceso de obtención y análisis de datos. En el Capítulo III se realiza el análisis e interpretación de los resultados generales relacionados con el problema, tomando en cuenta las características de los instrumentos utilizados y la población de estudio. El Capítulo IV se muestra las conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados obtenidos. El Capítulo V es la propuesta, con la pertinente representación del tema, justificación, objetivos, la argumentación teórica y el diseño técnico de la misma.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El compromiso organizacional es una de las variables más estudiadas en el ámbito laboral debido a la relevancia dentro de la organización, por la cual se toma en consideración el impacto en la satisfacción de los colaboradores, haciéndoles de esta manera parte de ella. La identificación laboral por parte de los colaboradores es una cualidad de inmensa utilidad para las organizaciones ya que representa el número de colaboradores con los que cuenta la institución, contribuyendo en el cumplimiento de metas individuales y colectivas en la entidad laboral. En referencia a la Corporación Grupo HERDOIZA, ubicada en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato, mediante una entrevista con el Jefe de Talento Humano, se identificó que los colaboradores presentan brechas en el compromiso organizacional con la institución, al momento de desempeñar sus actividades de trabajo con eficiencia y eficacia, ya que no cumplen con las actividades planificadas diariamente, abandonan el trabajo sin previa notificación, faltas injustificadas entre otras; impactando de esta manera a los estándares de satisfacción laboral; relacionados con la visión empresarial que dirige el accionar de la Corporación Grupo HERDOIZA.

El compromiso organizacional y la satisfacción laboral son variables que ayudan al óptimo desenvolvimiento laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones, para de esta manera lograr una competitividad empresarial a nivel nacional e internacional y que el colaborador llegue a estar satisfecho en su ámbito de trabajo.

Contextualización

En el ámbito organizacional, las empresas deben sujetarse a las exigencias y requerimientos vanguardistas del mercado, tanto en los estándares de calidad y el bienestar de su equipo de trabajo. Para tal propósito, es indispensable el compromiso organizacional, para afianzar los esfuerzos del talento humano a disposición.

Según Hewitt (2015), menciona “El índice del compromiso organizacional a nivel mundial se ha incrementado de 61% a 62%” (p. 12). En relación al argumento y datos estadísticos mundiales, el compromiso organizacional refleja un acrecentamiento representativo para la consideración en las diferentes organizaciones de trabajo.

Existe una gran variedad de investigaciones en América Latina sobre el compromiso del colaborador hacia la organización en la que se identifica el alcance de la efectividad y logro competitivo y el éxito empresarial. Según Hay Group (2012), menciona “Los niveles de compromiso en las empresas de Sudamérica ascienden en este momento a casi tres cuartos (73%) de sus empleados” (p.8). Presentando los mejores índices a nivel mundial.

Según Hewitt (2015), menciona que América Latina presenta “Índices altos y estables de compromiso organizacional, haciendo hincapié en que, de cada 10 empleados, 7 se encuentran comprometidos con las tareas y funciones que se encuentran realizando” (p.12). Presentando a continuación índices comparativos en referencia a América Latina.

En el Ecuador no se han desarrollado estudios minuciosos sobre el compromiso que poseen los trabajadores en la organización, por lo tanto no se obtuvo datos estadísticos que ayuden como guía en la investigación. Sin embargo el desarrollo del talento humano tiene gran acogida e interés de estudio, con la finalidad de promover niveles de rendimiento óptimo y/o desempeño laboral positivo para la organización, en donde la satisfacción laboral es un elemento clave para estos fines.

El compromiso de los colaboradores juega un papel fundamental en las organizaciones para lograr un desarrollo adecuado brindando beneficios, considerando capacidades, competencias y así afianzando nuevas metas en común y regenerando bienestar laboral. En adición, se puede argumentar que América Latina en comparación con el resto países, se enfoca en el estudio y atención del impacto e influencia del compromiso organizacional. Finalmente el compromiso organizacional en Ecuador es una variable poco estudiada dentro del ámbito laboral, ya que las empresas se encuentran centradas en la productividad, más no de los trabajadores. Además las empresas buscan el beneficio que el colaborador pueda aportar a sus objetivos empresariales sin importar que se encuentren satisfechos con las actividades designadas.

Antecedentes Investigativos

Existen varias investigaciones de acuerdo al estudio propuesto, las mismas que se detallaran a continuación:

Zurita et al. (2014) en un artículo de REIDOCREA. Volumen 3. (p. 17-25), realizada en la Universidad de Granada, España sobre: *el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Juzgado de Granada señalan:*

El nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores con el Juzgado de Granada es medio. Por tanto, dada la correlación positiva observada, la satisfacción laboral también se encuentra en un nivel medio. Encontramos además en ambas variables una desviación típica baja, indicando homogeneidad de respuestas de la muestra con respecto a la media. Permitiendo plantear la posibilidad de que al mejorar el compromiso con la organización o bien la satisfacción laboral de los trabajadores del Juzgado de Granada, se beneficiaría de ello la otra variable psicológica analizada en esta investigación. (p. 23)

En trabajo investigativo sobre: *la Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad Pública*, realizada en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Ecuador, para la obtención del título de cuarto nivel, Bazurto (2016) refiere que:

La Satisfacción Laboral dentro de Ecuador S.A. está sesgada negativamente, se observó bajos índices de satisfacción laboral tras la tabulación de los cuestionarios, evidenciando que aspectos como el pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes, comunicación, supervisión y margen de beneficio deben ser tratados a fondo, pues fueron las sub-dimensiones con más bajos puntajes. Por otro lado, el compromiso organizacional presentó un sesgo negativo, ya que los funcionarios en sus cuestionarios reflejaron los bajos niveles de compromiso que mantenían con la organización, siendo la sub-dimensión de permanencia la peor puntuada y la sub-dimensión normativa la que obtuvo un mayor puntaje, pero en los valores mínimos. (p.14)

En un estudio realizado en la Universidad Politécnica de Durango, en México, en la Facultad de Contaduría y Administración, UNAM sobre: *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durang* refieren que:

En la dimensión de comportamiento general se observó que mientras que esta disminuye se ve relacionada con un incremento en la dimensión de resultados en el trabajo, estas dimensiones se traducen en: si los empleados piensan en su grupo más que ellos mismos en la empresa, a su vez los empleados tendrán mayor compatibilidad entre los objetivos individuales con los de la empresa; las variables involucradas en este caso son: mayor compromiso afectivo, es decir un mayor apego emocional por parte del empleado hacia la empresa, lo que conlleva a una mayor satisfacción y bienestar. (p. 22)

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación contribuye al desarrollo en el ámbito científico, siendo un estudio correlacional de dos variables relevantes para el campo laboral, ya que las exigencias contemporáneas laborales apuntan a las indagaciones del desarrollo y preparación para el cambio organizacional. Además aportará económicamente a la organización que fue sujeto de estudio, ya que el plan de acción o propuesta planteada en la presente investigación ayudara a mejorar la productividad de la empresa, esto implica que la empresa mejorara sus ingresos económicos.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El conocimiento tiene su fuente de afirmación, en la razón y la experiencia, con las cuales el ser humano brinda posibles soluciones a las diferentes problemáticas, personales, académicas, profesionales, laborales, entre otras. Dentro del ámbito organizacional se evidencia actividades que se realizan como gestión de conocimiento, las cuales se encuentran relacionados en el campo del saber y destinadas a adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento.

La teoría del conocimiento es un proceso continuo, desarrollado por el ser humano para formarse y realizarse como individuo. El intelectualismo sostiene la base del conocimiento, formando conjuntamente con la experiencia y el pensamiento. Sosteniendo que las experiencias son condiciones universales y necesarias para el individuo mientras que el pensamiento hace referencia a la capacidad de formar ideas y representaciones de la realidad en su mente. Considerando esta postura epistemológica, se puede mencionar que el conglomerado de trabajo aprende de sus experiencias y procesos de raciocinio, con la finalidad de potencializar sus esfuerzos y generar una satisfacción laboral Morín E. (citado por Álvarez M. 2016).

Fundamentación Psicológica

El enfoque humanístico surge de las relaciones humanas, que se pone en manifiesto y dan a conocer objetivos individuales y su impacto en el entorno. Bordas (2016), concibe “al hombre como un ser social, cuya conducta individual es influida por las interacciones sociales que buscan los empleados dentro de su entorno laboral, para así satisfacer sus necesidades” (p.11). Afianzando que los seres humanos no son entes individualistas, al contrario son parte de una interacción, la cual fortalece sus habilidades para mejorar la satisfacción laboral de

cada uno de los empleados, dentro de su puesto de trabajo y cumplir sus funciones con eficiencia.

En la organización los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. La teoría de las relaciones humanas son postulados resultantes del contacto interpersonal, es decir cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes.

JUSTIFICACIÓN

La importancia del presente trabajo investigativo se sustentó en la identificación de los componentes de compromiso organizacional en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, debido a los acontecimientos intrínsecos en la organización, como las actitudes, sentimientos y emociones que surge en la interacción y comunicación de los colaboradores dentro del área laboral. Analizando factores que influyen a un empleado a encontrarse satisfecho dentro de su puesto de trabajo, estimulando así a cumplir metas laborales. Cabe mencionar que es factible realizar esta investigación dentro de la organización ya que el investigador posee las habilidades, destrezas y conocimientos para desarrollar la investigación propuesta y conjuntamente la apertura y acogida por parte del personal y directiva de la empresa.

La investigación presenta originalidad debido a que las variables estudiadas no presentan investigaciones realizadas anteriormente. Es importante considerar que en la institución es la primera vez que se realiza este tipo de investigación. Finalmente los beneficiarios directamente serán los empleados de la Corporación Grupo HERDOIZA, creando una propuesta de acuerdo a la problemática identificada dentro de la organización.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia del Compromiso Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.

Objetivos Específicos

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

MARCO CONCEPTUAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad laboral promueve la influencia en la satisfacción laboral, por lo tanto, es necesario conceptualizar dichas variables para establecer una relación entre ellas, de tal manera que mediante su comprensión se pueda determinar oportunidades de mejora que permitan incrementar los indicadores de satisfacción laboral en la empresa.

Según Meyer y Allen (citado por Montoya, 2014) definen “el compromiso organizacional como un estado psicológico que determina la relación entre una persona y una organización, que influyen la decisión de permanecer o dejar la organización” (p.18). El compromiso organizacional puede verse como el afecto psicológico de un colaborador a la organización y viceversa, en la cual juega un papel muy importante para determinar si un trabajador continuará con la institución y desempeñará sus funciones arduamente para alcanzar los objetivos en común.

Según Meyer y Allen (citado por Montoya, 2014) “el compromiso organizacional presenta un concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo” (p.18). Es decir reflejan vínculos emocionales, obligación percibida y costos irrecuperables en relación con un objetivo, respectivamente. Por lo tanto, cualquier escala que pretenda medir el compromiso organizacional debería aprovechar uno de estos conjuntos de ideas y hacer referencia al objetivo, que el colaborador se compromete, ya sea en la organización, un equipo de trabajo o una iniciativa de cambio.

El compromiso organizacional tiene elementos tanto cognitivos como afectivos. Los elementos cognitivos son los términos conductuales, creencia,

conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo, y el afectivo es el elemento que comprende cualquier sentimiento relacionado con la mente específica. Por lo tanto, la estructura básica del compromiso organizacional debería reflejar una mentalidad específica, efectiva, normativa o continua; con la finalidad de permanecer dentro de la entidad laboral.

Según Arias (citado por García y Ibarra, 2013) el compromiso organizacional es “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p.4). Esto quiere decir que son aquellas conductas de los trabajadores, para expresar su satisfacción y considerarse miembro activo de la entidad de la que forman parte. Es de gran beneficio para las organizaciones presentar alta responsabilidad, ya que cuentan con empleados comprometidos, para la consecución de los objetivos empresariales e individuales. Además el compromiso es de relativa importancia entre el trabajo y el colaborador ya que una persona con ética laboral, puede sentirse comprometida con una institución o un grupo de trabajo en particular. Las organizaciones permiten a las empresas evaluar cuestiones como la rotación en tiempos de estabilidad económica variable. Todas estas actitudes interactúan para dar forma al marco conceptual del compromiso de trabajo de cada individuo.

En la actualidad la noción del compromiso organizacional es más aceptada al momento de identificar los niveles de lealtad y la vinculación de los empleados con su empresa, dicha inserción será productiva permitiendo que la empresa logre sus objetivos y metas organizacionales de una mejor manera logrando así una satisfacción laboral. Es así que, el compromiso organizacional es la conexión que conserva a un colaborador ligado a una institución empresarial de manera voluntaria y participativa (Ruiz, 2013, p. 67 - 86). Basándose en la estrecha relación entre identificación individual y pertenencia con la organización. Un empleado se involucra en su trabajo, se compromete, cree en los objetivos y el propósito de la organización en el que desea trabajar, presentara resultados productivos.

Uno de los impactos latentes de las organizaciones en la economía actual, se esperaría que innoven más con menos recursos es decir, personas y dinero, es relevante para las empresas ya que retienen a empleados altamente productivos, lo que hace referencia a trabajadores que participan en sus actividades laborales y se comprometen con sus funciones que les otorgan las empresas, para así presentar ventajas competitivas cruciales, que incluyen una mayor productividad y una menor rotación de personal.

Según Robbins (citado por García y Ibarra, 2013) hacen referencia que “el compromiso organizacional es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización” (p. 11). La organización se encuentra determinada por la creencia y aceptación de las metas y valores organizacionales, manteniendo así la responsabilidad de los colaboradores, para cumplir con todos los objetivos y así acentuar una alta responsabilidad. Además es el grado en que un empleado participa en su trabajo mediante un sistema que origina conductas específicas, que benefician al desarrollo de los empleados con las actividades requeridas, para la obtención de sus propósitos. El compromiso organizacional predice variables laborales, como la rotación, el comportamiento de los trabajadores de la organización y el desempeño laboral. Se ha demostrado que algunos de los factores, como el estrés del rol, el empoderamiento, la inseguridad laboral, la empleabilidad, y la distribución del liderazgo están conectados con el sentido de compromiso organizacional de un trabajador en el cual un empleado experimenta un sentido de unidad con su organización. El compromiso organizacional como comportamiento es manifiesto cuando los colaboradores de la organización están comprometidos con los grupos existentes dentro de la organización. Por lo tanto, el compromiso organizacional es un estado del ser, en qué trabajadores de la organización están obligados por sus acciones y creencias a sostener sus actividades y su propia participación en la organización.

El compromiso organizacional como reto de la gestión de recursos humanos se encuentra caracterizado por crear, mantener y el desarrollar un conjunto de

personas con habilidades, motivación y satisfacción para conocer los objetivos de la organización con la intención de permanecer en ella; una identificación con los valores, objetivos de la organización; y la voluntad de ejercer un esfuerzo adicional en su nombre. Las personas consideran la medida a los cuales sus propios valores y metas se relacionan con el de la organización como parte de compromiso organizacional, por lo tanto, se considera que es el vínculo entre el empleado individual y la organización. Caracterizada desde el punto de vista que une un individuo a un curso de acción de relevancia para uno o más objetivos relacionados a la fuerza relativa de identificación de una persona y su participación en una organización laboral, aceptación del empleado en los objetivos de la organización y su voluntad de esforzarse en nombre de la organización.

El compromiso organizacional se desarrolla según López (2014), como una serie de factores que puede implicar en una clasificación características personales, organizacionales y factores situacionales. Estos factores tienen un efecto positivo o negativo en el compromiso de la organización. Dentro de los factores personales se puede incluir la edad y la permanencia de los empleados en la organización, en los factores organizacionales se encuentran adjuntos el diseño del trabajo, estilos de liderazgo del supervisor y otros factores como la disponibilidad de alternativas después hacer la elección inicial para ingresar a la organización, y los factores situacionales influyen al plantear preguntas para determinar en qué medida los empleados se han inclinado por el compromiso afectivo, continuo y normativo. Existen factores dentro del compromiso las cuales el diseño de trabajo se realiza atendiendo exclusivamente a criterios técnicos y productivos que se encuentran relacionados con su propia tarea y el de la organización.

El compromiso parcial de los colaboradores hace referencia al cumplimiento de objetivos empresariales y elementos que influyen en la responsabilidad forma positiva o negativa.

El primer factor que influye en el compromiso organizacional es el liderazgo empresarial, el cual consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de

la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir objetivos y satisfacer las necesidades en la empresa. Hutchinson (2016) refiere que es “el conjunto de habilidades destrezas de manejo, que un individuo tiene para influir en la forma de actuar de las personas o en un grupo determinado logrando el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas” (p. 29). El líder cumple un rol fundamental dentro del área o grupo ya que aplicara las experiencias que el individuo posea para hacer cumplir las actividades diarias de manera eficiente.

El segundo factor del compromiso organizacional es la comunicación, hace referencia a la información técnica, relacionada con la coordinación y motivación, la comunicación es muy importante para lograr una satisfacción laboral en el cual convertirá un ambiente de trabajo acorde para que un trabajador pueda cumplir sus funciones favorablemente. Ramírez (2012) refiere que la comunicación es el “proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y la motivación de todas las partes de la organización” (s.p.n). La comunicación es muy importante para lograr una satisfacción laboral, una mala comunicación contribuiría a un ambiente de trabajo hostil. La comunicación es un medio de control, motivación, expresión emocional e información que generando interés en todos los empleados y contribuirá en el bienestar común.

La motivación es otro de los factores que influyen en el compromiso organizacional. Perret (2016), refiere que “es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente”(p. 16). Existen organizaciones donde los gerentes motivan a sus colaboradores cuando con su accionar provocan impulsos y deseos que los inducen hacia un proceder anhelado en el bien de la organización. La motivación es literalmente el deseo de hacer cosas. Es el elemento crucial para establecer y alcanzar objetivos, y la exploración muestra que puede influir en sus propios niveles de motivación y autocontrol. La motivación es un área de la psicología que ha recibido una gran atención, manteniendo los comportamientos orientados a los objetivos. La razón es porque todos perseguimos

el éxito, todos aspiramos orientación e impulso, y todos deseamos ser vistos como motivados.

Finalmente la reciprocidad es el factor influyente en el compromiso organizacional el cual hace referencia al proceso de contemplaciones en donde el individuo y la organización pertenecen a necesidades y expectativas. La insatisfacción dentro del ámbito laboral o personal se origina mayormente por la ubicación incongruente de la persona dentro de la estructura jerárquica, en donde prevalece su estabilidad laboral y emocional. La reciprocidad es una característica generalizada de las relaciones laborales en los cuales los trabajadores se preocupan por la imparcialidad y la recompensa salarial por parte de su empleador que se encuentre acorde a su esfuerzo, para así obtener beneficios acorde al esfuerzo entregado en cada función que debe cumplir dentro de la organización.

Los factores que inhiben el compromiso organizacional son los que frenan o privan el desarrollo del compromiso limitando o impidiendo que el colaborador experimente un compromiso alto hacia la organización para la cual trabaja. Dentro de los factores inhibidores se encuentran los factores personales que son basados en el propio colaborador ya que la falta de ética del trabajo, desarrollará un déficit de identificación con la misión de la empresa, factores organizacionales son característicos a decisiones que competen dentro de la organización como salarios bajos, tareas no definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización.

Uno de los factores inhibidores es la inversión insuficiente por parte de empresarios, genera inestabilidad para el bienestar de los colaboradores viéndose así reflejada el bajo desempeño laboral. Álvarez (2017) describe: “todo negocio debe contar con la infraestructura y asesoría suficiente para realizar sus operaciones y cumplir o sobrepasar con las necesidades y expectativas de los trabajadores y clientes” (p.12). La inadecuada administración por parte de los propietarios de una organización genera desequilibrio en el trabajo que realizan sus empleados ya que no poseen de los materiales necesarios para realizar sus funciones creando así insatisfacción con las funciones que realiza.

Comunicación, es otro de los factores que inhiben el compromiso organizacional Álvarez, (2017) refiere que es “el proceso de trasmisión y recepción de ideas, información y mensajes mediante el cual establece contacto con los empleados que le permite a los jefes de departamentos transmitir los objetivos y metas a alcanzar durante su periodo laboral, para no presentar ninguna dificultad o conflicto entre compañeros y/o supervisores” (p.15). La comunicación busca crear contacto con personas que lo rodean por medio de ideas, hechos o aportes buscando una reacción y entablar una comunicado dentro de su puesto de trabajo con la finalidad de un nuevo aprendizaje ya que el aprendizaje de nuevas actividades se da mediante la comunicación.

No disponer de las herramientas necesarias, es un factor que inhibe el compromiso organizacional. Rivero, (2012) hace referencia que el rendimiento y compromiso depende de las herramientas que dispongan ya que son necesarias para cumplir su función de acuerdo al cargo que cumpla dentro de la entidad laboral. Por herramientas se entiende a los medios necesarios para la información, comunicación y desarrollo de las actividades productivas de los colaboradores. Para alcanzar los objetivos de la organización es de gran importancia que los colaboradores posean todas las herramientas acordes a las necesidades del trabajo que cada uno desempeña ya que de las herramientas dependerá la productividad y desarrollo de la organización.

Poca convicción, es otro factor inhibitorio del compromiso organizacional la cual hace referencia a la confianza en sí mismo, la convicción de triunfar y lograr cumplir con todas las expectativas que la organización. La convicción es un factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales Álvarez, (2017). Teniendo en cuenta que el asesoramiento y la comunicación con organismos, aptos para instruir acerca de cuestiones legales y para un mejor entendimiento de las finanzas que pueda tener un mejoramiento continuo, de tal manera que el personal se vea comprometida con las acciones y objetivos planteados.

La ausencia de una cultura organizacional, dentro de los factores inhibitorios es de gran importancia ya que las pocas organizaciones se plantean cuál es su misión, visión y valores. Son empresas que no se cuestionan ¿por qué existen como organización?, ¿Cuál es su propósito, sus valores?, ¿Cómo piensan llegar a sus consumidores?, sino que se limitan a operar sobre bases empíricas. No plantearse las interrogantes antes mencionadas envía a los clientes, proveedores y empleados mensajes ambiguos sobre quiénes son como empresa y hacia dónde se dirigen (Anónimo, 2016). Es de gran importancia que los colaboradores obtengan flexibilidad en la carga de trabajo que cada uno presenta para facilitar la conciliación con la vida laboral con las personas que en el futuro no acarren problemas emocionales y psicosociales en los trabajadores.

La estructura organizacional es el marco que utilizan las empresas para diseñar procesos de autoridad y comunicación. El marco generalmente incluye políticas, reglas y responsabilidades para cada individuo debe cumplir en la organización. Varios factores afectan la estructura organizacional de una entidad laboral. Estos factores pueden ser internos o externos que influyen o inhiben el compromiso de los trabajadores en la organización; los factores influyentes serían positivos ya que ayudan a mantener el compromiso en los colaboradores para así efectuar los objetivos empresariales, los factores inhibidores del compromiso podrían ser negativos ya que existirá diferentes contextos que ocasionen que el colaborador presente bajo compromiso ya que las condiciones del trabajo no cumpla con las expectativas que tiene el trabajador para cumplir con sus actividades.

Los indicadores del compromiso son los que se encuentran emocionalmente involucrados con la organización siendo personas proactivas, compartiendo ideas, fijándose en lo positivo de la empresa y expresando externamente para así buscar el éxito personal como el de su organización.

Según Celpax (2014) menciona que:

El factor económico no es el único ni el más importante a la hora de pensar en motivación y compromiso, este funciona solo en determinados casos y a corto plazo porque es un motivador extrínseco, mientras que los motivadores intrínsecos son la garantía de compromiso a largo plazo. Por lo tanto es necesario entender en primer lugar cuáles son aquellos elementos que mueven a los empleados a comprometerse. (p. 30)

Los indicadores son importantes, ya que persistirá en el tiempo e impactará en los resultados obtenidos y también en las decisiones tomadas a partir de las oportunidades de mejora identificadas.

Existen tres tipos de indicadores del compromiso; el primero es la identificación e involucramiento, haciendo referencia que es el reconocimiento que posee el trabajador con su empresa. A esto también se lo denomina marca organizacional, y consiste en que el trabajador se siente identificado con la empresa y se ve involucrado en el desarrollo y mejoramiento continuo de la misma a través de la toma de decisiones (Ponce 2017). La identificación de una empresa constituye una prioridad irrenunciable para quien organiza, estructura y forma parte de una nueva organización presenta una cara interna y otra externa. La faceta interna es la identidad de una empresa, según Ponce, (2017) consta de: “valores, ideales, cultura, comunicación, metodología, estrategias; la faceta externa es el reflejo de lo anterior por medio de una imagen corporativa, dicha imagen se presenta al mercado siendo muy importante y esencial para su aceptación o rechazo” (p. 67).

La relación entre un miembro individual y una entidad empresarial es un impacto en las actitudes, el comportamiento y el bienestar de las personas en los cuales se desarrollaron una tentativa de comprender, predecir e influenciar el comportamiento de los empleados. La identificación organizacional, entrelazan psicológicamente a un empresario y un colaborador con la identidad de la organización.

El segundo indicador del compromiso es la percepción de alternativas e inversiones, cuando el trabajador se ve comprometido con su empresa al obtener

beneficios económicos que le permiten innovarse, realizando inversiones para negocios familiares o emprendimientos personales, estas facilidades son proporcionadas por la empresa de acuerdo a sus actividades productivas, muchas de las veces no se brindan beneficios económicos desde la empresa misma, sino mediante convenios con entidades bancarias, esto es beneficio del trabajador el cual en retribución y aspiración de superación vela por la productividad y mejoramiento continuo de la empresa u organización (Ponce2017).

Finalmente, Moreno (2014) refiere que:

El tercer indicador es la lealtad y sentido de obligación, hace referencia a la lealtad organizacional con una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y se manifiesta en las cosas a las que nuestros colaboradores están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización, pocos son los trabajadores leales regularmente este grupo de personas se ven constituido por colaboradores con varios años de experiencia laboral en la misma empresa. El sentido de obligación es la actitud que el trabajador dispone para el logro eficiente de los objetivos. (p.40)

La existencia de colaboradores dentro de una entidad laboral determina el éxito y la continuidad de todas las actividades de la organización para alcanzar los objetivos encomendados. Por lo tanto, la empresa necesita proporcionar fuentes de apoyo para motivar a los empleados a trabajar de manera competitiva para que los empleados puedan lograr el desempeño acorde a las expectativas personales e institucionales. El buen desempeño es uno de los objetivos de la organización, logrando alta productividad para así medir el nivel de éxito o el rendimiento de los empleados de una organización se puede utilizar varios indicadores estableciendo aspectos del compromiso como la calidad de los resultados, explicado sobre el número de errores, tiempos y precisión en la realización de tareas; la cantidad producida, en términos de cuántos productos o servicios se pueden producir; la voluntad, es la explicación de cómo se ha llevado a cabo el índice de ausentismo, impuntualidad y permanencia del colaborador de una forma individual; la cooperación, de las personas obstaculizan los esfuerzos de sus compañeros de

trabajo, siendo indicadores que ayudarán a que el colaborador incremente su compromiso dentro de la corporación a la que pertenece.

El compromiso organizacional es un estado de los colaboradores implicados a ayudar en el logro de los objetivos de la organización, e involucra los niveles de identificación de los empleados, y lealtad. Es una respuesta emocional se puede medir a través de las conductas, creencias y actitudes que puede variar desde muy bajo hasta muy alto. Identificando tres componentes para que el colaborador de una empresa cumpla con todas sus actividades y funciones encomendadas, a continuación se detallará cada una de ellas.

Los tipos de compromiso organizacional según Castro (2014), refieren a compromisos basados en emociones, cálculo de los costos y obligaciones. Los tres tipos están presentes al mismo tiempo cuando se desarrolla el compromiso organizacional. Sin embargo, cada componente se basa en experiencias diferentes y no afecta el comportamiento de la misma forma, es decir se presenta en diferentes situaciones. Se detallaran cada uno de los componentes:

El compromiso de continuidad, es el primer componente del compromiso organizacional, siendo la segunda forma más estudiada del compromiso organizacional ya que, se construye a partir de la “teoría basada en el intercambio social” o también conocida como “side-bet” planteada por Becker (citado por Alboreda, 2016) “son inversiones valoradas por la persona que serían pérdidas si éste dejara la organización, en donde el individuo asegura su bienestar al brindar su servicio y trabajo lo cual le permite tener una estabilidad económica y social” (p.46). El empleado reconoce que en su empresa tiene oportunidades y que perdería si decidiera separarse de la organización, siendo consiente que probablemente no encontraría estabilidad o beneficios que en la empresa encuentra, el trabajador está convencido que la agrupación es buena y le da beneficios, la persona realmente lucha en la obtención de metas de la empresa y de las necesidades de organización.

Fidalgo (2017) hace referencia que “el compromiso de continuidad se refiere, a que el individuo es consciente de que existen unos costos asociados a dejar la organización en la que trabaja y comprensiblemente su elección que estará encaminada a evitar costos” (p.28). El compromiso de continuidad también se ve impulsado en gran medida por la cultura organizacional, cuando un empleado se encuentra con una organización positiva y de apoyo, tendrá un mayor grado de compromiso de permanencia. Los factores organizacionales importantes, como la lealtad de los empleados y la retención de empleados, son componentes del compromiso de permanencia.

El segundo componente Según Fidalgo, (2017) es el compromiso normativo, “esta perspectiva tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar” (p.29). Este compromiso puede verse de manera negativa, ya que no permitiría el desarrollo de la persona en la sociedad estancándose en un lugar, sin embargo, el sentimiento de lealtad debe apreciarse y gestionarse por parte de los empleadores Además explica el sentido de obligación haciendo referencia a un empleado que está comprometido normativamente con su empresa, tiende a experimentar un grado de lealtad relacionado con la identificación que presenta con la institución y sus deseos de seguir participando en ella. El compromiso normativo proviene del sentido del deber moral y del sistema de valores de un individuo. Puede ser el resultado de un compromiso afectivo o la socialización en el lugar de trabajo y el compromiso con los compañeros.

Cuando los empleados que están comprometidos normativamente, sienten que deben permanecer en sus organizaciones, ya que si deciden abandonar presentarían pensamientos con consecuencias desastrosas y ocasionaría sentimiento de culpa por la posible salida. Las razones de tal culpabilidad varían, ya que su percepción haría referencia a la generación de un vacío en los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, lo que aumentaría posteriormente la presión sobre sus compañeros. Dichos sentimientos pueden influir negativamente en el

desempeño de los empleados que trabajan en organizaciones. Un empleado con un mayor compromiso organizacional tiene mayor posibilidad de contribuir al éxito de la organización y también experimentará mayores niveles de satisfacción laboral ayudando a la reducción la rotación de empleados e incrementa la capacidad de la organización para reclutar y retener personal capacitado.

Y como último componente se encuentra el compromiso afectivo que Calderón y Laca (2015) manifiestan que: “es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (p. 270). Está compuesto por, la identificación y aceptación de los valores de la empresa para dirigir esfuerzos a favor de ella. Es decir establece una relación satisfactoria, pudiéndose sentir orgulloso de ser parte de un grupo. Además la aceptación implica la capacidad del individuo de comprender y asumir los lineamientos, positivos y valores de la organización, dirigiendo sus esfuerzos para un buen desempeño dentro de la organización.

El compromiso afectivo de un empleado es directamente proporcional a la experiencia laboral positiva. Por lo tanto, las políticas y estrategias de gestión que realizan evaluaciones de fortaleza y debilidad de los empleados crean situaciones y flujos de trabajo percibiendo experiencias de trabajo positivas individualmente ayudando a construir una organización exitosa con valores individuales y valores organizacionales. La congruencia entre los valores individuales y los valores de la organización en los empleados también se puede construir y mejorar estrategias y programas para la buena comprensión y reconocimiento de los valores de la organización. El compromiso afectivo se relaciona con la cantidad de empleados que desean permanecer en la organización. Si un empleado está comprometido afectivamente con la organización, es decir se identifica con los objetivos de la organización, sienten que enlazan en la organización y está satisfecho con el trabajo, sintiéndose valorado como embajadores activos de la organización. Es considerado también, apego emocional positivo del empleado hacia la organización como un componente de pertenencia

del compromiso organizacional. Un empleado comprometido afectivamente se identifica con los objetivos de la organización y desea seguir siendo parte de la misma. Este compromiso puede verse influido Pérez, (2013) por muchas características demográficas diferentes como “edad, tenencia, sexo y educación” (s.n.p). Las relaciones positivas resultó ser una característica perdurable, demostrablemente indispensable y central del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional se ha definido como una responsabilidad o vinculación del individuo con un conjunto de comportamientos que motiva a actuar, acorde a las necesidades de cada colaborador, es decir de acuerdo a cada uno de los componentes del compromiso organizacional. Una vez que inicia la identificación con la organización, es probable que los individuos proyecten nuevos intereses amplios de la organización, incluido su realce, persistencia y continuidad, que genera actividad de intercambio de recursos fomentando una mayor identificación con el trabajo cumpliendo con normas dentro de la entidad empresarial cuyo compromiso emocional les permite conseguir una ventaja competitiva sostenible dando lugar a trabajar con personas que se comprometen con una organización multidisciplinaria.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es el resultado de la apreciación de cada individuo con su trabajo, es decir la diferencia entre lo que el trabajador desea dentro del contexto laboral y lo que realmente posee, en efecto, vale destacar que cada trabajador tiene un punto de percepción diferente a lo que corresponde satisfacción laboral dado que hace hincapié a su importancia personal, así se puede decir que, la satisfacción laboral será menor a la discrepancia entre lo que quiere y lo que se posee, esto se promueve como una ayuda a las organizaciones para corregir las estrategias organizacionales Vega & Martínez, (2015).

La satisfacción laboral se ve relacionada directamente con el clima laboral, es decir el contexto en el que se encuentra el individuo desarrollando sus actividades de trabajo de forma habitual. El clima laboral es el ámbito holístico que contempla

a los factores que influyen en el bienestar y armonía de satisfacción de los requerimientos organizacionales y personales por parte del conglomerado de trabajo, razón por la cual se destaca sus efectos, debido a que incide directamente en la productividad de una organización. Se relaciona con la gestión empresarial, siendo el comportamiento innato y modificado de los asociados laborales es la consecución eficiente de las responsabilidades asignadas, así también con la interacción interpersonal y el compromiso hacia la entidad empresarial.

La satisfacción laboral es considerada también como una respuesta emocional positiva aplicada a la ejecución de las tareas estipuladas en el puesto de trabajo, siempre y cuando en el área se cumpla con las necesidades y las expectativas del trabajador. Por el contrario, la insatisfacción laboral es la respuesta negativa que ignora, frustra, obstaculiza y desorganiza a las necesidades laborales de un individuo el cual su percepción del sitio no está acorde a sus requerimientos personales. La consecuencia de una insatisfacción laboral es el bajo rendimiento o insipiente eficiencia en el ámbito organizacional, generando un estado de inconformidad y carencia de compromiso por parte de los trabajadores, falta de lealtad, actitud negativa, conducta agresiva, desencadenado así la rotación y/o desvinculación del personal debido a la frustración producida y al no formar parte de un ambiente laboral acorde a sus necesidades para cumplir sus funciones.

La satisfacción laboral ha sido de múltiples maneras en función de los presupuestos teóricos manejados por (Asenjo, Chacón y López, 2012) evidenciando que:

La satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace obteniendo como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. (p.27)

Según Locke (citado por Vega y Martínez, 2015) define “la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 26). La

satisfacción laboral es el sentimiento afectivo que un empleado tiene hacia el campo de trabajo dentro de la institución a la que pertenece.

El sentir laboral, no se limita solamente en un estado actitudinal adquirido y desarrollado en el individuo, sino se refleja en el cumplimiento del trabajo a cabalidad, las relaciones armónicas entre sus colegas y el logro de metas y objetivos planteados, cumpliendo así las expectativas que tiene la empresa del colaborador, considerándolo como un asociado eficiente que cumple con sus funciones, otorgándole reconocimientos emocionales y/o económicos con la finalidad de que se encuentre satisfecho y de esta manera mantenga un nivel de rendimiento óptimo y aceptable.

La satisfacción laboral se produce cuando el ambiente de trabajo estimula las características intrínsecamente motivadoras. Según Manane (2012), menciona cinco aspectos relevantes del trabajo tales como las habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Influenciados en tres estados psicológicos los cuales son la dimensión del trabajo central, estados psicológicos críticos y los resultados personales y laborales. Los estados psicológicos conducen a una serie de posibles resultados, que incluyen: satisfacción laboral. Por lo tanto, desde el punto de vista de una organización, se cree que al mejorar las cinco características centrales, antes mencionadas, el trabajo conducirá a un mejor contexto laboral y una mayor satisfacción laboral.

Robbins y Judge, (2013) describieron la satisfacción laboral como sentimientos positivos sobre un trabajo, como resultado de una evaluación de sus características. Una persona con alto nivel de satisfacción tiene un sentimiento positivo sobre su trabajo, mientras que una persona con un nivel bajo tiene sentimientos negativos. La satisfacción laboral puede verse influenciada por una variedad de factores. Una persona con satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Los aspectos de satisfacción laboral incluyen a los compañeros de trabajo, salario, condiciones laborales, supervisión, contexto del trabajo y

beneficios que ofrece la institución para que continúe dentro de la misma. Además se encuentran categorías de satisfacción en los empleados, se considera más importantes a los años de experiencia y aspiraciones profesionales que posea el individuo.

Cabe destacar que un trabajo intelectual le permite al trabajador no solo ejecutar sus tareas habituales sino también expresar su conocimiento, poner en práctica y desarrollar las competencias obtenidas, adquirir nuevos retos y expectativas ya que esta es la clave para el éxito, promoviendo que se ejecute una retroalimentación acerca de cómo ejecuta el trabajo encomendado y cuál es el rendimiento laboral dentro de la organización. La existencia de estímulos de recompensas equitativas que constituye a la atribución de un análisis enmarcado en el desempeño laboral y el cumplimiento de las exigencias que requiere el trabajador en el puesto, sustentará la retribución y el cumplimiento justo e imparcial de las políticas de ascenso y/o promoción. La consideración de las condiciones de trabajo debe presentarse de manera favorable tales como ambientes higiénicos, cómodos, seguros los cuales se obtienen con una adecuada gestión de bienestar laboral. La relación con los compañeros es otro de los factores más relevantes ya que si presenta un ambiente o clima laboral integro contribuirá al cumplimiento de actividades.

Las teorías de satisfacción laboral ayudan a identificar qué factores están influyendo en la bienestar de los individuos que se encuentran dentro de la organización y qué se puede hacer para obtener una mayor satisfacción en el trabajo de los colaboradores. La satisfacción es un factor psicológico que no se puede cuantificar. Pero su expresión en la mente humana es comprensible ya que cada uno de los trabajadores pondrá en manifiesto las actitudes favorables o desfavorables frente a actividades que se encuentran a su cargo.

Herzberg (citado por Gutiérrez, 2015) hace referencia a la teoría de los dos factores quien refiere que:

La motivación de las personas depende de dos factores, siendo el primero un factor interno y el segundo un factor externo. Es decir, factores motivacionales y factores

higiénicos. Los factores motivacionales son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores higiénicos son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de progreso dentro de la organización. (p.23)

La teoría de bifactorial de Herzberg menciona que la satisfacción se ve comprendida como factores influyentes intrínsecos y los extrínsecos, es decir que pueden mantener características propias o adquiridas. Los factores intrínsecos hacen referencia al contenido del trabajo que se realiza, enmarcando el logro de los objetivos y responsabilidad laboral, además de ser los principales influyentes en generar una satisfacción laboral razón por la cual se ha denominado como factores motivadores, cabe destacar que a la ausencia de estos no produce insatisfacción. Por otra parte, los factores extrínsecos hacen referencia a las condiciones o características del trabajo. (Pinto, 2012) refiere que “el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y además aspectos organizacionales” (p. 56). Estos factores no determinan la satisfacción laboral, sin embargo, garantizan evitar insatisfacción a los trabajadores; denominados también como factores higiénicos.

Asenjo, Chacón y López, (2012) detallaron que, “dentro del campo laboral se considera la existencia de dos tipos de trabajo, los trabajos cualificados y no cualificado” (p. 14). Los trabajos cualificados son aquellos en los que se requiere una preparación académica o capacitación registrada, de las personas para poder ejecutar las actividades que se ameriten; mientras que los trabajos no calificativos que son aquellos en lo que no se involucra una relación entre los estudios realizados por el trabajador y su desempeño en la empresa, como por ejemplo trabajadores del área operaria, limpieza, entre otras. Se conoce que los trabajadores cualificados presentan mayores niveles de satisfacción laboral debido a que regularmente realizan actividades en ambientes acordes al área en la cual se va a desempeñar, lo cual difiere de los trabajadores no cualificados. Otros aspectos importantes a considerar para una satisfacción laboral son el género y edad de los trabajadores pues las destrezas a realizar por los mismos se ven ligadas a la capacidad que estos posean para ejecutar las tareas o actividades en el campo laboral

La teoría de las expectativas, es un modelo de motivación el cual se aplica principalmente en los administradores o alta dirección de una organización. El modelo describe que la cantidad de esfuerzo de un trabajador depende del valor de su recompensa, es decir el trabajador conoce la probabilidad de obtener una recompensa y dependiendo de esta, su fuerza de trabajo, estimulación y energía para realizar sus tareas, los empleados se consideran competentes de realizar diversas actividades y si ya lo ha hecho, conservan un buen mérito del esfuerzo Porter L. & Lawler (citado por Vega, 2017). Si el trabajador considera justa su recompensa acorde a todos los factores mencionados, entonces esta produce una satisfacción laboral lo que provocará que el operario continúe realizando su trabajo de manera eficaz y eficiente. La satisfacción de los trabajadores es la base fundamental para un buen desempeño en la empresa, existen varios factores a considerar como beneficios a la organización razón por la cual mantener al trabajador como un aliado, presentará un rol importante en el desarrollo y crecimiento de la organización, un operario que se encuentra motivado se mantendrá ejecutando sus actividades con calidad.

El autor anteriormente mencionado ha tomado como referencia el modelo de necesidades de Maslow citado por Ruiz (2015), que sugiere para la ejecución del trabajo el mismo que se rige en tres variables, tales como “el esfuerzo que la persona hace, las habilidades que posee y la percepción del rol que cada individuo tiene” (p. 76).

En primera instancia, se encuentra el esfuerzo haciendo referencia a la cantidad de energía que un trabajador aplica para ejecutar una actividad en un determinada situación, es decir, que tan fuerte o experimentado debe mantenerse para realizar sus actividades. Hay que considerar que la ejecución es la cantidad de tarea realizada y el esfuerzo está condicionado por el valor percibido de las recompensas y por la probabilidad subjetiva, de que la recompensa dependa del esfuerzo. Según García (2015), el valor de las recompensas se refiere a la atracción que los productos que posean para el individuo. Esas preferencias pueden ser

estables, pero también pueden cambiar de acuerdo con las circunstancias del ambiente.

Según García (2015), los factores que influyen en el valor de la recompensa son considerados por la organización, acorde a la satisfacción interna y externa de los trabajadores y clientes respectivamente. La probabilidad de que un esfuerzo por parte de los trabajadores se ejecute es directamente proporcional a la cantidad de recompensas que a este se le otorgue, es decir las recompensas se perciben en función de la ejecución realizada.

Las habilidades que posee, es otra de las variables para la ejecución de trabajos, siendo así, la capacidad real de la persona para ejecutar una tarea o actividad a la que se ve ligado. Incluye aspectos como: inteligencia, habilidades manuales, rasgos de personalidad. Son todas aquellas variables que establecen las diferencias individuales, y que son más o menos estables, o que no cambian a corto plazo, la habilidad se fortalece cuantas más veces se realice la actividad, incluso el sistema de incentivos se verá afectado, acorde a la habilidad que el trabajador posee para ejecutar dicha actividad (García 2015).

Finalmente, la percepción del rol que se encuentra en la estabilidad de las competencias que el trabajador posea, hace referencia a la clase de actividad y de conducta que el individuo siente que debe llevar a cabo para ejecutar su tarea con éxito. La percepción del rol determina la dirección a la que se aplica el esfuerzo. García, (2015) hace referencia a la influencia de la percepción del rol que tiene un trabajador dentro de la organización, influye directamente en el esfuerzo, puesto que un trabajador que se sienta como un ente de apoyo, y no como un subordinado, ejecutará sus actividades de manera correcta e incluso esto le permitirá incrementar sus habilidades, razones por las cuales el sistema de recompensas debe estar alerta; la relación de estas variables se puede sintetizar diciendo que un mayor esfuerzo llevará a una mejor ejecución, en la medida en que se tengan habilidades pertinentes para la tarea y en la medida en que sus percepciones del rol sean congruentes con los que tienen que evaluar su ejecución.

Los empleados debería incrementar su esfuerzo a medida que lo vinculen con sus recompensas, a mayor recompensa mayor esfuerzo realizarán, en lo que al rendimiento respecta, fijándose en las capacidades, rasgos personales y percepciones del rol en el trabajador, Porter & Lawler hablan de predicciones en el ámbito de la satisfacción, la definen como el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo, el trabajador percibe la relación esfuerzo y recompensa, todo esto en busca de satisfacer sus necesidades y expectativas individuales. La baja autoestima se detalla como el déficit que posee un individuo sobre de sus capacidades innatas o adquiridas, además del valor y de la efectividad en la ejecución del trabajo (Moreno, Prado y García, 2013).

La satisfacción laboral es un fenómeno complejo, multidimensional con muchas bases teóricas, que brindan algunas aproximaciones al estudio, en el cual analiza cada uno de los aspectos más importantes de un colaborador para que se encuentre satisfecho en su área laboral presentando una transformación de la cultura organizacional requiriendo nuevos aportes sobre el estudio de la satisfacción laboral, ya que es de gran importancia presentar bases teóricas que determinan los factores del bienestar laboral desde una perspectiva histórica, analizando así las teorías que serán de gran aporte para la contribución de nuevos conocimientos para la ciencia, y la comprensión del significado de la misma.

Los factores de satisfacción laboral resultan un indicador de transcendental importancia para todas las instituciones, con objetivos de mantener o incrementar la productividad, dado que el trabajador se presenta como un elemento importante en la cadena de fabricación, este debe mantenerse complacido, motivado e identificado con su organización. Se analizará cada uno de los factores de satisfacción laboral a continuación.

Primero, el reto de trabajo hace referencia a una herramienta indispensable antes de cualquier otro incentivo de bienestar o compromiso, ya que los colaboradores tienen trabajos significativos en los que pueden beneficiarse de

objetivos claros, un mayor nivel de autonomía y donde adquirirá experiencia para cumplir nuevas funciones para ser competitivo en un área laboral. Considerando que los empleados deben ser constantes en un trabajo siendo impulsados por la motivación, de esta forma una persona se compromete en realizar sus labores, y persistiendo en ellas lograrán el cumplimiento de sus funciones, considerando la motivación es un efecto psicológico desarrollado estrechamente con el perfeccionamiento del ser humano, presentando objetivos a cumplir de una manera eficaz, es decir, lograr la meta cumpliendo todos los estándares y normas establecidas. La motivación depende en gran medida de la situación que se encuentra un individuo, es un factor determinante del comportamiento y no se define como un rasgo personal ya que su nivel varía de un individuo a otro. (Vandillo & Palomo, 2013).

Las organizaciones representan grupos corporativos con razones económicas y/o sociales, conformado por personas o individuos específicos cuya función es administrar y dirigir la organización. Es un grupo con un sistema de actividades definido y conscientemente coordinado, formado por unidades sociales o grupo de humanos en búsqueda del objetivo común para la organización y la sociedad. Hay que tomar en cuenta que un trabajador debe sentirse en la organización como un ente importante en el desarrollo de la misma, es decir destacar su desempeño laboral sin desmerecer su ego, y no se sienta subordinado, y mantenga el control de las personas que estén al frente del sistema o también llamado líder, siendo la persona que incentiva a los trabajadores a estar constantemente creciendo, preparándose, formándose, capacitándose, promoviendo al trabajador ser proactivo y completamente adaptable.

Otro Factor influyente es el sistema de recompensas e incentivos, según Bohnenberger, (2012) hace referencia que “son programas formales de recompensas que retribuyen a una persona o a un grupo de personas por su desempeño laboral o actividades productivas” (p. 244). En la área laboral, la remuneración es sinónimo de incentivo, beneficio y recompensa, ante esto se puede definir incentivo como una meta objetiva capaz de satisfacer lo que subjetivamente se considera como necesidad, impulso o deseo, existiendo varios tipos incentivos

que se le amerita al trabajador tales como económicos y no económicos, pero sobre ellos se encuentra la necesidad de destacar su labor para mejorar la satisfacción y lograr hacerlos más productivos, el sistema de recompensa e incentivos es un campo en el cual existe la necesidad de llevar un control adecuado y constantemente motivar a todos los trabajadores, puesto que al incentivar a un solo trabajador y este se mantenga en el medio que ejerce una fuerza de rechazo capaz de disminuir las capacidad y el esfuerzo del resto de los operarios.

Las recompensas o incentivos económicos, dentro de estas se encuentran seis que implican:

El salario, viene a ser una remuneración, provecho o ventaja que siempre pueda evaluarse en un valor monetario, este es entregado anticipadamente a la producción, es recibida periódicamente según una base contractual de la organización. El bono, este valor es canjeable por artículos que suplen las necesidades básicas y otros gastos inherentes a los requerimientos de la empresa. Los viáticos, es el pago en efecto que se le provee a un ente de apoyo a la organización en cual consta desplazarse a otro no convencional y fuera de rutina. Los planes de seguro, son aquellos en los que se abarca los seguros de vida, médicos dentales, y contra accidentes, los planes en los que se relacione a la salud son los que más gastos conllevan para la organización. Los permisos remunerados, implican el pago que se le otorga a un trabajador por un tiempo no laborado, el mismo es dependiente de la antigüedad del trabajador. Por ultimo las prestaciones de ayuda social, en la que se ven involucrados los planes jubilación, ayuda educativa, planes alimentarios, asesoría legal membresía en clubes, programas recreativos, entre otros servicios que se le brinda al trabajador (Ruz, 2015).

Las recompensas o incentivos no económicos, son aquellas en las que no influye un valor monetario, pero existe un valor emocional afectivo para con el trabajador y de otros tipos en lo que se le considera al trabajador como parte fundamental de la organización dichos factores se detallan a continuación.

La responsabilidad, clave para el desarrollo de un ser eficiente, lo cual consiste en brindar un grado de independencia al individuo en cuanto a las tareas, tomas de decisiones, o desempeñar objetivos innatos que se relacionen a los beneficios de la empresa. El reconocimiento, es promover al empleado a gratificaciones o méritos por la labor desempeñada, en la cual ha destacado sus destrezas y talentos, un ejemplo común es el reconocimiento tal como el empleado del mes. La supervisión, es el desarrollo de programas para el mejoramiento de la calidad; motivando al personal cumplir con las actividades encomendadas, sin esperar beneficios de un supervisor incompetente. El compañerismo, es uno de los factores influyentes en el ser humano puesto que la organización en un ambiente de confianza permite ejercer un excelente trabajo en equipo. El status, se expresa a través del otorgamiento de símbolos de status, los cuales apelan a las necesidades del ego de los empleados, algunos de ellos son: tamaño y calidad del escritorio, nombre del puesto, entre otros. El horario, consiste en permitir a que los empleados elijan su horario según las necesidades que estos tengan, siempre y cuando su rendimiento y el de la empresa no se vea afectado. Así mismo, el ambiente físico y seguridad, está relacionada con las condiciones laborales externas que puedan influir el rendimiento del trabajo como; aire acondicionado, limpieza. Iluminación, otro (Ruz, 2015).

Por último, las condiciones de trabajo según Vega & Chiang, (2015) son los medios por los cuales el trabajador va a desempeñar sus laborales, deben estar acorde a normativas de calidad, seguridad y confort; ya que calidad de trabajo que se realice es lo que lleva a una organización a la meta, la seguridad puesto que los operarios prefieren ambientes físicos que no sean peligros e incómodos, no solo por motivos de confort, sino un rol importante en el bienestar físico y psicológico de la persona, para una satisfacción laboral se mantenga se deben gestionar de manera adecuada las condiciones de trabajo, controlando agentes físicos como, ruido, luminosidad, vibraciones, humedad, temperatura entre otros agentes, todo esto mediante la implementación de un sistema para la gestión de la seguridad y salud ocupacional, además la seguridad física para salvaguardar los bienes empresariales.

Las condiciones de trabajo hacen referencia a la remuneración y las relaciones laborales. Es decir formar una amplia gama de actividades, desde el tiempo de trabajo en la cual desempeña sus actividades hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las demandas mentales que existen en el campo laboral. Presentando implementación de arreglos de tiempo de trabajo equilibrados tanto para la organización y viceversa, que puedan proteger la salud de los trabajadores, beneficiar su bienestar y mantener el equilibrio entre el campo de trabajo como de la vida personal promoviendo también que las empresas presenten sostenibilidad al personal y no exista incremento de rotación de personal.

Los factores de satisfacción laboral se encuentran bajo la influencia de una serie de elementos tales como las condiciones de trabajo, el salario, oportunidades, gestión, y grupos de trabajo, estos elementos hacen que incrementen o disminuyan la satisfacción en los colaboradores potenciando así las habilidades y destrezas que poseen cada uno para cumplir con sus funciones diarias dentro del puesto en el que se encuentre.

Los indicadores de insatisfacción laboral hacen referencia a la carencia de bienestar que tiene como resultado un relevante descenso en la eficiencia organizacional del trabajador, puede manifestarse además a través de las conductas de diálogo, franqueza, desinterés, ataques agresivos o retiro. Se conoce que la frustración que siente un trabajador podría provocar una conducta agresiva, la cual se exterioriza a manera de sabotaje, maledicencia o agresión directa. Las conductas originadas por la insatisfacción laboral se muestran en dos ejes principales: activo-pasivo y destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación (Urquiza, 2012).

Existen cuatro tipos de indicadores de insatisfacción laboral, como por ejemplo:

Satisfacción con la vida, consiste en que el trabajador debe poseer un alto nivel de confort físico emocional apto para ejercer un dominio que permita el desarrollo del ser humano hacia un ambiente óptimo, independientemente de las

condiciones en la que se encuentre, es decir, buscar el bienestar más allá de los recursos materiales que se posea, es esencial que todos los trabajadores estén en la capacidad de gozar de una vida plena, misma en la que al llevar a cabo un trabajo se lo haga con completa responsabilidad y salvaguardando su salud, fomentando una cultura de responsabilidad (Gamero, 2013).

Otro indicador es el ausentismo, el mismo que se define como el conjunto de ausencias efectuadas por los trabajadores de un determinado centro de trabajo, sean éstas justificadas o no. El ausentismo laboral es un síntoma que revela no sólo problemas del empleado sino también del entorno organizacional. Es un factor no imposible de prever, sino también generador de diversas situaciones de desconcierto, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra. Las causas del ausentismo laboral según Navarro (2012), que se encuentran las “enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación en los trabajadores” (p. 46). El ausentismo es la ausencia intencional o habitual de un empleado a la organización. El ausentismo, desencadenará a largo plazo pérdida en la productividad ya que no cumplirá con sus funciones ocasionando así el retraso en el área laboral. Los individuos faltan a las organizaciones por una variedad de causas, muchas de las cuales son importantes y otras menos significativas. Algunas de las causas comunes de ausentismo incluyen pero no están limitadas a la intimidación y acoso haciendo referencia a que los empleados que son acosados por compañeros de trabajo presentan más probabilidades evadir la situación sintiéndose enfermo; las cargas de trabajo pesadas, las reuniones son presentaciones estresantes y la sensación de no ser apreciado dentro de la organización así evitando ir al trabajo.

El tercer indicador es la rotación, según Criollo (2014) define como “la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella” (p. 33). La rotación del trabajador implica su capacidad para desempeñar distintas labores, lo que permite a la empresa ampliar y fortalecer las competencias de sus

trabajadores para ocupar distintas posiciones, reduciendo el impacto de una elevada tasa de absentismo, y favoreciendo una mayor flexibilidad ante posibles variaciones en la demanda. La instauración de sistemas de rotación de puestos de trabajo, demuestra un alto grado de influencia positivamente en la satisfacción de los trabajadores ya que la rotación implica variar el contenido de la tarea a realizar, así como las habilidades y conocimientos necesarios para llevarla a cabo. Teniendo como efecto directamente la disminución de la monotonía y el aburrimiento en el trabajador, el aumento de la calidad del producto fabricado, la disminución del estrés del trabajo y una mejora a largo plazo de la productividad.

Por último, se menciona al rendimiento según Chiavenato (citado por Benítez, 2012) refiere que es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 140). Este indicador representa el conjunto de características como habilidades, conocimientos, disposiciones y aptitudes propias de una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad, por lo tanto, se encuentran directamente asociadas al rendimiento efectivo. La correlación entre la satisfacción laboral del trabajador y el rendimiento que ejerce en su función es bastante sólida. Cuando estos aspectos no son los suficientes en un trabajador de modo que no se encuentra en la facultad de realizar su trabajo de manera eficiente se constituye en una causa de insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral es un estado psicológico de inconformidad de un empleado por las condiciones de trabajo ya que no se encuentran acorde a las necesidades de los colaboradores de la organización, es decir no presentan condiciones de superación dentro de la misma, teniendo en cuenta que el ser humano busca ser competitivo para el cumplimiento de sus funciones, en recompensa de lo que se encuentra realizando la persona busca ser reconocido emocionalmente o económicamente. La insatisfacción laboral ocurre por varias razones, algunas de ellas son la sobrecarga de trabajo, deslealtad, conflictos interpersonales y baja remuneración económica. Se dice que, la insatisfacción dentro del contexto laboral, desencadena la pérdida de significado de lo que se

encuentra alrededor, debido al estrés y frustración, de los empleados considerando que las fortalezas físicas y emocionales están agotadas. Este agotamiento conducirá a la baja productividad y alta rotación de personal en una organización. Los factores que busca analizar la insatisfacción laboral causan y predicen el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

El trabajo investigativo tuvo como base metodológica la aplicación de modalidades de estudio científico, una de las ellas fue la investigación de Campo, ya que se realizó en el sitio donde se produce la problemática investigada, es decir en la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato; investigación bibliográfica, dicha metodología se sustentó en las investigaciones de libros, tesis, artículos científicos, internet, manuales que contribuyen a recabar información permanente y clave para la estructuración del marco teórico y demás requerimientos bibliográficos para la investigación.

Se aplicaron métodos experimentales cuali-cuantitativos, cualitativos porque hace referencia a la búsqueda de información mediante el contexto teórico-práctico es decir permitieron explicar las variables de estudio, mediante la indagación de diferentes autores, textos que apoyaron a la presentación de información acorde a las variables establecidas en la investigación. El enfoque cuantitativo tuvo cavidad científica, ya que mediante la recopilación y análisis de datos brindaron respuestas a las interrogantes, comprobando así la hipótesis establecida, misma sujeta a una medición numérica y de análisis estadístico descriptivo, estableciendo con exactitud los niveles de compromiso organizacional de los colaboradores de la entidad laboral. Además cabe destacar que tuvo el sustento del enfoque psicométrico ya que se utilizaron test psicométricos.

Los tipos de investigación utilizados fueron, descriptivo en la cual se utilizó criterios sistemáticos que permitieron poner de manifiesto la estructura de las problemáticas organizacionales en estudio para establecer comportamientos

concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información; otra modalidad de investigación fue la exploratoria ayudando a la obtención de datos para el conocimiento general del objeto de investigación.

Población y muestra

La población como objeto de estudio de esta investigación son trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, con un total de 82 empleados.

Tabla N° 1: Población Corporación Grupo HERDOIZA

Corporación Grupo HERDOIZA			
EMPRESA	ÁREA	NÚMERO	PORCENTAJE
	Operativa	41	50%
Servicueros	Producción	6	7%
	Mensajería	1	1%
	Administración	4	5%
Internegos	Contabilidad	4	5%
	Limpieza	3	4%
Lo Justo	Distribución de combustible	18	22%
Justotran	Transporte	5	6%
Total	Total	82	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Población Corporación Grupo HERDOIZA

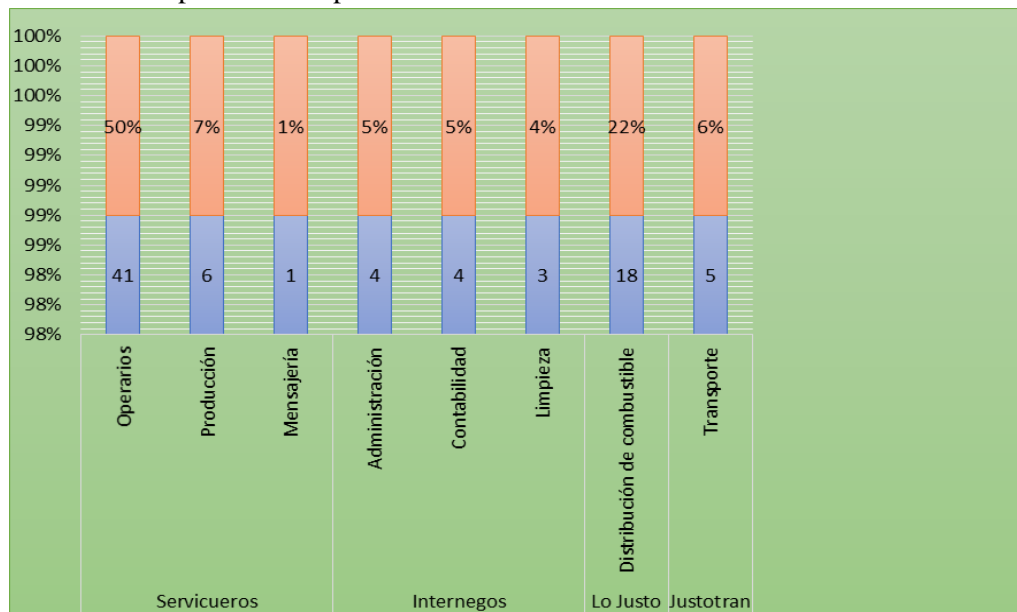


Gráfico N°: 1 Población Corporación Grupo HERDOIZA

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Instrumentos de investigación

Compromiso organizacional

Autor: Meyer y Allen. **Área que evalúa:** Compromiso Organizacional

El test presenta tres dimensiones de compromiso organizacional según Meyer y Allen (citado por Montoya, 2014) manifiesta:

La primera dimensión es el compromiso afectivo refiriendo que es orientación afectiva que siente el empleado, demostrando una identificación y apego emocional al percibir la satisfacción de las necesidades psicológicas y expectativas de los trabajadores con la organización; la segunda dimensión es el compromiso de continuidad, refiere el reconocimiento de la organización hacia el trabajador, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y nuevas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización y la tercera dimensión es el compromiso normativo siendo el grado de pertenencia de un trabajador a una organización, presentando sentido moral y reciprocidad, por algunas prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales. (p.30)

La escala de compromiso organizacional, es multidimensional, ya que, la identificación del trabajador con la organización es el resultado de tres estados psicológicos que son el afectivo, continuo y normativo. Caracterizando por un lado a las relaciones de un colaborador con la organización, mientras que por el otro se ven afectadas a la decisión de continuar o abandonar la entidad laboral. Es decir, el compromiso organizacional se define como un estado psicológico que expresa el deseo y vínculo emocional con la organización, la necesidad y sentimientos de obligación de pertenecer a la empresa y finalmente es la obligación moral que siente un empleado al colaborar y permanecer dentro de la organización (Montoya, 2014).

La estructura de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (citado por Montoya, 2014) está compuesta por:

18 ítems en idioma inglés, sin embargo, es recomendable utilizar los ítems traducidos al español. Esta escala fue traducida con todos los ítems originales reformulados en positivo. Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 7 opciones donde: (1) En fuerte desacuerdo; (2) En moderado desacuerdo; (3) En ligero desacuerdo; (4) Indiferente; (5) En ligero acuerdo; (6) En moderado acuerdo y (7) En fuerte acuerdo. Además existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18 (p. 37).

Validez y confiabilidad

La escala de compromiso organizacional en estudios realizados para 155 muestras independientes que implicaron 50,146 empleados evaluados con toda la información se llevaron a cabo un análisis promedio. Según Montoya (2014) refiere que la “confiabilidad, para el test global de .90, para el factor Afectivo .82, para el factor de continuidad .76 y para el factor normativo .73. La Fiabilidad del compromiso organizacional se obtuvo un el alfa de Cronbach de 0.925, el cual representa una alta fiabilidad y consistencia interna”. (p.37)

Escala general de satisfacción

Autor: Warr, Cook y Wall.

Área que evalúa: Satisfacción Laboral

La escala general de satisfacción general (Overall Job Satisfaction), fue creada con el objetivo de detectar las necesidades de un colaborador fácilmente, con una respuesta afectiva al contenido del trabajo que se encuentra realizando en la organización, teniendo en cuenta que la satisfacción laboral refleja multiplicidad de circunstancias y características personales y de trabajo que presentan un balance en lo obtenido de la institución y lo esperado por parte de la misma. Las características personales hacen referencia a los principios propios como la historia personal, la edad, sexo, formación académica, aptitudes y el entorno en el cual se desempeña el colaborador (Boluarte, 2014). Presenta dos subescalas la primera es la de factores intrínsecos en la cual aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, competencias y aspectos relativos al contenido de la tarea que ejecuta el colaborador. La segunda subescala es la de factores extrínsecos en la cual describe sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Confiabilidad y Validez

Mediante el método del test-retest la confiabilidad es de 0,63 con un coeficiente alpha entre 0,85 y 0,88 para la satisfacción general, con un alpha entre 0,79 y 0,85 para satisfacción Intrínseca y con un alpha entre 0,74 y 0,78 para satisfacción extrínseca (Boluarte, 2014).

Baremos

La calificación total de la escala oscila entre 15 y 105, es decir mayor puntuación refleja, mayor satisfacción general. La corrección de la escala es similar a la escala general, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca) (Boluarte, 2014).

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Para el desarrollo de la presente investigación en la Corporación Grupo HERDOIZA, en primera instancia se realizó un acercamiento con las autoridades de la institución (Jefatura de Talento Humano), con la finalidad de analizar la posibilidad de la ejecución de un estudio investigativo, mismo establecido con el tema *“El Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”*, adicional a esto, se seleccionó los test psicométricos hacer utilizados para un análisis cualicuatitativo de la problemática planteada. La aceptabilidad de aplicación y estudio fue aprobada, para lo cual se siguió el protocolo empresarial correspondiente; posterior a esta fase se estableció una planificación para la aplicación de los test a la población tanto al personal administrativo y operativo. Finalmente, se expuso los resultados obtenidos mediante el análisis cuantitativo de los test psicométricos, indicando la correlación entre las variable estudiadas.

Actividades

Para la realización de la presente investigación se cumplieron diferentes actividades, en primer lugar se mantuvo la primera reunión con la jefatura de talento humano en la cual se expuso el tema de investigación a realizarse dentro de la organización, en la cual se mencionó los tramites de formalidad administrativa por parte de la universidad dirigido a la Gerencia de la empresa, manifestando la aprobación del tema investigativo, posteriormente a la aprobación del tema dentro de la organización se presentó los objetivos y los instrumentos con los cuales se miden las variables; una vez analizado la pertinencia de los test y la coherencia de los objetivos de investigación se procedió a la programación de la aplicación de los dos reactivos; proceso que se retrasó por diferentes circunstancias imprevistas. Al finalizar con la aplicación de los test se procedió a la elaboración de la matriz de calificación de los dos reactivos para la realización de los análisis cuantitativos. Finalmente, se realizó el cálculo del chi cuadrado el cual determino que se acepta la hipótesis alterna en la que refiere El Compromiso Organizacional si influye en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Compromiso Organizacional

Tabla N° 2: Compromiso Afectivo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
ALTO	15	0,18	18%
PROMEDIO	37	0,45	45%
BAJO	30	0,37	37%
TOTAL	82	1,00	100%

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

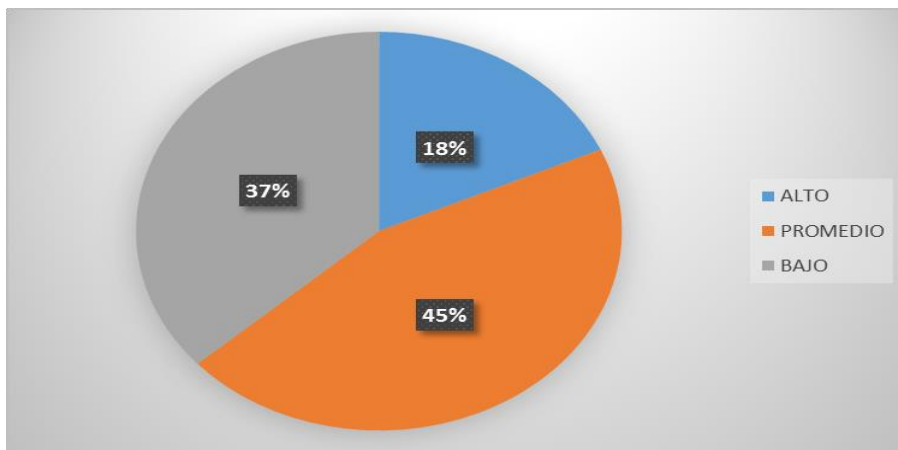


Gráfico N° 2: Compromiso Afectivo

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de la población que, menos de la mitad muestran un compromiso afectivo promedio, es decir presenta una moderada orientación afectiva, demostrando una identificación y apego emocional, siente satisfacción y sus necesidades psicológicas y expectativas son atendidas por la organización; mientras que más de un tercio presenta un compromiso afectivo bajo, es decir presentan una deficiente orientación

afectiva, demostrando baja identificación y limitado apego emocional, no percibe la satisfacción de las necesidades psicológicas ni las expectativas de los trabajadores con la organización; y finalmente un tercio de la población presenta un compromiso afectivo alto evidenciando una excelente orientación afectiva, demostrando una buena identificación y apego emocional, además se siente satisfecho con las necesidades psicológicas y expectativas que la organización le otorga.

Tabla N° 3: Compromiso Normativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
ALTO	14	0,17	17%
PROMEDIO	35	0,43	43%
BAJO	33	0,40	40%
TOTAL	82	1	100%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

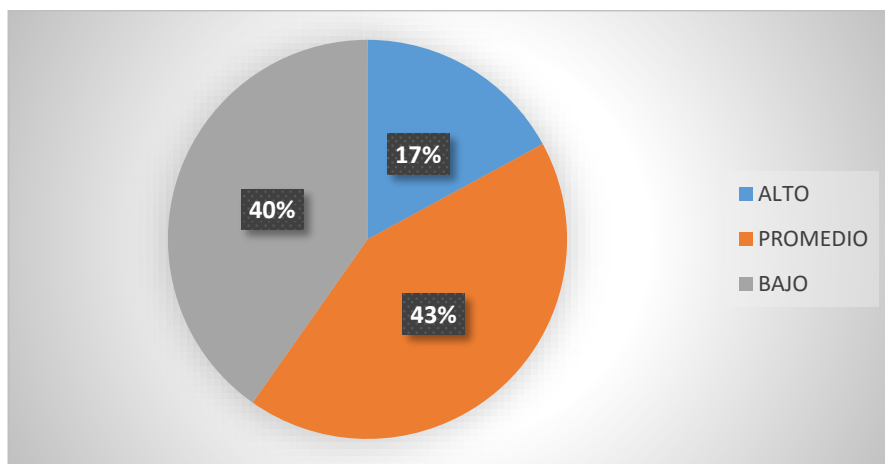


Gráfico N° 3: Compromiso Normativo

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se evidenció del total de la población que, menos de mitad presenta un compromiso normativo promedio es decir se evidencia un moderado sentido moral y reciprocidad, por algunas prestaciones recibidas tales como reconocimientos

económicos y emocionales; por otro lado menos de la mitad presentan un compromiso normativo bajo es decir presentan un deficiente sentido moral y de reciprocidad, hacia la empresa por las prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales; y finalmente un tercio presentan un compromiso normativo alto en la cual muestran un excelente sentido moral y reciprocidad, por algunas prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales.

Tabla N° 4: Compromiso Continuativo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
ALTO	16	0,195	20%
PROMEDIO	54	0,659	66%
BAJO	12	0,146	15%
TOTAL	82	1	100%

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

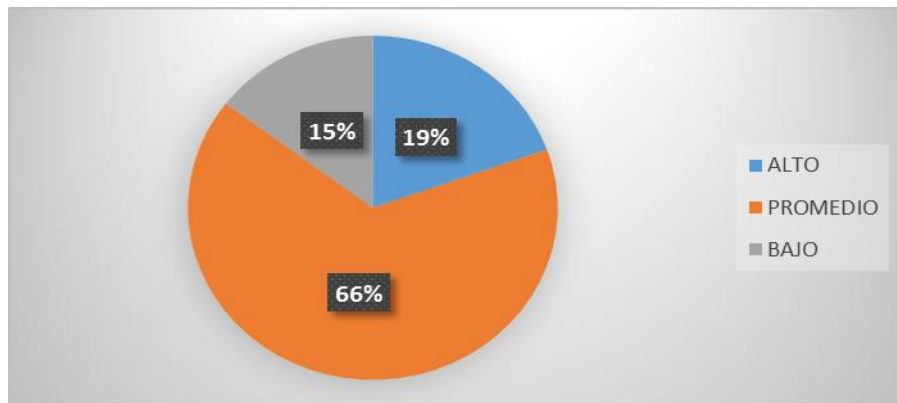


Gráfico N° 4: Compromiso Continuativo

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Compromiso Organizacional

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de la población que, más de la mitad de la población presenta un compromiso continuativo promedio, es decir el trabajador siente moderado reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera limitadas oportunidades de encontrar otro

empleo, si decidiera renunciar a la organización; mientras que más de un tercio presentan un compromiso continuativo alto, en la cual el trabajador siente excelente reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera buenas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización; y finalmente un tercio presenta un compromiso continuativo bajo, evidenciando que el trabajador siente deficiente reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera muy pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización.

SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N° 5: Factores Intrínsecos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA	%
Muy Insatisfactorio	1	0,01	1%
Insatisfactorio	2	0,02	2%
Moderadamente Insatisfactorio	13	0,16	16%
Ni satisfactorio – ni insatisfactorio	22	0,27	27%
Moderadamente satisfactorio	20	0,24	24%
Satisfactorio	16	0,20	20%
Muy satisfactorio	8	0,10	10%
TOTAL	82	1	100%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

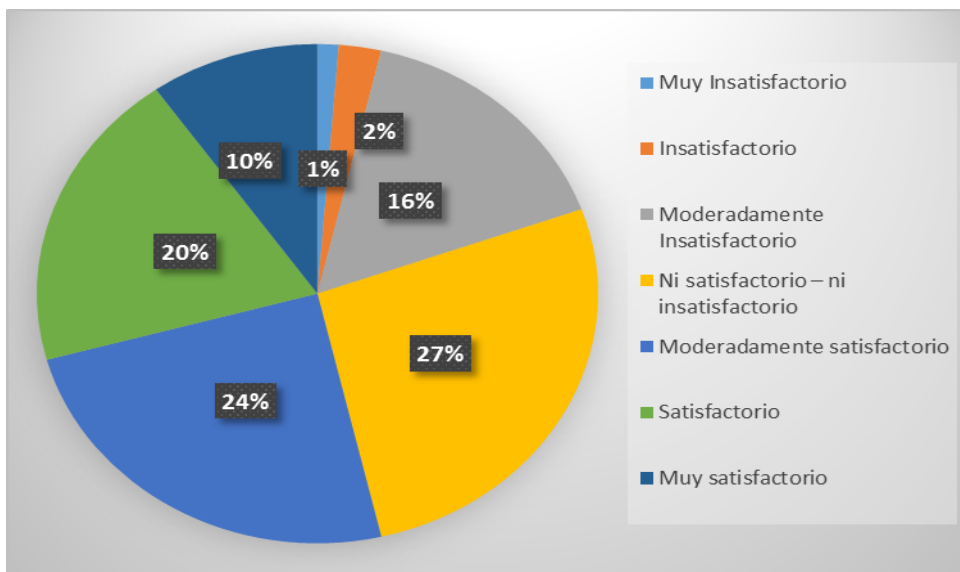


Gráfico N° 5: Factores Intrínsecos
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se evidenció del total de la población que, la mínima parte presenta una satisfacción intrínseca muy insatisfactoria, es decir muestra un deficiente reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos, por la responsabilidad laboral asignada; una séptima parte de la población presenta una satisfacción intrínseca moderadamente insatisfactorio, presentando adecuado reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad labora asignada; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, en la que hace referencia a un regular reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el logro de los objetivos y responsabilidad laboral; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca moderadamente satisfactoria, es decir presenta un adecuado reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca satisfactoria, muestra un buen reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral; y finalmente menos de un séptimo presenta una

satisfacción intrínseca muy satisfactoria, en que presenta excelente reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral.

Tabla N° 6: Factores Extrínsecos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
Muy Insatisfactorio	1	0,01	1%
Insatisfactorio	2	0,02	2%
Moderadamente Insatisfactorio	16	0,20	20%
Ni satisfactorio – ni insatisfactorio	21	0,26	26%
Moderadamente satisfactorio	21	0,26	26%
Satisfactorio	13	0,16	16%
Muy satisfactorio	8	0,10	10%
TOTAL	82	1	100%

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

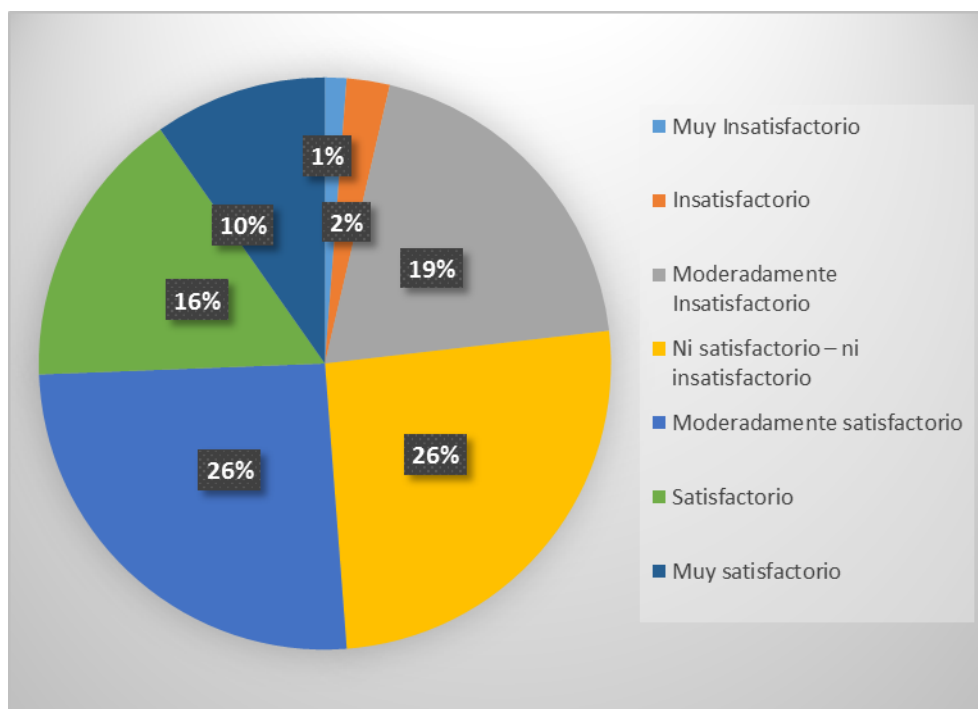


Gráfico N° 6: Factores Extrínsecos

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de la población que, la mínima parte presenta una satisfacción extrínseca muy insatisfactoria, reflejando un deficiente satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptima parte de la población presenta una satisfacción extrínseca moderadamente insatisfactoria, es decir presentan una adecuada satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptima parte presentan una satisfacción extrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, es decir muestran una regular satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca moderadamente satisfactoria, presentan una adecuada satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca satisfactoria, es decir muestran buena satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; y finalmente menos de un séptimo presenta una satisfacción extrínseca muy satisfactoria, reflejando un excelente satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional.

Comprobación de las hipótesis

Mediante el cruce de los datos de las dos herramientas psicológicas para las variables establecidas, se realizó los cuadros de las frecuencias observadas (O), el cual es el resultado de la sumatoria de los resultados cruzados anteriormente, los resultados de estas tablas presentan los valores marginales; y al cuadro de

frecuencias esperadas (E), que se da mediante la multiplicación de los valores marginales dividido para el total de los valores marginales.

Modelo Lógico

H₀ = El compromiso organizacional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.

H₁ = El compromiso organizacional si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.

Tabla N° 7: Frecuencia Observada

	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Total
Bajo	1	1	8	8	6	2	3	29
Promedio	0	0	1	14	12	6	2	35
Alto	0	0	1	6	1	8	2	18
Total	1	1	10	28	19	16	7	82

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 8: Frecuencia Esperada

	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio	Total
Bajo	0,35	0,35	3,54	9,90	6,72	5,66	2,48	29,00
Promedio	0,43	0,43	4,27	11,95	8,11	6,83	2,99	35,00
Alto	0,22	0,22	2,20	6,15	4,17	3,51	1,54	18,00
Total	1	1	10	28	19	16	7	82

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de campo

Las tablas de frecuencia observada y esperada ayuda a la realización del cálculo del estadístico Chi2, este método estadístico permite cruzar variables cualitativas, que ayudo a la correlación y funcionalidad entre las dos variables.

Tabla N° 9: Cálculo del Chi 2

X	O	E	(O-E)	(O-E)2	X^2
Bajo-muy Insatisfactorio	1	0,35	0,65	0,4225	1,21
Bajo-Insatisfactorio	1	0,35	0,65	0,4225	1,21
Bajo- Moderadamente Satisfactorio	8	3,54	4,46	19,8916	5,62
Bajo-Ni satisfactorio ni Insatisfactorio	8	9,9	-1,9	3,61	0,36
Bajo-Moderadamente Satisfactorio	6	6,72	-0,72	0,5184	0,08
Bajo- Satisfactorio	2	5,66	-3,66	13,3956	2,37
Bajo- Muy satisfactorio	3	2,48	0,52	0,2704	0,11
Promedio-muy Insatisfactorio	0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
Promedio-Insatisfactorio	0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
Promedio - Moderadamente Satisfactorio	1	4,27	-3,27	10,6929	2,50
Promedio - Ni satisfactorio ni Insatisfactorio	14	11,95	2,05	4,2025	0,35
Promedio-Moderadamente Satisfactorio	12	8,11	3,89	15,1321	1,87
Promedio – Satisfactorio	6	6,83	-0,83	0,6889	0,10
Promedio - Muy satisfactorio	2	2,99	-0,99	0,9801	0,33
Alto - muy Insatisfactorio	0	0,22	-0,22	0,0484	0,22
Promedio-Insatisfactorio	0	0,22	-0,22	0,0484	0,22
Alto - Moderadamente Satisfactorio	1	2,2	-1,2	1,44	0,65
Alto - Ni satisfactorio ni Insatisfactorio	6	6,15	-0,15	0,0225	0,00
Alto-Moderadamente Satisfactorio	1	4,17	-3,17	10,0489	2,41
Alto - Satisfactorio	8	3,51	4,49	20,1601	5,74
Alto - Muy satisfactorio	2	1,54	0,46	0,2116	0,14
					26,35

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Campana de Gauss

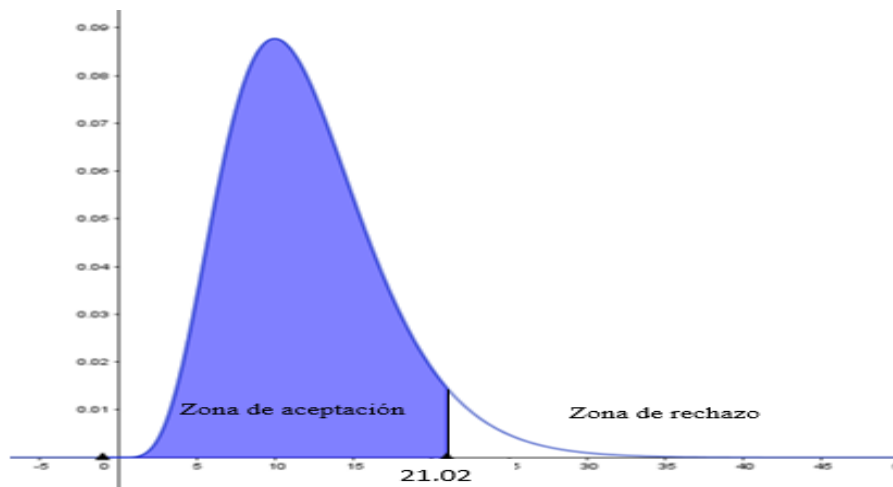


Gráfico N° 7: Campana de Gauss
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: El Investigador

Nivel de Significancia

El nivel de significancia es del 5% equivalente al 0,05

Tabla N° 10: Calculo de los grados de libertad

		gl-(f-1)(c-1)		
gl	Filas	3	(3-1)	2
	Columnas	7	(7-1)	6
gl			6*2	
gl			12	

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Decisión

Tabla N° 11: Decisión del Chi 2

Nivel de significancia	0,05
Valor Critico	21,02
$\sum X^2$	26,35

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

El valor calculado es menor al señalado en la tabla estadística, es decir, que el chi experimental es mayor al valor crítico de la tabla estadística.

Una vez determinado los resultados de la investigación que corresponde al compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, se evidenció que, si existe influencia entre las dos variables y que existe funcionalidad entre la misma, la investigación planteada rechaza la hipótesis nula que menciona: El compromiso organizacional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, y acepta la hipótesis alterna que refiere: El compromiso organizacional si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Dentro de la presente investigación se determinó que; si existe relación entre las variables estudiadas evidenciando que el valor del chi cuadrado es 26,35 estando sobre del valor crítico que es 21,02 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, el que refiere el Compromiso Organizacional **si influye** en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA. (Tabla N° 10)
2. Del total de la población, menos de la mitad muestran un compromiso afectivo promedio, es decir presentan una moderada orientación afectiva, demostrando una identificación y apego emocional, sienten satisfacción y sus necesidades psicológicas y expectativas son atendidas por la organización; mientras que más de un tercio presenta un compromiso afectivo bajo, es decir presenta una deficiente orientación afectiva, demostrando baja identificación y limitado apego emocional, no percibe la satisfacción de las necesidades psicológicas ni las expectativas de los trabajadores con la organización; y finalmente un tercio de la población presenta un compromiso afectivo alto evidenciando una excelente orientación afectiva, demostrando una buena identificación y apego emocional, además se siente satisfecho con las necesidades psicológicas y expectativas que la organización le otorga. (Tabla N° 2)
3. Se demostró que, menos de la mitad presenta un compromiso normativo promedio es decir se evidencia un moderado sentido moral y reciprocidad, por algunas prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales; por otro lado menos de la mitad presentan un compromiso normativo bajo es decir presentan un deficiente sentido moral y de

reciprocidad, hacia la empresa por las prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales; y finalmente un tercio presentan un compromiso normativo alto en la cual muestran un excelente sentido moral y reciprocidad, por algunas prestaciones recibidas tales como reconocimientos económicos y emocionales. (Tabla N° 3)

4. Se evidenció que, más de la mitad de la población presenta un compromiso continuativo promedio, es decir el trabajador siente moderado reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera limitadas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización; mientras que más de un tercio presentan un compromiso continuativo alto, en la cual el trabajador siente excelente reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera buenas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización; y finalmente un tercio presenta un compromiso continuativo bajo, evidenciando que el trabajador siente deficiente reconocimiento de la organización hacia él, con relación a costos financieros, físicos, psicológicos y además considera muy pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. (Tabla N° 4)
5. Se identificó que, la mínima parte presenta una satisfacción intrínseca muy insatisfactoria, es decir muestra un deficiente reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos, por la responsabilidad laboral asignada; una séptima parte de la población presenta una satisfacción intrínseca moderadamente insatisfactorio, presentando adecuado reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad labora asignada; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, en la que hace referencia a un regular reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el logro de los objetivos y responsabilidad laboral; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca moderadamente satisfactoria, es decir

presenta un adecuado reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, por el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca satisfactoria, muestra un buen reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral; y finalmente menos de un séptimo presenta una satisfacción intrínseca muy satisfactoria, en que presenta excelente reconocimiento obtenido por el trabajo que realiza, en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidad laboral.

(Tabla N°5)

6. La mínima parte de la población presenta una satisfacción extrínseca muy insatisfactoria, reflejando un deficiente satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptima parte de la población presenta una satisfacción extrínseca moderadamente insatisfactoria, es decir presentan una adecuada satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptima parte presentan una satisfacción extrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, es decir muestran una regular satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca moderadamente satisfactoria, presentan una adecuada satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; un poco más de una séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca satisfactoria, es decir muestran buena satisfacción del empleado en relación a las condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional; y finalmente menos de un séptimo presenta una satisfacción extrínseca muy satisfactoria, reflejando un excelente satisfacción del empleado en relación a las

condiciones o características del trabajo tales como el salario, políticas de la empresa, entorno de trabajo y cultura organizacional. (Tabla N°6)

7. Se determina una correlación entre las variable independiente sobre la variable dependiente, lo que implica que si se modifica la variable compromiso organizacional se verá afectado la satisfacción laboral, es por ello que se determina importante trabajar sobre la variable independiente.

RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones que ayuden a contrastar los datos recolectados, tomando en cuenta otra población y la expansión de la misma ya que mientras más grande sea la población los resultados serán cercanos a la realidad, la cual ayudara a verificar si el Compromiso Laboral influyen en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una entidad laboral.
2. Participación en temas de desarrollo organizacional, en donde se puntualice aspectos relativos a ámbitos de integración grupal, apego emocional e identificación con la empresa, para el fortalecimiento del compromiso laboral.
3. Intervención en temas de bienestar laboral, en donde haga referencia al sentido moral y de reciprocidad. Además presentando los beneficios que ofrece la empresa para mantener a los empleados comprometidos en sus labores y respetando así los principios de los mismos.
4. Disertación en temas de clima laboral, en donde se haga hincapié en cualidades referentes a lealtad laboral, sentido de pertenencia, reciprocidad, entre otros, con la finalidad de generar una conciencia de trabajo y desempeño laboral desinteresado.
5. Participación en temas motivacionales, en donde se haga énfasis aspectos concernientes a los sistemas de recompensas, condiciones de trabajo y estilos de liderazgo que ayudaran al conglomerado de trabajo en el desarrollo profesional y personal, por lo cual se evidenciara una óptima productividad laboral.

6. Organizar contextos de intervención en la cual haga referencia a temas de comunicación organizacional y manejo de relaciones interpersonales, garantizando de esta manera el desempeño armónico de las actividades de trabajo asignadas a cada asociado laboral en la empresa.
7. Se planteó realizar talleres para fomentar el Compromiso Organizacional dirigido al personal de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación afirman que el Compromiso Organizacional si influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, de la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato. Para comprobar los resultados se aplicó la escala de Compromiso Organizacional el cual sirve para cuantificar el nivel del compromiso de los trabajadores con la entidad laboral, teniendo en consideración sus tres componentes el primero el compromiso afectivo demostrando que menos de la mitad de la población presentan un compromiso promedio, mientras que un tercio de la población presenta un compromiso bajo y finalmente el otro tercio de la población presenta un compromiso alto; el segundo componente es el compromiso normativo identificando que menos de la mitad presentan un compromiso promedio, mientras que la otra parte de la población presentan un compromiso bajo y finalmente un tercio de la población presentan un compromiso alto y el ultimo componente es el compromiso de continuidad evidencia que más de la mitad de la población presenta un compromiso promedio, mientras que un tercio de la población presentan un compromiso alto y un tercio de la población presentan un compromiso bajo y la escala de Satisfacción Laboral que ayuda a identificar la respuesta emocional en la ejecución de las tareas asignadas en el puesto de trabajo, siempre y cuando en el área se cumpla con las necesidades y las expectativas del trabajador, considerando los dos factores el primero el factor extrínsecos evidenciando que la mínima parte presenta una satisfacción extrínseca muy insatisfactoria, un poco más de una séptima parte de la población presenta una satisfacción extrínseca moderadamente

insatisfactoria, un poco más de una séptima parte presentan una satisfacción extrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca moderadamente satisfactoria, un poco más de una séptimas partes presentan una satisfacción extrínseca satisfactoria, y finalmente menos de un séptimo presenta una satisfacción extrínseca muy satisfactoria. Y el segundo son los factores intrínsecos evidenciando que la mínima parte presenta una satisfacción intrínseca muy insatisfactoria, una séptima parte de la población presenta una satisfacción intrínseca moderadamente insatisfactorio, un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca ni satisfactorio ni insatisfactorio, un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca moderadamente satisfactoria, un poco más de las dos séptimas partes presentan una satisfacción intrínseca satisfactoria, y finalmente menos de un séptimo presenta una satisfacción intrínseca muy satisfactoria. Al realizar el estadístico correspondiente se demostró que si existe correlación entre las dos variables ya que el valor del chi cuadrado es 26,35 estando sobre el valor crítico que es 21,02. Rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis alterna la cual refiere que el compromiso organizacional si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la corporación grupo HERDOIZA.

Según Zurita el at. (2014) en una investigación realizada sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral refieren que si existe correlación entre las dos variables que permitirán incrementar la responsabilidad con la entidad laboral o la satisfacción laboral de los colaboradores, se beneficiaran a otras variables psicológicas tales como el rendimiento laboral, bienestar laboral, entre otras que podrían desencadenar a que trabajadores no presenten un compromiso hacia la entidad laboral. Considerando medidas para estimular y aumentar el nivel de las variables antes mencionadas lo que ayudaría a mejorar las deficiencias que se presenten dentro de la organización.

En similitud con la investigación realizada se evidencia que, para que un empleado se sienta comprometido con las funciones que realiza debe encontrarse satisfecho con las mismas para poder cumplir así sus funciones con eficiencia.

Tomando en consideración que el compromiso laboral es la identificación que mantiene el empleado al encontrarse dentro de la entidad laboral a la que presta sus servicios, así también el cumplimiento de metas de la institución que a futuro le otorga beneficios, mientras que la satisfacción laboral es el grado en que los trabajadores les gusta las funciones que realiza es decir las reacciones y sentimientos frente a una situación laboral.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA

“Talleres para fomentar el Compromiso Organizacional dirigido al personal de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”.

JUSTIFICACIÓN

La importancia en relación al diseño de talleres para fomentar el compromiso laboral en los trabajadores de una organización es un aspecto de gran importancia ya que los individuos desempeñarán sus funciones de acuerdo a como conciben las exigencias del trabajo, presentando así su conformidad con sus compañeros y las actividades que realizan dentro de su puesto. Es original ya que cuenta con talleres didácticos que brindarán estrategias y apoyo psicológico que mediante técnicas ayudarán a los empleados a incrementar el compromiso y así obtener mejores resultados dentro del campo laboral en la cual se desempeñan cada uno de los empleados para así cumplir con todas las metas planteadas. Resultó factible ya que mediante la recopilación de datos cualitativos relacionados al tema permitió un amplio conocimiento para cumplir con las diferentes actividades planteadas. Los beneficiarios de los talleres para fomentar el compromiso laboral son el personal de la Corporación Grupo HERDOIZA ya que los talleres planificados ayudarán a que los empleados cumplan sus actividades con eficiencia.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar talleres para fomentar el compromiso laboral dirigido al personal de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

Objetivos Específicos

1. Estimular a los colaboradores a mejorar la orientación afectiva.
2. Potenciar el clima laboral de los trabajadores.
3. Fomentar el bienestar laboral en los trabajadores

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Tomando en consideración que los talleres se centran en fomentar el compromiso organizacional es de gran importancia tomar en cuenta la definición en la cual Meyer y Allen (citado por Montoya, 2014) definen “el compromiso organizacional como un estado psicológico que determina la relación entre una persona y una organización, que influyen la decisión de permanecer o dejar la organización” (p.18). Las técnicas que se utilizarán dentro de los talleres se alinean a la corriente Humanista ya que refiere que el individuo es un ser absoluto es decir en su totalidad, y no como un ser individual, encaminando a proporcionar a la persona como una realidad adecuada, potenciando la manera de responder a eventos tales como del desarrollo personal y de su realidad consciente. Uno de los aportes más significativos para la psicología humanista en la Gestalt ya que hace énfasis a aquellas situaciones positivas pero subjetivas de las personas y trabaja con el pensamiento de los mismos para desenvolverse de forma libre y autónoma. Aragón (2015) hace referencia la principal característica de la psicología humanista en la que refiere que “El ser humano es un todo, sabiendo que existen múltiples factores que intervienen en la salud mental. Entre ellas se encuentran emociones, sentimientos, conducta pensamientos, entre otras” (par. 3). El humanismo se centra

en el individuo pretendiendo desarrollar su potencial y no solo centrarse en satisfacer sus necesidades con la correcta ejecución de sus labores, con responsabilidad que lo caracteriza como un ser individual que permita comprender a cada uno. Siendo el centro de interés que va más allá de la suma de sus partes y trabaja con su totalidad, haciendo énfasis en la experiencia de la persona, en desarrollar habilidades y ampliar niveles de conciencia en la cual integra mente y cuerpo le da reconocimiento a mensajes internos, que determinaran como nos sentimos, como somos y lo que hacemos

En la Psicoterapia de Rogers (citado por Pérez, Parra, y Espinosa, 2014) establece:

Un cambio de paciente a cliente, estableciendo que la persona no es un ser pasivo, al contrario, es un ser activo, siendo responsable del proceso que le conllevara a mejorar su estilo de vida, determinando por su cuenta que está mal y que está bien evitando situaciones que no están acordes para su vida. (p. 23)

Considerando que el papel rígido y frío del terapeuta debe cambiar, por una parte más funcional e interactiva el que permitirá obtener mejores resultados que conllevara a promover el desarrollo humano. Para cumplir con todas la exigencias de la terapia de Rogers refiere que es necesario modificar ciertas actitudes que conlleven al desarrollo personal, centrarse en buscar las congruencias hacia el otro y las consideraciones afectivas que generaran empatía, sin perder la identidad de sí misma.

La empatía para Roger es uno de los factores más importantes para el cambio ya que lo describe como un proceso donde el terapeuta llega sensitivamente a un entendimiento de las experiencias del cliente como si fueran suyas; siendo así la voluntad del terapeuta para comprometerse en vivenciar las emociones del cliente.

Plan Operativo


Cuadro N° 1: Cuadro Plan Operativo

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	- Preparación del lugar y materiales que se utilizarán dentro de los talleres	- Socializar y llegar a un acuerdo con los horarios de los talleres.	- Humanos - Bibliográficos - Tecnológicos - Mobiliario	30 minutos	- Psicólogo
II Socialización	- Presentación de los resultados obtenidos mediante la investigación.	- Dar a conocer los resultados.	- Humanos - Bibliográficos - Tecnológico	1 hora	- Psicólogo
III Ejecución Taller I	- Compromiso Afectivo	- Conocer los elementos que están dentro del componente.	- Humanos - Bibliográfico - Tecnológico - Mobiliario	1 hora	- Psicólogo

<p>Taller II</p>	<p>- Compromiso de Continuidad</p>	<p>- Identificar los elementos los elementos que están dentro del componente.</p>	<p>- Humanos - Bibliográfico - Tecnológico</p>	<p>1 hora</p>	<p>- Psicólogo</p>
<p>Taller III</p>	<p>- Compromiso Normativo</p>	<p>- Conocer los elementos del componente.</p>	<p>- Humanos - Bibliográfico - Tecnológico</p>	<p>1 hora</p>	<p>- Psicólogo</p>

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación Bibliográfica

Cuadro N° 2: Compromiso Afectivo

 <p style="text-align: center;">Planificación del Taller I</p> <p>Tema: Compromiso Afectivo</p> <p>Objetivo: Estimular a los colaboradores a mejorar la orientación afectiva.</p>					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación y saludo a los colaboradores de la empresa Grupo HERDOIZA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas de Grupo “Aprende - Nombres” 	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización con compañeros de trabajo. 	20 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	<ul style="list-style-type: none"> - Normativas del taller - Presentación de las temáticas a tratar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abstracción y análisis general - Psicoeducación 	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los temas a tratar durante la investigación. - Brindar bases conceptuales para una mejor asimilación del taller 	30 minutos	Psicólogo

<p>Fase III Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiente identificación laboral - Deficiente apego emocional - Deficiente comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Reflejo de sentimientos - Intensión Paradójica - Técnica del Diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los colaboradores con la empresa en la cual laboral. - Fomentar la autonomía. - Mejorar la comunicación 	<p>2 horas</p>	<p>Psicólogo</p>
<p>Fase VI Cierre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reforzamiento acorde a la temática impartida 	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer los conocimientos con una retroalimentación de los temas más importantes. 	<p>30 minutos</p>	<p>Psicólogo</p>

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación bibliográfica

Desarrollo

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del moderador a todos los colaboradores de la empresa, iniciando con la presentación del tema y los objetivos del taller, para crear un ambiente armónico y de confianza entre el moderador y los colaboradores se realizara una dinámica “Aprende – Nombres”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a) El objetivo de la técnica o dinámica “Aprende - Nombres” es socializar e impulsar al aprendizaje de los nombres de sus compañeros de trabajo.
- b) El mediador solicita a los colaboradores que formen un círculo.
- c) El mediador requiere a uno de los participantes que sea el líder, el cual se colocara en medio del círculo.
- d) Todos en el círculo se mueve hacia la derecha y cada uno dice su nombre y apellido. Los demás participantes tratarán de recordar el nombre de los compañeros que se encuentran a su derecha y a su izquierda.
- e) El líder en cualquier instante indicara que un participante exprese el nombre de su compañero ya sea de la derecha o izquierda como el líder decidiese.
- f) Si contesta correctamente antes de haber terminado de contar hasta cinco entonces el líder sigue en el centro del círculo, caso contrario el participante ocupara el lugar del líder.
- g) El mediador realizara una reflexión de lo que pasaría si realizaran lo mismo con la información de su puesto de trabajo.

Fase II – Introducción

- a) Las reglas del taller es de gran importancia ya que ayudara a fortalecer los conocimientos que se encuentran adquiriendo, motivo por el cual es recomendable ser participativo, exponer las dudas presentadas y si posee algún aporte presentarla a todos los presentes.

Con el objetivo de que la información que se espera transmitir sea factible para aplicarla dentro de su puesto de trabajo.

Para la presentación del taller alcanzará el siguiente orden:

- 1) Mediante una presentación en diapositivas se presentara la definición de cada uno de los tres aspectos

Identificación laboral

Apego emocional

Comunicación

- 2) Los beneficios de cada uno de los temas anteriormente mencionados.

- 3) Para que sirven dentro de una organización.

3. Fase III – Proceso

Identificación laboral

Técnica de reflejo de sentimientos.

Objetivo: ayudar a que los presentes reconozcan sus sentimientos.

- a) El moderador requiere toda la colaboración y que sean participativos ya que es de gran importancia la opinión de cada uno.
- b) La técnica inicia con un dialogo simple. Ejemplo ¿Cómo les fue el fin de semana?, ¿Cómo les gustaría que fuera el taller? *Teniendo en cuenta que las preguntas son aleatorias*
- c) El moderador debe tener en cuenta que no creara interpretación alguna ni dar una opinión personal, solo se debe devolver la información a los presentes de la misma manera que lo hicieron, captando el sentimiento que esconde sus palabras.
- d) El moderador evidenciará que los colaboradores se sientan escuchados y comprendidos, lo que les motivara a continuar hablando y profundizar el tema sin tener que realizar ningún tipo de pregunta directiva.
- e) La escucha del moderador debe ser real y debe aprender a controlar su propio pensamiento para poder estar receptivo al mensaje que le está trasmitiendo.

- f) Una vez terminado el diálogo con todos los presentes es importante realizar una pequeña retroalimentación que les ayudara a resolver las problemáticas.

Apego emocional

Técnica Intensión Paradójica.

Tiene como objetivo; superación de la ansiedad.

- a) Mediante una dialogo identifica los aspectos a trabajar.
- b) Una vez evidencia la problemática de todos los presentes
- c) Refuerza la misma problemática. “Ejemplo: la problemática es Resistirse a separarse de la organización. El moderador debe incentivar a que se retire.” Haciendo hincapié en las ventaja y desventajas de hacerlo.
- d) Una vez reforzada la problemática el moderador hace que cumpla y así disminuirá, la ansiedad que le causa la problemática, es decir resistirse a separase de la organización.

Comunicación

Técnica del Dialogo

El objetivo es mejorar la comunicación entre compañeros.

- a) El moderador indica que deben formar duetos.
- b) Una vez listos los duetos deben iniciar un dialogo acerca de “las condiciones de trabajo de la empresa en la que laboran”
- c) El moderador señala que una persona debe estar a favor de la problemática y la otra en contra de la misma.
- d) El tipo estimado es de 10 minutos para llegar a una conclusión acorde.

4. Fase IV – Cierre


Una vez terminada la intervención por parte del moderador se realiza el cierre de las actividades:

- a) Agradecimiento por parte del mediador por la colaboración recibida y menciona la última actividad que se realizara.
- b) Se realizara una retroalimentación de lo aprendido en el cual todos los colaboradores presentaran un aporte de los aspectos que le

resultaron más importantes en la cual el mediador realizara preguntas al azar.

- c) Con todos los comentarios recibidos el moderador presentara una retroalimentación que fortalecerá los conocimientos de lo aprendido.

Cuadro N° 3: Compromiso de continuidad

 <p style="text-align: center;">Planificación del Taller II</p> <p>Tema: Compromiso de Continuidad</p> <p>Objetivo: Potenciar el Clima Laboral de los trabajadores de la organización.</p>					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	- Presentación y saludo a los colaboradores de la empresa Grupo HERDOIZA.	- Dinámicas de Grupo “Construcción de Grupos”	- Incrementar la cohesión e identidad de los colaboradores	20 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	- Presentación del contenido	- Diapositivas	- Socialización de los temas a tratar	10 minutos	Psicólogo

<p>Fase III Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de responsabilidad - Inconformidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Me hago responsable - Asuntos pendientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Potencializar responsabilidad en las funciones realizadas. - Conocimiento de sistemas de recompensas 	<p>2 horas</p>	<p>Psicólogo</p>
<p>Fase VI Cierre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autoevaluación 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de conocimientos 	<p>30 minutos</p>	<p>Psicólogo</p>

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de Bibliografica

Desarrollo

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del moderador a todos los colaboradores de la empresa, iniciando con la presentación del tema y los objetivos del taller, para crear un ambiente armónico y de confianza entre el moderador y los colaboradores en la cual se realizara una dinámica “Construcción de Grupos”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a) El objetivo de la técnica o dinámica “Construcción de Grupos” es incrementar la cohesión e identidad de un grupo de personas que no se conocen.
- b) El mediador solicita enumerarse del 1-2, con la finalidad de formar dos grupos.
- c) El mediador solicita separarse y formar dos grupos, todos los unos a la izquierda y el dos a la derecha.
- d) El mediador solicita formar parejas entre el uno y el dos, teniendo en cuenta que no deben conocerse, en el caso de que todos se conozcan, seleccionar a parejas que no se conozcan completamente.
- e) Los duetos formarán dos grupos diferentes de ocho duetos y se colocarán nuevamente en lados opuestos.
- f) Los duetos después de una breve consulta a discreción, invitan a otro dueto del lado opuesto a unirse a ellos y formar un cuarteto. La fase de consulta no debe tomar más de tres minutos. Los duetos no pueden rechazar una invitación para unirse a otro dueto.
- g) Los cuartetos recién formados se sentarán juntos.
- h) Los cuartetos tendrán tres minutos para determinar con cual otro cuarteto les gustaría estar unidos.
- i) Los cuartetos sucesivamente pedirán a otros cuartetos a unirse a ellos. Las invitaciones para unirse pueden ser rechazadas. Si una invitación es declinada, el siguiente grupo hará su ofrecimiento. Esto continuará hasta que todos los cuartetos han sido seleccionados.

- j) Los octetos están listos para trabajar. Ellos habrán ganado un grado de cohesión a través de la toma mutua de decisiones y un sentimiento de pertenencia, a través de aceptar una invitación o ser aceptada su invitación.
- k) El mediador realizara una reflexión de lo que pasaría si realizaran lo mismo con la información de su puesto de trabajo.

Fase II – Introducción

- a) Presentar el contenido del taller es de gran importancia ya que ayudara a los presentes a tener conocimiento de qué se trata los talleres.
- b) Se realizara mediante una presentación en diapositivas de cada una de las actividades.

3. Fase III – Proceso

Responsabilidad

Técnica me hago responsable

El objetivo es promover la responsabilidad en las funciones que realiza.

- a) Elaborar una serie de frases que ayuden a proyectar las funciones que deben realizar dentro de una entidad laboral.
- b) El moderador debe señalar que a cada frase asignada deben responder “**Me hago responsable**”

Conformidad

- a) Asuntos pendientes
- b) El objetivo es expresar emociones y sentimientos no resueltos.
- c) El moderador indica que deben identificar un sentimiento o emoción que no lo hayan superado dentro de la empresa o en el puesto de trabajo. Ejemplo: “cumpló con todas las actividades y no recibo nada a cambio”
- d) Un vez identificado el sentimiento o emoción el moderador debe formular dos preguntas que ayuden a visualizar a la personas. Ejemplo: ¿Qué te aporta este sentimiento? Por


ejemplo: alivio, tristeza, calma. ¿Te permite soltar o te engancha al malestar?

- e) La técnica ayuda a que los colaboradores expresen y puedan liberar su energía estancada.

4. Fase IV – Cierre

- a) El mediador agradece por su participación y comenta que la última actividad habrá una evaluación.
- b) El mediador utilizará la técnica Focus Group, para que los participantes recojan información sobre los temas que se impartieron en el presente taller.
- c) El mediador le comenta que, ellos se van a distribuir como deseen y que tienes 15 minutos para preparar, sea exposiciones o dramatizaciones para exponer sus ideas.

Cuadro N° 4: Compromiso Normativo

 <p style="text-align: center;">Planificación del Taller III</p> <p>Tema: Compromiso Normativo</p> <p>Objetivo: Potenciar el bienestar laboral en los trabajadores.</p>					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	<ul style="list-style-type: none"> - Acogida - Activación de aprendizaje previo - Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Re – encuadre - Ciclo de Aprendizaje - Dinámica “Esto me recuerda ” 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer continuidad en las actividades, mediante la interacción con los trabajadores 	30 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del contenido del taller 	<ul style="list-style-type: none"> - Diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de los temas a tratar 	10 minutos	Psicólogo

<p>Fase III</p> <p>Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de sentido moral - Falta de Reciprocidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Confrontación - Hacer la ronda 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento personal. - Realizar funciones con eficacia y ser reconocidos por sus labores. 	<p>2 Horas</p>	
<p>Fase VI</p> <p>Cierre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autoevaluación - Actividad Autónoma 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación - Presentación de video “compañero de trabajo” 	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambiar ideas, experiencias y conocimientos 	<p>20 minutos</p>	<p>Psicólogo</p>

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación bibliográfica

Desarrollo

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Re-encuadre

Verificando que sea la hora y registrando la asistencia de todos los presentes se da la afable bienvenida al III taller de manera calurosa, afectiva. Incentivando a que los talleres presentados serán de gran valor para su desempeño laboral.

Activación de aprendizaje Previo

En este punto se realiza preguntas en relación al anterior taller que fue sobre la responsabilidad e identificación con la empresa, las mismas que serán resultas junto al grupo de asistentes, a continuación si no existe ningún inquietud se procede a realizar un dinámica “Esto me recuerda” para animar a los participantes del taller.

2. Instrucciones de la dinámica

- a) El objetivo de la técnica o dinámica “Esto me recuerda” es animar a un grupo debilitado.
- b) El moderador indica que los participantes deben colocarse en grupo y explica en que consiste la dinámica.
- c) Seleccionar a un participante y pedirle que recuerde una situación impactante de su vida y repetirla en alta voz. Ejemplo “me acuerdo del nacimiento de mi primer hijo”.
- d) El participante que se encuentra a lado rápidamente enunciará. Ejemplo “eso me recuerda....” y lo que le recuerde del nacimiento de su primer hijo, si no tiene hijo de algún familiar cercano.
- e) Se continúa así uno a uno con todo el grupo hasta que se considere suficiente.
- f) Si uno de los participantes considera que ha dicho algo que no se relacione con el tema, puede decir DISCREPO; y la persona que haya expresado deberá manifestar porque no está de acuerdo.
- g) Si el grupo considera que la palabra está acorde continúa con la siguiente persona.

Fase II – Introducción

- a) Presentar el contenido del taller es de gran importancia ya que ayudará a los presentes a tener conocimiento de qué se trata los talleres.
- b) Se ejecutara mediante una presentación en diapositivas de cada actividad a realizar.

3. Fase III – Proceso

Sentido Moral

Confrontación

El objetivo de la técnica es aprehender a la persona sobre un comportamiento o actitud inapropiada la situación, para suscitar una toma de conciencia.

- a) Los presentes deben iniciar una conversación en alta voz consigo mismo, pero con el nombre de aquella persona con la que se encuentra molesto.
- b) Una vez iniciada la conversación con su nombre, debe continuar diciendo frases tales como *“estoy molesto contigo porque...”*.
- c) Los colaboradores deberá repetirlo continuamente hasta que el resentimiento desaparezca.
- d) Cuando los colaboradores sientan que a desaparecido dicho resentimiento, deberá finalizar diciendo la siguiente frase: *“estoy agradecido contigo porque...”*.
- e) El importante que los colaboradores repitan de forma continúa hasta que sienta que el resentimiento haya desaparecido.

Reciprocidad

Técnica hacer la ronda

El objetivo es expresar un sentimiento significativo e importante para los presentes.

- a) El moderador selecciona una persona aleatoriamente.
- b) Inicia un dialogo, de temas sistemas de recompensas (pagos) que recibe de la empresa. Ejemplos: conoce los tipos del sistema de recompensa existe dentro de su organización. Los salarios son en las fechas exactas. Está conforme con el salario recibido.

- c) Mediante estas preguntas el moderador debe identificar un sentimiento significativo que el colaborador exprese.
- d) Una vez identificado el sentimiento el moderador pide a todos los presentes hacer un círculo y la persona elegida se queda en el centro del círculo.
- e) El moderador le pide a la persona que está en el centro que se ponga al frente de uno de sus compañeros y exprese el mismo sentimiento de forma variada y confronta a los miembros del grupo. Es decir expresa un sentimiento y sigue con la siguiente persona de forma circular.

4. Fase IV – Cierre

- a) El mediador agradece por su participación y comenta que la última actividad consiste en observar el video motivacional “compañero de trabajo”.



Fuente: Hernández (2013/06/23). Compañeros de trabajo. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=91NZwod9Wu0>

- b) Mediante preguntas y respuestas entre el moderador y los presentes resolverán todo tipo de inquietudes que existió durante los talleres.
- c) El trabajo autónomo consiste en realizar una organizador grafico de las temáticas impartidas en los talleres.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, G. (25 de Octubre de 2017). *Factores que impiden el crecimiento de las Pymes*. Obtenido de Master Busines Administrador: <http://www.mba3.com/blog/item/4-factores-que-impiden-el-crecimiento-de-las-pymes.html>
- Álvarez, M. (2016). El conocimiento de conocimiento: la obra de Edgar Morin y la problemática de la educación mexicana. *SciELO*.
- Aragon, R. (29 de Abril de 2015). *Psicología Humanista*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/en-que-consiste-la-psicologia-humanista/>
- Arboleda Arango, A. M. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo el consumidor con la organización. *El contrato psicológico del consumidor*, XXIX(53), 181-201.
- Asenjo, F., Chacón, D., & López, B. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDoCrea*, I, 12-20.
- Bazurto, Y. (2016). *Incidencia de la Satisfacción Laboral en el Compromiso Organizacional en una entidad Pública Ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96095/D-CSH168.pdf>
- Benítez, I. (2012). *Compromiso Organizacional y el desempeño Laboral*. Obtenido de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf?sequence=1

Bohnenberger, M. C. (2012). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. México: Universitat de les illes Balears.

Boluarte, A. (2014). Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook, Wall, versión Español. *Revista Médica Herediana*, 80-84.

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid - España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Calderón, J., & Laca, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores Mexicanos. *Scielo*, 270.

Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Celpax. (25 de Mayo de 2014). *Indicadores de compromiso organizacional*. Obtenido de Celpax: <http://www.celpax.com/es/indicadores-del-compromiso/>

Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>

Cuesta, A., Más, D., Alcaide, & Gonzalez. (2009). *Análisis de la rotación de puestos de trabajo desde diferentes perspectivas*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Fidalgo, F. (28 de Octubre de 2017). *Compromiso y continuidad*. Obtenido de El país:

https://elpais.com/diario/1983/03/24/internacional/417308404_850215.html

Gamero, H. (2013). *La Satisfacción Laboral Como Dimensión de la Felicidad*. Santiago.

Garcia, & Ibarra. (2013). *Diagnostico de Clima Organizacional del Departamento de Educacion de la Universidad de Guanajuato*.

Gutiérrez, A. (2015). *Factores motivacionales y de higiene segun Herzberg en el clima orgnizacional*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf

HayGroup. (2012). *La merma en el compromiso de los empleados inhibe los resultados de empresas globales*. Obtenido de <http://www.haygroup.com/es/press/details.aspx?id=34370>

Hewitt, A. (2015). *Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados. Performance, Reward & Talet*, 12.

Hutchinson, S. (2016). *El Liderazgo, un desempeño efectivo. Liderazgo*, 29.

- López, M. (Marzo de 2014). *Percepción de un grupo de gerentes sobre los factores que afectan o determinan el compromiso laboral en los empleados*.
Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Lopez-Maria.pdf>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso de meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Perú.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Moreno Tello, M. A., Prado Moncivais, E. N., & García Avendaño, D. J. (2013). Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el ambiente de aprendizaje durante sus prácticas clínicas. *Revista cuidarte*, 444-449.
- Moreno, A. (15 de Marzo de 2014). *Lealtad Empresarial valor perseguido pero poco alcanzado*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/lealtad-empresarial-perseguido-alcanzado-56564>
- Navarro, G. (2012). Ausentismo Laboral de los Empleados de la Gerencia Personal y su Incidencia en los Costos de la Empresa CVG BAUXILIUM Puerto Ordaz Estado Bolívar. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3232.pdf>
- Pérez, L., Parra, E., & Espinosa, I. (2014). *Introducción a la psicoterapia*. Mexico: ECORFAN.
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. Mexico: ISBN.

- Pinto, J. (07 de Junio de 2012). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Obtenido de Revista Universidad EAFIT: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
- Ponce, C. (25 de Octubre de 2017). *Identificación o branding empresarial*. Obtenido de Promoción Web 2.0: <http://www.promocionweb20.com/2010/07/19/branding-empresarial/>
- Ramirez, A. (08 de Noviembre de 2012). *La globalizacion y el impacto en el mundo empresarial*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/la-globalizacion-y-el-impacto-en-el-mundo-empresarial>
- Revista cero grados celsius. (31 de Octubre de 2016). *Factores que impiden el crecimiento empresarial*. Obtenido de Cero grados celsius: <https://www.0grados.com/factores-impiden-crecimiento-empresarial/>
- Rivero, S. (19 de Diciembre de 2012). *Factores que inhiben la productividad empresarial*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/portada/noticia/2012/12/19/989711/10-factores-afectan-productividad-empresarial.html>
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Perzon S.A.
- Ruiz, K. (2015). *El clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del area de infraestructura en el gobierno regional de cajamarca*. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/753/T%20658%20R934%202015.pdf?sequence=1>

Ruz, A. (2015). *Incentivos al trabajo profesional docente y su relación con las políticas de evaluación e incentivo económico individual*. Valdivia: Estudios pedagógicos.

Sifuentes, G., Ortega, J., & González, I. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la camara Mexicana de la industria y de la construccion del estado de Durango. *ANFECA*.

Trevizan, M. A., Costa Mendes, I. A., Hayashida, M., Godoy, S., & Nogueira, M. S. (2009). La búsqueda del compromiso actitudinal: tendencia de la conducta ética del enfermero gerente. *Revsita escolar de enfermeria de la USP, XXXXIII(3)*, 721-725.

Universia España. (19 de Diciembre de 2012). *Factores que inhiben la productividad empresarial*. Obtenido de Universia: <http://noticias.universia.es/portada/noticia/2012/12/19/989711/10-factores-afectan-productividad-empresarial.html>

Urquizo, D. R. (2012). Satisfaccion Laboral y Calidad de Servicio de Salud.

Vandillo, & Palomo, M. (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. ESIC.

Vega, & Chiang. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo,

organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 23(50), 23-50.

Vega, E. (25 de Octubre de 2017). *Modelo de motivación de Porter y Lawler*. Obtenido de Se un triunfador: <http://seuntriunfador.com/modelo-motivacion-porter-lawler/>

Vega, M., & Martinez, K. (2015). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público*. Horizontes Empresariales.

Zurita, M., Ramirez, M., Quesada, J., Maria, Q., Ruiz, B., & Juan, M. (19 de Marzo de 2014). *Compromiso Organizacional y Satisfaccion Laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada*. Obtenido de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

ANEXOS

Imagen N°1: Aplicación de Reactivos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

Imagen N°2: Aplicación de Reactivos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Investigadora

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre: Cargo:

INSTRUCCIONES GENERALES Marque una X expresando su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							

8. Esta organización merece mi lealtad.							
9. 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							

CUESTIONARIO DE SATISFACIÒN LABORAL

Nombre: Cargo:

INSTRUCCIONES GENERALES: Marque con una X con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Muy Insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Moderadamente Insatisfecho

4= Ni Satisfecho ni Insatisfecho

5= Moderadamente Satisfecho

6= Satisfecho

7= Muy Satisfecho

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Inatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas de su trabajo							
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo							
3. Sus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
5. Su superior inmediato							
6. Responsabilidad que se le ha asignado							
7. Su salario							
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades							

9. Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa							
10. Sus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que la empresa es gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que hace							
13. Su horario de trabajo							
14. Las variedades de tareas que realizan en tu trabajo							
15. Su estabilidad en el empleo							

Ambato, 27 de junio de 2017

Norma Escobar

DEPARTAMENTO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD DE
LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

de mis consideraciones.-

En el presente oficio, tiene como objeto solicitarle se autorice el cambio de tema del proyecto de investigación a la Srta. TERCERO CHICAIZA MAYRA KARINA, titular del número de cédula de ciudadanía 050364370-2, ya que en base a la solicitud de la estudiante anteriormente mencionada, el tema debe reestructurarse para la consideración de la totalidad de la población a estudiar.

Quedando de la siguiente manera:

Tema Actual:

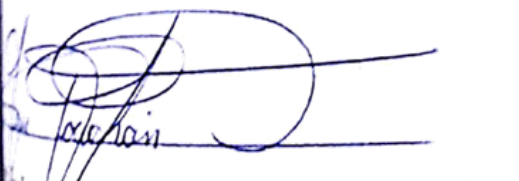
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIARIOS."

Tema Reestructurado:

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN HERDOIZA, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO."

De esta manera agradezco mis más sinceros agradecimientos por la atención.

Cordiales,



Fernando Taruchain MSc.



OFIC 0202/ FCHS/2017
Ambato, 05 de junio del 2017

Señorita
Mayra Karina Tercero Chicaiza
ESTUDIANTE FCHS
Presente.-

De mi consideración.-

Permitame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, por el presente me permito comunicar que su trabajo de titulación con el tema “**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS**”, ha sido autorizado para su ejecución, que deberá ser presentado para su disertación, siendo asignado como tutor Ps. Fernando Taruchaín.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar

COORDINADORA FCHS

Recido
09/06/2017



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Nombre del proyecto: "EL Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato"

Instrumento a Validar: Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Objetivo General: Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: B. A. Carolina Márquez

PROFESIÓN: Docente

Ocupación: Psicóloga Clínica

FIRMA DEL EVALUADOR: *Carolina Márquez*

FECHA: 25 - Octubre - 2017



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Nombre del proyecto: "EL Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato"

Instrumento a Validar: Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Objetivo General: Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
URGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Ps. A. Carolina Márquez

PROFESIÓN: Psicóloga Clínica

CAPACITACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: Carolina Márquez

FECHA: 25 - Octubre - 2017



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
 FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
 CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Nombre del proyecto: "EL Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato"

Instrumento a Validar: Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Objetivo General: Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA

Objetivos Específicos:

- Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
- Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
- Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paúl Acosta

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR:

FECHA: 20-10-2017

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONCORDANCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRECISIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI NO

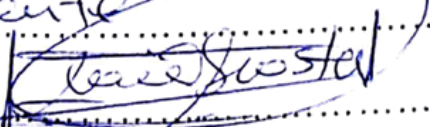
El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paul Bladimir Acosta Pérez

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: 

FECHA: 20-10-2017



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Nombre del proyecto: "EL Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato"

Instrumento a Validar: Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Objetivo General: Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR

	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRECISIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Ps. C. Mónica Vasco M.

PROFESIÓN: Psicóloga

OCCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR:

FECHA: 10/10/2017



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
 FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
 CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Nombre del proyecto: "EL Compromiso Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato"

Instrumento a Validar: Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Objetivo General: Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de cada uno de los componentes de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral por escala, en los trabajadores de la Corporación Grupo HERDOIZA
3. Elaborar una propuesta referente a la problemática investigada.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LA METODOLOGIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Monica Vasio Alvarez

PROFESIÓN: Psicóloga Clínica

OCCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR: 

FECHA: 90/10/12077