

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
PERTENECIENTES A UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN VIAL**

MERLY BARRIOS BARRIOS

LIDA MUÑOZ CASTAÑEDA

ALICIA PÉREZ SANES

NATALIA PINZÓN ALZATE

ELSA PRIETO RODRÍGUEZ

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN DE GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C. I - 2018**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
PERTENECIENTES A UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN VIAL**

MERLY BARRIOS BARRIOS

LIDA MUÑOZ CASTAÑEDA

ALICIA PÉREZ SANES

NATALIA PINZÓN ALZATE

ELSA PRIETO RODRÍGUEZ

**Trabajo de grado para obtener el título de
Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones**

Asesor: ALVARO GIOVANNI GONZALEZ HERRERA

Psicólogo

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN DE GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ D.C. I - 2018**

Dedicatoria

Dedicamos de manera especial este trabajo de grado a Dios y a nuestras familias, por apoyarnos en la consecución de este gran sueño, por el sacrificio y el esfuerzo que a nuestro lado hicieron, y por darnos la fuerza en esos momentos en que nos quebrantamos.

Agradecimientos

A Dios, a nuestra familia, compañeros y docentes que contribuyeron a la realización de este proyecto y muy especialmente al profesor Álvaro Giovanni González Herrera, por su apoyo y orientación durante todo el proceso de investigación.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
Justificación	6
Planteamiento del problema	9
Objetivos	11
MARCO TEÓRICO	12
Compromiso Organizacional y las Organizaciones	12
Compromiso Organizacional	15
Componentes del Compromiso Organizacional	17
Compromiso Organizacional y su Diferenciación con otros Constructos	19
Relación entre el Compromiso Organizacional y otras Variables de Estudio	20
Cómo generar el Compromiso organizacional de los trabajadores	23
Medición del Compromiso organizacional	24
Reseña histórica de la organización	26
MARCO METODOLÓGICO	28
Marco epistemológico	28
Metodología	28
Tipo de investigación	29
Participantes	29
Categorías conceptuales	31
Instrumento	31
Procedimiento	33
Consideraciones Éticas	34
RESULTADOS	37
DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	45
Limitaciones y Recomendaciones	48
REFERENCIAS	50
Apéndice	55

Listado de Apéndices

Apéndice A. Protocolo de entrevista

Apéndice B. Formato de validación del instrumento

Apéndice C. Formato general de validación del instrumento.

Apéndice D. Consentimiento informado

Apéndice E. Matriz de Categorización

Apéndice F. Matriz de identificación

Apéndice G. Matriz de análisis

Apéndice H. Propuesta de Intervención

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar los factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la construcción vial. Para ello se contó con una muestra de 5 participantes, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada. Los resultados fueron interpretados a través del análisis de contenido; dentro de los cuales se encontró que para los trabajadores comprometerse significa identificarse con los objetivos de la empresa, cumpliendo cabalmente con sus funciones y generando acciones que beneficien la organización. Dentro de los factores asociados al compromiso organizacional se encontraron aspectos relacionados con el compromiso normativo, afectivo y de continuar, y con el compromiso con el grupo de trabajo, la tarea y el reconocimiento.

Palabras Claves: compromiso organizacional, componente afectivo, componente normativo, factores asociados.

Abstract

The objective of this research was to identify the components associated with the commitment of workers belonging to a company dedicated to road construction. For this, it had a sample of 5 participants, to whom a semi-structured interview was applied. The results were interpreted through content analysis; within which they were found so that the workers were committed to the objectives of the company, fully fulfilling their functions and generating actions that benefit the organization. Among the factors associated with organizational commitment are related to normative commitment, affective and continuation, and commitment to the work group, the task and recognition.

Keywords: Organizational commitment, affective component, normative component, associated factors.

Compromiso Organizacional de los Trabajadores Pertenecientes a una Empresa de Construcción Vial

El compromiso organizacional permite la identificación del trabajador con la organización, sus metas, estrategias y demás procesos que la orientan al logro de sus objetivos y a su posicionamiento. Hoy en día las organizaciones se mueven en un mundo globalizado, que cada vez les exige una mayor competitividad para mantenerse y subsistir en el mercado; pero también, la globalización ha cambiado las formas de la competencia empresarial, que ahora están dominadas por los activos intangibles y por las personas que las componen Chamorro y Tato (2005); otorgando así vital importancia al talento humano dentro de las organizaciones puesto que son estos quienes permiten el éxito de una organización (Peña, Díaz, Chávez & Sánchez, 2016).

De esta forma y de acuerdo con lo planteado por Peña et al (2016) “el buen funcionamiento de una organización necesita de actividades innovadoras y espontáneas por parte de los empleados que vayan más allá de las exigencias en sus descripciones de puesto, así como personas comprometidas con los objetivos organizacionales” (pág. 95). Se ha comprobado que en las organizaciones donde el talento humano tiene objetivos estratégicos de empoderamiento de la misión y la visión de la empresa definidos claramente, sus colaboradores se apropian de retos personales que mejoran la proyección empresarial y realizan sus objetivos con mayor empeño, generando así cultura organizacional.

Por tal razón el estudio, análisis y comprensión del compromiso organizacional cobra especial relevancia dado que éste es el que le permite al trabajador identificarse con la organización y con las metas de ésta Robbins y Judge (2009), “realizar un esfuerzo extra cuando se precisa, mantenerse involucrado en todo momento (...) hacer siempre lo que es mejor para la compañía, desear que tenga éxito y querer desarrollar la propia carrera dentro de ella” (Riera, Miller & Operé, 2016, pág. 1).

Ahora, se comprende que el compromiso organizacional “es un elemento vinculado directamente a algunos de los principales factores de éxito de las empresas” tal como lo plantea Zayas y Báez (2016, pág. 1) y el talento humano permite el éxito de la organización Peña et al. (2016), surgen interrogantes frente a ¿cómo puedo conocer el compromiso organizacional de los trabajadores? y ¿cómo puedo comprometer a los trabajadores con la organización?

Lo anterior genera interés por identificar, conocer y describir el compromiso organizacional de los trabajadores y como éste contribuye al éxito de la organización. Por tal razón la presente investigación tiene como objetivo identificar los factores que están asociados al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial en Colombia, y se aborda desde el paradigma histórico hermenéutico; con un estudio descriptivo de enfoque cualitativo, con el propósito de tener una mejor comprensión y acercamiento al fenómeno de estudio.

Para ello se observó a través de instrumentos de recolección de información como los sujetos-trabajadores de esta empresa han ido apropiándose de sus responsabilidades mediante las estrategias de gestión humana que han fortalecido las relaciones humanas dentro de la empresa generando además de gratitud por el trabajo la necesidad de hacerlo mejor ya que se hacen parte de la empresa

Es por lo anterior que los participantes para esta investigación fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional, de acuerdo con la significancia que cada uno de los participantes tienen para el presente estudio. Como instrumento de recolección de información se utilizó la entrevista semiestructurada. Y los resultados de su aplicación fueron estudiados e interpretados a través del análisis de contenido, y tomados como base para proponer estrategias dirigidas a favorecer la generación y mantenimiento del compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a la empresa dedicada a la industria de la construcción vial objeto de estudio.

Justificación

El propósito de este estudio es comprender el compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial, como plantea Jiménez, bustamante y Bustamante (2012):

El mundo actual en el que vivimos obliga a las organizaciones a prepararse para ser competentes ya que día a día las entidades de todas las magnitudes crecen y se desenvuelven en un ambiente de constante lucha entre unas y otras, dónde es lógico entender que aquellas que no están debidamente estructuradas e integradas terminan por desaparecer (p. 1349).

Se hace necesario reconocer entonces, como el empoderamiento de los trabajadores hace que la empresa tome valor y posición ya que ellos ayudan a construir la cultura organizacional que los hace más fuertes en el mercado reconociendo necesidades y proyecciones a largo plazo. La empresa mejora, los trabajadores se empoderan y el recurso disponible para el talento humano se doble en beneficios comunes. Como dice Jiménez et al. (2012), las estructuras deben estar integradas.

La rotación de personal, el absentismo y la baja productividad, son aspectos que repercuten e inciden en la decadencia de la organización y posteriormente en su desaparición; los cuales son un claro síntoma que indican el bajo nivel de compromiso de los empleados hacia la empresa, por lo cual se hace necesario que las empresas hagan crecer en sus empleados el compromiso organizacional para lograr los objetivos y por lo tanto la supervivencia de las empresas (Jiménez et al, 2012). Muestra de la importancia que cobra para las organizaciones identificar, conocer, comprender y mantener el compromiso organizacional de sus trabajadores se evidencian varios aportes conceptuales e investigaciones relacionados frente al tema.

Para Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974 como se citó en Tejada & Arias, 2005) el compromiso organizacional es:

La fuerza relativa de la identificación de un individuo e involucramiento con una organización particular, caracterizada por una creencia en y aceptación de metas organizacionales y valores, disposición para ejercer esfuerzo individual hacia metas organizacionales y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización (p.300).

Mientras que Meyer, Allen y Smith (1993) refieren que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar o no en la organización, cuyo estado psicológico varía según la forma de compromiso, de tal modo que aquellos empleados que tienen “un compromiso afectivo fuerte permanecen con la organización porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque necesitan, y aquellos con un fuerte compromiso normativo permanecen porque sienten que deberían hacerlo” (pág. 541).

De igual forma se encuentran investigaciones como la realizada por Omar y Florencia (2008) quienes plantean que en los últimos años el compromiso organizacional se ha convertido en motivo de estudio dada la ventaja competitiva que les genera a las organizaciones el capital humano identificado con los objetivos de la compañía, así mismo refieren, que el compromiso que los empleados tienen con la empresa está ligado con el comportamiento en el sitio de trabajo. Y los aportes hechos por Riera et al (2016) donde dejan ver a partir de los resultados de diferentes investigaciones que el compromiso organizacional “impulsa los resultados empresariales y es un indicador clave de la eficacia de la gestión de una organización” (pág.43); pero pese a ello en muchas empresas no se conoce el nivel de compromiso en sus organizaciones y en otras se evidencia que los porcentajes de compromiso de los empleados son insuficientes, a pesar de que el coste de esta falta de compromiso es enorme

A partir de la necesidad que tienen las organizaciones de mantenerse en el mercado y del papel significativo que en él juega el talento humano comprometido para conseguirlo, se evidencia la importancia que tiene para las empresas conocer,

comprender y generar el compromiso organizacional de los trabajadores con la organización para alcanzar sus objetivos y garantizar su supervivencia.

Dadas las características de la empresa objeto de estudio, dedicada al sector de la construcción e infraestructura vial, hace que ésta cuente con diferentes sedes físicas y móviles y una amplia distribución de sus empleados en todas las zonas o áreas de influencia, incluyendo su oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá, pero aun cuando las sedes se encuentran separadas, la concesionaria cuenta con equipos tecnológicos de punta que permite la comunicación entre ellos, sin embargo, pese a esto, hay un aspecto que cobra gran relevancia que va más allá de la distribución de sus sedes y del proceso de interacción entre las mismas, y es que carecen del desarrollo de programas de gestión humana dirigidos a generar compromiso organizacional en los empleados, pues a la fecha en la organización no se ha realizado estudios o investigación frente al tema ni se tiene conocimiento de programas dirigidos al mismo.

Por lo cual, lo que se pretende con el presente estudio es comprender el compromiso organizacional de los trabajadores, al entender el significado que cada uno de ellos le otorga a sus experiencias y a la realidad que viven dentro de la concesionaria y a partir de ello elaborar estrategias que favorezcan la generación y/o mantenimiento del compromiso organizacional en ellos

En este sentido, los aportes que el presente trabajo de investigación puede realizar a la organización y a todos los que de ella hacen parte, radican en conocer el compromiso organizacional de los trabajadores, reconociendo aquellos aspectos que de una manera directa o indirecta lo generan, lo mantienen o lo disuaden y desarrollar estrategias que permitan **potencializarlo**. Por tanto, a partir de identificar estos aspectos, se logren tomar decisiones a nivel gerencial, operativo, administrativo, humano y técnico que busquen fortalecer los procesos de apropiación de los trabajadores en su quehacer cotidiano dentro de la concesionaria, lo cual se traduciría en una mayor productividad y calidad de vida laboral. Al mismo tiempo el aporte del presente documento va dirigido a brindar un conocimiento científico más detallado y preciso

frente al compromiso organizacional, permitiendo ampliar la visión que se tiene de una dimensión tan importante y relevante en la gestión humana de las organizaciones. Conociendo el compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa de construcción vial, que busca ser empresa líder en su lugar de constitución y lo ido logrando a través de la transformación del talento humano.

Planteamiento del problema

El compromiso organizacional pese a ser un factor determinante a la hora de alcanzar los objetivos y el éxito organizacional, no todas las empresas conocen el compromiso que sus empleados tienen con la misma; lo que lleva a reflexionar que si una empresa no conoce el compromiso organizacional de sus empleados ¿cómo sabrán si éstos están o no comprometidos?, y por lo tanto ¿cómo promueven la identificación de los empleados con la organización, en pro del éxito de la compañía?.

Ahora bien, si el compromiso organizacional implica la identificación del empleado con la organización, la falta de éste implicaría la no identificación con la misma; lo que de acuerdo con Jiménez et al (2012) redundaría en la “decadencia de la organización y posteriormente en su desaparición” (pág. 1349).

Aspecto que claramente se convierte en un problema para la supervivencia de cualquier organización, y a la que la concesionaria dedicada a la infraestructura de la construcción vial de nuestro estudio, no está exenta. Más aún si se tiene en cuenta que ésta actualmente implementa políticas y programas que se derivan de sus obligaciones contractuales, las cuales van encaminadas a alcanzar su objeto social y al cumplimiento de lo establecido por la ley. Sin embargo, aún no cuenta con un programa estructurado en relación con la satisfacción y bienestar de los trabajadores, que favorezca el compromiso organizacional de los mismos; pues de acuerdo con Riera et al (2016) el compromiso organizacional depende de “qué cosas hace la organización para comprometer a sus empleados” (pág. 42).

Algunas de las situaciones que dieron origen a esta investigación fue el hecho de que, en los últimos meses, de acuerdo con la información financiera se pudo evidenciar que algunos de los rubros de personal y administrativos, se estaban incrementando sin justificación alguna como lo son las horas extras, los gastos de alimentación, incremento del ausentismo (incapacidades y ausentismo injustificado) y el incremento de averías de vehículos y equipos de oficina. Situaciones que afectan directamente a la organización tanto en la parte administrativa y financiera, como en su rentabilidad, perdurabilidad y consecución de objetivos.

Desde esta perspectiva el presente proyecto de investigación busca conocer el compromiso organizacional que tienen los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial y a partir de ello proponer estrategias que permitan la generación y/o mantenimiento de este en los empleados, en pro de contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales de la concesionaria, como a su perdurabilidad y el bienestar de los trabajadores. El problema que se percibe dentro de esta organización es que los costos de mantenimiento de la organización se han elevado y se ha dispersado el empoderamiento del personal que labora en la empresa. Se quiere verificar el empoderamiento de los empleados, para conocer su satisfacción con la empresa.

Lo anterior nos lleva a plantear las siguientes preguntas de investigación: ¿De qué manera puede comprenderse el compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial?, y ¿De qué forma se encuentran comprometidos los empleados de la empresa con los objetivos de esta?.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial?.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores que están asociados al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial.

Objetivos específicos

- a) Describir los factores afectivos y normativos asociados al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial.
- b) Determinar cuáles son los factores que se pueden mejorar con relación al compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial.
- c) Diseñar una propuesta de intervención que favorezca el compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial.

Marco teórico

El Compromiso Organizacional y las Organizaciones

Para las empresas es de vital importancia alcanzar sus objetivos organizacionales y en el cumplimiento de estos, esforzándose por brindar el mejor servicio e incrementar sus ingresos, activos, patrimonio y todo lo que le pueda generar beneficios directos e indirectos, lo que lleva a minimizar costos o gastos no necesarios. Pero, para poder alcanzar dichos objetivos requieren indiscutiblemente la acción de su talento humano, pues es este último quien hace posible el desarrollo de las actividades de la organización. Y una de las formas para lograrlo es hacer que los empleados alineen sus objetivos individuales con los objetivos de la organización, de tal forma que se identifiquen con ellos y se comprometan con la empresa.

Cuando un empleado asiste a su trabajo con gusto, cumple su horario, se esfuerza por hacer sus labores con calidad y oportunidad, no falta a laborar por causas sin fundamentos y se exige para hacer bien su trabajo, se podría pensar que es un empleado comprometido y el resultado de dicho compromiso contribuirá favorablemente al éxito de la organización Meyer et al. (1993) refieren que el compromiso es un estado psicológico que varía, de tal modo que aquellos empleados que tienen “un compromiso afectivo fuerte permanecen con la organización porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque necesitan, y aquellos con un fuerte compromiso normativo permanecen porque sienten que deberían hacerlo” (pág.544).

De esta forma se evidencia la importancia que tiene para las organizaciones conocer y generar el compromiso organizacional en los empleados, como muestra de ello se han generado diferentes estudios, investigaciones y aportes de autores que abordan el compromiso desde diversas perspectivas o dimensiones. Dentro de éstos, encontramos los aportes de Riera et al (2016) quienes plantean que:

El compromiso está relacionado con las cosas que hace una organización para comprometer a sus empleados, aunque algunas veces se ha querido entender que el compromiso es una cuestión que compete a los empleados, que se trata de una inclinación personal que les hace sentirse o no comprometidos con su organización y empleo, pero ésta, sin embargo, es una perspectiva insuficiente y de poca ayuda (p. 42).

Igualmente para los citados autores:

El compromiso impulsa los resultados empresariales y es un indicador clave de la eficacia de la gestión de una organización; y exponen como las empresas con altos niveles de compromiso comparadas con las empresas con niveles bajos de compromiso tienen “12% más de crecimiento de beneficios, 18% más de productividad, 12% más de satisfacción del cliente, 62% menos de accidentes, 52% menos de pérdida de inventario, 51% menos de rotación voluntaria y 27% menos de absentismo (p.43).

Finalmente refieren que:

El conocimiento del nivel de compromiso debería ser imperativo para la Dirección, puesto que el compromiso es un indicador clave de la eficiencia de un sistema de gestión y de la efectividad de sus directores. Es por ello que la métrica de compromiso debería ser parte del cuadro de mando en su organización, específicamente de los procesos internos empresariales, haciendo del compromiso un Indicador Clave de Rendimiento, junto a los demás ICR financieros y operativos (Riera et al., p. 43).

Al respecto Zayas y Báez (2016) refieren que el compromiso organizacional “es un elemento vinculado directamente a algunos de los principales factores de éxito de las empresas” (pág. 1). De ahí la necesidad que las organizaciones desarrollen estrategias que le permitan fomentar y mantener un talento humano comprometido. Más aun cuando estudios como los realizados por la empresa Towers Watson (Global Workorce, 2014) señalan que “cuatro de cada diez empleados están altamente comprometidos, y que dado

el bajo nivel de trabajadores altamente comprometidos, es esencial que las empresas entiendan los factores que impulsan el compromiso sostenible” (pàg. 1).

Otra de las investigaciones que sustenta la relevancia del compromiso organizacional es la realizada por Rivera (2010) quien investigo el compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada y su correlación con variables demográficas, dentro de la cual planteo como uno de sus objetivos analizar el compromiso organizacional como factor de éxito en la organización; los resultados de la investigación sugieren la necesidad de diseños de organización y procedimientos que refuerzan la identificación con el profesor y la participación en la organización escolar, factor vital para que el compromiso se establezca con una visión compartida.

Frente al compromiso inicial de los trabajadores con una organización Hellriegel et al. (1999 como se citó en Edel, García & Casiano, 2007) plantean que éste está determinado en gran parte por las características individuales, como la personalidad y los valores; así como también, si las experiencias de trabajo iniciales corresponden a las expectativas. Con el tiempo, el compromiso institucional tiende a fortalecerse porque las personas establecen vínculos más fuertes con la institución, y con sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos; con frecuencia la antigüedad en el trabajo brinda ventajas que tienden a crear actitudes de trabajo más positivas; las oportunidades en el mercado del trabajo disminuyen con la edad, provocando que los trabajadores se vinculen con más fuerza al empleo actual.

Por otra parte, Peñas et al (2016) señalan que las empresas deberían:

Cuidar de que prevalezca el compromiso organizacional a través del clima organizacional (...) para de esta forma estimular el interés de los trabajadores hacia el éxito organizacional; ya que la principal fortaleza de una empresa exitosa es el capital humano (p. 102).

En esta línea Tejada y Arias (2005) comentan que en “la medida en que el trabajador perciba que la organización está interesada y preocupada genuinamente por el

bienestar de sus trabajadores, éstos se involucrarán y tendrán una mejor disposición hacia el trabajo y para permanecer en la empresa” (pág. 298).

Finalmente, Montoya (2014) en su investigación titulada validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) en trabajadores de un contact center, evalúa las variables que involucran el comportamiento organizacional en los trabajadores a partir del modelo de Meyer y Allen (1997) donde se diferencian tres dimensiones del compromiso organizacional, teniendo en cuenta que estas son diferentes en lo que respecta a sus causas y consecuencias. A partir de este estudio Montoya (2014) demostró que “ante mayores trabajadores satisfechos mayor grado de compromiso organizacional en las empresas” (pág.60).

De acuerdo con los diferentes estudios e investigaciones expuestas se logra evidenciar no solo la relevancia que el compromiso organizacional tiene para las empresas, sino también como éste puede ser abordado y concebido de distintas formas, por consiguiente y para poder tener una mayor comprensión del tema a continuación se abarcan algunas concepciones teóricas del concepto.

Compromiso Organizacional

Para Toro (2002) el compromiso organizacional es:

Un concepto multifacético y multidimensional y, por tanto, no se trata de un concepto con único sentido. Cada una de sus facetas y dimensiones analíticas tiene sus propias implicaciones teóricas y prácticas”, y es debido a tal característica multifacética que se constituye como “una disposición favorable a experimentar interés hacia el trabajo y hacia la empresa, que mueve a la persona a dar apoyo, a realizar esfuerzo adicional, a dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades (pág. 15).

Ahora bien, Riera et al. (2016) definen por su parte el mismo concepto de compromiso en los siguientes términos:

Es la disposición para hacer bien el trabajo, voluntad para realizar un esfuerzo extra cuando se precisa, mantenerse involucrado en todo momento, sentir que la empresa es un excelente lugar donde trabajar, hacer siempre lo que es mejor para la compañía, desear que tenga éxito y querer desarrollar la propia carrera dentro de ella (p.43).

Por su parte, Robbins y Judge (2009) lo definen como:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella, en tanto el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (pág. 79).

Mientras que Alles (2011) “el compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene este compromiso con respecto al futuro” (pág. 118).

Finalmente, Meyer y Allen (1991 como se citó en Meyer et al., 1993) plantean que el compromiso es;

Un estado psicológico que (a) caracteriza la relación del empleado con la organización y (b) tiene implicaciones para la decisión de continuar o discontinuar la membresía en la organización; e identificaron tres formas de compromiso: el afectivo, el de continuar y el normativo (pág. 544).

Teniendo en cuenta el concepto de compromiso organizacional de los autores anteriormente mencionados podemos concluir que el compromiso de un empleado es sentir que hace parte activa de una organización, trabajar por lograr las metas y objetivos y seguir perteneciendo a esta.

Componentes del Compromiso Organizacional

Los autores Meyer et al. (1993) indican que Meyer y Allen (1991) identificaron tres temas distintos en la definición de compromiso: el compromiso como apego afectivo a la organización, el compromiso como un costo percibido asociado con dejar la organización y el compromiso como una obligación para permanecer en la organización y se refirieron a estas tres formas de compromiso como compromiso afectivo, continuo y normativo, respectivamente. Y postulan que la naturaleza del estado psicológico para cada forma de compromiso es muy diferente; donde los empleados con un compromiso afectivo fuerte permanecen con la organización porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad permanecen porque necesitan, y aquellos con un fuerte compromiso normativo permanecen porque sienten que deberían hacerlo.

De igual forma Meyer et al. (1993), a partir de los hallazgos de Meyer y Allen (1991) señalan que para lograr una mejor comprensión de la relación del empleado con la organización se deben considerar en conjunto estas tres formas de compromiso: el compromiso normativo, el compromiso afectivo y el compromiso de continuar; los cuales se desarrollan como resultado de las diferentes experiencias de los empleados y pueden ser experimentados en diversos grados. Y finalmente señalan que cada uno de los componentes tiene diferentes implicaciones en el comportamiento de los trabajadores en el trabajo.

Arciniega, 2002 (como se citó en Edel et al, 2007), “explica que todo colaborador experimenta las tres dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis y al hacer una analogía de las olimpiadas, el grado sería: Oro para el afectivo; plata, para el normativo y bronce, para el continuo” (pág. 102).

Para una mayor comprensión de los tres componentes del compromiso organizacional Robbins y Judge (2009) realizan una definición de cada concepto de la siguiente manera:

1. Compromiso afectivo: carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Por ejemplo, un empleado de Petco tal vez tenga un compromiso afectivo con la compañía debido a su involucramiento con los animales. 2. Compromiso para continuar: Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara, 3. Compromiso normativo Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera (Robbins & Judge, 2009, p. 79,80).

Teniendo en cuenta la teoría de los autores anteriormente vistos se puede afirmar que existe relación entre el compromiso y la productividad y se evidencia que a menor antigüedad de un empleado mayor compromiso y a mayor experiencia del mismo menor es el compromiso. Igualmente indican que existe relación entre el compromiso afectivo y el ausentismo y la rotación del personal.

Por otra parte, Rubió (2016) define el componente afectivo como “la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (pág. 40) y el componente normativo como el “deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.)” (Rubio, 2016, pág. 40).

Después de revisar las teorías y los argumentos de los diferentes autores los cuales coinciden relacionando tres dimensiones como elementos del compromiso como los son afectivo, normativo y de continuidad. A partir de las diferentes investigaciones, postulados y definiciones frente al compromiso organizacional y sus componentes, se puede evidenciar la existencia de una gran cantidad de información sobre el mismo; aspecto que sin duda alguna favorece el estudio del tema, pero que también requiere de

especial atención para evitar generar confusiones a la hora de abordarlo, más aún cuando existen semejanzas entre el compromiso organizacional con otros conceptos con los que se podría confundir. Por lo cual se proseguirá a realizar el análisis de algunos constructos que pueden ser confundidos con el concepto de compromiso organizacional dada a las similitudes que guardan entre si-

Compromiso Organizacional y su Diferenciación con otros Constructos

A continuación, se analizarán constructos que deben ser diferenciados del compromiso organizacional como los son:

Lealtad organizacional, definida por Moreno (2014) en la revista Portafolio como:

Una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa, que se manifiesta en las cosas que los subordinados están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización; la cual va más allá del mero cumplimiento de los requerimientos mínimos de la ley laboral o de los códigos de Conducta de las organizaciones, y se demuestra en las adversidades cuando aquellos empleados genuinamente leales manifiestan su aprecio mediante acciones a las que no están obligados a emprender (p.1).

Otro de los conceptos con los que se puede deformar el concepto del compromiso organizacional es el concepto del involucramiento en el trabajo, el cual hace referencia:

Grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa (Robbins. & Judge, 2009, p..79)

En este sentido el involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo o tarea específica, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del empleado con la empresa para la cual trabaja.

De igual forma el sentido de pertenencia y la identidad laboral son dos conceptos que se relaciona con el compromiso organizacional:

El sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto lo llevará a buscar conductas que permiten ocupar un sitio facilitando que el talento humano se identifique con la empresa y la sienta como suya, además permite que observe que con sus actividades diarias se trabaja en pro de la empresa y de ellos mismos (Chiavenato, 2009, pág. 414).

Mientras que la identidad laboral debe ser entendida como:

La integración del yo en sus vínculos con el espacio, con el tiempo y con los otros en el contexto de una actividad laboral. Así, el sentimiento de identidad está conformado por el quién soy yo, a su vez determinado por el dónde estoy y qué hago. La génesis de esta identidad laboral está inserta en el proceso mismo de constitución del yo a partir de los vínculos yo-tarea, y-grupo-, yo-organización (D'Anna & Hernández, 1998, pág. 127).

Relación entre el Compromiso Organizacional y otras Variables de Estudio

Dada la relación que guarda el compromiso organizacional con otras variables o conceptos, se encuentran investigaciones en las cuales se aborda el compromiso organizacional con variables como la satisfacción laboral, los valores y la identidad laboral. Por lo que a continuación se mencionaran las investigaciones realizadas relacionadas con otras variables.

Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.

Dentro de las investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se encuentra la realizada por Díaz y Quijada (2005) cuyo

objeto de investigación fue conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros; para el análisis de la satisfacción laboral utilizaron un instrumento para medir los factores de motivación e higiene propuestos por Herzberg y para el análisis del compromiso organizacional trabajaron un instrumento construido por Meyer y Allen (1991) que midió tres tipos de compromiso: afectivo, de continuación y normativo. La muestra estuvo conformada por 72 empleados, y en los resultados encontrados, se observó que sí existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, la cual fue moderada positiva.

Igualmente, Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) realizaron una investigación sobre la satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, con el propósito de analizar el papel del compromiso de los empleados en la Administración pública y reflejar qué repercusiones provoca en la institución. Utilizaron una muestra de 697 trabajadores pertenecientes a la Administración pública. Dentro de los resultados obtenidos se observó que el compromiso guarda cierta relación con la satisfacción laboral, la cual desempeña un papel decisivo en el compromiso organizacional que los empleados están dispuestos a establecer con su ocupación en particular (Mañas et al 2007,) y con la organización, en general.

Otro de los estudios realizados fue el de Frías (2014) titulado “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y” en donde buscaba identificar y describir los principales componentes que llevaban a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. En esta línea, se describían las principales características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, a saber, la Generación Y, así como también las características del compromiso y satisfacción laboral como una forma de comprender las razones que llevan a dicha generación a permanecer menos tiempo en sus trabajos.

Al final de la investigación, Frías (2014) concluyó que la percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectaba positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo. Este hallazgo planteaba importantes desafíos en el ámbito de la Gestión de Personas, en particular, si bien se levantaba la importancia de medir y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se volvía aún más importante profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores estrategias de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. En este sentido, el observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso.

Compromiso organizacional y los esquemas de valores en las personas.

Omar y Florencia (2008) realizaron una investigación sobre valores personales y compromiso organizacional donde encontraron que el compromiso que los empleados tienen con la empresa está ligado con el comportamiento en el sitio de trabajo, y observaron que el compromiso afectivo fue mayor entre los colectivistas que entre los individualistas; en cambio, el compromiso normativo mostró ser más fuertes entre los individualistas que entre los colectivistas.

Compromiso organizacional e identidad laboral.

El estudio realizado por Herrarte (2015) el cual busca determinar el nivel de identidad laboral con que cuenta el personal administrativo de una empresa usando como instrumentos de medición cinco indicadores: compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional y satisfacción laboral. Al final de la investigación, se pudo determinar, que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa entre el instrumento, sus indicadores y las variables de edad, sexo y

antigüedad en la empresa. Lo anterior significa que no tienen relación dichas variables con identificarse más o menos con la organización, es decir este grupo de trabajadores, no dependen de los años, el sexo o la antigüedad, para identificarse con la empresa.

Como generar el Compromiso Organizacional de los Trabajadores

Teniendo en cuenta los aportes de las diferentes investigaciones sobre el compromiso organizacional y habiendo una clara definición del mismo y de sus componentes, es importante conocer que estrategias se pueden desarrollar para generar, mantener o mejorar el compromiso de los trabajadores.

Riera et al (2016) aluden que para mejorar el compromiso la empresa debe tomar la iniciativa, desarrollar acciones con medidas apropiadas, y asegurar que éstas se extienden al conjunto de la organización. Dichas actuaciones dependerán de las necesidades de cada empresa. Y como propuesta para mejorar el compromiso organizacional establecen: a) grupos de análisis y propuestas de mejora, b) mejorar la efectividad y el estilo de liderazgo, c) crear una cultura de coaching, d) gestionar el talento de las personas, e) gestionar el desarrollo de carreras, f) humanizar la empresa, g) desarrollar una cultura que enganche y h) fomentar la participación en el cambio, la innovación y la mejora continua.

Además de los aportes hechos por Riera et al (2016) sobre cómo mejorar el compromiso organizacional, es importante tener en cuenta la satisfacción laboral de los trabajadores a la hora de diseñar estrategias que permitan generarlo, mejorarlo o mantenerlo, pues de acuerdo con los hallazgos de Mañas et al (2017), la satisfacción laboral tiene fuerte impacto en el compromiso de tal forma que los empleados decidirán comprometerse con la organización si se encuentran contentos en la misma.

Medición del Compromiso Organizacional

En relación a la medición del compromiso organizacional, encontramos que Omar y Florencia (2008) lo exploraron a través de la escala tridimensional desarrollada por

Myer y Allens (1997) y validada posteriormente por Omar y Florencia (2008) para ser utilizada en argentina.

La escala estaba conformada por un total de 18 ítems que median en su totalidad los tres tipos de compromiso organizacional, cada ítems fue formulado en formato Likert de cinco puntos, donde 1 indicaba si el participante estaba totalmente en desacuerdo y 5 si estaba totalmente de acuerdo. Cada uno de los componentes del compromiso organizacional fue medido con 6 ítems, para el compromiso afectivo se desarrollaron preguntas como: ¿Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en la empresa donde trabajo y ¿Siento como si los problemas de la empresa fueran míos?; para el compromiso normativo preguntaron aspectos como: ¿Me sentiría culpable si abandono mi empresa? o ¿Esta organización merece mi lealtad? y finalmente para evaluar el compromiso de continuidad preguntaron cosas como: ¿Siento que tengo pocas opciones de trabajo como para dejar mi organización? Y ¿Si no hubiera dado tanto de mí a la empresa, podría considerar cambiar de trabajo? (Omar & Florencia, 2008).

De igual forma Díaz y Quijada (2005) para medir el compromiso organizacional en su investigación sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional utilizaron el instrumento construido por Meyer y Allen (1991) el cual midió tres tipos de compromiso: afectivo, de continuación y normativo.

Y en esta misma línea Peña, et al (2016) en su investigación titulada: el compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas, aplicaron el instrumento de Meyer y Allen (1991) para estudiar los factores del Compromiso organizacional, el cual está compuesto por 21 ítems dirigidos a evaluar los tres componentes del compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad, dicho instrumentos les permitía medir el grado en que los empleados se identificaban con la organización y sus metas o que tan involucrados estaban los trabajadores con su trabajo.

Por su parte Mañas, et al (2007) dentro de su estudio sobre la satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, evaluaron el compromiso organizacional empleando la escala elaborada por Cook y Wall (1988):

Dicha escala se compone de 6 ítems que reflejaban el grado de acuerdo o desacuerdo mostrado por los participantes en relación a una serie de cuestiones del puesto (por ejemplo, «En mi trabajo, me gusta saber que estoy esforzándome no sólo por mí, sino también por la empresa»). La estructura de la escala sigue un formato de respuesta tipo Likert de 7 alternativas, indicando el valor 1 que se está «completamente en desacuerdo» con lo que refleja la pregunta y el valor 7 todo lo contrario. El análisis de consistencia interna de esta variable desprende una puntuación 0.73 en el coeficiente alfa de Cronbach. (Mañas, et al, 2007, p. 397).

Sin embargo, pese a encontrar que en las diferentes investigaciones el constructo ha sido medido desde una perspectiva cuantitativa, desde esta investigación se generará otro tipo de evaluación a través de una metodología cualitativa, dado que desde este enfoque se puede hacer un mayor acercamiento a la realidad de los participantes y a partir de sus experiencias y realidades aportar una mayor información acerca de algunos factores asociados al compromiso organizacional y que son de gran relevancia para esta organización en particular; pero no por ello deja de ser un gran aporte al conocimiento científico en general.

Para el presente estudio el compromiso organizacional será medido desde los planteamientos de Robbins y Judge (2009) realizados a partir de los postulados de Meyer y Allen (1991) y quienes plantean que el compromiso organizacional es “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (pág. 63). Y a partir de esta postura entraremos a evaluar el tema de compromiso organizacional mediante el componente afectivo y el componente normativo, los cuales son asumidos como categorías preestablecidas dentro del presente estudio.

Reseña Histórica de la Organización

La empresa objeto de estudio, es una sociedad comercial anonima, que tiene como objeto social el desarrollo de actividades relacionadas con la industria de la construcción, de esta hacen parte reconocidas empresas de ingeniería con experiencia en el desarrollo de proyectos de infraestructura las cuales se asociaron en el año 2010 para licitar y obtener el contrato para el diseño, construcción, rehabilitación, mejora, mantenimiento y operación de un sector de la Ruta del Sol. Actualmente la organización lleva 7 años en el mercado y está proyectada para dar cumplimiento al contrato de concesión establecido para uno de los sectores de la Ruta del Sol y ser clausurada en el año 2035.

Esta sociedad desarrolla un contrato de concesión relacionado con el Proyecto Vial Ruta del Sol, y cuenta con un domicilio principal en la ciudad de Bogotá, una sede de operaciones en el Cesar y oficinas de atención al usuario en los departamentos de Magdalena y Cesar.

Para la concesionaria, el desarrollo del proyecto del sector asignado, tiene como fin

Que se disfrute de la infraestructura vial en condiciones de seguridad y comodidad por parte de los usuarios, favoreciendo un enlace rápido entre el centro del país y la costa Caribe, contribuyendo al desarrollo del país, garantizando conectividad y optimización de los costos de transporte y con ello mejorar la calidad de vida de las zonas aledañas, principalmente de los municipios y departamentos de su zona de influencia (Yuma Concesionaria, 2017, p. 1).

En la actualidad la concesionaria desarrolla políticas y programas que se ajustan y dan respuesta a sus obligaciones laborales y legales y que a su vez le permiten alcanzar sus objetivos organizacionales. Dentro de dichas políticas y programas se encuentran: política de calidad, política ambiental, política SST entre otras.

De igual forma, el departamento de talento humano desarrolla actividades que buscan establecer las directrices para la gestión del trabajador tales como: detección de la necesidad de personal, requisición de personal, convocatoria, preselección de hojas de vida, selección de persona a contratar, inicio de proceso de contratación, contratación, inducción general, inducción específica, evaluación del desempeño, procesamiento y análisis de resultados de evaluación, detección de necesidades de capacitación y elaboración del plan de capacitación, relaciones laborales (proceso disciplinario, nómina, vacaciones, terminación de contrato, renuncia, ausentismo, novedades de personal, certificaciones laborales y retiro de cesantías), celebración de los cumpleaños, celebración de fechas especiales, premio a empleados destacados en el año, kit de nacimiento, brigada de vacunación y realización de capacitaciones según solicitud de los jefes.

Si bien es cierto, tanto las actividades desarrolladas por la concesionaria como por el departamento buscan cumplir con sus obligaciones contractuales y de una u otra forma favorecer la consecución de los objetivos organizacionales y la gestión del talento humano; las mismas quedan limitadas y no se interrelacionan entre sí. Además, que lejos de gestionar a sus trabajadores y potenciar las estrategias que favorezcan el alcance de los objetivos, se convierte en actividades independientes y sin seguimiento, lo que las hace difíciles de medir (en cuanto al impacto que pueden generar) y que no otorgan un valor agregado a la organización. Lo que dificulta la alineación de los objetivos individuales de los empleados con los de la organización

Marco metodológico

Marco epistemológico

La presente investigación se aborda desde el paradigma histórico hermenéutico con el fin de poder realizar una comprensión del compromiso organizacional a partir de la interpretación de los significados que cada uno de los trabajadores le otorga a sus experiencias y a la realidad que viven dentro de la organización, pues de acuerdo con Cifuentes (2011) el paradigma histórico hermenéutico “busca reconocer la diversidad, comprender la realidad, construir sentido a partir de la comprensión histórica del mundo simbólico; de allí el carácter fundamental de la participación y el conocimiento del contexto como condición para hacer investigación” (pág.30). De igual forma señala que el enfoque histórico hermenéutico busca:

Comprender el quehacer, indagar situaciones, contextos, particularidades, simbologías, imaginarios, significaciones, percepciones, narrativas, cosmovisiones, sentidos, estéticas, motivaciones, interioridades, intenciones que se configuran en la vida cotidiana. La vivencia y el conocimiento del contexto, así como experiencias y relaciones, se consideran como una medición esencial en el proyecto de conocimiento, que se tiene en cuenta al diseñar el proyecto de investigación (Cifuentes, 2011, p..30).

Metodología

Esta investigación se trabaja desde un enfoque cualitativo, con el objetivo de “obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta” Salgado (2007, pág. 71), y con ello lograr detallar relaciones y sensaciones que evidencian y relatan los trabajadores de la empresa objeto de estudio, logrando una contextualización del compromiso organizacional a partir de las realidades de los participantes, destacando que el ser humano es un ser pensante y propositivo que facilita llegar a la interpretación de diversas realidades subjetivas.

La presente investigación es de tipo cualitativo con un carácter hermenéutico, no experimental, apoyado en una metodología de investigación denominada análisis de contenido. Por lo tanto, la interpretación es un aspecto fundamental en esta investigación debido a que permite identificar la comprensión de todo texto y palabra cuyo sentido no sea evidente y que constituya un problema, esto va sujeto a la hermenéutica pues permite interpretar y develar el sentido de los mensajes haciendo que su comprensión sea posible desde cualquier mirada (Arráez, Calles & Moreno, 2006). Es así que a través del análisis de contenido se puede analizar los procesos de comunicación objetiva, pues de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el análisis de contenido es una técnica de investigación que permite estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico.

Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo, ya que con ésta se busca describir el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa dedicada a la industria de la construcción y como se manifiesta en sus diferentes componentes normativo y afectivo, pues de acuerdo con Hernández et al (2014) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice., describiendo las tendencias del grupo o población

Participantes

La población objeto de estudio está conformado por 232 trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial en Colombia, de los cuales hay 5 directivos, 24 administrativos, 83 del área técnica y 120 del área operativa, distribuidos en las diferentes sedes de la concesionaria ubicadas en los departamentos de Cundinamarca, Cesar y Magdalena.

Muestra poblacional.

Los participantes para esta investigación se eligieron de forma no probabilística, debido a que con ella se busca no la representatividad de los mismos sino la significancia que tiene cada uno de ellos para la presente investigación; pues de acuerdo con Hernández et al (2014) en la muestra no probabilística la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Dentro de este tipo de participantes elegidos de forma no probabilística se trabajó la elección de las personas a entrevistar mediante cuotas, ya que estos fueron escogidos de acuerdo a las diferentes niveles de la concesionaria, pues de acuerdo con Galeano (2007) este permite que todas las variables significativas para el presente estudio estén representadas de manera proporcional en los casos seleccionados; logrando tener una representatividad muy cercana a los parámetros de la investigación social clásica.

La selección de los participantes fue seleccionada de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Antigüedad (mayor o igual a un año)
- b) Cuota de los diferentes niveles (jefatura, coordinación, apoyo y auxiliar)
- c) Sexo (grupo mixto de hombre y mujeres)
- d) Edad (entre los 25 y 55 años)

Dado lo anterior la selección de los participantes para la presente investigación fue de 5 personas, conformada tanto por hombre y mujeres, pertenecientes uno al nivel de jefatura, uno al nivel de coordinación, uno al nivel de apoyo y dos del nivel auxiliar, los cuales se encuentran entre los 25 y 55 años y llevan al menos un año laborando en la empresa.

La cuota del nivel auxiliar contó con dos cuotas dado a la significancia que tienen los mismos dentro de la investigación al ser el nivel con mayor número de personal dentro de la organización

Categorías conceptuales

Hoy en día el compromiso organizacional de los trabajadores juega un papel importante dentro de las organizaciones, puesto que éste se convierte en un factor determinante a la hora de alcanzar los objetivos y el éxito empresarial.

Para la presente investigación se entiende como:

Compromiso organizacional:

El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, desea mantener su relación con ella. Por tanto (...) el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins & Judge, 2009, p.79).

Compromiso afectivo: “Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (Rubió, 2016, pág. 40)

Compromiso normativo: “Deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.)”. (Rubió, 2016, pág. 40)

Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó la Entrevista como técnica de recolección de información; ya que esta se convierte en una excelente herramienta para recolectar datos cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo (Hernández et al (2014) como lo es el compromiso organizacional, más aun cuando la población objeto de estudio se encuentra separada geográficamente. Y a su vez permite conocer la opinión de los participantes implicados en esta investigación, desde la visión y

experiencia propia que tienen frente al fenómeno, en un dialogo directo con el investigador. Pues de acuerdo con Álvaro, Garrido y Torregosa (1996) la entrevista se desarrolla en un contexto formal de interacción entre el/la analista y las personas investigadas que se utiliza para obtener información sobre el punto de vista y la experiencia de los individuos y los grupos que se analizan.

Dentro de los diferentes tipos de entrevista, se trabajó la entrevista semiestructurada, ya que éste tipo de entrevista permite la flexibilidad de las preguntas, es decir, la modificación, aclaración o ampliación de cada una de ellas, por parte de los investigadores durante su aplicación, pues de acuerdo con Hernández et al (2014) las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de preguntas, donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

De esta forma y a fin de poder identificar y describir los factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores se elaboró un protocolo de entrevista semiestructurada (ver Apéndice A), el cual contenía: a) el título principal para identificar al documento, b) el nombre de la investigación, c) instrucciones generales sobre el propósito de la entrevista y aspectos relevantes que permitieran mitigar respuestas de deseabilidad social, d) fecha y ciudad en que se realizó la entrevista y para los casos donde las entrevistas se aplicaron de forma no presencial, se registraba la ciudad en la que se encontraba el participante, e) datos demográficos y/o de identificación de los trabajadores, para identificar el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión preestablecidos y finalmente f) se encuentran las preguntas de la entrevista, agrupadas según la categoría a la que pertenezcan y conceptualizadas a la luz de las teorías que soportan la presente investigación

Para asegurar la validez del instrumento, las preguntas se sometieron a un proceso de validación por tres jueces expertos, a través de un formato (ver Apéndice B) en el que se establecieron una serie de criterios de cumplimiento en cuanto a clasificación,

relevancia, pertinencia, redacción, claridad y escala de los ítems propuestos, así como observaciones para el ítem y observaciones y sugerencias generales.

Cada uno de los jueces debía diligenciar debidamente dicho formato, indicando si los ítems cumplían o no con los criterios preestablecidos mencionados anteriormente, y consignando las respectivas observaciones, si las tuviese.

Finalmente, se le asignó un valor porcentual a cada una de las consignas realizadas por los jueces y se seleccionaron aquellos ítems que por su alto nivel porcentual en el cumplimiento de los criterios de clasificación, relevancia, pertinencia, redacción, claridad, escala y observación fueron validados. Estos datos se consignaron en el formato general de validación del instrumento (ver Apéndice C), y cuyo resultado fue plasmado en nuestro protocolo de entrevista.

Procedimiento

La investigación se realizó en cuatro fases, cada una de ellas se describe a continuación:

Fase I. Preliminares.

En la primera fase de nuestro proyecto se identificó el planteamiento del problema, los objetivos de investigación y la justificación. Así mismo en esta fase se realizó una revisión de la literatura existente sobre el compromiso organizacional, cuya revisión permitió la estructuración del marco teórico y la selección del diseño metodológico, así como también sirvió como criterio de decisión para determinar las categorías preestablecidas del el presente estudio, así como la identificación de la población, muestra e instrumentos para la recolección de la información.

Fase II. Diseño y aplicación del instrumento.

Posteriormente se prosiguió a realizar el diseño del instrumento a utilizar para la recolección de la información: una entrevista semiestructurada; y se prosiguió a realizar

la recolección de la información mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada a cada uno de los participantes. Para la aplicación del instrumento se contó con el consentimiento informado de los participantes y de la empresa, así como también se elaboró un documento de socialización del proyecto, en el que se describía a nivel general el título del trabajo de grado, el propósito, los objetivos, los procedimientos de actuación, los resultados esperados y la confidencialidad y manejo de la información recolectada.

Fase III. Análisis de los resultados y propuesta de intervención.

En esta fase se realizó el análisis de los resultados obtenidos en la entrevista realizada a cada participante, mediante el análisis de contenido, el cual permitió estudiar de forma objetiva las respuesta de los participantes y analizar las categorías preestablecidas y las emergentes. Dichos resultados sirvieron como base para diseñar una propuesta de intervención orientada a atender los aspectos más relevantes sobre el compromiso organizacional.

Fase IV. Discusiones y conclusiones.

Finalmente en esta última fase se realizó la discusión de los resultados y las conclusiones de la investigación. Estableciendo las limitaciones encontradas así como las recomendaciones a tener en cuenta en futuras investigaciones.

Consideraciones Éticas y Bioéticas

Con el propósito de respetar a los participantes como seres humanos, garantizar los derechos y principios éticos de los que gozan y con ello aplicar a la investigación bases éticas y principios generales para una ejecución adecuada durante el proceso investigativo, esta investigación se emite y se rige bajo los parámetros establecidos en la Ley 1090 de 2006, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Resolución 8430 de 1993 y se desarrolló bajo el consentimiento informado (ver Apéndice D) de los participantes y de la organización objeto de estudio. Dicho consentimiento fue dado a través de dos documentos dirigidos uno al director de la organización y otro a los participantes, los

cuales estaban soportados con un documento de socialización en el cual se dio a conocer el propósito de la investigación, los procedimientos a ejecutar, las categorías a evaluar, una información general acerca del proyecto de grado y de la confidencialidad de la información, reserva de los nombres de los participantes y de la empresa. Grabación de las entrevistas, respeto por la integridad, bienestar y buen nombre de los participantes, la libertad de participación así como la libertad para no continuar en el proceso, el tratamiento de la información y la existencia o no de riesgos, beneficios y costos. Todo ello soportado en lo establecido por las Leyes Colombianas vigentes.

Pues de conformidad con la Ley 1090 de 2006 en el numeral quinto, artículo 2, Título II, se estipula – la confidencialidad y el uso y la aplicación del consentimiento informado, teniendo en cuenta aspectos tales como la obligación que tienen los psicólogos respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos; esta información sólo puede ser revelada a los demás con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros y le informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Frente al proceso investigativo la misma Ley en el numeral sexto del artículo 2, Título II habla de la libertad de participar o no de las personas en un trabajo de investigación y la obligación de los psicólogos de respetar la integridad y proteger el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Además, establece que los psicólogos deben informar a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación, como en este caso.

Con relación a la protección de los datos personales, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en el artículo 17 literales b, c y d, nos habla del derecho a la información, el diligenciamiento del consentimiento informado y la confidencialidad de la información,

en donde se indica que se debe solicitar y conservar la copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, además se le debe informar cual es la finalidad de la recolección de la información y los derechos que le asisten; y también indica las condiciones de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información.

Por último, la Resolución 8430 de 1993, en el Artículo 14 y 15 nos da la definición de que es el consentimiento informado y nos indican cuales son los componentes a saber: la justificación y los objetivos de la investigación, los procedimientos que vayan a usarse y su propósito incluyendo la identificación de aquellos que son experimentales, las molestias o los riesgos esperados, los beneficios que puedan obtenerse, los procedimientos alternativos que pudieran ser ventajosos para el sujeto, la garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación y el tratamiento del sujeto, la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ello se creen perjuicios para continuar su cuidado y tratamiento, la seguridad de que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad, el compromiso de proporcionarle información actualizada obtenida durante el estudio, la disponibilidad de tratamiento médico y la indemnización a que legalmente tendría derecho, por parte de la institución responsable de la investigación, en el caso de daños que le afecten directamente, causados por la investigación y también se debe indicar que en caso de que existan gastos adicionales, éstos serán cubiertos por el presupuesto de la investigación o de la institución responsable de la misma.

Resultados

Para poder identificar y describir los factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores, se analizó la información suministrada por los participantes a través de la entrevista semiestructurada, por medio de la técnica del análisis de contenido, ya que esta permite estudiar de forma objetiva y sistemática la comunicación de los participantes. (Hernández et al. 2014).

Para ello, primero se realizó la transcripción de las entrevistas asignándole un código a cada entrevistado (E1 corresponde al entrevistado 1; E2 entrevistado 2 y así sucesivamente hasta el entrevistado 5), para facilitar la lectura y posterior análisis de los datos, una vez asignado este código se continuó con la construcción de un sistema de categorización, en el cual se estableció un color distintivo a cada frase o cita expresada por los participantes según la categoría a la cual pertenecía según el criterio del investigador, para el presente estudio se determinó el color verde para la categoría de compromiso organizacional, el color rosado para el componente afectivo, el color azul para el componente normativo y el color amarillo para las categorías emergentes.

Habiendo establecido el sistema de categorización se prosiguió a llenar la matriz de categorización (ver Apéndice E), en la cual se transcribieron las preguntas de la entrevista con las respectivas respuestas que cada uno de los participantes dio, de tal forma que se pudiera realizar una lectura global de la información y acto seguido se inició el proceso de codificación de la información según el sistema de categorización establecido. Terminada esta codificación, se desarrolló la matriz de identificación (ver Apéndice F), en la cual se describen las categorías, los criterios claves de cada categoría y se colocan las citas codificadas en la categoría a la cual corresponden.

Luego se procede a hacer una lectura mucho más analítica de la matriz, para identificar los patrones que expresan la misma idea, estableciendo aspectos comunes y diferentes en las respuestas dadas por cada uno de los entrevistados y que fueron codificadas según la pertenencia de los mismos en dichas categorías. De esta forma se

agruparon los datos y se redujeron a aquellos que contenían las propiedades de las categorías encontradas a partir de las realidades de los participantes, las cuales se consignaron en la matriz de análisis (ver apéndice G), donde finalmente se analizaron los datos a la luz de las teorías que sustentan nuestro estudio y que permite interpretar las realidades de los participantes.

Después de analizar las matrices se puede evidenciar que en los entrevistados se encuentra presente el compromiso organizacional, igualmente que el compromiso normativo, afectivo y de continuidad por otra parte se identificaron otros factores asociados al compromiso.

A continuación, se muestran los resultados encontrados en la presente investigación:

Compromiso Organizacional

De acuerdo con el análisis de contenido realizado a los datos obtenidos de las entrevistas aplicadas, se encontró que para los participantes el compromiso organizacional significa sentir los objetivos y las metas de la organización como propios, realizando el cumplimiento cabal de sus funciones y apropiándose de esta, tal como se evidencia en respuestas como: *“Para mí comprometerse con (nombre de la empresa) significa sentir los objetivos y las metas de la empresa como propios (E1), “es cumplir con nuestros deberes y obligaciones por satisfacción” (E1) y “hacer propias las funciones” (E2), “cumpliendo con las funciones de mi cargo”(E2).*

Además, se logra inferir que éste, el compromiso organizacional, se puede ver reflejado en las actuaciones que los empleados ejecutan dentro de la organización, toda vez que se preocupan por atender las necesidades de la empresa o cuando generan alternativas y/o acciones en pro del beneficio de la organización. Supuestos que son sustentados a partir de las percepciones que los participantes plasman frente al interrogante *¿Para usted que significa comprometerse con una empresa?, en el cual*

expresan que para ellos comprometerse con una empresa significa “*brindar un mejor servicio para que mi empresa quede bien*” (E3), “*estar atento a las necesidades que tenga la empresa*” (E4) y “*ejecutar acciones que vayan en pro del progreso de la empresa*” (E5).

Consecuente a esto, y partiendo del hecho de que el desear que la organización tenga éxito, es una de las características del compromiso organizacional, los participantes consideran que ellos pueden contribuir al éxito de la organización mediante la disminución de gastos, cumpliendo con las funciones y reglas establecidas, lo cual se evidencia al expresar que desde su experiencia pueden contribuir al éxito de la empresa: “*cumpliendo con las funciones de mi cargo*” (E2), “*ahorrándole a mi empresa, disminuyendo los gastos*” (E3) y acatando “*las reglas, (...) lo que está estipulado dentro de la empresa*” (E5).

En la misma línea se contempla que el apoyo a los compañeros, el desarrollo de propuestas para la solución de los problemas y la generación de nuevas ideas son acciones que contribuyen al éxito de la organización, esto se sustenta en las afirmaciones, como las emitidas por el participante E1 cuando refiere “*puedo contribuir al éxito de la empresa aplicando todos mis conocimientos y generando nuevas ideas que impacten*”. Así como las emitidas por el E2 cuando refiere que “*una empresa es (...) un conjunto pues de fichas no, si tu cumples con lo que tienes que hacer eh, y apoyas en la medida en la que puedas a los demás la cosa funciona*” (E2).

Por otra parte el Compromiso Organizacional que tienen los trabajadores hacia la empresa, se ve reflejado en expresiones como “*Me siento involucrada para alcanzar los logros*” (E1), expresiones que connotan la identificación de los empleados con la organización al no solo realizar acciones para alcanzar los objetivos, sino en la implicación de involucrarse para alcanzar los mismos.

Compromiso Afectivo

En cuanto al componente afectivo se encontró que algunos trabajadores mantienen su vínculo con la organización, dado a cierto sentimiento de orgullo y afecto que sienten de pertenecer y trabajar en ella, evidenciado en respuestas como: *“me gusta trabajar con la empresa”*(E1), *“me gusta, es una empresa reconocida”*(E3) y *“quiero a la empresa”*(E5)

Así mismo, se halló que los empleados que manifiestan un compromiso afectivo, se sienten parte de la organización y se identifican con sus valores, tal como se logra evidenciar en lo referido por el entrevistado E1: *“me siento parte de (...) ya que me identifico con sus valores”*. Lo que permite inferir que dentro de esa adhesión emocional que el trabajador siente por su organización y que denominamos compromiso afectivo, juega un papel importante no solo el sentir que se quiere a la organización, sino también el sentir que se es parte de ella.

Adicional a esto se observa que los trabajadores que mantienen un compromiso afectivo con la organización, pueden experimentar algún tipo de malestar cuando perciben que sus compañeros no velan por el cuidado de la organización o de sus bienes, tal como comenta uno de los entrevistados *“definitivamente me duele y me molesta cuando mis compañeros se aprovechan de situaciones para sacar provecho de la empresa y no piensan que debemos cuidar los bienes de la empresa”* (E1).

Sin embargo pese a que en el análisis de contenido hecho a las entrevistas aplicadas, se identifican factores que generan y mantienen un compromiso afectivo en los empleados, como la satisfacción de necesidades y expectativas, tal como se refleja en frases como: *“la empresa siempre está presente en las fechas especiales del empleado y de sus hijos”* (E1) o *“me he sentido realizada personalmente, profesionalmente ahí con el apoyo de (nombre de la empresa)”* (E4). Se infiere que este no se encuentra tan fuerte, debido a que: primero, aparece con una menor frecuencia en las respuestas de los participantes (ver apéndice F) y segundo, no sopesa en la decisión de permanecer o no

en la organización, como se evidencia en la siguiente respuesta: *“si dejaría la empresa, porque a pesar de que quiero a la empresa donde trabajo (...) primero está mi personalidad y me iría a la parte donde mejor me convenga”*.

Compromiso Normativo

En cuanto al componente normativo, los participantes indicaron sentir lealtad y gratitud frente a la organización, dado a los beneficios que han recibido por parte de esta, los cuales les han permitido crecer a nivel personal y profesional, y ascender en sus puestos o trabajo; aspecto que genera en ellos un sentimiento de retribución frente a los beneficios obtenidos. Lo anterior se infiere de respuestas como las dadas por el entrevistado E1: *“Si le debo lealtad ya que la empresa nunca se ha portado mal conmigo y siento que debo retribuir la confianza depositada en mí”*, y el entrevistado E5 *“yo le agradezco mucho a la empresa, porque estoy trabajando, me ha tenido en cuenta, durante casi cinco años”*.

Con base en lo anterior se infiere que los factores asociados a la generación y/o mantenimiento del compromiso normativo están relacionados con las cosas que la empresa hace por los empleados, como lo es la generación de oportunidades de crecimiento y satisfacción de expectativas, tal como se refleja en algunas de las respuestas en las que se connota un compromiso normativo por parte de los trabajadores, como: a) *“la empresa me ha ayudado a mejorar mis condiciones personales”*(E3) y b) *“satisface mis expectativas en cuanto al crecimiento personal y profesional”*(E1)

Como consecuencia de esta percepción de apoyo, y de acceso a oportunidades de crecimiento personal y profesional, los empleados generan un sentimiento de gratitud y de lealtad, que refuerzan su compromiso normativo con la institución. Lo cual se refleja en respuestas como: *“le debo lealtad porque para mí es como agradecimiento por las oportunidades que me ha dado”*(E3)

cuando te sientes apoyado tanto por la empresa como por tus superiores, (silencio) creo que ese es él, es él lo que ofreces a cambio, es decir, te dieron la oportunidad de no sé de mejorar tu historial académico, y en mi caso eso ha significado una un sentido de lealtad fuerte a la empresa(E2)

Lo que a su vez hace que los empleados se sientan comprometidos con la organización y sientan un fuerte deber moral de permanecer dentro de la organización más aun cuando ésta se encuentra pasando por una crisis, tal como se evidencia en la siguiente respuesta: *“actualmente eh no es secreto para nadie que la empresa cruza por un eehh uno de sus momentos más críticos y sería complicado, saltar cuando el barco se hunde”* (E2).

De esta forma se observa como ese sentimiento de lealtad refuerza el vínculo de permanencia del trabajador dentro de la organización.

Por otra parte, durante el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas a los participantes objeto de estudio aparecieron cuatro categorías emergentes, las cuales están relacionadas con el componente de continuidad, el reconocimiento y con el compromiso con el grupo de trabajo y el compromiso con la tarea. A continuación, se presentan los hallazgos relacionados con estas categorías:

Componente de Continuidad

En relación al componente de continuidad, se encontró que los empleados permanecen dentro de la organización dado a los beneficios que esta les otorga al estar activo dentro de ella y al evaluar los costos que les implicaría salirse o dejar de trabajar en la misma. Lo anterior se infiere a partir de las respuestas dadas por los trabajadores en donde mencionan que el irse representa:

irse a vivir lejos de Plata, te toca cambiar de vivienda pagar doble arriendo, aumentar los gastos y de pronto uno arriesga la estabilidad de esta empresa por

un sueldo un poco mejor. Yo no lo haría para mi es más importante la estabilidad”
(E3).

A su vez se evidencia que aun cuando los empleados mantengan un compromiso de continuidad con la organización, que hace que se mantengan en ella por los beneficios o los costos que les generan el continuar o no en la empresa, este solo garantiza de forma superficial el mantenimiento de dicho vinculo; pues pese a que hace que se comprometan con la organización, este compromiso solo dura mientras los beneficios se mantengan. Así, si a los trabajadores se les presentan una mejor oportunidad laboral, los mismos refieren que optarían por la nueva oportunidad, en pro de aumentar o mejorar su estado actual de beneficio. Lo anterior se sustenta, cuando los trabajadores refiere que se irían “ *a la parte donde mejor me convenga*” (E5) o que tendrían “*que analizar muy bien la propuesta laboral para tomar una decisión, no la descartaría siempre y cuando me brindara una oportunidad de crecimiento y estabilidad*” (E1).

Reconocimiento

En cuanto a la categoría de reconocimiento, se observa que éste es un factor muy importante para los trabajadores y que influye a la hora de hablar sobre el compromiso organizacional, puesto que para ellos el ser reconocidos dentro de la organización, hace que se sientan parte de la organización

La importancia que ellos le otorgan al reconocimiento, como un factor asociado al compromiso organizacional se refleja a partir de respuestas como:

reconozcan tu posición, eeh reconozcan lo que haces para la empresa, eso hace parte de sentirse parte de la empresa, no solo porque tu jefe te reconoce que haces lo que tienes que hacer, es porque los demás también lo reconocen, y tu reconoces en los demás que también aportan al objetivo general de la empresa (E2).

Compromiso con el Grupo de Trabajo

Frente a los resultados relacionados con el compromiso con el grupo de trabajo se infiere que para los participantes es relevante contar con la confianza de sus superiores y compañeros, así como estar dentro de un buen clima laboral que permita la integración del grupo y el apoyo mutuo, lo cual favorece a la permanencia del empleado dentro de la institución. Aspecto que se evidencia en respuestas como: *“Digamos que el clima organizacional hace que te sientas parte (silencio), más allá pues ya partiendo de lo que son tus funciones, cuando empiezas a a conocer a la gente, pues te sientes parte de de otra familia”* (E2) o:

en cualquier cosa que esté dudoso para realizar, acudo a los jefes o a los mismos compañeros, por eso es que es muy buena la relación entre compañeros porque nos colaboramos los unos con los otros, eso es lo bueno del clima laboral” (E5).

Compromiso con la Tarea.

Finalmente, otra de las categorías emergentes asociadas con los factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores, es el compromiso con la tarea. El cual se relaciona con la relevancia y variedad de las funciones. De esta forma para los participantes es importante que las actividades que ejecutan sean significativas dentro de la organización; lo anterior se evidencia en frases como: *“las actividades que ejecuto son de gran importancia para la misma”* (E5). De igual forma para los trabajadores, es importante que el trabajo sea variado, así como tener la posibilidad de adquirir otros conocimientos y generar experiencias diferentes en el ámbito laboral, lo cual se refleja en expresiones como *“me gusta trabajar en la empresa porque he aprendido cosas nuevas”* (E5). Lo que finalmente hace que el participante se sienta parte de la empresa, de acuerdo con lo expresado por el entrevistado E5: *“siento que hago parte de la empresa, porque las actividades que ejecuto son de gran importancia para la misma”*.

Discusiones y Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede determinar que existen factores relacionados con el compromiso organizacional, los cuales hacen que se genere o no el compromiso organizacional en los trabajadores.

Dichos factores interactúan entre sí, de tal forma que no existe un único factor asociado al compromiso, sino que existen varios factores, con características particulares, pero que al final hacen que el trabajador se identifique con la organización y mantenga un vínculo con la misma. Es decir, desee continuar laborando en ella.

Sin embargo, según el tipo o los tipos de factores que se asocian al compromiso que cada trabajador siente hacia la organización, así mismo serán las conductas que este emita y el tipo de vínculo que se genere.

Frente al compromiso organizacional, se encontró que este implica el sentir los objetivos, las funciones y las metas como propias, lo que conlleva al cumplimiento de las funciones, deberes y obligaciones de los trabajadores dentro de la organización, así como también el desarrollar acciones en pro del progreso y el éxito de la empresas, atendiendo las necesidades, reduciendo gastos y generando soluciones y alternativas desde la creatividad y la innovación. Hallazgo que está íntimamente relacionado con los postulados de Robbins y Judge (2009) “quienes plantean que el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (pág. 63) y con los planteamientos hechos Toro (2002) quien refiere que el compromiso organizacional implica “dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades” (pág. 15).

Dicha identificación con la organización bien sea hablando desde las funciones, valores, objetivos o metas, derivan de las oportunidades que los participantes perciben que reciben de la organización, tales como: la celebración de fechas especiales o las oportunidades de ascenso y crecimiento personal y laboral. Aspectos que coinciden con

las concepciones de Riera et al (2016) quienes plantean que el compromiso organizacional está relacionado con las cosas que hace una organización para comprometer a sus empleados.

En este sentido, y de acuerdo con las acciones que la organización realice, aparecen los diferentes factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores, tales como: Componente afectivo, componente normativo, componente de continuar, el reconocimiento, el compromiso con la tarea y el compromiso con el grupo de trabajo.

Frente a los componentes normativos, afectivos y de continuar, se establece que los mismos se presentan en diversas magnitudes dentro de los trabajadores, generando así diferentes acciones e implicaciones en el comportamiento de los trabajadores frente a la organización. De tal manera que las personas con un compromiso normativo muestran y sienten que le deben gratitud y lealtad a la empresa, como consecuencia del apoyo recibido, así como de las oportunidades generadas para que puedan desarrollarse a nivel personal y social. Lo anterior puede equipararse con el concepto que Rubió (2016) hace sobre el componente normativo, donde lo define como “el deber moral o gratitud que siente el trabajador hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos” (pág. 40). Así mismo este sentimiento de profunda lealtad, hace que los trabajadores sientan que no deben dejar la empresa, más aun cuando atraviesan por épocas de crisis.

En tanto los trabajadores que muestran un compromiso afectivo, revelan sentimientos de orgullo y afecto hacia la organización, lo que se traduce en comportamientos relacionados más con la emocionalidad del trabajador hacia la empresa, que con otros factores. Aspectos que lo llevan a sentirse como parte de la organización y a experimentar algún tipo de malestar cuando consideran que se vulnera o no se cuida de forma apropiada a la organización a la cual estiman. Sin embargo se evidencia que aun cuando existe cierto compromiso afectivo en los trabajadores, éste no se encuentra tan arraigado, ni tampoco se vuelve determinante en el mantenimiento del vínculo laboral existente entre el trabajador y la organización.

En relación con el componente de continuidad se identificó que este es un factor determinante a la hora de mantener el vínculo laboral entre los trabajadores y la organización, el cual permea la conducta y las decisiones de los trabajadores a la hora de decidir si continúan o no dentro de la compañía. Lo cual está sustentado en un análisis interno relacionado con los beneficios y los costos que ganan o que pierden si trabajan o no en la empresa. lo cual está muy relacionado con los planteamientos de Robbins y Judge (2009), quienes refieren que el compromiso de continuar se relaciona con el valor económico que el trabajador percibe por permanecer en la empresa comparado con el de dejarla.

Frente al análisis de los factores asociados al compromiso organizacional, en relación a las categorías emergentes tenemos que el reconocimiento, el compromiso con la tarea y el compromiso con los compañeros, aparecen como factor relevante a la hora de comprometerse con la organización, aspectos que sin duda mueven a los trabajadores a querer permanecer dentro de la organización. Cuyas categorías han sido evaluadas en Colombia, dentro de estudios que buscaban medir otros tipos de compromisos (Toro, 2002).

Finalmente, durante la investigación se percibió una actitud positiva de los trabajadores hacia la empresa, y se logró visualizar la existencia de comportamientos, percepciones y expresiones que connota un compromiso organizacional en los empleados, toda vez que referían la importancia de identificarse con la empresa, de desarrollar acciones en pro de esta o cuando expresaban sentimientos lealtad hacia la organización; lo cual es opuesto a lo que se presumió inicialmente dentro de la investigación y que dio lugar al interés por identificar qué factores estarían asociados al compromiso organizacional de los trabajadores de esta empresa

Sin embargo, es gratificante encontrar trabajadores comprometidos, que reflejan un sentimiento de agradecimiento, lealtad y afecto por la empresa, como consecuencia de las cosas que la compañía les otorga o promueve.

Limitaciones y recomendaciones

En el presente estudio se encontraron algunas limitaciones que darán lugar a recomendaciones con el fin de generar mejores ámbitos de investigación que permitan analizar con mayor profundidad el compromiso organizacional y sus diferentes componentes.

Dentro las limitaciones que surgieron en el desarrollo de este estudio, encontramos dificultades a la hora de aplicar el instrumento de recolección de la información, puesto que como los participantes se encontraban en diferentes regiones de Colombia, se optó por aplicar la entrevista de forma virtual a aquellos que por su sitio de trabajo eran de difícil acceso, por tal razón se sugiere que para futuros estudios relacionados con nuestro tema de investigación, se use la misma herramienta de recolección de la información pero procurando que todas las entrevistas se hagan de forma presencial.

Del mismo modo se hace pertinente que en futuras investigaciones se logre contar con mayor número de participantes pues de esta forma el análisis de la información puede ser mucho más amplio y profundo.

En relación con la metodología, si bien el instrumento de investigación se ajustó a los tiempos que se tenían para implementar el estudio y el método de recolección de información fue suficiente para analizar y dar respuesta a la pregunta problema, se recomienda que para una comprensión más profunda de la información, se pueda emplear la IAP (Investigación acción participativa) donde se le permita al investigador sumergirse en la realidad del día a día de la organización y con ello disminuir la probabilidad de respuestas basadas en la deseabilidad social.

Finalmente se recomienda a partir del proceso de investigación sostenido con la organización y de acuerdo con los resultados obtenidos y analizados, que la organización siga desarrollando acciones que promuevan y mantengan un talento humano comprometido, las cuales pueden ser ampliadas con la inclusión de nuevos procesos y/o

programas que fortalezcan el compromiso de sus empleados, tales como los planteados e la propuesta de intervención producto del análisis de los resultados de la investigación (ver Apéndice H).

Referencias

- Álvaro, J., Garrido, A & Torregrosa, J (1996). *Psicología social aplicada* (1ª Ed. en español). Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Alles, M. A. (2011). *Diccionario de términos de recursos humanos* (1ª ed.), Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arráez, M., Calles, J & Moreno, L (2006). La hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 8(2), 171-181. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/410/41070212.pdf>.
- Cifuentes, R.M. (2011). *Diseño de proyección de investigación cualitativa* (1ª Ed). Buenos Aires, Argentina: Novedud
- Chamorro Mera, A. & Tato Jiménez, J. L.; (2005). Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos. *Revista Análisis Económico* 20(43), 167-186. Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41304308>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª Ed.). México, D. F, México: Mc Graw Hill.
- D"Anna S. & Hernández L. (1998). *Introducción a la psicopedagogía laboral*. (1ª Ed.). Buenos Aires, Argentina: Aprendizaje Hoy.
- Díaz, Y. & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Trabajo de grado, Psicología Social, Universidad Metropolitana, Unidad Iztapalapa, México.
- Edel, R., García, A. & Casiano R: (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. 1. [Versión electrónica gratuita]. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>

- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Trabajo de grado, Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Galeano, M.E., (2001). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada* (1ª Ed.). Medellín, Colombia: La Carreta Editores.
- Hernández R., Fernández C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Ed.). México, D. F, México: McGraw Hill.
- Herrarte, J. (2015). *Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo*. Trabajo de grado, Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Jiménez, R., Bustamante, G. & Bustamante, A. (2012). Compromiso organizacional: Una garantía para la subsistencia de la pequeña y mediana empresa. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 7(2), 1348 - 1351. Recuperado de <http://theibfr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V7-N2-2012.pdf>
- Ley 1090 de 2006 (septiembre 6). Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Diario Oficial 46383. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. (2012, 17 de octubre). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial 48587. Bogotá D.C. Congreso de Colombia. Recuperado de www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

- Mañas, M. Á.; Salvador, C.; Boada, J.; González, E. & Agulló, E., (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719306>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. Trabajo de grado, Facultad de Psicología, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Moreno, A. (2014, 15 de marzo). Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado. *Portafolio*. Sección opinión Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/lealtad-empresarial-perseguido-alcanzado-56564>
- Omar, A. & Florencia, A; (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>.
- Páramo, P. (2008). *La investigación en Ciencias Sociales. Técnicas de recolección de información* (2ª Ed.), Bogotá, Colombia: Siglo del hombre editores.

- Peña, M, Díaz, M, Chávez, A, & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Resolución 8430 de 1993. (1993 04 de octubre). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá: Ministerio de Salud. República de Colombia. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf>
- Riera, P., Miller, J. & Operé, M. (julio 2016). Gestión del compromiso del sentir del empleado al hacer de la organización. *RH Observatorio de Recursos Humanos.*, 114, 42-48 Recuperado de <http://www.observatoriorh.com/revista/gestion-del-compromiso-1>
- Rivera O.M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Trabajo de grado, Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 Ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. (1ª Ed). Barcelona, España: Octaedro.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit.* (13). 71-78 Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>

- Tejada, J M. & Arias, F; (2005, julio-diciembre). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2), 295-309. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210206>.
- Toro, F. (2002, Abril). Análisis del compromiso organizacional en empresas colombianas. *Revista interamericana de psicología ocupacional*. 21, 14 – 17.
- Towers Watson. (2014). *Global Workforce Study*. Recuperado de <https://www.towerswatson.com/en-BM/Insights/IC-Types/Survey-Research-Results/2014/08/the-2014-global-workforce-study>
- Yuma Concesionaria. (2017). *Políticas y objetivos de gestión integral*. Recuperado de http://yuma.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=53
- Zayas, P M. & Báez, R A; (2016, abril-junio). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579004e>

Apéndices

Apéndice A.

Protocolo de entrevista

PROTOCOLO DE ENTREVISTA		
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES PERTENECIENTES A UNA EMPRESA DEDICADA A LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN VIAL</p>		
<p>La presente entrevista tiene como propósito conocer su percepción acerca de algunos aspectos relacionados con el compromiso organizacional, con el fin de poder comprender e identificar que factores pueden estar asociados al desarrollo, mantenimiento o no generación de compromiso organizacional en los trabajadores.</p>		
<p>A continuación se le harán una serie de preguntas a las cuales se le solicita responder de una forma muy sincera, para así conocer a profundidad su situación y su percepción frente a los aspectos que se están investigando.</p>		
<p>Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, puesto que nuestro único interés es conocer lo que usted percibe, opina y piensa acerca de los temas que se van a tratar durante esta entrevista.</p>		
<p>Al finalizar se brindara un espacio donde usted podrá dar su opinión, sugerencia o aclarar inquietudes con respecto a los temas tratados.</p>		
Fecha:	<i>Día / Mes / Año</i>	Ciudad: _____
DATOS DEMOGRAFICOS		
Cargo:	Edad: ____ años	Género: <i>F / M</i>
Cuanto tiempo lleva laborando en la empresa:		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
<p>Es "el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto (...) el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea". (Robbins y Judge, 2009, p.79).</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para usted que significa comprometerse con una empresa? 2. ¿Desde su experiencia como cree que puede contribuir al éxito de la empresa? 		
COMPONENTE AFECTIVO		
<p>"Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente". (Rubió, 2016, p. 40)</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Usted siente que hace parte de esta empresa? 4. ¿Le gusta a usted trabajar en esta empresa? Indique ¿por qué? 5. ¿Desde su experiencia, siente que la empresa satisface sus expectativas, por qué? 		
COMPONENTE NORMATIVO		
<p>"Deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.)". (Rubió, 2016, p. 40)</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Piensa usted que le debe lealtad a la empresa? 7. ¿Cree usted que le debe mucho a la empresa? 8. ¿Dejaría usted la empresa si tiene una mejor propuesta de trabajo? 		

Apéndice B

Formato de validación del instrumento

Formato de Validación

El instrumento evalúa el cumplimiento de una serie de preguntas agrupadas en tres dimensiones ya mencionadas y definidas en el protocolo.

A continuación usted encontrará un cuadro en el que se encuentran cada uno de los ítems que conforman el instrumento. Por favor señale con una X en el espacio de SI, si usted considera que el ítem cumple con lo estipulado y marque el NO en caso contrario.

Al final del instrumento se propone la consignación abierta de OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.

Si usted considera que alguno(s) ítem(s) debe(n) ser eliminado(s) por favor indíquelo en la columna OBSERVACIONES, explicando brevemente la razón que justifica su propuesta.

Los criterios que le solicitamos tener en cuenta para el análisis de cada uno de los ítems son los siguientes:

CLASIFICACION: se refiere a la adecuada asignación del ítem en la categoría propuesta.	ESCALA: Se refiere a la coherencia de la escala para evaluar el ítem propuesto.
RELEVANCIA DEL ÍTEM: Se refiere a la necesidad de evaluar este aspecto.	OBSERVACIONES PARA EL ÍTEM: Por favor registre las observaciones respecto a cada ítem cuando lo considere necesario.
PERTINENCIA DEL ÍTEM: Hace referencia a que el ítem en verdad evalúe características del tema que se pretende evaluar con la prueba	OBSERVACIONES GENERALES: Si tiene observaciones y sugerencias con respecto a ítems no contemplados en el instrumento o a la estructura general por favor regístrelas
REDACCION: Implica que la estructura de la oración sea concordante gramaticalmente	
CLARIDAD DEL ÍTEM: Tiene que ver con que el ítem no sea ambiguo y que los términos usados sean entendibles para quien contesta la prueba	

Agradecemos de antemano su colaboración y el tiempo dedicado al análisis de este instrumento.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

numero	ITEM	DIMENSION	CATEGORIA	CLASIFICACION		RELEVANCIA		PERTINENCIA		REDACCION		CLARIDAD		ESCALA		OBSERVACIONES PARA EL TEM	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	¿Para usted que significa comprometerse con una empresa?	Compromiso organizacional	Compromiso														
2	¿El éxito de su empresa depende de usted?		Compromiso														
3	¿Desde su experiencia como cree que puede contribuir al éxito de la empresa?		Compromiso														
4	¿Usted considera que el liderazgo puede influir en el compromiso que usted siente hacia su empresa?		Compromiso														
5	¿Usted que siente por su empresa?	Componente afectivo	Afectivo														
6	¿Puede decir que es feliz trabajando en esta empresa?		Afectivo														
7	¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus necesidades? y ¿por qué?		Afectivo														
8	¿Usted piensa que esta es la mejor empresa para trabajar?		Afectivo														
9	¿Usted siente que hace parte de esta empresa?		Afectivo														
10	¿Le gusta a usted trabajar en esta empresa? Indique ¿por qué?		Afectivo														
11	¿Me hace feliz ir a trabajar?		Afectivo														
12	¿Desde su experiencia, siente que la empresa satisface sus expectativas, por qué?	Componente Normativo	Afectivo														
13	¿Piensa usted que le debe lealtad a la empresa?		Normativo														
14	¿Cree usted que le debe mucho a la empresa?		Normativo														
15	¿Esta empresa ha sacado a su familia adelante?		Normativo														
16	¿A veces cuando viene a trabajar lo hace porque le tocas?		Normativo														
17	¿Dejaría usted la empresa si tiene una mejor propuesta de trabajo?		Normativo														
18	¿Si pudiera renunciar a esta empresa lo haría sin pensarlo?		Normativo														

OBSERVACIONES GENERALES

NOMBRE DEL JUEZ EVALUADOR:

Apéndice D.

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado(a) con cedula de extranjería número _____ en calidad de Gerente General de la (nombre de la empresa). Identificado con NIT: (de la empresa), reconozco que se me ha brindado la información necesaria, clara, precisa y suficiente sobre el ejercicio de tipo académico, bajo la modalidad trabajo de grado, en donde participan los estudiantes Mery Barrios Barrios, Lida Muñoz Castañeda, Alicia Pérez Sanes, Natalia Pinzón Álzate y Elsa Prieto Rodríguez, los cuales cursan el programa de Especialización en Gestión Humana en las Organizaciones en la Universidad Piloto de Colombia.

Conozco que el trabajo tiene como objetivo identificar los factores que están asociados al compromiso organizacional de los trabajadores, en el cual se llevará a cabo distintos procesos investigativos y evaluativos en la organización mediante la aplicación de cuestionarios y de entrevistas que serán grabadas y que tienen como fin conocer el compromiso organizacional de los trabajadores, reconociendo aquellos aspectos que de una manera directa o indirecta lo generan, lo mantienen o lo disuaden y diseñar una propuesta de intervención que favorezca el compromiso organizacional del talento humano y con ello contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales de la concesionaria y al bienestar de los trabajadores.

Es de mi conocimiento que esta investigación no genera ningún costo económico ni riesgo alguno para la organización. Con respecto a la confidencialidad, conozco que la información suministrada por la organización solo puede ser conocida por los miembros de la investigación y el auditorio integrado por estudiantes y docentes de la clase de Investigación Intervención, y no deberá divulgarse externamente y por ningún caso sin previa autorización. Así mismo, confirmo que he sido informado acerca del objetivo y los procedimientos que se llevarán a cabo, así como sobre la confidencialidad de los datos de la organización y los participantes conforme a la normatividad vigente (Ley 1090 de 2006, Ley 1581 de 2012 y Resolución 8430 de 1993). Entendemos y aceptamos que la investigación realizada tendrá un beneficio mutuo y tenemos claridad que podemos retirarnos de la investigación en el momento en que lo desee por cuanto nuestra participación como organización es voluntaria.

En constancia, este documento se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2017

Firma Representante Organización

Firmas Profesionales y/o estudiantes

MERLY BARRIOS BARRIOS
Abogada

LIDA MUÑOZ CASTAREDA
Comunicadora Social

ALICIA PEREZ SANES
Psicóloga

NATALIA PINZÓN ALZATE
Psicóloga

ELSA PRIETO RODRIGUEZ
Administradora de empresas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, como colaborador de la empresa (nombre de la empresa), reconozco que se me ha brindado la información necesaria, clara, precisa y suficiente sobre el trabajo de grado titulado "Compromiso organizacional de los trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a la industria de la construcción vial en donde participan los estudiantes Merly Barrios (abogada), Lida Muñoz Castañeda (comunicadora social), Alicia Pérez Sanes (psicóloga), Natalia Pinzón Alzate (psicóloga) y Elsa Prieto Rodríguez (administradora de empresas) del programa de especialización en Gestión Humana en las Organizaciones de la Universidad Piloto de Colombia. Conocemos que en el trabajo se llevará a cabo distintos procesos investigativos y evaluativos en la organización a través de encuestas y entrevistas que tienen como fin conocer el compromiso organizacional de los trabajadores, reconociendo aquellos aspectos que de una manera directa o indirecta lo generan, lo mantienen o lo disuaden y diseñar una propuesta de intervención que favorezca el compromiso organizacional del talento humano y con ello contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales de la concesionaria y al bienestar de los trabajadores.

Conocemos que la información suministrada por la organización y por nosotros solo puede ser conocida por los miembros de la investigación y los resultados del proceso serán informados como ejercicio académico, en ningún caso sin previa autorización. También nos fue comunicado que la información que entregue es completamente confidencial, la cual será grabada y utilizada sólo para fines de ésta investigación, y los datos serán analizados de manera agregada y no individualmente. Así mismo, confirmo que he sido informado acerca del objetivo y los procedimientos que se llevarán a cabo, así como sobre la confidencialidad de mis datos (Ley 1090 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Resolución 8430 de 1993). Finalmente, es importante mencionar que estoy informado que mi nombre no aparecerá en ningún informe de resultados de esta investigación.

Entendemos y aceptamos que la investigación realizada tendrá un beneficio mutuo y la participación en la misma no tiene ningún riesgo. Estoy informado también que puedo retirarme de la investigación en el momento en que lo desee por cuanto mi participación es voluntaria.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			

Este documento se firma a los _____ días del mes de _____ del año 2017

Firmas Profesionales y/o estudiantes

MERLY BARRIOS BARRIOS
 Abogada

LIDA MUNOZ CASTANEDA
 Comunicadora Social

ALICIA PEREZ SANES
 Psicóloga

NATALIA PINZON ALZATE
 Psicóloga

ELSA PRIETO RODRIGUEZ
 Administradora de empresas

Apéndice E

Matriz de Categorización

Interrogante	Entrevistado				
	E1	E2	E3	E4	E5
1. ¿Para usted que significa comprometerse con una empresa?	Para mí comprometerse con Yuma significa sentir los objetivos y las metas de la empresa como propios... (silencio), es cumplir con nuestros deberes y obligaciones por satisfacción más no por obligación, (silencio) a la final la empresa nos contrata porque necesita que cumplamos con las funciones asignadas.	Hacer propias las funciones del cargo que representas	Para mí significa, trabajar con amor porque hay tres tipos de trabajadores, unos por sueldo, unos porque no tienen más que hacer y otros porque el trabajo nos gusta, nos satisface y yo trabajo porque me gusta, si estoy comprometido, busco alternativas de mejora, le digo a mi jefe, anda hagamos esto así o no. Eso significa comprometerse, brindar un mejor servicio para que mi empresa quede bien.	Estar atento a las necesidades que tenga la empresa, pues fui contratada para realizar ciertas actividades acordes a la empresa como tal.	Ejecutar acciones que vayan en pro del progreso de la empresa y adaptarse a las normas que están estipuladas dentro de ella.
2. ¿Desde su experiencia como cree que puede contribuir al éxito de la empresa?	Puedo contribuir al éxito de la empresa aplicando todos mis conocimientos y generando nuevas ideas que impacten; (silencio), puede ser a través de la recursividad y proactividad en el momento de desempeñar mis labores. En el caso del área en que me	Cumpliendo con las funciones de mi cargo, una empresa es (silencio) un conjunto pues de fichas no, si tu cumples con lo que tienes que hacer eh, y apoyas en la medida en la que puedas a los demás la cosa funciona	Ahorrandole a mi empresa disminuyendo los gastos que ella debe hacer para brindar un servicio de calidad, pues yo contribuyo a mi empresa si por mi servicio la califican bien, contribuyo con mi experiencia, con mis conocimientos, por ejemplo doy solución rápida a lo que necesitan los clientes, si yo conozco como hacer un trabajo	Pues trabajando como voy, o sea, comprometida, de pronto dando soluciones pertinentes en el caso y así (risas).	Primero que todo acatarse a las reglas, a lo que está estipulado dentro de la empresa, a desempeñar mi actividad tal como está en el contrato, además de eso ser creativo, innovador, que eso es lo que todas las empresas necesitan de los funcionarios, últimamente se espera que las personas también participen de una manera
	desempeño contribuyo con la discreción y confidencialidad de la información manejada. (Interrupción suena el teléfono y debe atender llamada de EPS Salud total)...que pena debía atender esta llamada que es para solucionar una inconsistencia.		hacerlo, siempre buscando el bien de mi empresa, dando además soluciones rápidas		activa, no solo de manera pasiva, haciendo lo que la empresa le dice, sino que también que innove pero sobre todo teniendo en cuenta hacia el progreso de la empresa. ...Si, pero que vayan siempre dirigidas hacia el cumplimiento de las metas que tiene direccionadas la empresa
3. ¿Usted siente que hace parte de esta empresa?	Si claro, que me siento parte de Yuma ya que me identifico con sus valores, me siento involucrada para alcanzar los logros, que todo salga bien por bien de la empresa y de todos nosotros los empleados... (silencio), definitivamente me duele y me molesta cuando mis compañeros se aprovechan de situaciones para sacar provecho de la empresa y no piensan que debemos cuidar los bienes de la empresa.	Claro que sí... porque tengo unas funciones claramente definidas y cuento y sé que cuento con la confianza de mi superior inmediato en que estoy desempeñándolas de la mejor manera. ¿Existe algún otro aspecto que lo haga sentirse parte de esta empresa? Digamos que el clima organizacional hace que te sientas parte (silencio), más allá pues ya partiendo de lo que son tus funciones, cuando empiezas a conocer a la gente, pues te sientas parte de otra familia. El Clima es determinante, donde no te sientas cómodo el clima va ser de tormenta, entonces en la medida que	Claro, soy de la parte operativa, ósea que estoy directamente contratado con la empresa, ya que es de la maquinaria de la misma empresa. Tengo contrato, y me siento comprometido y por eso trabajo por ella.	Cien por ciento. Porque me lo hacen saber, ante la empresa mi jefe inmediato, mis compañeros de trabajo como tal, por la labor que ejerzo acá.	Si, siento que hago parte de la empresa, porque las actividades que ejecuto son de gran importancia para la misma, al igual que todas las actividades que hace cualquier funcionario dentro del trabajo, todas las actividades son necesarias y están estipuladas dentro del contrato

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

		haya cordialidad con con la gente que compone el grupo de trabajo, eso también hace que te sientas mas parte, no porque todos te incluyan para algo, porque reconozcan tu posición, gggg reconozcan lo que haces para la empresa, eso hace parte de sentirse parte de la empresa, no solo porque tu jefe te reconoce que haces lo que tienes que hacer, es porque los demás también lo reconocen, y tu reconoces en los demás que también aportan al objetivo general de la empresa			
4. ¿Le gusta a usted trabajar en esta empresa? Indique ¿por qué?	Me gusta trabajar con la empresa por muchos motivos, puedo contarle algunos de ellos (risas). A pesar de la crisis que se ha presentado por la situación del en el proyecto, la empresa se ha preocupado por el bienestar laboral y familiar de todos sus trabajadores. Es una empresa muy puntual con sus pagos y obligaciones laborales, la empresa siempre está	Si... Porque las funciones de mi cargo representan un (silencio) desafío permanente, digamos que no es, no hay una monotonía en medio de todo siempre estamos haciendo cosas nuevas, e (3 segundos) y eso hace que sea interesante	Si, me gusta, es una empresa reconocida en el sector, tengo un contrato con todas las prestaciones, hay muy buen trato, nunca me han manipulado políticamente, me gusta porque es transparente, por ejemplo yo pase mi hoja de vida por internet y allí me escogieron, jamás me toco rogarle a nadie por el puesto, es más tuve ya un ascenso porque yo entre con un sueldo básico y acá	Si, me gusta porque me he sentido realizada personalmente profesionalmente ahí con el apoyo de Yuma como tal pues si lo he hecho o y además que con los compañeros de trabajo pues felizmente bien (risas).	Si me gusta trabajar en la empresa, porque he aprendido cosas nuevas que de pronto no sabía, he estado en un campo diferente al que anteriormente estaba y siempre es bueno conocer de todo un poco y tratar de adaptarse a los nuevos sitios de trabajo. Cuando comencé a trabajar, me capacitaron y me explicaron cómo se hacían las cosas y de ahí en adelante he aprendido

	presente en las fechas especiales del empleado y de sus hijos		fui creciendo como persona.		con la experiencia misma, pero es que en sí, siempre en cualquier cosa que esté dudoso para realizar, acudo a los jefes o a los mismos compañeros, por eso es que es muy buena la relación entre compañeros porque nos colaboramos los unos con los otros, eso es lo bueno del clima laboral
5. ¿Desde su experiencia, siente que la empresa satisface sus expectativas, por qué?	Claro que satisface mis expectativas en cuanto al crecimiento personal y profesional ya que mantengo en un constante aprendizaje, me gusta lo que hago.	Bueno, digamos que a nivel general las expectativas están cubiertas porque es un cargo que en mi caso representa un reto para mí, eh donde gggg estamos rodeado de gente súper colaborativa, de colaboradores súper pilos, donde todos se apoyan como que unos con otros cuando necesitan algo, entonces, si yo no sé algo lo voy a preguntar y ese alguien me va a decir es por aquí y eso es muy chévere.	Si, como lo dije anteriormente, me siento satisfecho ya que me dieron la oportunidad de pasar de auxiliar de grúa a ser el operador, me dieron la oportunidad de aprender, claro que eso también fueron mis compañeros que me dieron esa oportunidad, ahí aprendí y satisface lo que hago cada día.	Si, hasta el momento me siento satisfecho porque igual lo que le doy a la empresa como que es reciproco, o sea, yo trabajo bien y la empresa me responde bien igual, yo siento que sí. Porque si me apoya, si uno de pronto necesita sus permisos o sea (silencio), si yo necesito por ejemplo tiempo disponible para mí, la empresa me lo concede, o sea, me da el espacio necesario para yo realizar mis cosas personales y pues volver a mi trabajo sin ningún inconveniente, es como cuadrado entre la empresa y yo, es decir: si la empresa necesita de mi	Bueno, digamos que en una parte sí, porque yo le agradezco mucho a la empresa, porque estoy trabajando, me ha tenido en cuenta, durante casi cinco años, y si estoy todo ese tiempo es porque veo que soy una pieza muy importante para la empresa, pero uno como hombre, como persona siempre tiene que ser ambicioso, siempre esperar más, buscar la forma de orientarse hacia más, me gustaría surgir y estar en otro campo más adelante. Con sinceridad, mi punto en sí es la educación, estoy perfilado, estoy

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

				pues ahí estoy disponible pero si yo necesito de la empresa pues también.	proyectado como para trabajar más en una parte donde me desempeñe más en el ámbito educativo, pero hasta ahora como estoy en la empresa, trato de hacer lo mejor que puedo en ella y tratar de aprender de ella, lo que más me gusta de este trabajo es el enlace que tengo con la comunidad y el trabajo con la comunidad.
6. ¿Piensa usted que le debe lealtad a la empresa?	Si le debo lealtad ya que la empresa nunca se ha portado mal conmigo y siento que debo retribuir la confianza depositada en mí	Totalmente, creo que ahorita hubo oportunidades como la de continuar con mis estudios, sin exigir más, eh, que siga haciendo lo que estoy haciendo, eh, apoyan cierto, en ese tipo de decisiones cuando te sientes apoyado tanto por la empresa como por tus superiores, (silencio) creo que ese es el, es el lo que ofrece a cambio, es decir, te dieron la oportunidad de que no sé de mejorar tu historial académico, y en mi caso eso ha significado una un sentido de lealtad fuerte a la empresa	Si, claro agradecido a Dios por que la empresa me ha ayudado a mejorar mis condiciones personales, agradecido por los jefes que he tenido, la empresa me da algunas prebendas en los sueldos, regalitos, bonos, que eso no lo tiene cualquier empresa, le debo lealtad porque para mí es como agradecimiento por las oportunidades que me ha dado...si claro pues como voy a quedarle mal a la empresa si siempre ha estado conmigo	Si, mientras que mantenga mi contrato, o sea, mientras que yo esté relacionada a la empresa laboralmente, si debo ser leal a la empresa porque es una responsabilidad personal diría yo, o sea, si ella me contrata para ciertas cosas yo debo responder por eso	Como lealtad, diría yo que es un compromiso que debo asumir, porque yo estoy por un contrato entre la empresa y yo y por lo cual me genera un pago económico y por eso debo cumplir con las actividades que desempeño y es como cualquier otra persona que tiene un contrato con el que hay que cumplir, mis padres me han enseñado eso.

7. ¿Cree usted que le debe mucho a la empresa?	Le debo a la empresa parte de mi crecimiento en conocimiento, experiencia hasta hoy en lo administrativo, en talento humano y en la parte operativa; le debo a YUMA a nivel personal todo lo que he aprendido de sus colaboradores; el día a día no es en vano, todos los días hay nuevos aprendizajes.	Demasiado, porque me hice profesional en esta empresa, eeeeh, mmm, digamos que la confianza que se ha depositado eh ha generado muy buenos resultados, muchas veces no sabemos cómo hacer las cosas insisto, eh y son son esos detalles, son son como las sumas de muchas cosas que que hacen que que te sientas parte y que en algún modo le debas el el progreso que has obtenido en tu cargo al al apoyo que has tenido en la empresa.	Si, claro le debo la oportunidad que me da del trabajo, los sueldos puntuales, la estabilidad laboral, las experiencias para mejorar mi labor, realmente me sirve, si deberás yo le debo mucho a la empresa, me siento comprometida con ella, como no estar comprometida con mi empresa.	Si, bastante. Porque es que en Yuma Concesionario cuantas personas no conocí, muchísimas, la experiencia que tengo hasta el momento a nivel laboral es bastante grande, a nivel personal es mucho más grande, y eso lo debo a la empresa	Lo que le debo es lo que hago, siempre cumplir con mi trabajo, siempre cumplir con las formas que la empresa me estipula y enfocar mi actividad hacia el éxito de la misma.
8. ¿Dejaría usted la empresa si tiene una mejor propuesta de trabajo?	Tendría que analizar muy bien la propuesta laboral para tomar una decisión, no la descartaría siempre y cuando me brindara una oportunidad de crecimiento y estabilidad	No, porque actualmente eh no es secreto para nadie que la empresa cruza por un eseh uno de sus momentos más críticos y sería complicado, saltar cuando el barco se hunde	Yo he hablado con mis compañeros del tema y les he comentado uno se va de esta empresa a otra, le toca irse a vivir lejos de Plata, te toca cambiar de vivienda pagar doble arriendo, aumentar los gastos y de pronto uno arriesga la estabilidad de esta empresa por un sueldo un poco mejor. Yo no lo haría para mí es más importante la estabilidad que un sueldo alto por unos meses y luego nada, estoy en el mismo pueblo donde laboro y eso me ayuda a estar con mi	Hasta el momento no, no, tendría por qué. Yo me siento bien, me siento muy cómoda, además ya conozco el proceso en el cual laboro, sé que puedo aportar cosas que puedan necesitar, o sea, hasta el momento no me siento inconforme la verdad como para buscar otro trabajo.	Si, si dejaría la empresa, porque a pesar de que quiero a la empresa donde trabajo, pero en ese caso, primero está mi personalidad y me iría a la parte donde mejor me convenga, sobre todo a una empresa que me brinde beneficios no tanto económicos, sino donde pueda desempeñar más mis actividades como profesional.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

			<p>familia y tener un grupo familiar más estable. Además yo me siento muy bien con lo que hago, tengo varios turnos y así no me canso, son de 8 horas y a veces me toca de 6 a 8 o de 2 a 10 o de 10 a 6 y presto el servicio de la grúa, primero voy a el taller a que revisen la grúa y ahí salgo a prestar los servicios que la empresa me manda. Yo siempre estoy dispuesto a trabajar por la empresa</p>	
9. ¿Desea agregar algo más a la entrevista?				<p>Pues bueno, que estoy súper comprometida. Que a la empresa gracias, y que de todas maneras yo estoy dispuesta a las necesidades que se le presenten a la empresa como tal y a mis compañeros de trabajo que son como que, lo agradable de venir a laborar de tener la disposición de venir y pues continuar con las labores que se presenten</p>

□

Apéndice F

Matriz de identificación

Categoría		
Nombre de la categoría	Descriptorios categoriales	Códigos (Citas de los participantes según categorías)
Compromiso Organizacional	Interés hacia la empresa Dar apoyo. Realizar esfuerzo adicional. Dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades. Sentir que la empresa es un excelente lugar donde trabajar. Hacer siempre lo que es mejor para la compañía. Desear que tenga éxito. Querer desarrollar carrera dentro de ella. Identificarse con la organización y las metas de ésta.	1. Sentir los objetivos y las metas de la empresa como propios. 2. Cumplir con nuestros deberes y obligaciones por satisfacción 3. Hacer propias las funciones del cargo 4. Busco alternativas de mejorar, 5. Brindar un mejor servicio para que mi empresa quede bien. 6. Atento a las necesidades que tenga la empresa, 7. Ejecutar acciones que vayan en pro del progreso de la empresa 8. Aplicando todos mis conocimientos 9. Generando nuevas ideas que impacten 10. Cumpliendo con las funciones de mi cargo 11. Apoyas en la medida en la que puedas a los demás la cosa funciona 12. Ahorrándole a mi empresa, disminuyendo los gastos 13. Brindar un servicio de calidad, 14. Doy solución rápida 15. Acatarse a las reglas 16. Ser creativo, innovador 17. Discreción y confidencialidad de la información manejada 18. Buscando el bien de mi empresa, 19. Dando soluciones rápidas 20. Que vayan siempre dirigidas hacia el cumplimiento de las metas 21. Me siento involucrada para alcanzar los logros, 22. Apoyan 23. Apoya, 24. Apoyado 25. Enfocar mi actividad hacia el éxito de la misma
Componente afectivo	Apego afectivo a la organización Permanecer en la organización porque quieren Marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa.	1. Trabajar con amor, 2. Me siento parte de YUMA ya que me identifico con sus valores, 3. Duele y me molesta cuando mis compañeros se aprovechan de situaciones para sacar provecho de la empresa y no piensan que debemos cuidar los bienes de la empresa. 4. Me gusta trabajar con la empresa
	Adhesión emocional del empleado hacia la empresa, generada por la satisfacción de las necesidades y expectativas. Creencia en los valores de la organización	5. La empresa se ha preocupado por el bienestar laboral y familiar de todos sus trabajadores, 6. La empresa siempre está presente en las fechas especiales del empleado y de sus hijos 7. Me gusta, es una empresa reconocida 8. Hay muy buen trato 9. Sentido realizada personalmente, 10. Que satisface mis expectativas en cuanto al crecimiento personal y profesional 11. Como no estar comprometida con mi empresa. 12. Quiero a la empresa
Componente normativo	Una obligación para permanecer porque sienten que deberían hacerlo Obligación de permanecer por razones morales o éticas. Deber moral o gratitud Debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos	1. Puntual con sus pagos y obligaciones laborales, 2. Contrato con todas las prestaciones 3. Ascenso 4. Me... sentido realizada personalmente, profesionalmente ahí con el apoyo de YUMA 5. Que satisface mis expectativas en cuanto al crecimiento personal y profesional 6. Oportunidad de pasar de auxiliar de grúa a ser el operador 7. Igual lo que le doy a la empresa como que es recíproco 8. Yo le agradezco mucho a la empresa, porque estoy trabajando, me ha tenido en cuenta, durante casi cinco años 9. Si le debo lealtad ya que la empresa nunca se ha portado mal conmigo y siento que debo retribuir la confianza depositada en mí 10. Totalmente, creo que ahorita hubo oportunidades como la de continuar con mis estudios 11. Cuando te sientes apoyado tanto por la empresa como por tus superiores, creo que ese es el, es el lo que ofreces a cambio, es decir, te dieron la oportunidad de de no sé de mejorar tu historial académico, y en mi caso eso ha significado una un sentido de lealtad fuerte a la empresa 12. La empresa me ha ayudado a mejorar mis condiciones personales, 13. La empresa me da algunas prebendas en los 14. Le debo lealtad porque para mí es como agradecimiento por las oportunidades que me ha dado sueldos, regalos, detalles; que eso no lo tiene cualquier empresa 15. Como voy a quedarle mal a la empresa si siempre ha estado conmigo 16. Le debo a la empresa parte de mi crecimiento 17. Le debo a YUMA a nivel personal todo lo que he aprendido 18. Demasiado, porque me hice profesional 19. En algún modo le debes el el progreso que has obtenido en tu cargo al al apoyo que has tenido en la empresa.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

		<p>20. Si, claro le debo la oportunidad que me da del trabajo, los sueldos puntuales, la estabilidad laboral, las experiencias para mejorar mi labor</p> <p>21. Yo le debo mucho a la empresa,</p> <p>22. Seria complicado, saltar cuando el barco se hunde</p>
Categorías emergentes	Con el grupo de trabajo	<p>1. Cuento con la confianza</p> <p>2. Clima organizacional hace que te sientas parte</p> <p>3. Compañeros de trabajo pues felizmente bien</p> <p>4. Acudo a los jefes o a los mismos compañeros, nos colaboramos los unos con los otros, eso es lo bueno del clima laboral</p> <p>5. Gente súper colaborativa,</p> <p>6. La confianza</p> <p>7. Cuantas personas no conoci,</p> <p>8. Y a mis compañeros de trabajo que son como que, lo agradable de venir a laborar de tener la disposición de venir</p>
	Con la tarea	<p>1. Porque las actividades que ejecuto son de gran importancia para la misma</p> <p>2. Funciones de mi cargo representan un (silencio) desafio permanente,</p> <p>3. Que sea interesante</p> <p>4. Porque he aprendido cosas nuevas</p> <p>5. Representa un reto para mi,</p>
	Reconocimiento	<p>1. Reconozcan tu posición</p> <p>2. Me lo hacen saber</p>
	Componente de continuidad	<p>1. Tengo contrato, y me siento comprometido y por eso trabajo por ella.</p> <p>2. S prebendas en los sueldos, regalos, detalles; que eso no lo tiene cualquier empresa,</p> <p>3. Mientras que mantenga mi contrato, o sea, mientras que yo esté relacionada a la empresa laboralmente,</p> <p>4. Yo estoy por un contrato entre la empresa y yo y por lo cual me genera un pago económico y por eso debo cumplir con las actividades</p> <p>5. No la descartaría siempre y cuando me brindara una oportunidad de crecimiento y estabilidad</p> <p>6. Uno se va de esta empresa a otra, le toca irse a vivir lejos de Plata, te toca cambiar de vivienda pagar doble arriendo, aumentar los gastos y de pronto uno arriesga la estabilidad de esta empresa por un sueldo un poco mejor. Yo no lo haría para mi es más importante la estabilidad que un sueldo alto por unos meses y luego nada, estoy en el mismo pueblo donde laboro y eso me ayuda a estar con mi familia y tener un grupo familiar</p> <p>7. Me iría a la parte donde mejor me convenga,</p>

Apéndice G

Matriz de análisis

Categorías	Patrones / Propiedades	Análisis
Compromiso Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentir los objetivos, las funciones y las metas de la empresa como propios 2. Cumplir con las funciones, deberes y obligaciones 3. Generar soluciones y alternativas 4. Atender las necesidades de la empresa 5. Ejecutar acciones que vayan en pro del progreso y el éxito de la empresa 6. Dar y recibir apoyo 7. Disminuir gastos 8. Ser creativo, innovador 	<p>De acuerdo con el análisis de las diferentes entrevistas se evidencia que para los empleados el compromiso organizacional significa sentir los objetivos y las metas de la organización como propios, realizando el cumplimiento cabal de sus funciones y apropiándose de esta, así como también atender las necesidades de la empresa, generando alternativas y acciones en beneficio de la organización</p> <p>Lo anterior se ve reflejado en las respuestas que los participantes dieron, ante la pregunta ¿Para usted que significa comprometerse con una empresa?, tales como: “Para mí comprometerse con (...) significa sentir los objetivos y las metas de la empresa como propios (...), es cumplir con nuestros deberes y obligaciones por satisfacción. (E1) “Estar atento a las necesidades que tenga la empresa” (E3) “Ejecutar acciones que vayan en pro del progreso de la empresa”. (E5)</p> <p>Consecuente a esto, y partiendo del hecho de que el desear que la organización tenga éxito, es una de las características del compromiso organizacional, los participantes consideran que ellos pueden contribuir al éxito de la organización mediante la disminución de gastos, la prestación de un servicio de calidad, cumpliendo las funciones y reglas establecidas, apoyando a los compañeros, proponiendo solución a los problemas y generando nuevas ideas y/o propuestas.</p> <p>Por otra parte el Compromiso Organizacional que tienen los trabajadores hacia la empresa, se ve reflejado en expresiones como “Me siento involucrada para alcanzar los logros” (E1), expresiones que connotan la identificación de los empleados con la organización al no solo realizar acciones para alcanzar los objetivos, sino la implicación de involucrarse para alcanzar los mismo.</p>

Componente afectivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentimiento de afecto, orgullo y gusto hacia la empresa Sentirse parte de la organización 2. Identificación con los valores 3. Sentir molestia cuando se realizan acciones que afecten la organización. 4. La empresa se ha preocupado por el bienestar laboral y familiar de todos sus trabajadores, 5. Que satisface mis expectativas en cuanto al crecimiento personal y profesional 	<p>En las entrevistas realizadas el componente afectivo no es una parte significativa de los vínculos que mantienen la relación entre el trabajador y la organización y que se traduce en un compromiso hacia la organización. Sin embargo, pese a ello se evidencia un compromiso afectivo en los participantes hacia la empresa, mediante la manifestación de orgullo y afecto por la misma dada la satisfacción que perciben de algunas de sus expectativas y necesidades.</p> <p>Además éste compromiso afectivo se hace visible mediante frases como: “me siento parte de (...) ya que me identifico con sus valores” (E1) “definitivamente me duele y me molesta cuando mis compañeros se aprovechan de situaciones para sacar provecho de la empresa y no piensan que debemos cuidar los bienes de la empresa” (E1) “Me gusta trabajar con la empresa” (E1) “me gusta, es una empresa reconocida” (E3) “me siento comprometida con ella, como no estar comprometida con mi empresa.” (3) “quiero a la empresa”(E5)</p> <p>Frases que visibilizan la adhesión emocional que tienen los trabajadores hacia la organización y la creencia sus valores.</p>
Componente normativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad para crecer laboral, personal y profesionalmente gracias al apoyo de la organización 2. Gratitud por beneficios obtenidos y por el trato y el apoyo recibido 3. Satisfacción de expectativas 4. Sentimiento de lealtad, de deber y de retribución por trato y oportunidades recibidas 5. La empresa me ha ayudado a mejorar mis condiciones personales, 	<p>De acuerdo con los resultados en esta categoría los participantes indicaron sentir lealtad y gratitud frente a la organización, dado a los beneficios que han recibido por parte de esta, los cuales les han permitido crecer a nivel personal y profesional, y ascender en sus puestos o trabajo; aspecto que genera en ellos un sentimiento de retribución frente a los beneficios obtenidos. Los cuales se ven referido en expresiones como: “Si le debo lealtad ya que la empresa nunca se ha portado mal conmigo y siento que debo retribuir la confianza depositada en mí” “cuando te sientes apoyado tanto por la empresa como por tus superiores, (silencio) creo que ese es el, es el lo que ofrezcas a cambio, es decir, te dieron la oportunidad de de no sé de mejorar tu historial académico, y en mi caso eso ha significado una un sentido de lealtad fuerte a la empresa” “Le debo a la empresa parte de mi crecimiento”</p> <p>Así mismo se evidencia que algunos trabajadores sienten cierta obligación de permanecer dentro de la organización y con la organización por razones morales o éticas</p> <p>Pues ante la pregunta ¿Dejaría usted la empresa si tiene una mejor propuesta de trabajo? Se evidencia respuestas como “No, porque actualmente eh no es secreto para nadie que la empresa cruza por un eehh uno de sus momentos más críticos y sería complicado, saltar cuando el barco se hunde”</p>

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Categorías emergentes	Con el grupo de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuento con la confianza 2. Relaciones con los compañeros 3. Colaboración entre compañeros 	<p>Así mismo a partir del análisis de las entrevistas realizada, surgieron algunas categorías emergentes que se identifican como factores asociados al compromiso organizacional de los trabajadores dentro de la presente investigación, dada a la relevancia o significancia que las mismas tienen en los participantes, tales como son el establecimiento de relaciones basadas en la confianza, las guales generan un buen clima laboral:</p> <p>“el clima organizacional hace que te sientas parte” (E2)</p> <p>“mis compañeros de trabajo que son como que, lo agradable de venir a laborar de tener la disposición de venir “(E4)</p>
	Con la tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importancia de las actividades 2. Que sea interesante 3. Porque he aprendido cosas nuevas 4. Representa un reto para mí 	<p>Así mismo aparecen categorías como el reconocimiento por la labor realizada y la importancia de las funciones a desarrollar dentro de la organización, que para los participantes son de gran relevancia y se reflejan en expresiones como:</p> <p>“las actividades que ejecuto son de gran importancia para la misma” (E5)</p>
	Reconocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconozcan tu posición 2. Me lo hacen saber 	<p>“reconozcan tu posición, eeh reconozcan lo que haces para la empresa, eso hace parte de sentirse parte de la empresa” (E2)</p>
	Componente de continuidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costo y beneficios económicos generados por continuar en la empresa o dejarla. 	<p>“me gusta trabajar en la empresa, porque he aprendido cosas nuevas” (E5)</p> <p>“las expectativas están cubiertas porque es un cargo que en mi caso representa un reto para mí”</p> <p>Finalmente dentro de las categorías emergentes que surgieron, aparece el compromiso de continuidad como un factor que mantiene el vínculo entre el trabajador con la organización. Los cuales se reflejan en comentarios como:</p> <p>“Tengo contrato, y me siento comprometido y por eso trabajo por ella.”(E3)</p> <p>“mientras que mantenga mi contrato, o sea, mientras que yo esté relacionada a la empresa laboralmente(E4)</p> <p>“yo estoy por un contrato entre la empresa y yo y por lo cual me genera un pago económico y por eso debo cumplir con las actividades” (E5)</p> <p>“Tendría que analizar muy bien la propuesta laboral para tomar una decisión, no la descartaría siempre y cuando me brindara una oportunidad de crecimiento y estabilidad”(E1)</p> <p>“uno se va de esta empresa a otra, le toca irse a vivir lejos de Plata, te toca cambiar de vivienda pagar doble arriendo, aumentar los gastos y de pronto uno arriesga la estabilidad de esta empresa por un sueldo un poco mejor. Yo no lo haría para mi es más importante la estabilidad” (E3)</p> <p>“me iría a la parte donde mejor me convenga” (E5)</p>

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Apéndice H
Propuesta de Intervención

Proceso	Subproceso/ Procedimiento	Meta/ Tema	Actividades	Responsable	Estado	Observaciones	Indicador de logro	
1	Identidad de tarea	Generar en los trabajadores pleno conocimiento de sus tareas y como estas contribuye a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa, al tiempo que contribuye al desarrollo del país.	Lograr que los trabajadores identifiquen su quehacer dentro de las actividades diarias, evidenciando como estas hacen parte de un todo integral, y contribuyen de manera esencial al éxito de la organización y al desarrollo del país.	1. Construir una comunidad de práctica, a través de la cual se establezca un programa para la generación de identidad de tarea en los empleados. 2. Mediante reuniones periódicas se buscará la participación de los responsables de cada proceso para revisar los aciertos y las cosas por mejorar en cada uno, teniendo en cuenta las propuestas de las personas que trabajan en la organización.	Dirección general, jefes de áreas y Departamento de Talento Humano	En preparación	El éxito de las actividades, así como el pleno cumplimiento de los cronogramas depende de la participación activa de directivas, jefes y colaboradores.	N° Actividades desarrolladas / N° de actividades propuestas
2	Identificación de valores	Sensibilizar a las directivas y colaboradores sobre los valores que identifican la organización	Promover la identificación de los valores institucionales en los trabajadores, con el objetivo que los hagan propios y los promuevan desde la vivencia en los procesos de interacción diaria	1. Programar capacitaciones donde se den a conocer los valores de la organización y su significado dentro del entorno laboral. 2. Reforzar la apropiación de los valores, mediante una campaña intensiva de comunicación a través de los medios internos. 3. Realizar talleres de dilemas éticos, para evaluar la práctica de los valores al interior de la organización	Dirección general, jefes de áreas y Departamento de Talento Humano	En preparación	El éxito de las actividades, así como el pleno cumplimiento de los cronogramas depende de la participación activa de directivas, jefes y colaboradores.	N° de actividades realizadas / N° de actividades propuestas

Proceso	Subproceso/ Procedimiento	Meta/ Tema	Actividades	Responsable	Estado	Observaciones	Indicador de logro	
3	Diagnóstico e intervención del Clima Laboral	Establecer los factores que pueden estar afectando el clima laboral	Una vez identificados los factores que afectan el clima laboral, realizar un Plan que permita fortalecer los aspectos críticos o débiles, para fortalecer el clima laboral en todos los niveles de la organización.	1. Aplicar una encuesta para identificar los factores que están afectando el clima laboral en la organización y en qué medida. 2. Determinar la estrategia de intervención, según los resultados arrojados. 3. Aplicación del Plan de intervención a la totalidad de la planta de personal. 4. Realizar seguimientos y ajustes periódicos para medir la efectividad de la estrategia utilizada.	Dirección general, jefes de áreas y Departamento de Talento Humano	En preparación	El éxito de las actividades, así como el pleno cumplimiento de los cronogramas depende de la participación activa de directivas, jefes y colaboradores.	N° de actividades realizadas / N° de actividades propuestas.
4	Fortalecer el reconocimiento por el compromiso manifestado por los empleados hacia la empresa y su trabajo.	Establecer mecanismos de reconocimiento para los empleados comprometidos con la empresa y su trabajo.	Aumentar el nivel de compromiso, en los empleados, mediante el reconocimiento a su labor y actitud de compromiso hacia la empresa.	1. Seleccionar trimestralmente por dependencia al empleado que mejor cumpla con sus metas y que evidencie un buen nivel de compromiso. 2. Realizar reconocimiento público a este grupo de personas, a través de los medios de comunicación interna de la compañía. 3. Con apoyo de la Caja de Compensación hacer entrega de algún beneficio en boletas para recreación, para mercado o de tipo cultural, que pueda disfrutar con su familia.	Dirección general, jefes de áreas y Departamento de Talento Humano	En preparación	El éxito de las actividades, así como el pleno cumplimiento de los cronogramas depende de la participación activa de directivas, jefes y colaboradores	N° de actividades realizadas / N° de actividades propuestas.

