



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Llamo Molina, Nilsa Marita (ORCID: 0000-0003-3707-2318)

ASESOR:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos e instrumentos gerenciales

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi padre Jorge Llamo Heredia,
madre Magna Molina Latas y hermano Glimer Zahi
Llamo Molina quienes han sido parte de este logro
con su apoyo y motivación constante.

Agradecimiento

Agradezco su apoyo constante de mi padre Jorge Llamo Heredia, madre Magna Molina Latas y Hermano Glimer Zahi Llamo Molina y asesor Fernando Alexis Nolazco Labajos, quienes fueron piezas fundamentales para la ejecución de este trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de autenticidad

Yo, Llamo Molina Nilsa Marita, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en administración de negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020”, en folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Administración de Negocios - MBA

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de agosto del 2020



La autora

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	1
Abstract	2
I. Introducción	3
II. Método	21
2.1 Tipo y diseño de investigación	21
2.2 Escenario de estudio	22
2.3 Participantes	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Procedimiento	23
2.6 Método de análisis de información	23
2.7 Aspectos éticos	24
III. Resultados	24
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	39
Referencias	41
Anexos	47
Anexo 1: Matriz de categorización	47
Anexo 2: Matriz de codificación/categorización	48
Anexo 3: Guía de entrevista	49
Anexo 4: Evidencias	50
Anexo 5: Evidencias del procesamiento	51
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad	52
Anexo 7: Pantallazo turnitin	53
Anexo 8: Formulario de autorización para publicación electrónica	54
Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Lista de participantes	22
Tabla 2: Finalidad de la aplicación del instrumento y técnica	23
Tabla 3: Planteamiento de pasos	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nube de palabras del compromiso laboral	25
Figura 2: Análisis cualitativo de la subcategoría nivel racional	26
Figura 3: Análisis cualitativo de la subcategoría nivel emocional	29
Figura 4: Análisis cualitativo de la subcategoría nivel trascendente	32

Resumen

La presente investigación realizada en un empresa de servicios de imprenta, tiene por objetivo principal analizar el compromiso laboral de los trabajadores; ya que en los últimos meses se ha venido observando que la gran parte de estos no se están comprometiendo con el cumplimiento de los objetivos, dicho estudio se basa en una investigación cualitativa, la cual nos permitirá analizar la situación que se viene presentando en la empresa; esta investigación se apoyó en los métodos, estudio de casos el cual nos permite conocer las realidades de diferentes casos y poder hacer uso de estas para la investigación; seguido tenemos la fenomenológico, busca conocer como un objeto es captado por el sujeto desde su intencionalidad y perspectiva espacio-temporal. Para la recopilación de datos de esta investigación se hizo uso de la técnica entrevista, apoyada del instrumento guía de entrevista, la cual estará conformada por un conjunto de preguntas aplicada a seis participantes; para el análisis de la información obtenida de las entrevistas se hará uso del atlas ti, programa que nos permitirá triangular la información obtenida en las entrevistas, relación que se verá reflejado mediante representaciones gráficas. Por otra parte este estudio se apoyó de tres teorías las cuales son, teoría de las necesidades, teoría clásica y del bienestar laboral.

Palabras clave: compromiso, éxito, organización, trascendente, estabilidad.

Abstract

The present investigation carried out in a printing services company, has as main objective to analyze the labor commitment of the workers; Since in recent months it has been observed that most of these are not committed to meeting the objectives, this study is based on qualitative research, which will analyze the situation that has been occurring in the company; This research was supported by the methods, case studies which allow us to know the realities of different cases and to be able to make use of these for the investigation; followed we have the phenomenological, it seeks to know how an object is captured by the subject from his intentionality and space-time perspective. For the data collection of this research, the technical interview was used, supported by the interview guide instrument, which will be made up of a set of questions applied to six participants; For the analysis of the information obtained from the interviews, the atlas will be used, a program that will allow us to triangulate the information obtained in the interviews, a relationship that will be reflected through graphic representations. On the other hand, this study was supported by three theories which are, theory of needs, classical theory and labor welfare.

Keywords: commitment, success, organization, transcendent, stability.

I. Introducción

Actualmente, los trabajadores están forzando a los empleadores a modificar sus expectativas, la generación Millennials son los más exigentes, ya que siempre buscan implementar nuevos modos de laborar, fabricar y comprometerse con el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales; sin embargo, muchas organizaciones no están reaccionando a la misma velocidad de las exigencias por parte de los trabajadores, lo cual no les permite tener un desarrollo adecuado de habilidades necesarias para facilitar la ejecución de las actividades, además tener una responsabilidad frente a los colaboradores internos todos los niveles de la organización, afirmó Alejandra D'Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú

Según el estudio realizado por Tendencias Globales de Capital Humano manifiestan que, a nivel mundial el 87% de los gerentes de las empresas y negocios, considera como uno de los principales problemas que viene afrontando al compromiso laboral o también conocido como engagement, es decir este factor está afectando de manera considerable en la estabilidad de sus compañías. De toda la población analizada en este estudio, el 60% de estos manifestó no disponer de herramientas de evaluación ni estar preparados para mejoras en el compromiso laboral; por otra parte el 12% afirma tener preparado programas y formatos que ayudan en la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa, y tan sólo el 7% de las compañías analizadas señalo disponer de un eficiente nivel tanto para controlar y hacer mejoras continuas en el compromiso laboral y evitar alta rotación de personal en la organización.

Sin embargo, todos tiene conocimiento de los variables beneficios al tener un nivel adecuado de compromiso laboral por parte de sus colaboradores; exponen que tiene un impacto positivo en las diferentes áreas, niveles y en conjunto en toda la organización; además, no solo frente al cliente interno, sino que también, en el cliente externo ya que puede mejorar la calidad de servicio y tener clientes satisfechos, por otra parte también exponen, que se puede percibir incrementos en el monto vendido, perfeccionar el clima laboral, incremento de la competitividad y mejora la capacidad de dar respuesta, todo esto fortalece la identificación y la cultura organizacional. Si la organización brinda las herramientas necesarias para incrementar el compromiso laboral, será más fácil disponer de trabajadores capaces de dar todo su esfuerzo en el trabajo.

La firma Gallup, empresa estadounidense, realizó un análisis en términos cuantitativos referente a los beneficios de generar compromiso laboral en las organizaciones, de lo cual concluyó que este factor contribuye de manera significativa en diversos aspectos tales como, es capaz de reducir los fallas hasta en un 41%, disminuir la rotación de los recursos humanos en un 65%, minorar los incidentes laborales en un 48% y por último lograr que el ausentismo disminuya en un 37%; todo contribuye a la estabilidad empresarial.

Cada año Aon mide el nivel de Compromiso de los Empleados en más de 1.000 empresas en todo el mundo, 2016-2017, donde demostró que el nivel de Compromiso en todo el mundo se recuperó a su punto máximo del 65% de los empleados. Lo más notable fue el incremento en los Empleados Altamente Comprometidos pasando del 24% al 27%. Además basándose en cada uno de los tres elementos que conforman el índice de compromiso mejoró. Hablar, que mide el nivel con que el empleado aboga a favor de su empresa, pasó del 68% a un 70%. Permanecer, el cual mide la probabilidad de que los empleados se queden en sus actuales trabajos, aumentó un punto al 61% de los empleados. Contribuir, que evalúa la disposición a dar un esfuerzo extra, mejoró en dos puntos al 64 por ciento. La mejora se atribuye a la mejora general en la región de Asia-Pacífico (APAC), y a sus economías más grandes de la India y China. APAC mejoró en tres puntos al 65%. África y Europa ambos mejoraron – en 5 puntos y 2 puntos, respectivamente. Sin embargo tanto Latinoamérica como Norte América permanecieron sin cambios en el 75% y 64%, respectivamente.

Según un estudio realizado por Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados, 2018, el Perú es uno de los países que en los últimos años lo está prestando mayor atención al desarrollo del compromiso laboral. Sin embargo, aún es un tema por reforzar, ya que diferentes factores como la diferenciación de los sueldos entre los empleados está afectando al crecimiento continuo del compromiso en las empresas peruanas. Si bien es cierto el Perú tiene un alto índice de valoración, existen otros países de Centro América que disponen de un índice de medición entre un 85% y un 86%. Otros factores que también no han tenido una atención adecuada y que son considerados dentro de los aspectos que permiten el desarrollo del compromiso son, las oportunidades de desarrollo personal y profesional y falta de capacitaciones, líderes gerenciales preocupados solo por el cumplimiento de los objetivos empresariales más que en su estabilidad de los trabajadores, bajas remuneraciones y ausencia de reconocimientos, entre otros, precisa María del Pilar Manzanera. Es por ellos la importancia de buscar tener colaboradores satisfechos y comprometidos con sus labores, ya

que eso beneficia la estabilidad a largo plazo de las empresas. El hecho de contar con trabajadores comprometidos, no significa que estos se encuentren satisfechos, es por ello que las empresas buscan relacionarse emocionalmente e intelectualmente con las personas, esta conexión será más fácil y rápida si la empresa conoce lo que al trabajador le interesa.

Contar con colaboradores comprometidos nos asegura que su creatividad, productividad y la disposición de ofrecer su esfuerzo en la ejecución de sus actividades se incrementaran, pues ellos se sienten parte activa de la organización a la que pertenecen. Los directivos han empezado a notar que el logro de las ventajas competitivas y el cumplimiento de los objetivos tienen que ver mucho con disponer de trabajadores comprometidos con la organización. Es por ello la importancia de conocer el nivel de compromiso y herramientas que ayuden a mejorar este factor, lo cual facilitara un alto nivel de pertenencia al grupo y consecuentemente con altos niveles de retención del personal (Sanchez, 2013, pp. 87-88).

En la empresa en estudio se ha observado la falta de compromiso por parte de los trabajadores para la ejecución de sus actividades, esta problema se ha suscitado por diversas causas como la falta de motivación por la cual encontramos trabajadores insatisfechos, no motivados para aportar en el trabajo y no están total motivados para que sean lo suficiente creativos y de esta manera más productivos para la empresa; por otra parte está la falta de reconocimiento, donde los trabajadores sienten que su trabajo no es valorado y pueden ser remplazados con facilidad; otro punto no menos importante tenemos la discriminación entre trabajadores, hacer sentir más por puesto de trabajo, es aquí donde entran a tallar los trabajadores con contrato indeterminado, los cuales por sentirse seguros su compromiso laboral no es el adecuado; por otra parte tenemos la falta de lealtad en el caso de trabajadores resentidos tienen la probabilidad de abandonar el trabajo lo cual afecta al compromiso laboral que la empresa desea o espera por parte de todos sus trabajadores.

Respecto a la problemática asociada a la inquietud por parte de los gestores, gerentes en Talento Humano debido al deficiente accionar por lograr la consolidación de su cultura organizacional y escaso compromiso laboral de los colaboradores siendo los temas más destacados en su más reciente investigación: Liderando en el nuevo mundo del trabajo, efectuado por Deloitte Perú. Actualmente las organizaciones se encuentran orientadas a implantar nuevas expectativas en sus colaboradores, evidenciando mayor énfasis en los Millennials, los cuales se encuentran ofreciendo nuevas acciones para que la organización

pueda reinventarse, donde los colaboradores deben producir, consumir y trabajar. Sin embargo, frente a esta situación algunas organizaciones han actuado con lentitud, a tal grado que no han impulsado las habilidades requeridas en la diversa jerarquización de sus niveles. En el actual y nuevo plano laboral, la organización debe proyectarse en una gestión innovadora tanto para sus colaboradores de manera que se logre impulsar nuevas propuestas que otorguen control sobre ellas (Gestión, 2015, párr. 1-3).

Frías (2014) en la tesis titulada Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, Santiago de Chile, la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, con una muestra de 26 trabajadores de un total de 35, utilizó encuestas para la recopilación de datos, dando como resultado a la consulta acerca de si se ha tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo el 96% los jóvenes profesionales está de acuerdo o muy de acuerdo con ello, lo que podría dar cuenta de que la organización tiene foco en el compromiso al brindar oportunidades de aprendizaje y crecimiento, uno de sus principales factores para que el personal no se sienta motivado y exista la alta rotación era la inexistencia de planes de carrera y desarrollo profesional. Es donde entra a tallar que hoy en día la inclinación es hacia los trabajados donde uno se sienta interesante e importante, que los enorgullezca, donde sientan capaces de contribuir al éxito de la organización y donde la satisfacción y el engagement sea alta, también buscan el desarrollo su desarrollo profesional.

Gonzalez (2015) en la investigación titulada Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados, Nueva León Estado de México., la investigación lo realizó mediante con enfoque correlacional, tipo cuantitativa, considerando una muestra de 93 trabajadores de un total de 109, hizo uso de la técnica encuesta para la recopilación de datos, dando como resultado que las variables reconocimiento y clima organizacional influyen en un 37.4% en la varianza de la variable dependiente en este caso llamada compromiso laboral. Los resultados de este análisis ANOVA permitieron concluir antes de intentar realizar mejoras, es decir variar el compromiso laboral de los colaboradores, se tiene que trabajar en las siguientes variables, reconocimiento y clima laboral, al realizar modificaciones en las mencionadas, el compromiso será afectado ya sea positiva o negativamente, esto depende de cómo sean manejadas las primeras dos variables antes mencionadas. Con esto se puede afirmar que el grado de calidad del clima organizacional y

mayor grado de reconocimiento laboral, influyen directamente en el grado de compromiso laboral.

Calderón; Pando; Preciado & Colunga (2020) en el artículo denominado efecto de la Socialización Organizacional en el Engagement de Trabajadores Mexicanos: Claridad y Futuro, la investigación lo realizó mediante un enfoque correlacional, de tipo cuantitativa, con una muestra de 187, utilizó encuestas para la recopilación de datos, evidenciaron que la comprensión funcional y perspectivas de futuro correlacionan de forma media y positiva (.422** y .450** respectivamente) con el engagement. Sin embargo, el entrenamiento y el apoyo de los compañeros mostraron una baja correlación con el engagement, de (.260 y .276 respectivamente), si bien es cierto el dominio del entrenamiento tuvieron relación positiva sobre el engagement pero es importante prestarles mayor a estos aspectos ya que al tener empleados capacitados y con las habilidades o destrezas les permitirá desempeñar su puesto de manera correcta, incremento en los niveles de motivación permitiéndoles tener mayor energía, persistencia y deseos por esforzarse al realizar las tareas. Al socializarse correctamente, los empleados pueden elevar su nivel de engagement generando relaciones productivas en el trabajo.

Marsollier (2015) en el artículo de investigación el compromiso laboral en el contexto universitario. Una aproximación desde la Psicología de la salud ocupacional positiva la investigación lo realizó mediante enfoque exploratorio, tipo mixta, considerando una muestra de 69 empleados, utilizó encuestas para la recolección de la data, el resultado obtenido fue el siguiente, los principales factores para la existencia del compromiso en el trabajo son: la estabilidad, al contar con un puesto de trabajo estable y donde se pueda gozar de los beneficios que este implique; otro de los aspectos es el crecimiento, la necesidad de seguir creciendo profesionalmente y las capacitaciones que pueden revalorizar el trabajo del personal de apoyo; por otra tenemos el perfil actitudinal frente al trabajo donde se puede observar que entre las más importantes esta en sentimiento de seguridad, fuerza y activos.

Borrego (2016) en la investigación titulada el engagement en el trabajo : antecedentes y resultados organizacionales, tipo mixta, utilizó encuestas para la recopilación de datos, con una muestra de 432 trabajadores busco analizar la relación entre las variables engagement, estrés y satisfacción laboral, de la cual se pudo obtener que la satisfacción laboral es beneficiada por el engagement en el trabajo, el cual afecta directamente en los resultados

organizaciones, la satisfacción de los trabajadores incide directamente en la manera de cómo se ejecutan las actividades. Además, se mencionaron algunos aspectos que favorecen la mejora de la satisfacción, uno de esto es la armonía la cual frena los conflictos laborales, además evita el sufrimiento de cansancio y agotamiento laboral, esto debido a que el comportamiento del compañero incide en el comportamiento del otro. Por ende, cuidar el clima laboral y optar por la armonía organizacional no solo mejora la satisfacción la cual atrae el compromiso, direccionando al individuo a disfrutar de sus labores, sino que favorece al logro y alcance de las metas y objetivos de la organización.

Lupano & Waisman (2019) en el artículo científico Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral la cual se realizó mediante un enfoque exploratorio, de tipo mixta, utilizó encuestas para la recopilación de datos, teniendo como principales objetivos analizar el concepto de Work Engagement,; además, como el work engagement se relaciona entre la satisfacción laboral; en relación a los conceptos del compromiso laboral, de los 38 participantes seleccionados se reflejó diversos conceptos, en los que consideraron que las personas con un alto índice de compromiso muestran, dedicación, motivación y son responsables de sus acciones, si bien es cierto, se encontró diversos conceptos, el cincuenta por ciento del total de los participantes desconocía en concepto del compromiso laboral; en relación al segundo objetivo, evaluar la satisfacción laboral y el compromiso, considerando 100 personas como muestra, los resultados dieron a conocer una relación positiva entre la dimensión work engagement, asociado a la atención, absorción y energía y la performance laboral tanto organizacional como individual, concluyéndose que, disponer de trabajadores enfocados en la ejecución de sus actividades, dispuestos a dar su entregar sus mejor esfuerzo y dedicar sus recursos en sus tareas, facilita solucionar inconvenientes que puedan presentarse en el trabajo, además permite estar mejor preparados para enfrentarse al cambio, realizando sus tareas de la mejor manera, lo que finalmente se traduce en trabajadores preparados los cuales darán una imagen re reconocimiento a la organización a la que pertenecen.

Bobadilla, Callata, y Caro (2015) en la artículo de investigación Engagement laboral y cultura organizacional, realizada mediante un enfoque explicativo, de tipo cuantitativa, con una muestra de 219 de una población de 4182, utilizó encuestas para la recopilación de datos, evidenciaron que la comprensión funcional y perspectivas de futuro correlacionan de forma media y positiva (.422** y .450** respectivamente) con el engagement. Sin embargo, el

entrenamiento y el apoyo de los compañeros mostraron una baja correlación con el engagement, de (.260 y .276 respectivamente), si bien es cierto el dominio del entrenamiento tuvieron relación positiva sobre el engagement pero es importante prestarles mayor a estos aspectos ya que al tener empleados capacitados y con las habilidades o destrezas les permitirá desempeñar su puesto de manera correcta, incremento en los niveles de motivación permitiéndoles tener mayor energía, persistencia y deseos por esforzarse al realizar las tareas. Al socializarse correctamente, los empleados pueden elevar su nivel de engagement generando relaciones productivas en el trabajo.

Lozano & Reyes (2017) en el la investigación titulada docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral, la investigación de tipo cualitativa, con una muestra de 6 empleados, utilizó encuestas para la recopilación de datos, su objetivo era dando como resultado busca comprender cómo se presenta el engagement laboral en docentes de la carrera de psicología en una universidad particular de Lima Metropolitana llegando a los resultados de que el engagement laboral con sus tres categorías las cuales son absorción, vigor y dedicación, se presentan de la siguientes manera la absorción, los investigados manifestaron que el tiempo se pasa rápido al momento de realizar sus actividades, siente emocionados al ejecutarlas, siempre están concentrados en lo que realizan; con respecto al vigor, siente con la energía, están predispuestos a entregar su mejor esfuerzo en sus labores; finalmente dedicación, sienten que su trabajo es importante para el cumplimiento de los objetivos, se siente orgullosos de lo que realizan; se concluyó que Los docentes se sienten en engaged con su labores, lo cual les ayuda a seguir preparándose y seguir actualizándose en el campo profesional.

Quispe & Paucar (2020) en el artículo de investigación satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú, investigación mixta, con una población de 256 docentes, de los cuales para el análisis cuantitativo se encuestados a 114 colaboradores y para el análisis cualitativo se entrevistó a 8 docentes, el objetivo principal de dicha investigación fue evaluar la relación entre el compromiso y satisfacción de los docentes de una universidad pública en el Perú, de la cual se obtuvo como resultado que los profesores que se encuentran satisfechos con sus labores tiene tres veces más de posibilidades de estar comprometidos con sus labores en comparación con los docentes no satisfechos; de los resultados se obtuvo que el 48.3% y el 70.2% no se encuentran satisfechos con su trabajo y no presentan compromiso de seguir respectivamente, dentro de las

principales causas tenemos sueldos poco rentables, falta de oportunidades de desarrollo y escasos reconocimientos. Sin embargo, el 82.5% presenta compromiso afectivo, cierto apego por la empresa y el 57% compromiso normativo, reconocen que la empresa les dio la oportunidad de tener un trabajo, sin embargo no se sienten a gusto como lo ejercen. Se concluyó que entre la satisfacción laboral y el engagement existe una directa; lo cual la falta de puesta en práctica factores motivacionales genera empleados no satisfechos por ende con muy poca probabilidad de comprometerse con sus labores.

Loli, Montgómery, Cerón, Del Carpio, Navarro & Llacho (2015) en el artículo denominado compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, investigación cualitativa, con una muestra de 221 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario. En el afán de conocer referente al compromiso organizacional y la continuidad de los colaboradores en las organizaciones públicas y privadas de Lima. El resultado obtenido fue que el compromiso afectivo se asocia de manera más fuerte con el compromiso de continuidad en comparación al lazo con el compromiso normativo, esto debido al lazo emocional que el empleado logra establecer con su centro de trabajo. La organización no solo busque su beneficio, sino que entienda al trabajador y brindarles las herramientas y apoyos necesarios en caso lo solicite, además considerarlos como seres con sentimientos. Se concluyó que el trabajador no se siente comprometido plenamente con la organización, evidenciándose tendencias desfavorables de seguir permaneciendo en la organización, si bien es cierto existe un compromiso afectivo y normativo, donde los empleados reconocen la oportunidad de laboral, sin embargo sienten que no les brindan las herramientas y reconocimientos que les incentive a seguir en la organización.

Quispe (2019) en la investigación titulada Employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada del Perú. Investigación de enfoque mixto, en la cual se consideraron datos tanto cuali y cuantitativos. La cual tenía como objetivo general plantear métodos para mejorar la comunicación entre los clientes internos, es decir los trabajadores. Se obtuvo como resultado que la comunicación es uno de los factores de suma importancia dentro de la organización, con esta lograremos tener trabajo en equipo, además el trabajador se centrará en mantenerse informado haciendo uso de diferentes canales de comunicación, este factor también logra tener trabajadores motivados, con ganas de desarrollarse contantemente; al momento de cumplir responsabilidades si no existe una

adecuada comunicación lo más probable es que no salga de la forma esperada, lo que hace recaer en trabajadores no incentivados en el cumplimiento de las metas. Se concluyó que se debe optar por trabajadores comunicativos, además es importante brindarles oportunidades de desarrollo y reconocimientos por los logros adquiridos.

Mediante la pirámide de Maslow la cual fue creada en 1943, nos dan a conocer de manera jerárquica las necesidades humanas, las cuales al completarse, el ser humano puede llegar a la felicidad, al conseguir los elementos deseados, genera motivación. Entre las necesidades podemos encontrar como base las necesidades fisiológicas, consideradas las que responden a la supervivencia; necesidades relacionadas de seguridad, de sentirse protegidos, necesidades de socialización, sentido de pertenencia en la socialización; necesidades de autoestima, donde el respeto, satisfacción y/o consideración son los principales aspectos trabajados; y terminaríamos en la cúspide con la necesidad de autorrealización, donde buscamos el desarrollo personal. Es decir, la teoría de las necesidades busca facilitar lo que las personas requieren para llegar a tener una vida gratificante, en particular con relación a su trabajo, donde cada uno se sienta motivado y esté dispuesto a esforzarse por alcanzar las metas de la organización, buscando satisfacer necesidades individuales como grupales. Para tener éxito es importante conocer las diferentes necesidades del ser humano para llegar a su felicidad y con ellos tener colaboradores mejor motivados (Turienzo, 2016, p.25.; Huilcapi, Jácome, Castro, 2017, p.318.)

Todo tenemos la necesidad de tener conocimiento administrativo, con el fin de que esto nos ayude a tener un enfoque claro de los aspectos que son importante para el cumplimiento de los objetivos, a su vez expone sus 14 principios: división de trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, la subordinación de los intereses particulares al interés general, remuneración, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y la unión del personal, con los cuales explica como las organizaciones se deben de organizar, como interactuar con los trabajadores, donde se tenga en cuenta al factor humano como motor del buen funcionamiento de la empresa. La teoría clásica de Henry Fayol está enfocada en garantizar que las estructuras organizacionales sean eficientes, en la que propone que todas las partes de la organización se involucren en el cumplimiento de sus objetivos, donde prime una responsabilidad compartida, es decir en cumplimiento de las metas no solo se centre como una responsabilidad de las autoridades, sino en donde todos sean considerados engranajes importantes para el cumplimiento de los objetivos.

Internamente a todos sin importar el cargo que ocupen deben ser considerados clientes internos donde siempre se busque reconocer el trabajo. (Pardo, 2010, p.67 ; Almanza, Calderón, Vargas, 2018, p.11)

Tener un trabajo atrayente, donde te ofrecen recompensas y reconocimiento y disponga de condiciones laborales adecuadas y una relaciones adecuadas entre compañeros de trabajo incrementa la satisfacción en el trabajo; la satisfacción depende de elementos extrínsecos e intrínsecos, del primer elemento tenemos compañeros de trabajo, la supervisión y el trabajo en sí y en el segundo elemento tenemos aspectos como remuneraciones y promociones. El clima laboral de una organización influye directamente en su comportamiento de los miembros frente a esta, un buen clima laboral incide en su bienestar de los trabajadores. Contar con un bienestar en el trabajo, lograremos que los trabajadores incrementen su satisfacción laboral y por ende su compromiso frente al cumplimiento de los objetivos, los trabajadores estarán dispuestos tener buen desempeño (Osvaldo, Puhl, Izcurdia, 2012, p.181; Fonseca, Cruz, 2019, p.128).

La investigación se fundamenta en las siguientes 3 teorías: teoría de las necesidades, que considera la importancia del conocimiento de las necesidades de las personas, con su cumplimiento facilita tener colaboradores mejor motivados, por ende incrementar el compromiso laboral; la teoría clásica, la cual se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas en el cumplimiento de sus objetivos y por último la teoría del bienestar laboral, que sustenta la importancia de contar con trabajo atrayente, donde se ofrezca recompensas y reconocimiento, disponga de condiciones laborales adecuadas y una relación adecuada entre compañeros de trabajo, incrementa la satisfacción en el trabajo y por ende el compromiso.

Justificación práctica, la organización comprenderá que para el cumplimiento sus objetivos, es importante facilitar las herramientas necesarias a los participantes para la ejecución de sus actividades; además, darles opciones de crecimiento donde puedas cumplir con sus objetivos personales, haciendo que la relación entre trabajador y organización sea leal, por ende incrementar el compromiso laboral de los colaboradores.

Por otra parte se justifica metodológicamente en un enfoque cualitativo, ya que nos permitirá analizar las categoría compromiso laboral; así mismo, nos amparamos en una entrevista para que a través de un dialogo estructurado y fluido poder obtener información el cual permitirá

realizar un análisis profundo de la realizar problemática en estudio, en este caso es el compromiso laboral.

El compromiso se conceptualiza como un estado psicológico que determina la relación existente de un ser humano y una empresa; estados que se involucran en la decisión de seguir permaneciendo y colaborar activamente o dejarla. A si mismo desde también es definido, como el vínculo de lealtad y deseo que tiene el trabajador de seguir perteneciendo en la organización, debido a que este se siente motivado implícitamente, bienestar en el trabajo; busca el involucramiento y participación activa, entusiasmo de los integrantes para ejecutar sus tareas y actividades, donde estos se sientan identificados y conozcan la importancia, beneficio de las funciones que realiza en el trabajo; es decir el compromiso laboral está sujeto a la lealtad del trabajador hacia la organización, involucramiento de los individuos, satisfacción y entusiasmo por el trabajo; donde este acepta las metas de la organización y se esmera por realizar esfuerzos en beneficio del cumplimiento de las mismas y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo denotando una práctica constante (Chiang, Núñez, Martín, Salazar,2010, p.91; Peralta, Santofimio, y Segura, 2007, p.89)

El compromiso laboral también conocido como engagement, envuelve factores como entusiasmo, energía, vigor, motivación, los cuales favorecen el desenvolvimiento eficiente y eficaz de un colaborador, cualquiera que sea su cargo, dentro de una organización; se dice que cuando una persona se encuentra en estado de engagement está prepara de forma cognitiva, emocional y físicamente para desarrollar sus actividades de la mejor manera. En el compromiso laboral se puede diferenciar tres dimensiones: vigor, referido a altos niveles de energía mental y resiliencia, referido al nivel físico dirigido a la tarea; dedicación, referente a la empeño e inspiración por el trabajo, recursos motivacionales que una persona aplica en sus tareas y absorción, referido al grado de concentración en el propio trabajo, capacidad de aplicar esos recursos con intensidad (Calderón, Pando, Preciado, & Colunga , 2020, p.6; Lupano & Waisman, 2019, p.78)

El compromiso laboral está conformado por tres componentes, los cuales reflejan estados psicológicos. En primer componente es el compromiso efectivo, se refiere al estado emocional que presenta el empleado hacia la organización, continúa en el empleo porque así lo desea, pues se siente satisfecho de estas ahí, apego emocional al percibir que sus

expectativas fueron cubiertas. Seguido tenemos el compromiso de seguimiento o de continuidad, se refiere que al abandonar la organización existe un costo asociado, por la cual los empleados deciden no dejar sus labores ya que consideran que necesitan el empleo; identificación de trabajadores con los valores y objetivos institucionales. Cuando los objetivos personales son afines a su organización, buscaran el desarrollo mutuo. Para finalizar se tiene el compromiso normativo, atribuido al sentimiento de obligación, los trabajadores sienten la necesidad de seguir permaneciendo en la organización; valoran su trabajo y la oportunidad de trabajar, deseo de ser leal a la organización (Fonseca, & Cruz, 2019, p. 129; Peralta, Santofimio, & Segura, 2007, p.90)

A sí mismo, dentro de estos tres componentes se destacan aspectos inherentes a la organización, persona y entorno; dentro de los organizacionales tenemos, la finalidad del trabajo, las condiciones de los puestos de trabajo, las políticas institucionales, nivel de involucramiento en las actividades y maneras de liderar; entre los personales encontramos, edad, años laborados en la empresa, perspectivas esperadas del trabajo, valores, reconocimientos y las obligaciones personales hacia su familia; entre las del entorno están más enfocadas a las oportunidades de desarrollo que puede brindarte la organización (Ruiz, 2013, p.70).

Los recursos humanos son seres que viven, saben pensar y tienen sentimientos; los cuales se desempeñan en diferentes organizaciones en búsqueda de poder cumplir sus objetivos. En la actualidad los humanos han adquirido diversidad de fuerzas laborales, lo que les facilita desempeñarse con mayor entusiasmo; aportando talento, antecedentes educativos y diferentes enfoques a su empleo; además, se considera como un ente social, que prefiere vivir o trabajar acompañado donde pueda interactuar con otros; la forma de como otros grupos o personas le tratan, incide en su identidad, la cual es fundamental para su desarrollo y desenvolvimiento (Newstrom, 2011, p.5)

Los empleados motivados son importantes para el éxito y la efectividad de una organización, si la gente hace un buen trabajo las organizaciones tienen éxito, es por ello que siempre deben de estar en continua capacitación y de esta manera desarrollar sus competencias: competencias personal, establecer y perseguir sus metas; de comunicación, establecer y perseguir sus metas; de ética, que ayuden a tomar decisiones y poder diferenciar lo bueno de lo malo ; transcultural, reconocer y aceptar las similitudes y las diferencias que existen entre

naciones y culturas; en equipos, desarrollar, apoyar, facilitar y liderar a los equipos de modo que alcancen las metas de la organización; para el cambio, identificar las necesidades de las personas para facilitar la transformación, además reconocer que todo está en constante cambio (Hellriegel & Slocum, 2009, p.6).

Las personas son indispensables para el funcionamiento, éxito y continuidad de las organizaciones, ya que pueden dirigir, controlar y operar diversas situaciones. La administración de recursos humanos considera a la persona desde dos vertientes: la primera, las personas en cuanto tales, regidas por sus características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales; segundo, personas como recursos, por sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional. Es por ello, que a las personas no solo se les debe ver como medios de producción, sino como tales, seres vivos con sentimientos (Chiavenato, 2007, p.43).

El reconocimiento es uno de los principales factores para mantener motivado a los trabajadores lo que permite tener un reforzamiento positivo. Diferentes empresas manejan programas de reconocimiento como elogiar y entregar recompensas, como por ejemplo a sus mejor trabajadores mediante incentivos ya sea económicos, regalos personalizados o nombrarles mejores trabajadores del mes; es decir las organizaciones reconocen que reconocer a sus trabajadores es un potente motivador, ya que estos tienen la necesidad que su desempeño sea reconocido, y de esta manera sientan que les prestan atención suficiente lo que les hace sentir parte de la organización. En los últimos años se han realizado diferentes estudios acerca de los sentimientos de los empleados antes los reconocimientos, donde se manifiesta que estos se sienten satisfechos y motivados frente a la presencia de un elogio por su buen desempeño laboral; por otra parte consideran que los temas salariales no deben ser vistos como recompensas ya que estos están atribuidos a derecho; además es importante conocer lo que a cada uno de los trabajadores les importa ya que lo que para uno puede ser visto como recompensa valorada para otro poder tener un significado menor (DuBrin, 2008, p.177).

El compromiso que tiene el individuo hacia la organización, está situada por la lealtad de seguir permaneciendo en su trabajo a largo plazo, frente a esta decisión, el individuo espera que la organización le dé seguridad a largo plazo, lo que implica incrementos salariales, pero

no solo esto ya que los empleados de los últimos tiempos consideran de mayor importancia reconocimientos personales y un buen ambiente de trabajo; con todo esto, los colaboradores estarán dispuestos en asumir responsabilidades frente al cumplimiento de los objetivos planteados (Hellriegel & Slocum, 2009, p.470).

Los valores son considerados lazos de alianzas entre las empresa en la que laboran y sus colaboradores, los valores que tienen cada uno de las personas que conforman la organización influyen en los valores que tiene esta, y viceversa, es decir, ambos son afectados por los valores personales y organizaciones. Si los valores de esta están alineados con los institucionales, existe alta probabilidad de contar con colaboradores satisfechos, motivados y felices; contando con estos aspectos, es más fácil lograr el compromiso laboral ya que los trabajadores sentirán que el trabajo ha cumplido con sus expectativas. Las empresas quieren conseguir un alto nivel de compromiso ya que consideran que facilitan llevar a cabo su estrategia (Ruiz, 2013, p.71).

La eficiencia, el cumplimiento de objetivos y la competitividad que presentan las empresas depende en gran medida del nivel de compromiso que los empleados dispongan, se considera al compromiso como algo positivo tanto para el empleado, ya que se siente en la capacidad de esforzarse, prestar dedicación y poder solucionar problemas; así como para la empresa, ya que facilitara el cumplimiento de sus metas propuestas. Se sostiene que el compromiso depende de diversas variables; existen las relacionadas con las características, personalidad del individuo, es decir su comportamiento; relacionadas su ocupación, es decir puestos de trabajo que desempeñan y relacionadas con la organización, en este aspecto entra a tallar el comportamiento de los miembros de la organización, es decir compañeros de trabajo (Sánchez, 2013, p.86).

Sobre el nivel racional en el compromiso laboral; el otorgar un reconocimiento en el plano laboral promueve ciertas satisfacciones personales en el colaborador, a manera que, se sienta más contento al ejecutar sus funciones laborales y en general en su vida diaria. Es una técnica esencial para la retención los talentos humanos, es importante que el colaborador tenga claro que su aportación y labor para la organización sea valorada, siendo de gran aporte para lograr el éxito en la misma. Puesto que, si no sabemos valorar el desempeño y trabajo del colaborador, estaríamos incitándolo a buscar otra organización donde si sea reconocida su labor (Martínez, 2018, párr. 2). En ese orden, el colaborador busca que su organización le

brinde un espacio laboral rodeado de bienestar, donde logre trabajar en conjunto como equipo y sobre todo sentirse conforme con sus funciones a desempeñar, en pocas palabras sentirse satisfecho con el medio laboral. La satisfacción laboral es de vital importancia tanto en el ámbito personal como laboral, debido a que si se cuenta con un colaborador contento con la organización se evidenciará incremento en su productividad (Chávez, 2019, párr.1-2).

Sobre el nivel emocional en el compromiso laboral; esta puede entenderse y anexarse la capacidad emotiva que se maneja en la organización, esta debe empezar a trabajarse de manera profunda, planificada porque al hacerlo se adquiere el compromiso, lealtad del colaborador, vinculándose directamente con la productividad, junto con ello la rentabilidad y salud de la organización. Al contar a un colaborador fidelizado obtenemos cierta implicancia a nivel emocional de su parte, aportando personal y significativamente al éxito de la organización. En otras palabras, dicho colaborador estará motivado con su labor, sintiéndose alegre laborando para que la organización a la que pertenece sea reconocida como exitosa (Gómez, 2017, párr.3). En ese orden, el nivel emocional laboral esta anexado al desarrollo humano, reflejado en el crecimiento profesional, motivación o superación personal, es definido como aquel proceso de transformar nuestra forma de pensar a través de la adopción de nuevas ideas, las cuales te van a permitir cambiar tu actitud y comportamiento ante determinadas situaciones a fin de mejorar la calidad de vida, a nivel personal, laboral y social. Un beneficio para nuestro capital humano es el desarrollo de nuestras habilidades, mejorando nuestra empleabilidad y acercándonos a cumplir nuestras aspiraciones y metas (Celeste, 2019, párr. 2).

Sobre el nivel trascendente en el compromiso laboral; esta puede asociarse con la empleabilidad fomentada dentro de la organización; es aquella capacidad destinada a conservar nuestra red de contactos, conocimientos y competencias a fin de tener la opción de disipar el futuro laboral. Es de vital importancia, conocer que, si contamos con una mayor empleabilidad en los colaboradores, los servicios que se brindan aumentarán y por ende se obtendrá una mayor demanda, lo que nos dará una mayor oportunidad de negociar. Para llegar a un grado alto de empleabilidad con aspiraciones profesionales, debemos tener en cuentas dos variables, tales como: la variable personal, referida a lo propio del sujeto como su marca personal, experiencia, actitudes, valores, competencias y conocimientos; por otro lado, contamos con la variable externa, la cual hace referencia básicamente a la situación

socio-económica. No obstante, si deseamos mantener y optimizar la empleabilidad de colaborador es necesario trabajar continuamente con la variable personal (Jordán, 2017, párr.3). En ese orden, si contamos con una oportuna coordinación y gestión en recursos humanos lograremos eliminar en gran medida a nivel general los posibles factores que influyen negativamente en la satisfacción del colaborador. A pesar de ello, debemos tener en consideración el elemento particular que aqueja al colaborador y en la medida de lo posible abordarlo a fin de obtener un mejor y satisfactorio ambiente. Lo esencial es contar con colaboradores satisfechos y a gusto con la organización, por el contrario, al menos debemos preocuparnos por abordar los factores que generan insatisfacción en el colaborador (García, 2017, párr. 7).

Referente de oportunidades de desarrollo; el recurso más importante en la organización es el capital humano, por ello es de suma importancia invertir en el desarrollo del colaborador, creando nuevas oportunidades obtendremos un mayor nivel en el ámbito laboral y personal, además de promover beneficios tanto para la organización como para sus colaboradores. Una organización que desea ser vista como competitiva, debe impulsar las habilidades y desarrollo de sus colaboradores, manteniéndolos motivados y en constante aprendizaje a fin de lograr una retención oportuna (Romero, 2016, párr. 1-2).

Referente a la compensación; la remuneración de los colaboradores no solo debe basarse por sus funciones a desempeñar, también debe estar orientada a los logros obtenidos al cumplir su labor. Siendo los logros vistos como beneficios para la organización, al compensar al colaborador todos saldrían beneficiados, puesto que, la labor del colaborador sumaría a la productividad y éxito de la organización (Sevilla, 2016, párr.2).

Referente a la empleabilidad; es comprendida como aquella destreza con la que cuenta cada persona para adaptarse al mercado laboral y ser considerado empleable, lo cual depende de las competencias que esta persona puede poseer para captar a la organización u ofrecer sus servicios, además de la capacidad con la que cuenta para suplir el puesto deseado (Talisis, 2019, párr. 2)

Referente a los valores corporativos; asociada a la organización, si bien sabemos el clima laboral es un factor primordial que incide en la satisfacción y productividad del colaborador, un elemento influyente en el clima laboral son los valores de la organización, puesto que, trabajar en un espacio donde se promueva la colaboración, el respeto, la responsabilidad y

el dinamismo va a contribuir eficientemente en la productividad individual y general de la organización, beneficiando la calidad de labor impartida y el logro de los objetivos (Cristancho, 2015, párr.1).

Referente a la credibilidad de la dirección; considerado un punto decisivo en las organizaciones: es aquel que marca la unión del sello con sus clientes y la comunidad donde maniobran, aquellos clientes que suele comprar repetitivamente se encuentran más proclives a brindar apoyo a la organización ya que se ha ganado su confianza y fidelización (Pusell, 2019, párr. 3)

Referente a la motivación; asociada con la motivación en el centro de labores, podemos deducir que es la consecuencia de la interrelación con la que cuenta la persona con el servicio brindado por la organización, a fin de promover e impulsar que el colaborador logre sus objetivos. Lo que caracteriza a la persona es su voluntad para realizar su labor, logra a través de puesta en práctica, empeño y esfuerzo para alcanzar las metas trazadas por la organización y con ello las necesidades propias de la persona. En otras palabras, es el envite a satisfacer necesidades propias del colaborador tales como: una óptima condición laboral y la autorrealización, a fin de lograr la plenitud en relación al confort producido por la realización personal (Peña & Villón, 2018, p. 185-186).

Referente a los compañeros de trabajo; en el entorno laboral está representado por el agotamiento y desgaste, dicha relación con los compañeros de la organización es mucho más influyente que la relación con tus superiores, por ello, para contar con una buena relación laboral debes cultivarla constantemente con valores (Borredat, 2019, párr. 2).

Referente a la pasión; actualmente se conoce la creencia, que si la persona se encuentra conforme con el estilo de vida que lleva y sé es exitoso, se debe a la pasión que esta siente por su trabajo. Puesto que, el realizar actividades que nos mantienen contentos, que sabemos realizarlas eficientemente y además nos gusta, va mantener e influir en la realización propia y generar en nosotros sentimientos positivos (Monteverde, 2019, párr. 1).

Referente a la dedicación; entendida como aquel entusiasmo y entrega a fin de realizar una buena labor, se obtiene al ser algo de suma importancia al cual se le dedica cierto tiempo de

empleabilidad involucrando a las capacidades o competencias personales y se disfruta al realizarlo (Reyero, 2017, párr.2)

Referente a la satisfacción; esta es entendida como aquella la sensación de autorrealización, orientada al suplir ciertas necesidades o expectativas, no implica en relación al tiempo, ante ello, podemos encontrar colaboradores totalmente satisfechos y con un grado elevado de rotación voluntariado (Reyero, 2015, párr. 8).

Referente al éxito; las organizaciones acatan, a gran escala, el compromiso, la comunicación y la coordinación, que exista entre los colaboradores. Al laborar en equipo las funciones a desempeñar suele fluir de manera eficiente y eficaz. Un modelo en gestión resaltante, traerá óptimos resultados (Vega, 2018, p. 2).

Otro aspecto que consideran diversas organizaciones como factor de incidencia frente al compromiso es el trabajo en equipo, ya que se opta por laboral de forma conjunta en el cumplimiento de sus tareas donde el principal factor es la comunicación, la cual influye en el desenvolvimiento, desarrollo y satisfacción del empleado. Por otra parte conceptualiza al trabajo en equipo como una cantidad establecida de personas, más de una, en donde cada integrante dota de habilidades no necesariamente iguales a los demás, las cuales pueden complementarse y usarse en el cumplimiento de los objetivos establecidos, es decir todos existe una responsabilidad compartida en su ejecución. Los trabajadores que tiene la capacidad de trabajar en equipo, están más comprometidos con su trabajo; además, son capaces de lograr incrementos en la productividad de la empresa, puesto que buscar realizar sus actividades de manera eficiente, enfocados en sus capacidades y de manera eficaz, enfocándose en la manera de realizar las actividades, trabajo en equipo (Hernández, Ruiz, Ramírez & Sandoval, 2018, p.18).

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método cualitativo, también conocido como método no tradicional, es multimetodica, naturalista e interpretativa, se centra en describir y atribuir cualidades a diversos fenómenos a partir de aspectos y atributos determinantes, los cuales son percibidos por los elementos que se encuentran dentro de la situación en estudio; en circunstancias naturales permite indagar, con el fin de dar interpretar y dar sentido a los fenómenos basándose en el sentido y significado que las personas les conceden, no generalizan, se centra en indagar sucesos específicos. (Carhuacho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019, p.14; Bernal, 2010, p.61)

El estudio de casos es considerado un método para la investigación cualitativa para la recolección de información, por medio de este se puede conocer las realidades de diferentes casos que se analizan; permite ilustrar, representar o generalizar teorías, basándose en una generalización analítica, la cual es reforzada por estudios de casos múltiples, ya que permiten corroborar mediante el análisis de dos o más casos, es decir desarrolla nuevas teorías que pueden ser transferidas y usadas en otros casos. El estudio de casos permite la obtención de información relevante a partir de la exploración y análisis de contextos exitosos y de fracasos, teorías que pueden ser generalizadas y utilizadas en casos similares (Piedad, 2006, p.173; Guzmán & Alejo, 2017, p.5)

La fenomenología no solo se centra en conocer al objeto, sino que busca conocer la forma en que este es captado por el sujeto desde su intencionalidad y puesto en perspectiva espacio-temporal. Es decir, no se reduce en conocer solo el objeto en físico; por el contrario, busca comprender la esencia de estos a través de perspectivas valorativas, normativas y prácticas en general. Este método se basa en conocer los rasgos y características de las vivencias; es por ello que no se centra en la experiencia en sí; si no que busca conocer la estructura de la experiencia. Una estructura se fundamenta en las carteristas de uno o varios escenarios (Fuster, 2019, p.205 y Aguirre & Jaramillo, 2012, p.56)

2.2 Escenario de estudio

Esta investigación se realizó en las instalaciones de una empresa de servicios de imprenta flexografica de la cual nos apoyaremos principalmente en los recursos humanos los cuales nos facilitaran poder obtener y realizar un análisis de la información adquirida basada en el compromiso laboral, nos apoyaremos de los diferentes niveles de esta organización, desde la gerencia hasta colaboradores de las diferentes líneas, las cuales nos darán a conocer su opinión del compromiso frente al cumplimiento y desarrollo tanto empresarial como personal, además, podremos identificar qué aspectos de este escenario en estudio inciden en el compromiso laboral.

2.3 Participantes

Con respecto a los participantes, está a sido seleccionando teniendo en cuenta los objetivos a los que deseamos llegar, en vista que se ha deseado obtener información de todos los niveles de la organización que nos permita conocer sus pensamientos, conceptos opiniones de diferentes niveles jerárquicos de la organización, entre estos tenemos al gerente, jefes y colaboradores ya que consideramos la importancia de su punto de vista de cada uno, esta investigación ha sido realizada de manera responsable protegiendo a los colaboradores y salvaguardando la procedencia de la información.

Tabla 1: Lista de participantes

Participante	Ocupación	Profesión	Nombre
1	Gerente	Ingeniero Industrial	Franco Matzumura Ychicawa
2	Jefe de linea 1	Ingeniero Industrial	Guillermo Nakamura Ychicawa
3	Jefe de RR.HH	Administración	Patricia Carrillo Granda
4	Sistemas	Sistemas	Orlando Boritz Llerena Delgado
5	Jefe de ventas	Administradora	Mary Jesús Salas Pizarro
6	Ventas	---	Rolando Criollo Huachillo

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos de esta investigación se hará uso de la técnica entrevista, herramienta utilizada en la investigación cualitativa, usada para la recolección de datos o información, los cuales son de interés del objeto de estudio y para el investigador; por medio de esta herramienta se puede acceder a perspectivas personales o sociales, conocimientos, sensaciones y creencias de la persona entrevistada con respecto a una

determinada realidad (Troncoso & Amaya, 2017, p.330), apoyada del instrumento guía de entrevista, la cual estará conformada por un conjunto de preguntas relacionadas al tema en estudio, la cuales mayormente están agrupadas por temas o categorías, direccionadas a la búsqueda de respuesta de los objetivos de estudio (Díaz, Torruco, Martínez & Varela, 2013, p.163).

Tabla 2: Finalidad de la aplicación del instrumento y técnica

Instrumento	Técnica	Finalidad
Guía de entrevista	Entrevista	Recolección información, basada en opiniones, experiencias, conocimientos, sensaciones sobre el compromiso laboral, data que permitió analizar el estado de esta categoría.

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Procedimiento

Para poder realizar el análisis de esta investigación, se ha seguido una serie de procedimientos, basándose en el planteamiento de los objetivos, es decir teniendo conocimiento de lo que queremos conseguir, haciendo uso de la técnica la entrevistas y se realizó la herramienta guía de entrevista en la cual se plasmó diversos preguntas enfocadas al tema en estudio, a continuación para la aplicación de dicha herramienta se seleccionó los participantes los cuales nos apoyaran para la recolección de la información, la finalidad es llegar a encontrar la relación de esta, para ellos se aplicara la el programa atlas ti del cual nos apoyaremos para poder triangular la información, la cual se obtendrá un resumen mediante diagramas.

Tabla 3: Planteamiento de pasos

Procedimiento	
Paso 1:	Planteamiento de las categorías y indicadores
Paso 2:	Planteamiento de los objetivos
Paso 3:	Realizar guía de entrevista (herramienta)
Paso 4:	Selección del personal
Paso 5:	Ejecución de la herramienta
Paso 6:	Ordenar información obtenida
Paso 7:	Triangulación

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Método de análisis de información

Para el análisis de la información obtenida de las entrevistas se hará uso del atlas ti, cuya aplicación se está presentando en diversos aspectos de la humanidad, desde psicológicos hasta económicos. Está estructurado de acuerdo con el gran potencial multimedia de Windows; además, permite trabajar con diversas fuentes de información, las cuales pueden ser: textos, fotografías, por observación, gráficos e información audiovisual. Su proceso de aplicación se basa en cuatro etapas, las cuales son: codificación de la información, codificación de la información, basándose en datos; categorización, dividir en categorías según sus similitudes o criterios comunes; estructuración, se da a conocer la relación entre las categorías mediante la triangulación de la información, esta relación se verá reflejado por representaciones gráficas, como diagramas de flujo, mapas mentales o conceptuales (Varguillas, 2006, p.75).

2.7 Aspectos éticos

Para esta investigación se ha hecho uso de las normas APA, las cuales nos a permitido dar crédito a los autores de sus diferentes teorías de las cuales se a hecho uso para sustentar este estudio y reforzar en conocimiento de la categoría en estudio, permitiendo conocer más a fondo de los diferentes factores que inciden en esta. Con respecto a los participantes, está a sido seleccionando teniendo en cuenta las jerarquizas de la organización, entre estos tenemos al gerente, jefes y colaboradores ya que consideramos la importancia de su punto de vista de cada uno, esta investigación ha sido realizada de manera responsable protegiendo a los colaboradores y salvaguardando la procedencia de la información.

III. Resultados

En este apartado se hace énfasis en los resultados obtenidos de la investigación donde se refleja las respuestas de todos los participantes en las diferentes entrevistas puestas en práctica durante la investigación realizada a los diferentes participantes seleccionados, donde nos dan a conocer su sentir, diferentes puntos de vista de lo que viene suscitando en la empresa en estudio.

En este punto se comenzó dando a denotar una nube de palabras en la cual se puede visualizar con facilidad las palabras más utilizadas por los participantes es sus respuestas obtenidas durante la entrevistas, de la cual se puede tener un visión general del compromiso laboral, cuales son los aspectos que se presentan durante el análisis de cada una de las subcategorías, que es lo que los colaboradores manifiestan, ya sea la existencia o ausencia de cada uno de los términos manifestados, teniendo una perspectiva general acerca del compromiso laboral se pasó al análisis de cada una de las subcategorías, las cuales son desde un nivel racional, emocional y trascendente.

Figura 1: Nube de palabras del compromiso laboral



Figura: análisis del compromiso laboral Fuente: elaboración propia

Figura 2: Análisis cualitativo de la subcategoría nivel racional

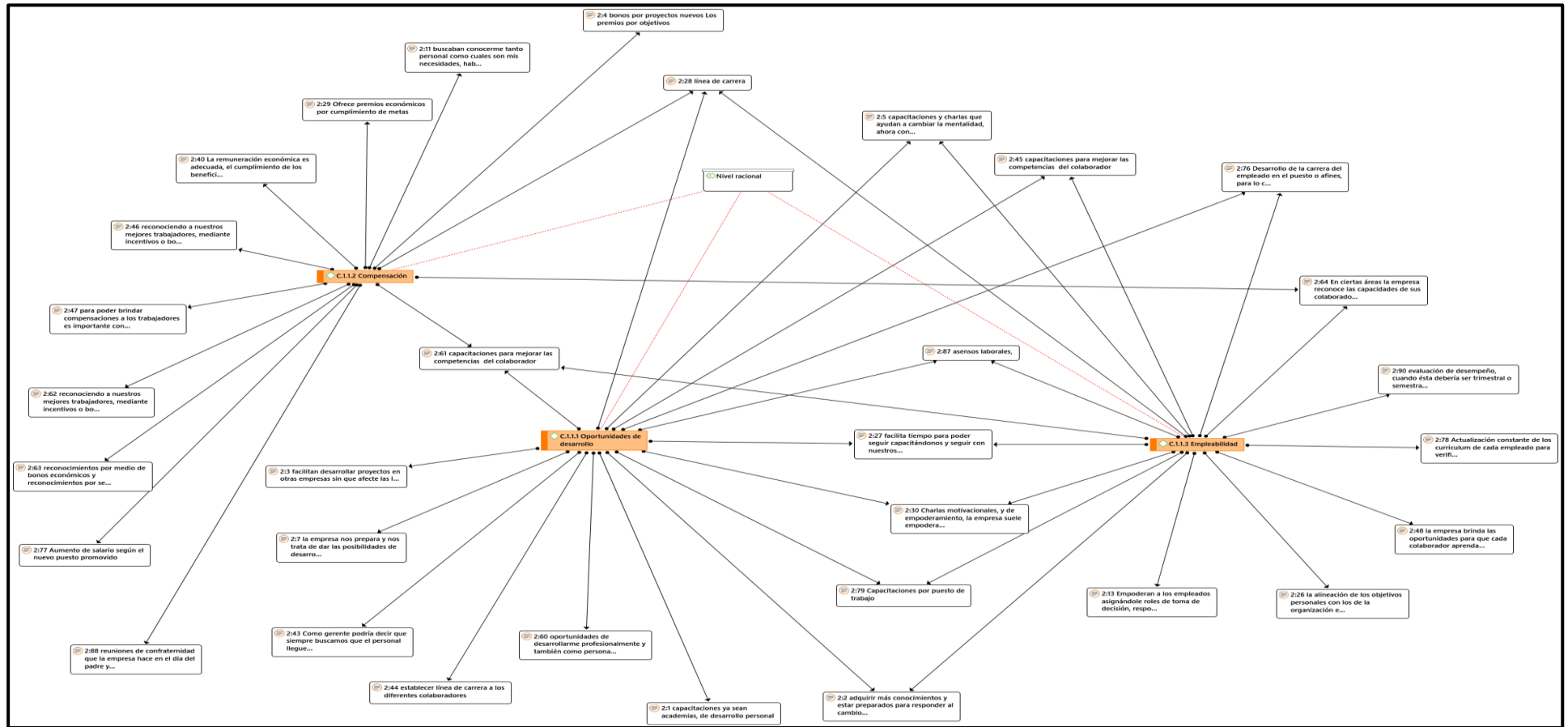


Figura. Análisis cualitativo de la subcategoría nivel racional. Fuente: Elaboración propia.

El compromiso laboral, una de sub-categorías nivel racional respaldado por sus indicadores oportunidades de desarrollo, compensación y empleabilidad. Se puede visualizar que con respecto a su indicador compensaciones, si bien es cierto la empresa brinda reuniones de confraternidad durante las fechas como el día del padre, la madre o navidad, los trabajadores no se sienten satisfechos ya que se ha venido observando que las reuniones últimamente se realiza basándose de obsequios que proveedores envían para un determinado trabajadores y la empresa lo hace quedar en su poder; por otra parte, se realizan aumento de salario según el puesto promovido, pero en un año logra escalar una persona, normalmente buscan personas externas esto debido a que les facilita pues la persona que merece subir de puesto conoce bien su trabajo no quieren moverlo, la empresa solo se centra en sus objetivos mas no en los objetivos personales. Nos apoyamos en Fonseca, & Cruz que menciona que cuando los objetivos personales son afines a su organización, buscaren el desarrollo mutuo y con mayor facilidad se tendrá colaboradores con más ganas de trabajar (2019, p.129).

Además, anteriormente al área de ventas no se les ofrecía comisiones, cabe señalar que las mayor parte de esta área son trabajadores mayores de 45 años los cuales manifiestan que si han decidido continuar en la empresa es por las pocas posibilidades de conseguir trabajo en otras instituciones, además, porque tienen responsabilidades que asumir. Nos apoyamos en Peralta, Santofimio, & Segura quienes señalan que el compromiso de seguimiento o de continuidad, se refiere que al abandonar la organización existe un costo asociado, por la cual los empleados deciden no dejar sus labores ya que consideran que necesitan el empleo (2007, p.90).

Con respecto al indicador oportunidades de desarrollo, solo se puede observar que la empresa brinda capacitaciones sin embargo la mayor parte de estas no están alineadas al puesto de trabajo que uno ejerce, es por ello que la mayor parte de trabajadores jóvenes expresa que buscan otras opciones para poder capacitarse sea académica o personalmente y de esta manera poder responder al contante cambio. Referentes a lo comentado con respecto a lo que viene sucitando en la empresa Marsollier sostiene que las capacitaciones revalorizan el trabajo del personal (2015, p.25)

Referente al indicador empleabilidad, pocos trabajadores buscan empoderarse de sus trabajos pues no se sienten satisfechos ya que no reciben las capacitaciones suficientes que enriquezcan sus conocimientos, lo que impide tener colaboradores capaces de

solucionar problemas o trabajadores flexibles, su poca adquisición de conocimientos les hacen trabajadores indispensables ya que si la empresa requiere alguien mejor preparado fácilmente se inclina por buscar alguien externo que brindarles las herramientas y facilidades para que sus clientes internos se desenvuelvan. Si bien es cierto cierta cantidad de trabajadores busca capacitarse por su cuenta, expone que la idea no es quedarse en una empresa que no se preocupe por su desarrollo, ellos quieren ser parte de una empresa que no solo busquen el cumplimiento de sus objetivos organizacionales sino que también les ayuden a cumplir sus objetivos, uno de estos desarrollo profesional. Para exponer la importancia de la empleabilidad nos apoyamos en Suárez quien señala que empleabilidad es considerada un requisito indispensable tanto para que las empresas puedan responder y afrontar el contante cambio del entorno, como para las personas para el éxito y crecimiento de su carrera (2016, p.68).

El compromiso laboral, una de sub-categorías nivel emocional respaldado por sus indicadores compañeros de trabajo, motivación, credibilidad de la dirección y valores corporativos, en esta se relaciona con una subcategoría emergente la cual es ambiente de trabajo. Con respecto al indicador compañeros de trabajo a los entrevistados se les preguntó cómo hacen para ser mejores compañeros a la cual respondieron evitando rumores ya que esto no solo genera ambientes de trabajo densos sino que también influye en el desarrollo y desenvolvimiento del colaborador sin embargo cabe indicar que los trabajadores de años generan muchas barreras frente a los colaboradores nuevos lo cual influye en la decisión si seguir o no en la empresa, lo que influye en su compromiso frente a sus actividades. Por otra parte, otra de las opciones más resaltantes fue el saludo entre compañeros dando a denotar el afecto y existencia, y por último la comunicación, sin embargo este punto solo existe una comunicación vertical, especialmente los operarios mencionan que se sienten excluidos ya que no son escuchados con facilidad, y si alguna vez son escuchados sienten que lo hacen por el momento mas no para una mejora. Con respecto a lo analizado (Osvaldo, Puhl, Izcurdia, 2012, p.181) menciona que tener un trabajo atrayente, donde te ofrecen recompensas y reconocimiento y disponga de condiciones laborales adecuadas y una relaciones adecuadas entre compañeros de trabajo incrementa la satisfacción en el trabajo.

Con respecto al indicador motivación son pocos las acciones que se pueden percibir, entre estas tenemos reconocimiento por escrito cuando se cumple un objetivos y bonos de alimentos, acciones que mayormente lo perciben los jefes de grupo mas no el grupo por completo haciendo sentir al colaborar que su trabajo no es percibido o que probablemente no está realizando un buen desempeño, es por ello que muchos trabajadores nuevos obstan por buscar nuevas oportunidades laborales. Claramente líneas arriba (Hellriegel & Slocum, 2009, p.6) mencionan que los empleados motivados son importantes para el éxito y la efectividad de una organización, cuando la gente está motivada es más creativa y están dispuestos hacer un buen trabajo las organizaciones tienen éxito.

Frente a los indicadores credibilidad de la dirección y valores corporativos la mayor parte de los entrevistados expone que la organización no está teniendo presente que así como nosotros somos parte de la organización y estamos dispuestos a colaborar la empresa también debe de estar dispuesta a colaborarnos no solo de manera económica como podría ser interpretado, si no que debería ser consiente que también necesitamos un desarrollo

profesional lo cual mayormente le facilita solo algunas personas que en su mayoría se dieron cuenta que tiene mejores oportunidades y terminaron huyendo de la organización. Si bien es cierto la empresa busca transmitir su misión y visión la mayoría de colaboradores no se siente identificado ya que la empresa solo busca el cumplimiento de sus objetivos mas no el cumplimiento de los objetivos individuales, por ejemplo, a pesar que sabían que un puesto podrías ser ocupado por un colaborador de menor cargo, la empresa prefería buscas recurso humano externo para un nuevo puesto pues su descargo era que el colaborador ya conoce bien sus actividades y buscar otro que lo supla a este conllevaría más tiempo de capacitación.

Con respecto a la subcategoría emergente ambiente de trabajo, esta se a relacionado con las cuatro categorías expuestas anteriormente, el no contara con las herramientas adecuadas y necesarias para ejecutar sus labores recae en el estado de motivación de los trabajadores ya estos expresan que si bien es cierto les gusta lo que hacen, pero sienten que lo pueden hacer mejor de lo que vienen haciéndolo, pero el hecho de contar de no sentirnos respaldados por la empresa y no nos brinde los implementos, herramientas adecuadas nos desmotiva a realizar nuestras tareas, es importante recalcar que no solo estamos por un sueldo sino que también nos interesa que la empresa se sienta comprometidos y puedan facilitar un buen ambiente de trabajo. Para el análisis de esta subcategoría nos apoyamos en (Fonseca & Cruz, 2019, p.128) quienes manifiestan que contar con un bienestar en el trabajo, se logra que los trabajadores incrementen su satisfacción laboral y por ende su compromiso frente al cumplimiento de los objetivos, los trabajadores estarán dispuestos tener buen desempeño.

Figura 4: Análisis cualitativo de la subcategoría nivel trascendente

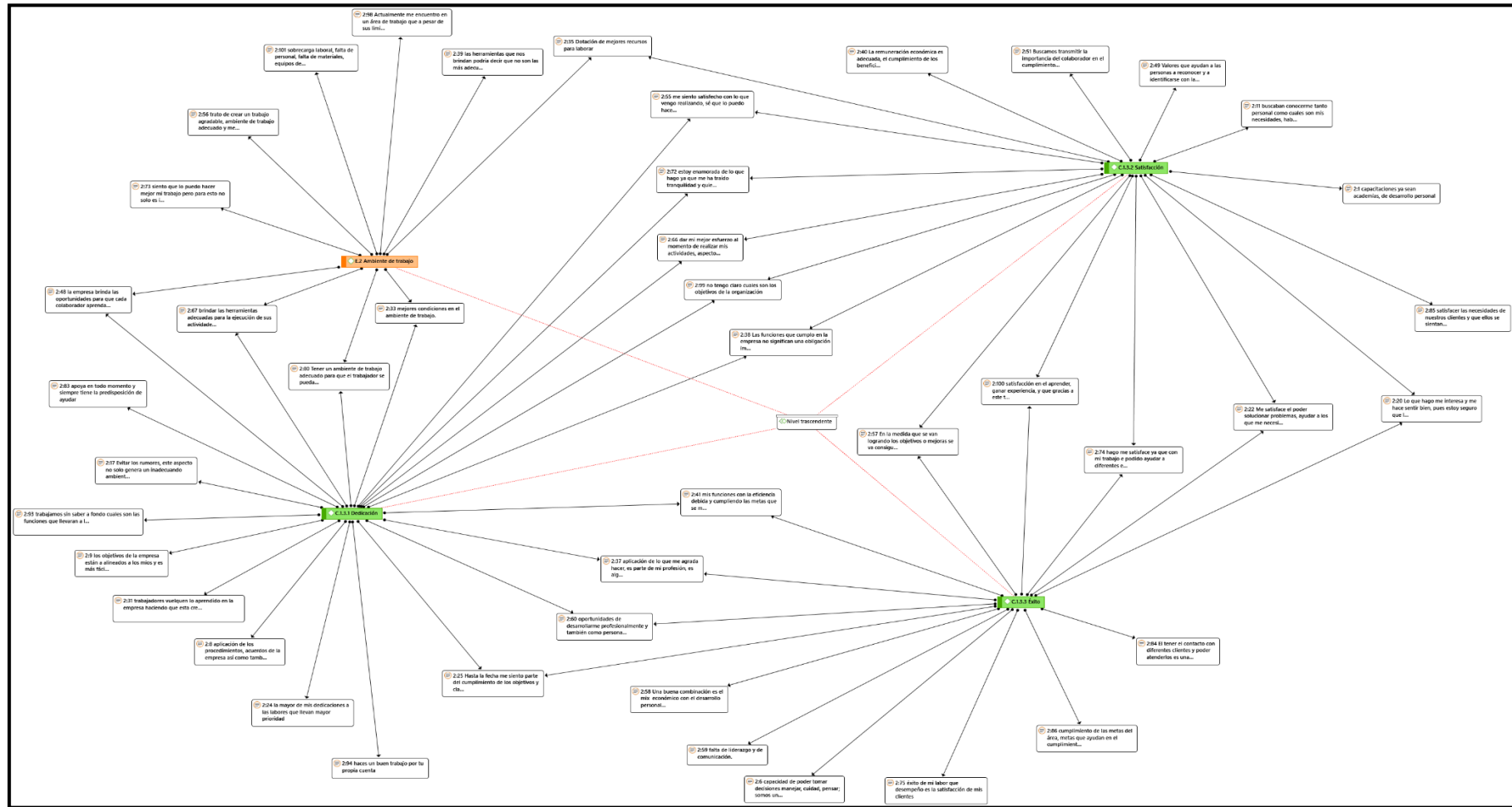


Figura. Análisis cualitativo de la subcategoría nivel trascendente. Fuente: Elaboración propia

El compromiso laboral, una de sub-categorías nivel trascendente respaldado por sus indicadores éxito, dedicación y satisfacción, en esta se a relacionada con una subcategoría emergente la cual es ambiente de trabajo. Con respecto a su indicar dedicación, la mayor parte de entrevistados menciona que una de las causas que perjudican su desenvolvimiento y desarrollo ha venido dándose tanto de acciones entre compañeros, como los rumores que afectan su estabilidad laboral y personal casando malos entendidos, especialmente de trabajadores estables con los recién egresados; y acciones de la organización ya que no les dan a conocer cuáles son exactamente sus funciones y tampoco dan a conocer sus objetivos, es por ello que es complicado saber si los objetivos personales están alineados a los de la organización, como trabajadores expresan que necesitan saber cuánto y cómo participan en el cumplimiento y crecimiento de la institución, ya que siempre por parte de las jefaturas expresan que la empresa no tiene un crecimiento, entonces podríamos decir que tampoco tenemos la opción de crecer personal y profesionalmente, exponen que más allá de percibir recompensas extrínsecas, que por ciento también hay personal descontento, las personas también trabajan en busca de alcanzar sus objetivos y poder trascender. Para (Osvaldo, Puhl, Izcurdia, 2012, p.181) indica que satisfacción depende tanto de los elementos extrínsecos e intrínsecos, en el primero se presentan componentes como compañeros de trabajo, la supervisión, crecimiento personal y profesional, cumplimiento de objetivos y el trabajo en sí; mientras que en segundo elemento aparecen aspectos remunerativos.

Referente al indicador éxito y satisfacción, si bien es cierto hay algunos encuestados que mencionan que lo que hacen no significa una obligación, que lo realizan porque les gusta, pueden aplicar lo que saben, ganar experiencia y además sienten que ayudan a otras personas, dan a conocer que pueden hacer mejor las cosas, sin embargo la empresa no les brinda las herramientas adecuadas para ejercer su trabajo, mencionan que no solo quieren percibir una remuneración como la empresa lo piensa, si no que quieren hacer sus tareas de la mejor manera, no solo buscando la eficiencia de sus actividades sino que buscan sentirse mejor, es por ello que consideramos que el ambiente de trabajo influye considerablemente en la dedicación y satisfacción y por ende en el compromiso que se pueda tener a la organización. Para apoyar este resultado nos apoyamos en (Fonseca, Cruz, 2019, p.128) quien manifestó que tener un trabajo atrayente, donde te ofrecen recompensas y reconocimiento y disponga de condiciones laborales adecuadas y una relaciones adecuadas entre compañeros de trabajo incrementa la satisfacción en el trabajo.

IV. Discusión

En este apartado se hace énfasis a la discusión de la investigación donde se refleja un contraste de ideas, aportes de diversas fuentes de informaciones, desde perspectivas y realidades disímiles, en la cual se brinda un análisis de los resultados obtenidos en contraste con puntos teóricos, analíticos y de resultados de los antecedentes señalados previamente en la investigación, así como de nociones teóricas que reafirmaran y explicaran el objetivo planteado.

Con respecto al análisis del objetivo general el cual es analizar el compromiso laboral; el cual se identifica por el grado de relación que existe entre el trabajador y colaborador, sentimientos que persuaden en la toma de decisión si permanecer y seguir colaborando eficientemente en el cumplimiento de los objetivos u optar por buscar nuevas oportunidades, esta afirmación se contrasta con Frías (2014) quien sostuvo que uno de sus principales factores para que el personal no se sienta motivado y exista la alta rotación era la inexistencia de planes de carrera y desarrollo profesional. Es donde entra a tallar que hoy en día la inclinación es hacia los trabajados donde uno se sienta interesante e importante, que los enorgullezca, donde sientan capaces de contribuir al éxito de la organización y donde la satisfacción y el engagement sea alta, también buscan el desarrollo su desarrollo profesional. Desde el aspecto conceptual según (Chiavenato, 2007, p.43) manifestó la importancia de las personas ya que considera que estas son indispensables para el funcionamiento, éxito y continuidad de las organizaciones, ya que pueden dirigir, controlar y operar diversas situaciones.

El objetivo específico 1 el cual es analizar el nivel racional del compromiso laboral, el cual se atribuye a que es lo que el trabajador espera de tal manera que se sienta atraído por su trabajo, es este punto entra a tallar los aspectos motivacionales ya que es donde el trabajadores se sentirá más comprometidos con sus labores, sentirá cada uno es importante para la organización ya que esta no solo se preocupa por su bien estar sino que se interesa por conocer las necesidades personales, estas afirmaciones coinciden con (Martínez, 2018, párr. 2) quien indico que el otorgar un reconocimiento en el plano laboral promueve ciertas satisfacciones personales en el colaborador, a manera que, se sienta más contento al ejecutar sus funciones laborales y en general en su vida diaria. Desde el aspecto conceptual tenemos a (Hellriegel & Slocum, 2009, p.6) quien especifico que los empleados motivados son

importantes para el éxito y la efectividad de una organización, si la gente hace un buen trabajo las organizaciones tienen éxito. Así mismo se contrasta con Gonzalez (2015) quien detalla que al realizar modificaciones en el reconocimiento y clima laboral afecta, el compromiso será afectado ya sea positiva o negativamente, esto depende de cómo sean manejadas las primeras dos variables antes mencionadas, el grado de reconocimiento laboral, influyen directamente en el grado de compromiso laboral. De la misma manera nos apoyamos desde el aspecto teórico con (Huilcapi, Jácome & Castro, 2017, p.318) quienes señalaron que la teoría de las necesidades busca facilitar lo que las personas requieren para llegar a tener una vida gratificante, en particular con relación a su trabajo, donde cada uno se sienta motivado y esté dispuesto a esforzarse por alcanzar las metas de la organización, buscando satisfacer necesidades individuales como grupales.

El objetivo específico 2 el cual es analizar el nivel emocional del compromiso laboral, en el cual entra a tallar aspectos como la importancia de compañeros de trabajo, motivación, credibilidad de la dirección y valores corporativos, aspectos que hacen que el trabajo sea más interesante, creando un nivel de consideración por parte del trabajador hacia la organización. Se contrasta con Borrego (2016) quien dio a conocer que cuidar el clima laboral y optar por la armonía organizacional no solo mejora la satisfacción la cual atrae el compromiso, direccionando al individuo a disfrutar de sus labores, sino que favorece al logro y alcance de las metas y objetivos de la organización. Además, desde el aspecto conceptual tenemos a (Gómez, 2017, párr.3) quien aportó que contar a un colaborador fidelizado obtenemos cierta implicancia a nivel emocional de su parte, aportando personal y significativamente al éxito de la organización. En otras palabras, dicho colaborador estará motivado con su labor, sintiéndose alegre laborando para que la organización a la que pertenece sea reconocida como exitosa. Así mismo, desde el marco teórico encontramos a (Almanza, Calderón, Vargas, 2018, p.11) quienes sostuvieron que la teoría clásica de Henry Fayol está enfocada en garantizar que las estructuras organizacionales sean eficientes, en la que propone que todas las partes de la organización se involucren en el cumplimiento de sus objetivos, donde prime una responsabilidad compartida, es decir en cumplimiento de las metas no solo se centre como una responsabilidad de las autoridades, sino en donde todos sean considerados engranajes importantes para el cumplimiento de los objetivos.

Con respecto al objetivo 3, que consiste en analizar el nivel trascendente del compromiso laboral donde cada uno de los colaboradores quiere seguir siendo preparado para poder responder al contante cambio con mayor facilidad, donde consideran si estos no siguen en contante preparación pueden llegar en algún momento a ser poco servibles, uno de los principales puntos percibidos fue que expresan que la empresa no tiene un crecimiento, entonces podríamos decir que tampoco tenemos la opción de crecer personal y profesionalmente, exponen que más allá de percibir recompensas extrínsecas, que por ciento también hay personal descontento, las personas también trabajan en busca de alcanzar sus objetivos y poder trascender. Lo mencionado anteriormente se puede contrastar con Marsollier (2015) quien sostuvo que uno de los principales para la existencia del compromiso es la necesidad de seguir creciendo profesionalmente y las capacitaciones que pueden revalorizar el trabajo del personal haciendo que estos se sientan más seguros de los resultados de sus labores. Además, desde el aspecto conceptual (Peralta, Santofimio, & Segura, 2007, p.90) quienes indicaron que cuando los objetivos personales son afines a su organización, busquen el desarrollo mutuo. De la misma manera, desde el marco teórico nos apoyamos en (Fonseca, Cruz, 2019, p.128) quienes señalaron tener un trabajo atrayente, donde te ofrecen recompensas y reconocimiento y disponga de condiciones laborales adecuadas incrementa la satisfacción en el trabajo.

Finalmente con respecto a la sub-categoría emergente el cual es condiciones de trabajo, durante las entrevistas un factor mencionado fue las condiciones de trabajo en el cual entra a tallar principalmente las herramientas de trabajo, pues expresan que si la empresa les brindara las herramientas necesarias y adecuadas serían más productivos de lo que la empresa posiblemente cree, pues la falta de estos hace que el operario no vea de manera óptima sus labores. Lo mencionado anteriormente se puede contrastar con (Fonseca & Cruz, 2019, p.128) quien especifico que no contara con las herramientas adecuadas y necesarias para ejecutar sus labores recae en el estado de motivación de los trabajadores. De la misma manera, desde el marco teórico nos apoyamos en (Fonseca, Cruz, 2019, p.128) quienes señalaron tener un trabajo atrayente, donde te ofrecen recompensas y reconocimiento y disponga de condiciones laborales adecuadas incrementa la satisfacción en el trabajo.

V. Conclusiones

Primera:

Con respecto al análisis del objetivo general el cual es analizar el compromiso laboral, se concluye que el compromiso laboral de los trabajadores no es la espera por la organización, existen diversos factores que hacen que los trabajadores no se sientan atraídos por su trabajo, con el análisis se ha determinado que si se contara con trabajadores comprometidos con sus labores existiría mayor estabilidad de la organización, además, ayuda en la eficiencia de sus actividades por ende crea una organización más estable, en el caso de la empresa en estudio es uno de los aspectos que no ha venido siendo tomada en cuenta, dejando de lado de esta manera a uno de los recursos más importantes para el funcionamiento de la empresa, tal es el caso del recurso humano.

Segunda:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel racional respaldado por sus indicadores oportunidades de desarrollo, compensación y empleabilidad. Se considera que las compensaciones y reconocimientos ayudan a tener trabajadores comprometidos con sus labores, sin embargo en la empresa se ha venido observando que mayor énfasis se le viene dando a los jefes de grupo, es por ello que es importante mencionar que los trabajadores deben ser tratados por igual, haciéndoles sentir parte del cumplimiento, otro aspecto considerado para su desarrollo son las capacitaciones, con respecto a esto se puede concluir que si bien es cierto la empresa les brinda capacitaciones, pero la mayor parte de trabajadores que son temas que no concuerdan con el desarrollo de sus labores; por último los trabajadores pocos trabajadores buscan empoderarse de sus trabajos pues no se sienten satisfechos ya que no reciben las capacitaciones suficientes que enriquezcan sus conocimientos, lo que impide tener colaboradores capaces de solucionar problemas o trabajadores flexibles.

Tercera:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel emocional respaldado por sus indicadores compañeros de trabajo, motivación, credibilidad de la dirección y valores corporativos. Se concluye que evitando rumores ya que esto no solo genera ambientes de trabajo densos sino que también influye en el desarrollo y desenvolvimiento del colaborador sin embargo cabe indicar que los trabajadores de años generan muchas barreras frente a los colaboradores nuevos lo cual influye en la decisión si seguir o no en la empresa, lo que influye en su

compromiso frente a sus actividades. La motivación se considera un aspecto importante, sin embargo en la empresa se ha venido presentando con mayor frecuencia a los jefes de grupo, mas no el grupo por completo haciendo sentir al colaborar que su trabajo no es percibido o que probablemente no está realizando un buen desempeño; además con respecto a credibilidad de la dirección la empresa no brinda oportunidades de desarrollo para el colaborador, se ha inclinado a cumplir sus metas, sin tener en cuenta que el trabajador no solo busca un beneficio económico, sino que busca tener oportunidades de desarrollo y reconocimiento.

.

Cuarta:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel trascendente respaldado por sus indicadores éxito, dedicación y satisfacción, se relacionó con una subcategoría emergente, ambiente de trabajo. Con respecto a su indicar dedicación, una de las causas que perjudican su desenvolvimiento y desarrollo ha venido dándose tanto de acciones entre compañeros, como los rumores que afectan su estabilidad laboral y personal casando malos entendidos, especialmente de trabajadores estables con los recién egresados; por otra parte, la empresa no brinda las funciones exactas a sus colaboradores; y una de las importantes la empresa pocas veces se interesa en dar a conocer sus objetivos es por ello los trabajadores no saben si sus objetivos están alineados a los de la organización. Referente al indicador éxito y satisfacción, se concluye que a los trabajadores si les gusta lo que hacen pero no la manera como lo realizan ya que la empresa no les brinda las herramientas adecuadas para ejercer su trabajo, es por ello, se considera que que consideramos que el ambiente de trabajo influye considerablemente en la dedicación y satisfacción y por ende en el compromiso que se pueda tener a la organización.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda poner más atención al recurso humano, no tratarles como tan solo un recurso, sino que tengan en cuenta que es un ser humano que necesita ser prestado atención, generando de esta manera trabajadores comprometidos, deben de tener en cuenta que tener trabajadores comprometidos generan con facilidad una estabilidad en la organización.

Segunda:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel racional respaldado por sus indicadores oportunidades de desarrollo, compensación y empleabilidad. Deben de tener en cuenta y facilitarles compensaciones y reconocimientos a sus trabajadores, no solo a sus jefes de grupo, si no que tener en cuenta que todos los colaboradores necesitan ser recompensados y de esta manera hacerles sentir parte del cumplimiento de los objetivos. Se recomienda que las capacitaciones brindadas sean alineadas a los puestos de trabajo lo que les ayudara a que el trabajador se empodere de sus labores enriqueciendo sus conocimientos y poder contar con trabajadores capaces de solucionar problemas o trabajadores flexibles.

Tercera:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel emocional respaldado por sus indicadores compañeros de trabajo, motivación, credibilidad de la dirección y valores corporativos se recomienda trabajar en equipo, hacer entender a sus trabajadores que todos son importante para el cumplimiento de objetivos, generar ambientes de atrayentes para el trabajador. Deben optar por la motivación a sus colaboradores ya sea entregándoles reconocimientos personales o brindándoles oportunidades de crecimiento, además con respecto a credibilidad de la dirección la empresa la empresa debe de preocuparse tanto en el cumplimiento de sus objetivos, como en el cumplimiento de los objetivos personales de sus trabajadores.

Cuarta:

Con respecto al compromiso laboral en su nivel trascendente respaldado por sus indicadores éxito, dedicación y satisfacción, se relacionó con una subcategoría emergente, ambiente de trabajo se recomienda evitar rumores entre trabajadores lo cual afecta en el desenvolvimiento y desarrollo del personal, por otra parte la empresa debe establecer funciones exactas a sus colaboradores, dar a conocer sus objetivos, lo que la empresa quiere lograr y que le espera a

sus colaboradores, darles una estabilidad a largo plazo. Finalmente brindar las herramientas adecuadas para ejercer su trabajo, ya que el ambiente de trabajo influye considerablemente en la dedicación y satisfacción y por ende en el compromiso que se pueda tener a la organización.

Referencias

- Aguirre, J y Jaramillo, L. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, vol. 8, nro. 2, pp.51-74. Disponible en <https://bit.ly/2TNd7Yc>
- Almanza, R., Calderón, P. & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el gung ho. *Vision del futuro*, vol. 22, nro. 1, pp. 1-18. Recuperado de <https://bit.ly/3dbkWyB>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed). Colombia: Pearson Educación ISBN 978-958-699-128-5
- Bobadilla, M. Callata, C. y Caro, A. (2015) Gonzalez (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. Perú.* (Tesis para magister, Universidad del pacifico). Recuperado de <https://bit.ly/36Ls6XW>
- Borredat,L. (2019). Los compañeros de trabajo son el mejor apoyo de los profesionales «quemados» con su empresa. *Modelo curriculum.net*. Recuperado de <https://cutt.ly/gafoY9P>
- Borrego, Y. (2016). El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales. *España 2016*. (Tesis doctorado, Universidad de Huelva). Recuperado de <https://bit.ly/3cmeV0E>
- Calderón, J., Pando, M., Preciado, M. & Colunga-Rodríguez, C. (2020). Efecto de la Socialización Organizacional en el Engagement de Trabajadores Mexicanos: Claridad y Futuro. *Psicogente*, vol.23, nro. 43, pp. 1-22. Recuperado de <https://bit.ly/2M9PEMq>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador.
- Celeste, M. (2019). Qué es el desarrollo personal y como lo puedes aplicar en tu vida. Recuperado de <https://cutt.ly/KagikCz>

- Chávez, G. (2019). Satisfacción laboral: guía para mejorarla. Satisfacción laboral. Recuperado de <https://cutt.ly/3af59Kq>
- Chiang, Ma., Núñez A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, vol. 28, pp. 40. pp. 90-100. Recuperado de <https://bit.ly/3gzoXir>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana: ISBN 970-10-6104-7
- Cristancho, F. (2015). Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización [Guest Post]. *Clima laboral*. Recuperado de <https://cutt.ly/safmweF>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier*, vol.2, nro.7, pp.162-167. Recuperado de <https://bit.ly/2XczfNE>
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas Comportamiento humano en el trabajo*. (9° ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.: ISBN 0131956728.
- Fonseca, J, & Cruz, C. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *Rev.CES Psico*, vol. 12, nro. 2, pp. 126-140. Recuperado de <https://bit.ly/2zFjZQs>
- Frías (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Chile*. (Tesis para optar el grado de magister, Universidad de Chile). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, vol. 7. Vol. 1, pp. 201-229. Recuperado de <https://bit.ly/2TO3d8O>
- García, J. (2017). Motivación y satisfacción laboral. *Prevercionar*. Recuperado de <https://cutt.ly/3aguPxD>
- Gestión (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Tendencias*. Recuperado de <https://bit.ly/2D9xYQ7>

- Gómez, E. (2017). ¿Por qué es importante el compromiso laboral de los empleados? *Blog Think Big*. Recuperado de <https://cutt.ly/safzGTo>
- Gonzalez (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados, Nueva León Estado de México*. (Tesis de maestría, Universidad de Morelos). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/111>
- Guzmán, E. & Alejo, O. (2017). El estudio de casos: una metodología efectiva para la investigación empresarial. *Revista espacios*, vol. 38, nro.51, pp.1-10. Recuperado de <https://bit.ly/3gwAw9Q>
- Hellriegel & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12ª ed). México: Cengage Learning Editores: ISBN: 0-324-57872-5
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., & Sandoval, S. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, vol. 8, nro. 16., pp. 1-27. Recuperado de <https://bit.ly/3eJJdvO>
- Huilcapi, M., Jácome, G. y Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, vol. 3, nro. 2, pp. 311-333. Recuperado de <https://bit.ly/2ZMEo0w>
- Jordán, M. (2017). ¿Qué es la empleabilidad? *VERTICE Formación y empleo*. Recuperado de <https://cutt.ly/CafB0ec>
- Loli, P., Montgómery, U., Cerón, V., Del Carpio, G., Navarro, V. & Llacho, I. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *REVISTA IIPSI*, vol. 18, nro.1, pp.105-12. Recuperado de <https://bit.ly/33fWIWY>
- Lozano, C. & Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, vol. 11, nro. 1, pp. 134-148. Recuperado de <https://bit.ly/30i0ecn>

- Lupano, M. & Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, vol. 18, nro. 2, pp. 77-89. Recuperado de <https://bit.ly/2zFjoyc>
- Marsollier, R. (2015). El compromiso laboral en el contexto universitario. Una aproximación desde la Psicología de la salud ocupacional positiva. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, vol.7, nro.2, pp. 22-29. Recuperado de <https://bit.ly/2XEeIk7>
- Martínez, M. (2018). La importancia del reconocimiento laboral. *Capital Humano*. Recuperado de <https://cutt.ly/yafGRXx>
- Monteverde, R. (2019). Los apasionados por su trabajo son los más explotados. Tekcrispy. Recuperado de <https://cutt.ly/HafHENj>
- Newstrom, J (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13ª ed). México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana ISBN: 978-607-15-0613-9
- Pardo, O. (2010). Taylor y Fayol: vigencia de los principios clásicos. *Revista Adelante – Ahead*, vol. 1, nro. 1. pp.67-75. Recuperado de <https://bit.ly/3ciBy6l>
- Peña, H, & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*. Recuperado de <https://cutt.ly/kaiMU46>
- Peralta, M., Santofimio, A. & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización Universidad de La Sabana. *Psicología desde el Caribe*, nro. 19, pp. 81-109. Recuperado de <https://bit.ly/2BcrVcq>
- Piedad, M. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, vol. 20, pp. 165-193. Disponible en: <https://bit.ly/36IbHn8>
- Pursell, S. (2019). Por qué es importante la credibilidad de las empresas (y cómo desarrollarla). Recuperado de <https://cutt.ly/cafXrpr>
- Quispe, E. (2019). *Employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada del Perú, 2019*. (Tesis para obtener título profesional de Licenciada

- en Administración y Negocios Internacionales, universidad Norbert Wiener). Recuperado de <https://bit.ly/3gkWFr9>
- Quispe, R. & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, vol. 10, nro. 2. Disponible en <https://bit.ly/39KrJ1b>
- Reyero, D. (2015). Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. Observatorio de Recursos Humanos. Recuperado de <https://cutt.ly/tai8c10>
- Reyero, D. (2017). Cómo explicamos la pasión por el trabajo. *Cenitpsicologos*. Recuperado de <https://cutt.ly/QagaPOi>
- Romero, N. (2016). La importancia de los programas de desarrollo para los empleados. Revista recursos humanos. Recuperado de <https://cutt.ly/Xafd3f2>
- Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, nro. 1, pp. 67 – 86. Recuperado de <https://bit.ly/36RiYRB>
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, vol. 16. Nro. 17, pp. 85-100. Recuperado de <https://bit.ly/3gwliR3>
- Sevilla, E. (2016). Qué es la compensación variable y porqué es bueno para tu empresa. *El blog de WorkMeter*. Recuperado de <https://cutt.ly/vagoZxY>
- Suárez, B. (2016). Empleabilidad: análisis del concepto. Revista de Investigación en Educación, vol.1, nro. 14, pp. 67-84. Recuperado de <https://bit.ly/3h2y1LT>
- Talisis, S. (2019). Empleabilidad: tu marca profesional. *UNID Formando con valores*. Recuperado de <https://cutt.ly/TaowiMR>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med.*, vol. 65, nro. 2, pp.329-332. Recuperado de <https://bit.ly/36GgEg7>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Barcelona: Alienta. ISBN: 978-84-16253-58-6

- Varela, O, Puhl, M. & Izcurdia, M. (2012). Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan. *Anuario de investigaciones*, vol.19, nro. 1. pp. 179-183. Recuperado de <https://bit.ly/2XyHrXy>
- Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. *Instituto pedagógico rural el mácaro Laurus*, vol. 12, pp. 73-87. Recuperado de <https://bit.ly/36L5kPN>
- Vega, G. (2018). Trabajo en Equipo, Clave del Éxito. *Revista empresarial*. Recuperado de <https://cutt.ly/aafOkdK>

Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización

Título: Compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.					
Autor: Nilsa Marita Llamó Molina					
Problema	Objetivos	Sub-Categorías	Indicadores	Instrumento	Técnica
<p>Problema General: ¿Cuál es el análisis del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el análisis del nivel racional del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el análisis del nivel emocional del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el análisis del nivel trascendente del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Analizar el compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Analizar el nivel racional del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.</p> <p>OE2: Analizar el nivel emocional del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.</p> <p>OE3: Analizar el nivel trascendente del compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.</p>	<p>Nivel racional</p> <p>Nivel emocional</p> <p>Nivel trascendente</p>	<p>-Oportunidades de desarrollo -Compensación -Empleabilidad</p> <p>-Valores corporativos -Credibilidad de la dirección -Motivación -Compañeros de trabajo</p> <p>-Dedicación -Satisfacción -Éxito</p>	<p>-Guía de entrevista</p>	<p>-Entrevista</p>

Anexo 2: Matriz de codificación/categorización

Categoría/variable		Sub categorías/ dimensiones		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Compromiso laboral	C1.1	Nivel racional	C1.1.1	-Oportunidades de desarrollo
				C1.1.2	-Compensación
				C1.1.3	-Empleabilidad
		C1.2	Nivel emocional	C1.2.1	-Valores corporativos
				C1.2.2	-Credibilidad de la dirección
				C1.2.3	-Motivación
				C1.2.4	-Compañeros de trabajo
		C1.3	Nivel trascendente	C1.1.3.1	-Dedicación
				C1.1.3.2	-Satisfacción
				C1.1.3.3	-Éxito

Anexo 3: Guía de entrevista

Guía de entrevista: Compromiso laboral en una empresa de servicios de imprenta, 2020.

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
	Nivel racional
1	¿Cuáles son las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa? ¿Por qué?
2	¿Cuáles son las compensaciones más significativas ofrecidas por la empresa?
3	¿Qué medidas toma la empresa para mejorar la empleabilidad en su personal?
	Nivel emocional
4	¿Cómo describiría su compromiso en conexión a los valores de la organización?
5	¿Qué políticas y/o medidas toma la dirección de la empresa para mejorar el compromiso en sus colaboradores?
7	¿Que aporte motivacional brindan los jefes directos para optimar el compromiso en su equipo de trabajo?
8	¿Cómo ser un mejor compañero de trabajo en tu organización?
	Nivel trascendente
9	¿Qué tanto te apasiona lo que haces? Explique
10	¿Qué tanto te dedicas a tu labor? Explique
11	¿Qué tanta satisfacción te da a ti y a los demás tu trabajo? Explique
12	¿Qué tanto éxito tienes en tu labor desempeñada? Explique
	Pregunta complementaria
13	¿Cuáles son las causas de la falta de compromiso laboral en la empresa?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 4: Evidencias

Capturas tomadas durante las entrevistas.



Anexo 5: Evidencias del procesamiento

Pantallazos del Atlas ti codificación / redes

