



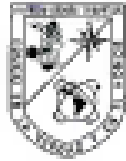
**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración

Factores psicosociales y su impacto en el compromiso laboral en una  
empresa de automatización en Querétaro

Tesis  
Que como parte de los requisitos para obtener el grado de maestro en  
administración con especialidad en alta dirección

Presenta  
Pedro Vázquez Nieves

Santiago de Querétaro, junio 2017



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

**FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO LABORAL EN UNA  
EMPRESA DE AUTOMATIZACIÓN EN QUERÉTARO**

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestría en Administración

**Presenta:**  
Pedro Vázquez Nieves

**Dirigido por:**  
Dra. Ma. Luisa Leal García

**SINODALES**

M. en I. Martín Vivanco Vargas  
Presidente

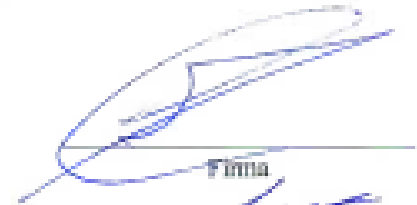
Dra. Ma. Luisa Leal García  
Secretario

Dr. Arturo Castañeda Olalde  
Vocal

M. en I. Francisco Sánchez Rayas  
Suplente

M. en A. María Elena Díaz Calzada  
Suplente

Dr. Arturo Castañeda Olalde  
Director de la Facultad de Contaduría y  
Administración

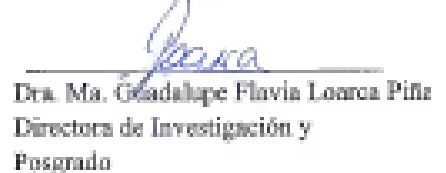
  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Firma

  
Dra. Ma. Guadalupe Flavia Lourca Pifia  
Directora de Investigación y  
Posgrado

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Noviembre de 2017  
**México**

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer qué factores psicosociales en una organización están impactando en el compromiso de unas personas y el por qué en otras no en una empresa de automatización. Se entrevistó a 25 empleados de un total de 35 de toda la organización de diferentes niveles jerárquicos. Se empleó el método de investigación cuantitativo, a través de un cuestionario como instrumento que permitió recoger la información pertinente. Los resultados de los cuestionarios fueron analizados por medio de métodos estadísticos a través del programa de Excel y por medio de la relación de Pearson se comprobó que los factores psicosociales tienen una correlación moderada ya que a pesar de que los factores psicosociales son negativos, muchas personas se sienten comprometidas lo cual suena hasta cierto punto incongruente. Se concluyó recomendándole a la organización las áreas de oportunidad que tiene, como la generación de la descripción de puestos, especificaciones claras del alcance de los proyectos, definición de objetivos e indicadores por área a pesar de que estos puntos no eran parte de la investigación, De igual manera se le hizo énfasis en los puntos rojos que salieron más críticos en el estudio realizado para que puedan tomar decisiones sobre las herramientas que les puedan hacer falta a sus empleados y ellos mismos puedan hacer sus trabajo de una mejor manera más eficiente.

**(Palabras clave:** Factores psicosociales, Compromiso, Relación)

## SUMMARY

The objective of this study was to ascertain what psychosocial factors within an organization are impacting the commitment of some people and not others in an automatization Company. Twenty-five of a total of 35 in the entire organization belonging to different hierarchical levels were interviewed. A quantitative research method was used through a questionnaire as an instrument, thus allowing for the collection of pertinent information. Questionnaire results were analyzed by means of statistical methods using the Excel program. Using the Pearson relation it was proven that psychosocial factors have a moderated correlation since, although the psychosocial factors are negative, many people feel committed, which to a certain point sounds incongruous. In conclusion, it was recommended to the organization that it use the areas of scope of projects and definition of objectives and indicators by area, although these points were not part of the research. Emphasis was put on the red points that were the most critical in the study carried out so that decisions can be made about the tools the employees may need to do their work more efficiently.

**(Key words:** pshychosocial factors, commitment, relation)

## **DEDICATORIAS**

Dedico esta obra a mi esposa María y mis hijos Antonio, Ángela y Andrea por estar conmigo, por fortalecer mi corazón, quererme mucho y apoyarme para la realización de esta tesis.

A Dios por darme la fuerza de voluntad de empezar un nuevo amanecer cada día.

A mis padres por haberme apoyado con sus oraciones.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma de Querétaro por contar con docentes muy bien preparados, quienes me enseñaron un mundo de experiencias para mi formación profesional y personal.

A mi co-directora de Tesis, La Dra. Ma. Luisa Leal García quien me apoyo con mucha constancia para la culminación de mis estudios, primeramente aceptándome en su clase y por su empuje para hacer una buena tesis.

A todos mis amigos de trabajo quienes me apoyaron en gran medida para la realización de los cuestionarios.

Y muy grandemente a mi director de tesis M. en I. Martín Vivanco Vargas por su apoyo en la aceptación de mi tesis para recibir mi título.

Muchas Gracias a Todos.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes	6
2.2. Factores psicosociales en el trabajo	6
2.3. Compromiso Laboral	16
2.4. Características de la empresa	23
2.5. Investigaciones relacionadas	27
<b>3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>31</b>
3.1. Justificación	31
3.2. Planteamiento del problema	31
3.3. Objetivos	33
3.3.1. Objetivo General	33
3.3.2. Objetivos Específicos	33
3.4. Definición del universo	33
3.5. Tamaño y tipo de muestra	33
3.6. Definición de Variables	34
3.6.1. <i>Variable Dependiente</i>	34
3.6.2. <i>Variable Independiente</i>	34
3.6.3. <i>Factores de estrés psicosocial</i>	35

4. METODOLOGÍA	38
4.1. Tipo de Estudio	38
4.2. Instrumento	38
4.3. Procedimiento	39
4.4. Procesamiento de la información	39
5. RESULTADOS	40
5.1. Datos Generales	40
5.2. Variable Factores Psicosociales	42
5.3. Variable Compromiso laboral	52
5.4. Análisis de Correlación entre variables	60
5.5. Comprobación de Hipótesis	62
CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS	66
APENDICES	69
APENDICE A: ABREVIATURAS	70
APENDICE B: CUESTIONARIO	71



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT	13
Tabla 2. Las tres dimensiones del compromiso	21
Tabla 3. Correlación de Variables por pregunta	60

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Página</b>
Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT	10
Figura 2. Empresas armadoras de autos en México	24
Figura 3. Organigrama de la empresa de automatización	25
Figura 4. Mi Sexo es	40
Figura 5. Mi Edad es entre	40
Figura 6. Horas trabajadas a la semana	41
Figura 7. Nivel Económico es	41
Figura 8. Tengo exceso de trabajo	42
Figura 9. Me presionan por los tiempos urgentes de entrega	43
Figura 10. Tengo baja participación en la toma de decisiones	43
Figura 11. Tengo poco control sobre la carga de trabajo	44
Figura 12. Mi equipo y material de trabajo es inadecuado	45
Figura 13. Mi equipo y material de trabajo es insuficiente	45
Figura 14. Mi espacio físico de trabajo es inadecuado	46
Figura 15. Las condiciones físicas (iluminación, ruido, ventilación) son inadecuadas	46
Figura 16. Tengo poco apoyo para realizar mis funciones	47
Figura 17. Falta claridad en la definición de mis tareas	47
Figura 18. Tengo escasa relación con mis jefes	48
Figura 19. En mi trabajo existen conflictos interpersonales	49
Figura 20. En mi trabajo ejerzo responsabilidad sobre personas	49
Figura 21. Mi papel en el trabajo presenta ambigüedad	50
Figura 22. Tengo exigencias que generan conflicto entre el trabajo y la familia	51

	<b>Página</b>
Figura 23. Yo sería muy feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización	52
Figura 24. Siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización	52
Figura 25. Siento "apego emocional" a esta organización	53
Figura 26. Esta organización tiene un gran significado personal para mí	53
Figura 27. Me siento como "parte de la familia" en esta organización	54
Figura 28. Ahora mismo, estar en esta organización es una cuestión de necesidad económica	55
Figura 29. Sería muy difícil para mí salir de la organización en este momento, incluso si lo quisiera	55
Figura 30. Siento que tengo muy pocas opciones a considerar dejando esta organización	56
Figura 31. Si yo no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otros lugares	57
Figura 32. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles	57
Figura 33. Siento lealtad de permanecer en mi empleo actual	58
Figura 34. Recomendaría esta empresa para trabajar	58
Figura 35. Me visualizo en esta empresa por decisión propia en los próximos dos años	59
Figura 36. Me siento bien y satisfecho de haber cumplido con mis responsabilidades y deberes	59
Figura 37. Apoyo las buenas decisiones que beneficien a la empresa	60
Figura 38. Análisis de correlación entre las variables	62

## 1. INTRODUCCIÓN

El trabajo en el siglo XXI es muy diferente de lo que era hace más de 20 años. Los escenarios ahora son tecnológicos y pluriculturales, se requiere de trabajo más en equipo que individual, La computadora y el internet son herramientas muy necesarias para desempeñar nuestras funciones. En la compañía encontramos personas de diferentes zonas geográficas, diferentes intereses y estilos, de lo que se daba en las épocas pasadas. Las capacidades mentales y físicas aún siguen siendo atributos muy importantes para el éxito laboral, pero la personalidad y las habilidades interpersonales son las que han atraído más la atención. Los empleados dedican gran parte de su semana al trabajo inclusive con frecuencia también deben trabajar fines de semana. Trabajar es una parte de la vida de casi cualquier persona. Landy y Conte (2005).

Las organizaciones enfrentan cambios muy repentinos lo que hace necesario promover diferentes condiciones laborales donde los empleados se sientan más satisfechos de trabajar ahí y por otro lado la organización requiere de empleados más comprometidos. Estos cambios, aumentan la importancia del estudio de los factores psicosociales en el ámbito organizacional, lo que hace necesario, la instauración de condiciones y entornos laborales que promuevan la salud y el bienestar del trabajador dentro y fuera de la organización, así como el compromiso que el trabajador pueda adoptar para con la empresa con la finalidad del logro de los objetivos y el desarrollo de otras áreas.

Crear una organización en la que los empleados de una organización se sientan comprometidos con los trabajos que hacen día a día depende de muchos factores como

el liderazgo, contrato laboral, motivación, personalidades, relaciones humanas, cultura, entre muchos otros más.

La importancia de realizar este trabajo tiene como finalidad conocer que factores psicosociales tienen relación y/o impacto con el compromiso de las personas en la organización con la finalidad de crear un ambiente laboral en donde todos ganen, por un lado los empleados libertad en sus horarios y objetivos diarios sin llegar al libertinaje y por el otro una organización fructífera que deje ganancias a los socios.

Se empieza por la definición de factores psicosociales como las interacciones entre los factores organizacionales que destacan: el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización y por otra parte los factores humanos que son: las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo los cuales a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. OIT y OMS (1997).

Se continua con la definición del Compromiso laboral en donde Allen y Meyer (1997) comentan que este tiene al menos tres dimensiones conocidas como el compromiso afectivo donde el empleado se siente comprometido a la organización por tener deseo de pertenencia, satisfacción, aceptación, es decir el empleado quiere permanecer en la organización, en cuanto a el compromiso de continuidad se da cuando el empleado ya tiene cierto tiempo en la organización y por cuestiones del sueldo que percibe y lo que ha invertido en esta se tiene que seguir dentro de la organización por así convenir a sus intereses. Por último en el compromiso normativo el empleado se vuelve leal a la organización porque esta invierte en su desarrollo y capacitación por lo que el empleado va más allá, se identifica con la organización e inclusive llega a desarrollar

otras áreas, siente que la empresa le ha dado mucho y él siente el deber moral de recompensar a la empresa por ello.

En el segundo tema se explica a groso modo como está estructurada la organización, explicando cual es la misión, visión, filosofía, así como se identifica que como en toda empresa lo más importante son las ventas, pero la etapa más crítica en la organización es la parte técnica y es ahí en donde pueden recaer más responsabilidad ya que las tareas y los tiempos van contra reloj, ya que una empresa de automatización tiene que hacer sus implementaciones en horarios y fechas donde sus clientes hacen paros técnicos, como vienen siendo fines de semana, temporada de vacaciones, semana santa o bien en navidad y año nuevo. La dirección en la organización quiere generar un ambiente organizacional bajo un enfoque hacia el factor humano, donde se tenga flexibilidad en los horarios, tiempo para la familia, salud.

En el organigrama se revisa la estructura de la empresa para definir en qué áreas recae más el compromiso por sus funciones y si es bien remunerado el empleado, también se analizará como medida de mejora y aprovechamiento del personal que medidas se pueden tomar en los casos donde el trabajo escasee, ya que las organizaciones que se dedican a la automatización trabajan por proyectos y estos al concluir los empleados se quedan sin actividades normalmente, si es que no hay otro proyecto en el plan.

Se hace mención de que la organización es nueva, es decir, lleva dos años realizando proyectos completos, lo cual implica que tiene que pasar por las etapas de incubación, niñez, crecimiento y madurez de la organización lo cual también impacta grandemente, ya que se requiere del compromiso de las personas para hacerla crecer, de

no suceder estas etapas la empresa podría caer en el círculo vicioso de quedarse en la niñez y no desarrollarse.

En el tercer tema se aborda la metodología utilizada partiendo de un diseño no experimental, donde se llevó a cabo una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacional. De acuerdo a los recursos, características y tiempo dedicado a la presente, se optó por una prueba no probabilística por conveniencia. Utilizando la escala de tipo Likert a las 30 preguntas formuladas. Donde la hipótesis de investigación plantea que factores psicológicos están contribuyendo al compromiso laboral.

En el cuarto tema se da el resultado de la investigación donde se analiza cada una de las preguntas de los factores psicosociales y el compromiso haciendo una correlación de punto por punto y una general que arrojó como resultado una correlación moderada de tan solo -0.405 y se comprueba que los factores psicosociales no están impactando tan fuertemente la organización al parecer se debe a que los empleados son disciplinados y obedientes como lo describe Chomsky N. (2014) en un nuevo enfoque que están generando los dueños de las economías para tener empleados seguros.

En la última parte se dejaron evidencias y recomendaciones. Se encontró que al ser una organización nueva no cuenta con procesos definidos y al contratar personal nuevo estos no saben una metodología de cómo hacer bien el trabajo en la organización, aunque este no es parte del tema de la investigación se le hizo el comentario a la dirección de estas áreas de oportunidad.

Se hizo la anotación de que otras áreas tienen mucho compadrazgo con el director, por lo que al estar siempre apapachados se sienten invulnerables y hacen lo que quieren

aprovechándose de esto en la mayoría de los casos, por otro lado hay empleados que ni se acercan a los líderes por dos razones principales: falta de experiencia y por miedo a afrontar sus temores.

También se encontró y se dejó como evidencia a la organización, de que los empleados no contaban con una descripción de puestos, por lo que su compromiso hacia ciertas actividades que creían que no era parte de su rol y a menudo comparaban el alcance de sus compromisos con los de otras áreas.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Por muchos años la administración en las organizaciones tuvo su base en la producción en masa en la cual los operadores los volvían expertos en el área o actividad que les correspondía hacer, inclusive los forzaban a hacer operaciones repetitivas sin importar los aspectos psicosociales, con el tiempo llegó la revolución industrial y el uso de máquinas como sustitución del humano, llegando a la automatización de los procesos para seguir produciendo a una velocidad mayor, en la actualidad la innovación tecnológica es la que está repuntando, por lo tanto las organizaciones están cambiando el peso de la balanza hacia el capital humano, por tal motivo una variable importante en las organizaciones son los factores psicosociales y su impacto en el compromiso del trabajador en la organización. Landy y Conte (2005).

### **2.2. Factores psicosociales en el trabajo**

Los factores psicosociales del trabajo, en la actualidad es un tema que está ganando terreno e importancia tanto en países industrializados como no industrializado se han recolectado una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales que afectan la salud de sus empleados.

Al tomar en cuenta que los factores psicosociales en la organización están probablemente influyendo en la falta de compromiso y que al abordarlos como objeto de estudio, y al presentar posibles soluciones para la organización. En este sentido es importante emprender esta investigación desde un enfoque epistemológico que sustente

y de peso a los hallazgos encontrados que permitan a la dirección de la organización tomar decisiones y encaminarla por un mejor rumbo para todos.

Por los años de 1966 el término de factores psicosociales empezó a tener una introducción por el Departamento de Salud y Servicios Humanos en Estados Unidos ya que señalaban que el estrés psicológico se presentaba con más frecuencia debido a las exigencias en el trabajo y los cambios tecnológicos, el informe presentado al departamento concluía con más de 20 problemas que se tendrían que atender de manera urgente. Entre ellos la salud mental, enfermedades cardiovasculares y trastornos somáticos. Hoy en día se sabe que el estrés en el trabajo y otros problemas relacionados con la salud y la seguridad se deben a las condiciones denominadas factores psicosociales, las cuales comprenden los aspectos del puesto de trabajo, el entorno del trabajo, como lo son el clima y la cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas y de él entorno existente fuera de la organización, como los aspectos individuales (personalidad y actitudes). Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (1998).

Con el paso de los años los aspectos organizacionales y psicosociales han ido tomando una mayor importancia y reconocimiento, así como su relación con la salud y bienestar del trabajador debido a los cambios dinámicos en una organización y a los procesos en la actualidad, producto de la globalización EU-OSHA, (2007). Los factores psicosociales pueden generar consecuencias positivas y negativas, tomando en cuenta las experiencias, las percepciones, el tiempo de exposición y de intensidad entre otras. Bajo este enfoque los factores que pueden generar efectos positivos son conocidos como factores protectores psicosociales pues pueden generar bienestar y salud para el

empleado, o bien por el contrario, los factores que propician efectos negativos como la enfermedad, el ausentismo, insatisfacción laboral, desmotivación, bajo desempeño laboral, llamados factores de riesgo psicosocial. Por tal motivo es importante identificar, evaluar y controlar los factores psicosociales de riesgo para evitar problemas de salud y seguridad en los empleados. EU-OSHA, (2007).

Para Betancur, (2012) la necesidad de que los trabajadores se encuentren saludables y satisfechos y de que estos sean capaces de tener un buen desempeño laboral, será necesario considerar los factores psicosociales como estrategia para facilitar la obtención de los objetivos organizacionales y beneficio del trabajador, como lo son; el contenido, la organización del trabajo, las prácticas de gestión, la calidad de las relaciones humanas, las características personales, entre otros factores deben de tomarse en cuenta.

Cox y Griffiths (2005) definen factores psicosociales como aquellos factores que pueden causar daño psicológico o físico producidos por los aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos.

La percepción de los trabajadores frente a una situación psicosocial inadecuada puede afectar su motivación y la satisfacción en el trabajo y generar estrés. Al final tendrán impacto en su salud debido a una situación psicosocial que pueden generar alteraciones fisiológicas (enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, etc.), psicológicas tanto a nivel conductual (agresividad, aumento de errores, conductas de enlentecimiento, etc.), cognitivas (pérdida de memoria, no poder concentrarse, etc.), como emocional (ansiedad, depresión, ira, etc). Todos estos pueden llegar a afectar directamente los factores físicos. Los factores psicosociales y el estrés se presentan

cuando las exigencias en el trabajo no se adaptan a las capacidades y expectativas del trabajador teniendo como contexto una relación mutua entre el contexto laboral y la persona. Esto puede generar un conflicto laboral como baja productividad, abandono de trabajo, cambio en el clima laboral al tener una persona inconforme en el trabajo, etc. Por otro lado si la relación entre la organización y el empleado es positiva se puede lograr buenos resultados para ambas partes, donde la persona puede llegar a desarrollar sus capacidades. Cada empleado reacciona de manera diferente frente a determinadas situaciones por sus características propias (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.). Comité Mixto OIT/OMS (1984).

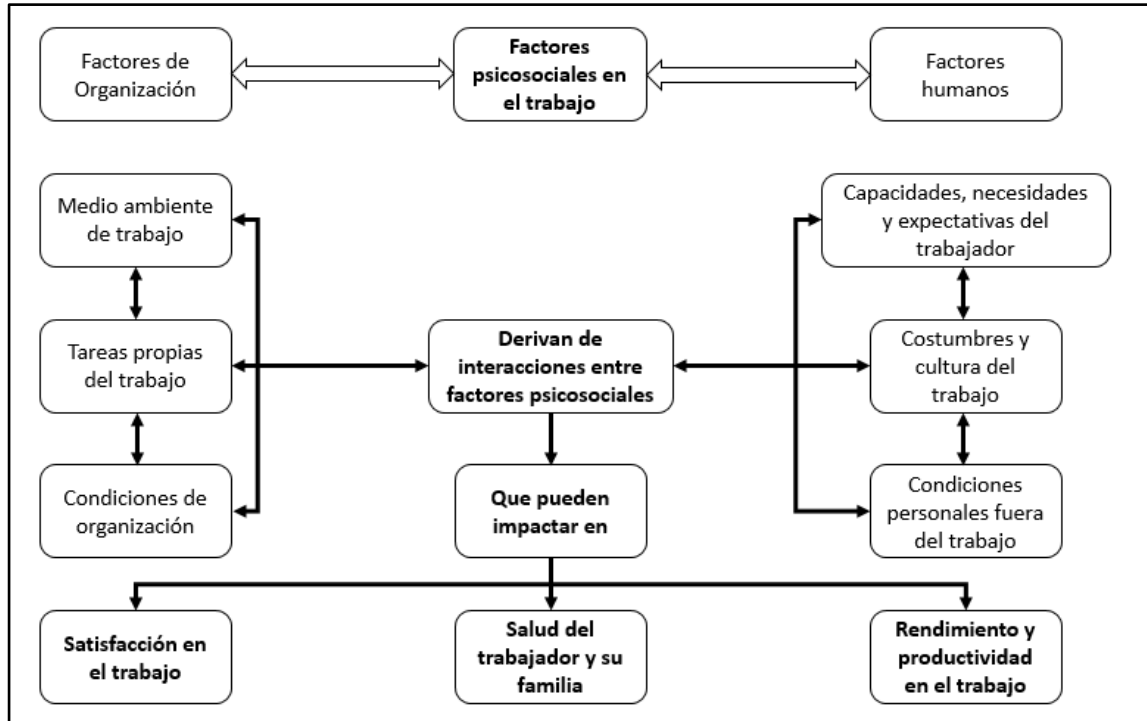
Para Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones que se presentan en el trabajo, ya sean de carácter tecnológico, empresarial, personal, económico-social, con la que perciben las personas y que pueden llegar a afectar de manera positiva o negativa el desempeño, la salud, el bienestar o desarrollo individual, impactando también a la organización.

El comité mixto OIT / OMS (1984) define los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.

De manera conjunta la OIT y la OMS definen los factores psicosociales como: Interacción entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación persona fuera del trabajo, todo lo

cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1997, pp.3-4).

*Figura 1.* Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT.



Fuente: Clima y ambiente organizacional (2015, p.17)

Puede afirmarse con base a la figura según la OIT de que hay dos grupos de factores psicosociales relacionados de forma dinámica, los factores en la organización y los factores humanos. Los factores organizacionales se dividen en tres; los de medio ambiente de trabajo, las tareas propias del trabajo y las condiciones organizacionales. En cuanto a los factores humanos tenemos; las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura del trabajador y las condiciones personales fuera del trabajo. Las relaciones entre ambas llamadas interacciones pueden impactar de forma positiva o negativa en tres dimensiones: en la satisfacción en el trabajo, los rendimientos y productividad en el trabajo, así como en la salud del trabajador y las

relaciones con su familia. Bajo este enfoque cualquier factor organizacional o humano que se mueva del equilibrio puede genera impactos positivos o negativos dependiendo de la adaptación del trabajador, de cuanto se le exige, o si se le menosprecia, de su comportamiento, habrá quienes reaccionen de manera asertiva, positiva y con éxito, etc. Uribe (2015).

Para el Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1997) define los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentra tanto en el entorno laboral, el contenido y en la manera de hacer las tareas y cuentan con la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y el bienestar de salud del trabajador (físico, psíquico o social). Por tal motivo es necesario mantener un equilibrio entre ambas partes.

La Secretaría del trabajo y Previsión Social. STPS (2017) informa que entrará en vigor la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2016 relativa a los factores de riesgo psicosocial para el mes de Mayo del 2017 por medio del Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) definiendo los factores psicosociales como aquella interacción entre los trabajadores y empleadores con la finalidad de mejorar el entorno laborales que propicien seguridad, salud, satisfacción y productividad.

Delgadillo (2011) en su ensayo cuestiona el concepto de factores psicosociales propuesto por la OIT. En donde comenta que hay deficiencias y ambigüedades y una falsa amplitud y omisiones. Por tal motivo propone una visión más integral y holística de los factores psicosociales, la define como los elementos que resultan de una relación dinámica entre el empleado, su trabajo y su entorno, los cuales pueden afectar de forma

positiva o negativa su estado de bienestar, acercándolo o alejándolo de sus potencialidades humanas y su progreso mediante el estudio de sus relaciones, causas, procesos y efectos.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, define 10 categorías diferentes, basadas en el contexto de trabajo y el contenido del trabajo.

Con base en el contexto del trabajo: a) Cultura de Organización y gestión, b) Papel o rol de la organización, c) Desarrollo de la carrera profesional, d) Poderes de decisión y control, e) Relaciones interpersonales en el trabajo, f) Interrelación con problemas personales o sociales.

Con base en el contenido del trabajo: a) Equipos y ambientes laborales, b) Concepción de las tareas del puesto de trabajo, c) Carga y ritmo de trabajo, d) Programación del trabajo.

En la siguiente tabla se describen los factores psicosociales del trabajo según la OIT.

Tabla 1.

*Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT*

Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT					
Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo o ambas
1	Medio ambiente de trabajo	Ambiente social	Subutilización de competencias Sobrecarga de trabajo Falta de control Conflicto con autoridad	Satisfacción	Todos
		Ambiente físico	Ruido Condiciones térmicas Vibraciones Agentes químicos Riesgo	Salud biológica (física)	Fábricas con líneas de montaje, policía, minero, soldado, bombero, buzo, obrero empresa metal mecánica, forja.
2	Tareas Propias del trabajo	Sobrecarga de trabajo	Cuantitativa (demasiado que hacer) Cualitativa (difícil) Tareas monótonas, rutinarias y poco estimulantes	Adicciones (alcohol, tabaco, entre otras) Pérdida de respeto hacia uno mismo Dolencias y muertes por enfermedades coronarias Insatisfacción, auto-depreciación, sensación de amenaza y malestar, colesterol, aceleración del ritmo cardíaco	Todos
		Función de los trabajadores varían en función de la personalidad	Ambigua (falta de claridad del contenido de la tarea) Contradictoria (oposición entre las exigencias del trabajo) Conflictiva (problemas de competencia)	Trastornos cardiovasculares, varían según la edad	Personal de dirección, empleados de oficina, trabajadores intelectuales entre otros.
		Ser responsable de la seguridad de terceros	Cuando la seguridad de otras personas depende de la responsabilidad profesional	Trastornos cardiovasculares, varían según la edad	Policías, custodios, personal de tránsito aéreo, entre otros.



Tabla 1. (Continuació)

Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT					
Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo o ambas
3	Condiciones de organización	Organización del tiempo de trabajo	Jornadas de trabajo. Trabajo por turnos, y restricción a la participación social del trabajo por turnos.	Ritmos biológicos (circadianos) Temperatura del cuerpo Metabolismo Glucosa en la sangre Agilidad mental, motivación, sueño alimentación, vida familiar y actividades sociales, problemas gastrointestinales, hipertensión, diabetes y úlcera gástrica.	Enfermeras, personal de tránsito aéreo, empleados de confianza.
	Condiciones de organización (modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa)	Participación de los trabajadores	Políticas de exclusión. Falta de auténticas consultas Falta de participación en la toma de decisiones Limitación de la iniciativa	Percepción de bienestar Disminución de la productividad Rotación (inestabilidad mano de obra) Alcohol Tabaco	Todos Inversamente proporcional a la jerarquía organizacional
		Relaciones en el medio de trabajo con colegas, superiores, subordinados y el apoyo social recibido	Repartición ambigua de funciones	Deterioro de las relaciones Tensiones psicológicas Insatisfacción en el trabajo Varían en función del apoyo social percibido.	Todos.
		Cambios en el lugar de trabajo	Cambios tecnológicos sin información previa y anticipada Cambios de métodos y procesos sin información previa y anticipada Capacitación oportuna para cambios previsibles	Satisfacción en el trabajo	Todos

Tabla 1. (Continuación)

Factores Psicosociales en el trabajo según la OIT					
Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo o ambas
4	Cultura y costumbres	Cambios de localidad regional y de cultura, problemas de la industrialización	Nuevos valores, creencias, nuevas formas de vida, falta de formación (capacitación) Condiciones de vivienda insalubres	Desadaptación Separación de las familias Endeudamiento, juego y adicciones Altas tasas de suicidio	Todos Migrantes Trabajadores provenientes de regiones agrícolas o rurales que abandonan un ambiente conocido y una forma tradicional de vida
5	Nuevas tecnologías	Uso de computadoras y tecnologías de la información, ergonomía e higiene	Uso de nuevas facultades cognitivas y esfuerzo mental, trabajo monótono, poco variado y nada estimulante. Dependencia de un sistema eficiente pero controlador. Necesidades de capacitación	Tensiones mentales Irritabilidad Sentimientos de frustración durante los periodos de transición o migración entre sistemas, es temporal hasta que la nueva tecnología es asimilada y dominada	Centros de negocios. Áreas de reciente automatización. Instituciones financieras, instituciones con macro sistemas de cómputo de control (Oracle, SAP, entre otros).
6	Desempleo y subempleo	Inestabilidad en el desempleo	Condiciones precarias. Bajos sueldos Pocas oportunidades Oferta de mano de obra Pobreza	Irritabilidad Inseguridad en el trabajo Problemas familiares Alimentación deficiente	Deterioro de los sistemas productivos por fallas en las áreas políticas y de desarrollo de las regiones

Fuente: Clima y ambiente organizacional (2015, pp. 19-21)

### **2.3. Compromiso Laboral**

Carpio (2003) Señala que la clave es obtener el compromiso del talento humano, ya que para competir en la actualidad donde el entorno se ha vuelto globalizado, donde las transformaciones son dinámicas y aceleradas se requiere de cambios radicales en las costumbres, creencias y valores de la empresa, en donde las personas deberán asumir diferentes roles y adoptar una nueva visión donde exista mayor flexibilidad.

Bajo el mismo enfoque, Colquitt et al. (2007), el compromiso organizacional se define como el deseo por parte de un empleado el continuar siendo parte de la organización para la cual trabaja, recalca que no es suficiente contar con personal talentoso que cumpla con hacer bien su trabajo dentro de la organización, si no que esta requiere tener un plan exitoso para retenerlo por mucho tiempo, para que esta pueda beneficiarse de sus esfuerzos y este no incurra en conductas de retirada y llegue a abandonar la organización.

Por su parte, para Cooper-Hakim et al. (2005, en Eslami et al., 2012) el compromiso organizacional es un estado psicológico o mental que permite que los individuos tomen una dirección hacia uno o más objetivos, persistiendo en dicho curso de acción.

Jericó (2001) Señala que el compromiso se da cuando el empleado tiene la motivación de permanecer y realizar aportaciones a la organización, es el motor que lleva al profesional de que aporte lo más posible sin abandonar la organización. El compromiso es tanto de la organización como del profesional, y su relación entre ambos compromisos dará como resultado el crecimiento o la infidelidad del trabajador de pensar separase de la organización, buscando otras oportunidades.

Jericó (2001) también señala que el compromiso es uno de los tres componentes básicos del talento.

Jericó (2001) comenta, sólo cuando se crece, el profesional se compromete, alcanza resultados superiores y se contribuye a la creación del talento organizativo.

En cuanto a Copey (1995, en Eslami et al., 2012), señala que el compromiso organizacional se basa en un intercambio de acuerdos entre los empleados y su organización, en cuanto a Porter et al. 11 (1947, en Eslami et al, 2012) define que al compromiso organizacional como una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y metas organizacionales, deseos de permanecer y de esforzarse por el logro de dichas metas, así como el de ser miembro de la organización. También menciona que se diferencia el compromiso organizacional de la motivación, ya que el compromiso tiene influencia directa con el comportamiento y conduce a la persistencia del curso en acción.

En cuanto a la definición de Kruse (2013), el compromiso es un sentimiento en el cual los miembros de la organización hablan bien de ella, a tal grado que la recomiendan como un buen lugar para trabajar, de sentirse orgullosos de trabajar ahí y de estar satisfechos con todo lo que se encuentra en ella y por lo tanto no busque otras opciones de trabajo.

El concepto de “*compromiso laboral*” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca

de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Alvarez de Mon et al., 2001).

En algunas investigaciones el compromiso continuidad se divide en dos facetas, por un lado están los costos de abandonar la organización y por otro lado la posibilidad de encontrar alternativas de empleo (Panaccio & Vandenberghe, 2009; Stinglhamber, Bentein & Vandenberghe, 2002).

Otros advierten que el compromiso afectivo es la clave en cuanto a la gestión de las personas porque es lo más inmediato antes de la conducta. Como lo dice el neurólogo Donald Calne, Las emociones son importantes porque conducen a la acción. La razón nos lleva a las conclusiones.

El compromiso de las personas en las organizaciones es el motor que hace que estas sean más competitivas, por tal motivo es muy importante la relación empresa-empleado y esto es un activo intangible. Un personal comprometido en una organización es uno de los grandes activos intangibles de este siglo XXI (Gavilán & Fernández, 2014).

Según Becker (1960, p63), el compromiso organizacional es el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo.

Por otra parte Coopey (1995, en Eslami et al., 2012) Señala que el compromiso se da como un intercambio entre los empleados y la organización por medio de un acuerdo.

Las definiciones de compromiso organizacional tienen variaciones dependiendo de quien realiza el estudio. Para Meyer y Allen (1997) sugieren que el compromiso organizacional como un concepto multidimensional que ha sido entendido de diferentes

maneras. El compromiso organizacional parece ser conductual (Staw, 1980), normativo (Allen y Meyer, 1990), continuidad (Becker, 1960; Ritzer y Trice, 1969) y actitudinal (Porter, Steer, Mowday y Boulian, 1974; Mowday, Porter Y Steers, 1982). Porter et al. (1974) este concepto ha sido ampliamente aceptado para medir el compromiso del empleado, midiéndolo a través de las actitudes y los sentimiento hacia su organización.

Allen y Meyer (1991) definen y desarrollan un modelo donde definen que el compromiso organizacional se compone de tres dimensiones. El compromiso afectivo, el de continuidad y el normativo.

Compromiso Afectivo se conoce como el apego emocional de individuo, la participación y la identificación con la organización (Allen y Meyer, 1990). El compromiso afectivo toma en cuenta tres aspectos principales:

1. El desarrollo de afinidad psicológica hacia la empresa
2. Asociación con la organización
3. Deseo de permanecer como miembro de la organización

Los miembros de una organización una vez que desarrollan esta afinidad emocional hacia la organización tienden a asociarse con los objetivos y apoyan los logros de estos. (Allen y Meyer 1990). Cuando los valores personales y los organizacionales son consistentes entonces los empleados son capaces de identificarse con la organización y esto permitirá asimilar los valores y metas de la organización, El compromiso afectivo

se ha relacionado con una gama de amplios resultados positivos con el comportamiento organizacional y el desempeño en el trabajo (Meyer y Herscovitch, 2001).

El compromiso de continuidad propuesto por Meyer y Allen (1990), Se basa en la teoría de Becker, que cuando un individuo trabaja por varios años en una organización, tiende a acumular inversión por el tiempo que ha laborado, su esfuerzo laboral y habilidades específicas que ha desarrollado en la organización que sería muy costosas si las perdiera.

Cuando un empleado siente que no posee las habilidades necesarias para competir por un trabajo en cualquier otro campo, entonces el empleado tiende a desarrollar el compromiso de continuidad y se vuelve más comprometido debido a las limitadas oportunidades y alternativas (Meyer y Allen, 1990).

El compromiso normativo es aquel en el que el empleado siente la obligación de continuar en la organización según Allen y Meyer (1990) esta obligación surge cuando el empleado siente que la empresa ha invertido mucho tiempo, dinero en capacitación y desarrollo en ellos (Randall y Cote, 1991).

Tabla 2.

*Las tres dimensiones del compromiso*

<b>LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO</b>					
<b>Tipo de compromiso</b>	<b>Características</b>	<b>El individuo</b>	<b>Tipo de contrato psicológico</b>	<b>Valores</b>	<b>Resultados</b>
De continuidad	Obligación por el sueldo que percibido	<p>“<b>Tiene</b>” que estar en la organización</p> <p>Juicios más racionales</p> <p>Costo de abandonar la organización</p> <p>Beneficio</p>	Transaccional (Oportunidad con pertenencia)	<p>Aceptación y sometimiento a los valores de la empresa.</p> <p>(“aceptación” de los valores a cambio del salario)</p>	<p>Desempeño al mínimo.</p> <p>Deserción psicológica</p> <p>Intención de abandono</p>
Afectivo	Sentimientos de pertenencia, afecto, alegría	<p>“<b>Quiere</b>” permanecer en la organización.</p> <p>Enfoque emocional</p>	Vínculo emocional	Hay identificación y vínculo entre los valores de la organización y la persona	<p>Deseo de pertenencia</p> <p>Aceptación del cambio</p> <p>Espíritu cooperativo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Satisfacción laboral</p>
Normativo	Lealtad	<p>“<b>Determinado</b>” a contribuir con los fines de la organización</p> <p>Se desarrolla una lealtad firme</p> <p>Hay deber “<b>moral</b>”</p>	Vínculo Racional	Hay compromiso moral a través de la identificación con los objetivos de la organización	<p>El empleado contribuye con los objetivos</p> <p>El empleado ayuda al desarrollo de otras personas yendo más allá.</p> <p>Se involucra con la misión</p> <p>Deseos de que otros vengan a la empresa</p>

Fuente: Adaptación de Alba basada en Gonzales y Guillén (2013). p.71.



En la Tabla. 2 se presentan los tres componentes del compromiso laboral, en el caso del compromiso afectivo (deseo), el empleado si llegara a abandonar la organización tendría un sentimiento de pena (Meyer y Allen, 1991). Cuando los trabajadores tienen este tipo de compromiso se identifican con la organización y están más dispuestos a hacer esfuerzos extras que beneficien la organización, los mismos jefes estarían de acuerdo en implementar este tipo de compromiso si lo pudieran elegir. Cuando existe un compromiso afectivo los trabajadores tienden a exhibir conductas civilizadas a nivel interpersonal y organizacional. En cuanto a el compromiso de continuidad (necesidad) el dejar la organización produciría un sentimiento de ansiedad, ya que existe por parte del trabajador un beneficio asociado a la permanencia del trabajo y posiblemente el costo de retirarse de la organización ya que considera que ha invertido mucho tiempo, esfuerzo y energía como para dejarla, por último el compromiso normativo (lealtad) generaría una sensación de que quedarse es lo correcto o lo que se debe hacer, ya que el empleado siente la obligación de permanecer porque siente que le debe algo a su empleador como un capricho de reciprocidad, existe un compromiso moral.

Estos Autores proponen un modelo de compromiso que se utiliza para la realización de las interpretaciones existentes y futuras, la cual se utilizará para la interpretación de los resultados de la presente investigación. Los tres componentes descritos como compromiso son componentes y cada uno puede experimentarse en distintos grados.

## **2.4. Características de la empresa**

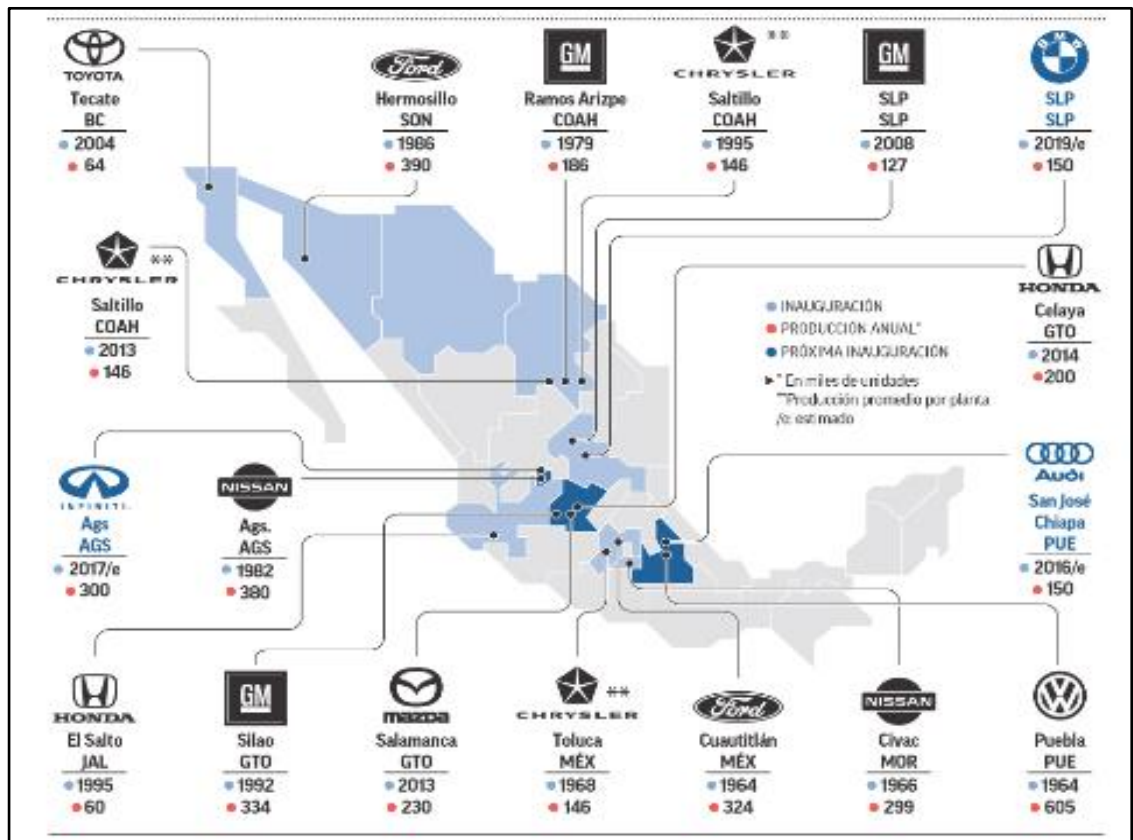
La empresa nació en 1959 cuando el dueño tuvo la idea de emprender un negocio por su cuenta una vez que solicitó su despido en una empresa para la cual él laboraba y que por cuestión de una temporada baja de trabajo decidió hablar con el dueño y le dijo que se sentía inconforme de trabajar en una empresa donde le pagaran por no hacer nada y de que él tenía muchas ideas que soñaba fabricar, él era muy bueno con los conceptos, pero no tenía las habilidades de un buen dibujante, al final renunció y empezó con su sueño, por varios años la empresa familiar fue creciendo generando más divisiones y empresas en su país, varios años después consiguió una alianza con una empresa europea consiguiendo hacia una mayor expansión volviéndose una empresa internacional, para el año 2011 inició nuevas instalaciones en México escogiendo como sede la ciudad de Hermosillo, como una pequeña organización de oficinas de servicio y a finales del año 2013, se tomó la decisión de rentar unas oficinas en Querétaro y el comienzo de un departamento de ingeniería, para finales del 2014 se consideró que Querétaro sería el lugar ideal para establecer la organización por su cercanía con Toluca, San Luis Potosí, Guanajuato y Puebla. Este es un buen lugar hablando estratégicamente ya que se encuentra una cantidad enorme de industrias automotrices y/o empresas que le surten a este tipo de industrias, pudiendo así tener un nuevo nicho de mercado.

Por lo antes descrito, se puede afirmar que la organización es muy joven, por lo que tiene una gran cantidad de retos que se tienen que ir estructurando para seguir creciendo, como por ejemplo la generación de procesos, personal para cubrir esas necesidades y/o puestos, certificarse en alguna norma internacional para tener un mayor prestigio y

poder seguir vendiendo, ya que es un requerimiento de todas las empresas automotrices de que sus proveedores estén certificados.

De igual forma la dirección quiere desarrollar un nuevo nicho de negocio aparte de la especialización de la empresa.

Figura 2. Empresas armadoras de autos en México.

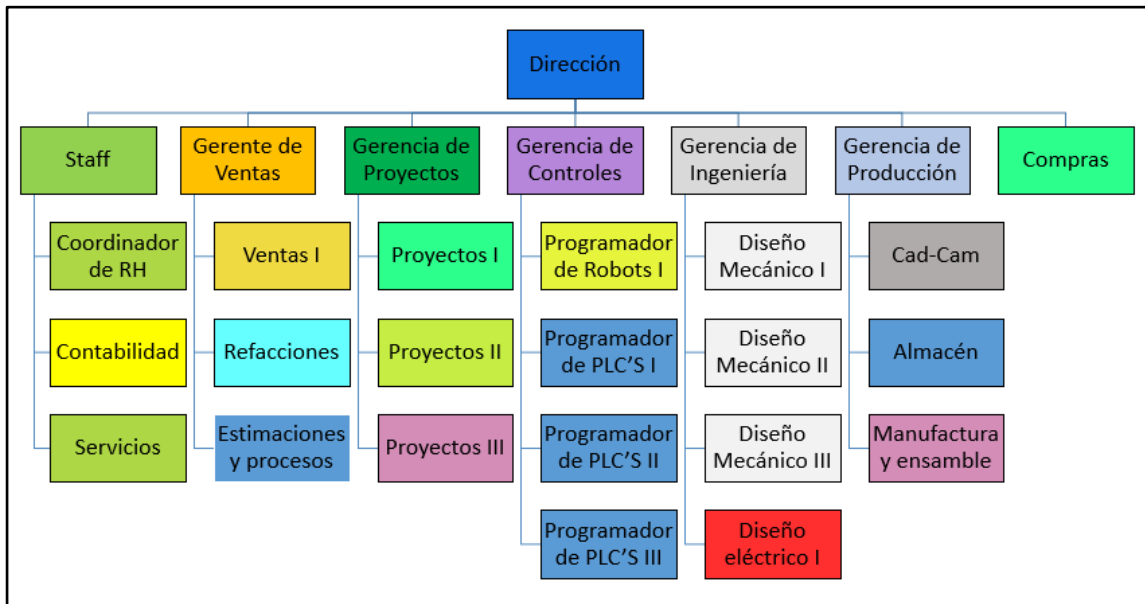


Fuente el financiero (2014, s.p.)

La empresa en México se dedica a la automatización para armadoras automotrices, haciendo proyectos completos, llamados: proyectos llave en mano. Los cuales consisten desde la planeación de un nuevo lanzamiento, realización de conceptos de las líneas para armar el nuevo producto, diseño, fabricación, ensamble y puesta en marcha en sus instalaciones.

El organigrama de la empresa es de tipo vertical al contar con gerencias que toman decisiones sobre la planeación de nuevos proyectos y gestionándolos por medio de sus subordinados. La jerarquía no es muy grande, ya que solo se cuentan con dos escalones en la organización, gerentes y dirección. Al contar con un organigrama corto la dirección fácilmente tiene comunicación de todos los departamentos e inclusive subordinados, permitiendo un lazo más cercano con todos los empleados. Ver Figura 3.

Figura 3. Organigrama de la empresa de automatización.



Fuente: Elaboración propia (2017).

La dirección de la empresa está proyectada por su visión, misión y filosofía.

**Visión.** Proporcionar un verdadero ambiente de servicio completo a nuestros clientes

**Misión.** Servir al cliente con prontitud con ideas innovadoras para resolver sus problemas adoptando tecnologías y procesos más nuevos, manteniendo una fuerte conexión con nuestras raíces de tradición, calidad, artesanía y el factor humano.

**Filosofía.** Se basa en la tradición de dar y compartir – dos cosas que son primordiales para la calidad de vida.

La organización es muy joven, primeramente empezó como una empresa de servicios, es decir, la ingeniería se hacía en el corporativo y el personal de proyectos y ensamble le daban seguimiento durante la instalación dentro de las empresas de los clientes, ahora la empresa ha querido invertir y crecer en las demás áreas, por tal motivo se realiza este estudio para ayudar a tomar decisiones sobre la influencia de las prácticas organizacionales y su relación con el compromiso de todas las áreas en la empresa, al ser una empresa joven en México se requiere del esfuerzo de todos.

La dirección pretende ir moldeando a todos sus empleados y por medio de las prácticas organizacionales se pretende ir dando un buen ejemplo y por otro lado mediante el compromiso de los trabajadores llegar a ser una organizaciones con buenas prácticas organizacionales.

### **Políticas generales de la empresa**

Dentro de las principales políticas de la organización está la jornada de trabajo, la cual es de 48 horas como lo estipula la ley federal del trabajo, pero de alguna manera esta solo por escrito, ya que la dirección ha comentado que la prioridad es la persona y que dependiendo del trabajo, en algunas ocasiones tendrá que esforzarse más y en otras solo reportara que cumple con las horas, pero realmente no hay reloj checador y esto da mucha flexibilidad para los empleados de llegar más tarde o salir cuando lo deseas, solo avisando recursos humanos a tu jefe de que necesitas el permiso.

Otra de las políticas internas está la de disciplina, la cual señala los lineamientos generales que deben de ser abordados en las oficinas o en las organizaciones donde se encuentre el personal, por lo que vienen algunas conductas que son consideradas como inadmisibles en la operación del negocio.

## **2.5. Investigaciones relacionadas**

Rodríguez y Rozo (2014), Identificaron los factores de riesgo psicosociales intralaborales en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel de la ciudad de Bucaramanga. Método: La muestra estuvo conformada por 62 profesionales de la salud con una media de edad de 31,16 años (DT= 8, 359). El estudio es descriptivo, con un diseño transversal, y se aplicó el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A que compone la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana de Cali, 2010). Resultados: El nivel de riesgo psicosocial intralaboral, indica que el 76,06% de la muestra presenta nivel psicosocial muy alto, especialmente en demandas del trabajo. Conclusiones: El alto nivel de riesgo a los que están sometidos los trabajadores implica una intervención inmediata y en especial generan ajustes en función de las demandas del trabajo

Terán y Botero (2012), en su estudio sobre los Riesgos psicosociales intralaborales en docencia, donde explica que las modificaciones del mundo laboral, han traído consigo nuevas transformaciones en cuanto la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas; elementos que acarrearán nuevos riesgos de orden psicosocial al incrementar la carga mental de trabajo y amenazan el bienestar

físico, psicológico y social de los empleados. Esta evolución del trabajo, se ha traducido en mayor especialización, ritmos más elevados y acelerados de trabajo, aumento de las funciones e incremento de trabajo en equipo, cambios a los que no ha estado ajena la labor docente (Cuenca, 2004). En la presente investigación se identifican algunos de los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los docentes universitarios, a partir de la evaluación objetiva en las siete dimensiones establecidas por el Ministerio de la Protección Social Colombiano en la Resolución 2646 del 2008: gestión organizacional, características de la organización del trabajo y del grupo social de trabajo, interface persona-tarea, condiciones de la tarea, condiciones del medio ambiente de trabajo y jornada laboral. Se concluye que, aspectos propios de la gestión y organización del trabajo como la no participación y conocimiento de programas de bienestar al interior de la institución, las altas demandas cuantitativas de trabajo, la elevada carga mental derivada de las responsabilidades propias del cargo y la duración de la jornada laboral que no permite la realización de pausas activas, son elementos de estrés que impactan la calidad de vida laboral y el desempeño de estos profesionales.

Ocampo et al. (2015), El objetivo de este estudio consistió en identificar la relación entre *Engagemet* laboral, aspectos sociodemográficos y algunos factores psicosociales del trabajo en empleados de un restaurante en Morelos, México. Utilizando las escalas del *Job Content Questionnaire* (JCQ), *Effort-Reward Imbalance* (ERI), y la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) en una muestra de 88 empleados, los resultados de varios modelos de regresión evidenciaron que de los aspectos sociodemográficos, la única variable que tuvo asociación fue el sexo, apareciendo las mujeres menos dedicadas que los hombres, mientras que la inseguridad en el empleo, el sobre-

involucramiento, la supervisión controlante, las horas de trabajo y la recompensa tuvieron asociaciones diferenciales con los diferentes componentes de *Engagement* con varianzas explicadas entre el 15% y el 34%. Se concluye que la vigilancia y el control de estos factores psicosociales podrían impulsar niveles de *Engagement* con beneficios múltiples a los empleados y la organización.

Elizabeth Montoya (2014) Realizo la validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center, donde su estudio es de carácter psicométrico y tiene como objetivo validar la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a partir de una muestra representativa de 642 trabajadores de un *Contact Center*. La muestra estuvo conformada por un 66% de mujeres y un 34% de hombres, la edad promedio de ambos sexos fue de 27 años de edad, Asimismo, en esta investigación se empleó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada en versión español por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados, según la validez de constructo, demostraron que el modelo de 2 factores obtiene un mejor ajuste. Teniendo como dimensiones el compromiso afectivo-normativo de continuidad.

Tejada y Arias (2005) Con su tema prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización describe la relación entre las prácticas organizacionales y el compromiso personal de los trabajadores mediante un modelo que considera la propuesta de Meyer Y Allen. Se comprobó si las percepciones de dichas prácticas influyen en el compromiso, y si tal influencia es mayor en empresas con sistemas de calidad. Se encuestó a 357 operarios mediante una escala que mide apoyo, justicia y participación, compromiso, oportunidades, compromiso de la gerencia con la



calidad e intención de cambiar de empleo. El procesamiento se efectuó mediante ecuaciones estructurales. Los resultados apoyan un modelo de dos componentes del compromiso, en el cual la vinculación más fuerte con la empresa es afectiva y donde el apoyo y las oportunidades influyen fuertemente, seguidas del compromiso de la gerencia. Contrariamente, las percepciones de justicia afectan poco a este último. En general, la influencia de las prácticas percibidas fue mayor en empresas con sistemas de calidad, pero las diferencias no resultaron significativas.

Ríos, Rayo y Ferrer (2010), realizaron una investigación con el objetivo de analizar el nivel de influencia del *empowerment* que experimentan los colaboradores con respecto al compromiso hacia la organización para la cual laboran. Utilizaron como referencia un modelo generado con base en la descripción del *empowerment* en cuatro dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto; y del compromiso organizacional en tres: compromiso continuo, normativo y afectivo. Para validar el modelo propuesto, a partir de los resultados obtenidos en otros países, aplicaron una encuesta a 147 participantes de seis Pymes localizadas en el municipio de Celaya, Guanajuato, México. Las empresas pertenecen a los sectores de servicios, comercio y producción. Los resultados confirman las hipótesis planteadas en el sentido de que el *empowerment* es un predictor del compromiso organizacional; sin embargo, al analizar el impacto individual de cada una de las dimensiones se observa que sólo el compromiso afectivo tiene un impacto directo en las cuatro dimensiones planteadas.

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Justificación**

La importancia de realizar este estudio tiene como finalidad dar un diagnóstico a la organización para la cual se está haciendo, y así poder tomar las mejores decisiones sobre qué factores psicosociales están teniendo influencia en el compromiso de los empleados en una empresa de automatización en el estado de Querétaro.

La organización está preocupada por su capital humano y el compromiso que éste tenga para con la empresa, al conocer qué condiciones en específico afectan el bienestar y la salud de los trabajadores, como pudieran llegar a ser la sobrecarga en el trabajo, el horario, la cultura organizacional entre otras, la empresa podrá orientar sus estrategias administrativas y de gestión para lograr un mejor ambiente de trabajo y así contribuir a que el empleado mejore su calidad de vida, y este más comprometido con la organización.

#### **3.2. Planteamiento del problema**

Partiendo que la dirección de la empresa ha dado la directriz de que quiere tener un enfoque más apegado hacia el ser humano, desde su salud, horas trabajadas, flexibilidad de horarios, tiempo para la familia, oportunidades a egresados entre otras, pero realmente las personas se sienten comprometidas con la organización para sacar los proyectos en tiempo y forma.

Por lo tanto y tomando en consideración que hay proyectos en la organización donde habrá más exigencias laborales y de que necesitará de un mayor compromiso por parte de los empleados que tienen que estar trabajando en las instalaciones de otra

empresa en esas temporadas y al mismo tiempo se logre un equilibrio que no afecte la directriz dada por la dirección.

Derivado de lo anterior los factores que tratan este estudio y son objeto del mismo son los psicosociales, los cuales se consideran de vital importancia en la organización, mientras que el compromiso laboral se convierte en la variable a estudiar, como predictor de la afectación de los factores psicosociales y de las situaciones que puedan generar.

El compromiso laboral se refiere a aquellos componentes, compromiso afectivo (deseo), compromiso de continuidad (necesidad) y compromiso normativo (lealtad) Meyer y Allen, (1991).

Cuando los empleados tienen el deseo de trabajar y están comprometidos con la organización se pueden encontrar escenarios donde los empleados tengan la satisfacción, aceptación y quieran pertenecer a la organización, así, como también tenga la necesidad de obtener el sueldo que le remunere el sueldo necesario para mantener su familia y en algunos momentos sienta lealtad hacia la organización haciendo actividades que van más allá desarrollando otras áreas mediante el cumplimiento de objetivos identificándose con la organización.

Los factores psicosociales es una interacción entre los factores de la organización (medio ambiente, tareas propias del trabajo, condiciones de la organización) con los factores humanos (capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, costumbres y cultura del trabajo, condiciones personales fuera del trabajo), en donde estas pueden

impactar en la satisfacción del trabajo la salud y el rendimiento del trabajador. OIT (1997).

Pregunta de Investigación.

¿Los factores psicosociales están influyendo en el compromiso laboral?.

### **3.3. Objetivos**

#### **3.3.1. *Objetivo General***

Identificar como los factores psicosociales se relacionan con el Compromiso Laboral

#### **3.3.2. *Objetivos Específicos***

Describir que factores psicosociales.

Describir el compromiso laboral.

### **3.4. Definición del universo**

El universo está conformado por un total de 35 empleados de todos los departamentos de la organización de Querétaro

### **3.5. Tamaño y tipo de muestra**

Se trata de una muestra no probabilística por conveniencia de acuerdo a las características, recursos y tiempo, y está constituida por 25 personas de diferentes áreas de toda la organización.

### 3.6. Definición de Variables

#### 3.6.1. Variable Dependiente

##### *Compromiso Laboral*

Para Meyer y Allen (1991), argumentan que el compromiso es un estado psicológico que se compone de tres dimensiones: continuidad, afectivo y normativa. Basados en el enfoque de Gonzales y Guillén (2008). *El compromiso continuidad* se da cuando el empleado se siente obligado a realizar su trabajo por el sueldo que percibe desempeñando un esfuerzo mínimo, el empleado **“tiene”** que estar en la organización. *El compromiso afectivo* se presenta cuando aparecen sentimientos de pertenencia y hay aceptación, satisfacción y deseo de pertenencia, el empleado **“quiere”** estar en la organización. *El compromiso normativo* se presenta cuando hay lealtad y se contribuye hacia el logro de los objetivos, desarrolla otras áreas, va más allá y se identifica con los objetivos de la organización, habla bien de la empresa, el empleado esta **“determinado”** y tiene un **“deber moral”** con la organización.

#### 3.6.2. Variable Independiente

La OIT y la OMS (1997), definen los factores psicosociales como la interacción entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización y los factores humanos como la capacidad del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación fuera del trabajo y su influencia en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Para fines de la presente investigación se retomará la definición de Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996) aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo

así como el contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial están ligados al objetivo de alcanzar el bienestar personal y social de la persona y su calidad de vida en el trabajo, más que la evitación de accidentes y enfermedades profesionales.

Los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen la siguiente clasificación.

### ***3.6.3. Factores de estrés psicosocial***

#### *Contenido del trabajo*

Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

#### *Sobrecarga y ritmo*

Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

#### *Horarios*

Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

#### *Control*

Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Poderes de decisión y control, es la acción que pretende asegurar que todo salga conforme a lo planeado y a los objetivos planteados, dando énfasis en los errores documentándolos para que no se vuelvan a repetir. Chiavenato, (2011).

### *Ambiente y equipos*

Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

### *Cultura organizacional y funciones*

Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

### *Relaciones interpersonales*

Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.

Para Chiavenato (2011). Las relaciones interpersonales en el trabajo. Se definen, cómo se relacionan las personas de manera individual o en grupo y su grado de libertad dentro de la organización.

### *Rol en la organización*

Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.

### *Desarrollo de carrera*

Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo.

Desarrollo de la carrera profesional. Esta se refiere a las oportunidades de crecimiento, como lo puede ser mediante cursos, educación continua, capacitación y posibilidades de ascenso, (Chiavenato, 2011).

### *Relación Trabajo- Familia*

Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.

*Seguridad contractual*

Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral.

Insuficiente remuneración.

**3.7. Hipótesis**

Qué factores psicosociales están influyendo en el compromiso laboral.



## 4. METODOLOGÍA

Hernández, Fernández y Baptista (2006) plantean que un diseño no experimental es el que se realiza sin manipular las variables independientes de manera intencional para efecto sobre las otras variables, acotan que este tipo de investigación consiste en observar el fenómeno tal y como se dio en el contexto natural para su análisis posterior.

Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, sobre las mismas no se tiene control y tampoco influencia directa, porque ya sucedieron igual que sus efectos.

### 4.1. Tipo de Estudio

Hernández, et al (2006), establecen que los diseños de investigación transeccional o transversal, son utilizados para la recolección de datos en un solo momento de tiempo único; descriptivo por lo que tiene como propósito indagar y reportar la incidencia de las variables recolectadas; correlacionales causales por que describe la relación entre dos o más variables en un tiempo determinado y de campo por realizar el estudio en el lugar que ocurrió.

### 4.2. Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de información fue por medio de un cuestionario con 34 preguntas, 4 preguntas para el conocimiento de datos generales, 15 preguntas que midieron la variable independiente, los factores psicosociales y 15 preguntas que midieron la variable dependiente el compromiso laboral, todas estas preguntas fueron validadas por pares y experto. El instrumento se aplicó a 25

colaboradores de la empresa de automatización en Querétaro. El formato de respuesta es por medio de la escala de Likert de 5 puntos equivalente a:

Siempre = 5; Frecuentemente = 4; Algunas Veces = 3; Rara Vez = 2; y Nunca = 1

Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los elementos de cada escala.

### **4.3. Procedimiento**

Primeramente se platicó con la máxima autoridad de la organización para solicitarle permiso para la realización del estudio de campo, existiendo el compromiso por parte del investigador la más estricta confidencialidad tanto en el manejo del nombre como de la información obtenida, una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, estos se procesaron para obtener un análisis estadístico y mediante la generación de gráficos se analiza el comportamiento de los mismos, para posteriormente realizar una opinión al respecto y poder dar una retroalimentación de lo que está sucediendo en la organización y así, tomar algunas decisiones o recomendaciones.

### **4.4. Procesamiento de la información**

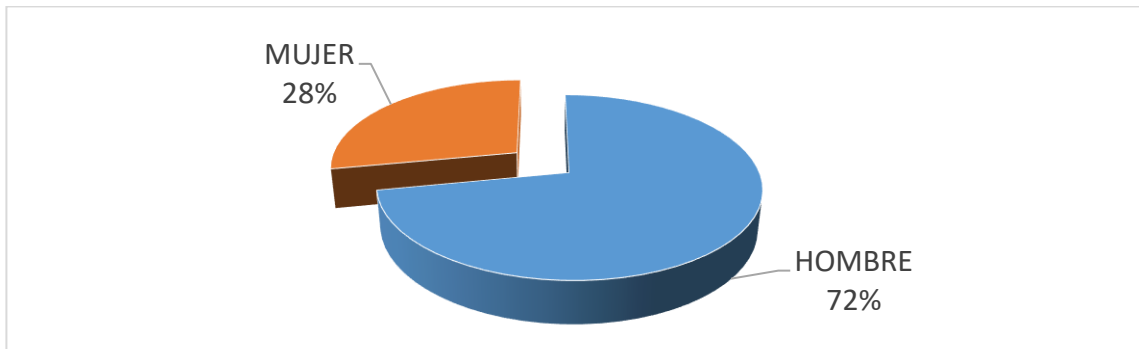
Una vez recolectada la información por medio de la aplicación de google en cuanto a la ayuda en la elaboración de los cuestionarios y la organización de la información, se procedió con la realización de las figuras que indican los porcentajes de esta estadística descriptiva por medio del uso del paquete de Excel para Windows y posteriormente mediante el análisis de la correlación de Pearson se pudo comprobar la hipótesis.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Datos Generales

Respecto a los datos generales se tienen los siguientes resultados obtenidos y comentarios al respecto.

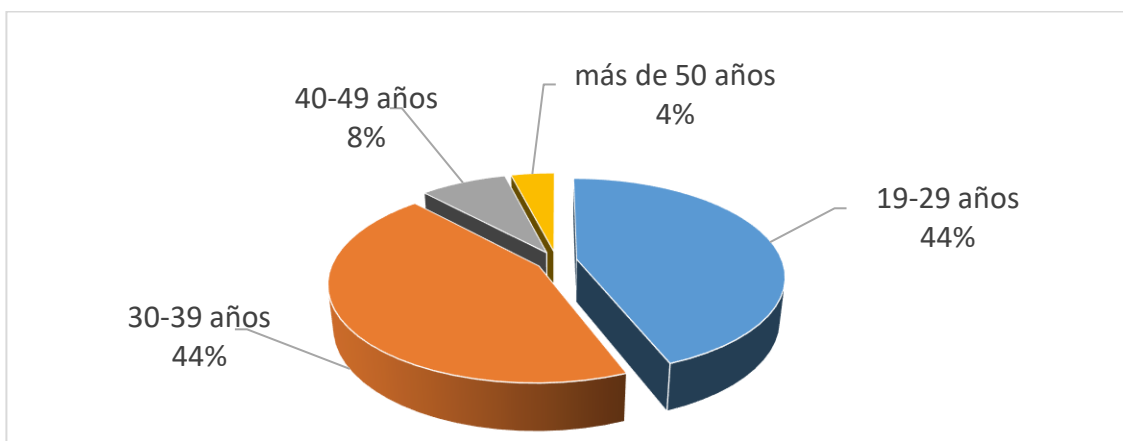
*Figura 4. Mi Sexo es*



Fuente: Elaboración propia (2017).

Como se puede apreciar y debido al giro de la empresa, el 72% por ciento de los trabajadores en la organización está integrado por varones y el resto en posiciones vienen siendo mujeres (figura 4).

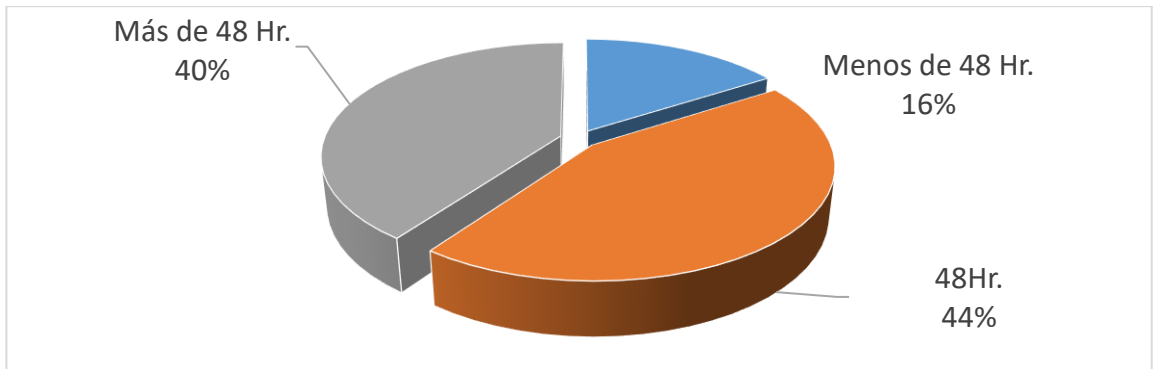
*Figura 5. Mi Edad es entre*



Fuente: Elaboración propia (2017).

En cuanto a las edades se puede apreciar que un 44% lo integran jóvenes de 19 a 30 años formado por personas recién egresadas de la universidad, lo que lo hace una empresa con personal joven, otro tanto, 56% lo integran personas mayores de 30 años de edad (figura 5).

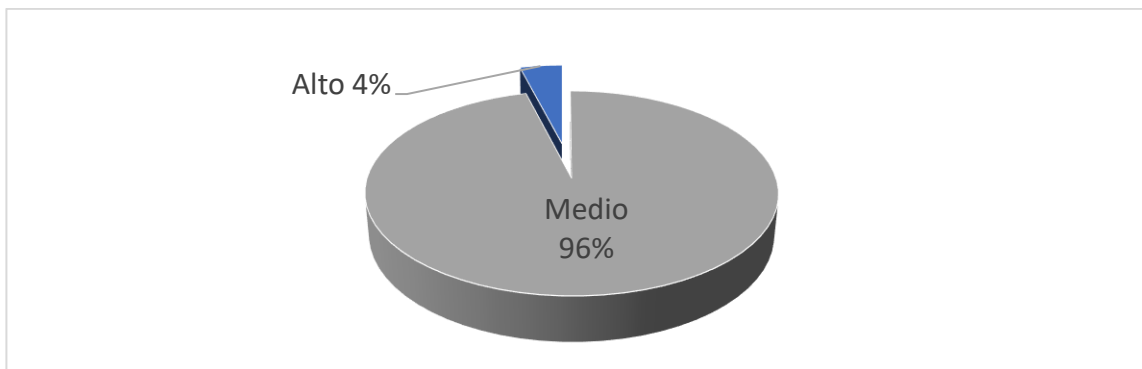
*Figura 6. Horas trabajadas a la semana*



Fuente: Elaboración propia (2017).

Se puede observar que las personas que están trabajando en sitio, es decir fuera de la organización sus jornadas laborales son de más de 48 horas formando un 40%, mientras que el resto del personal que está en oficinas trabaja 48 horas o menos siendo este el 60% restante de empleados (figura 6).

*Figura 7. Nivel Económico es*

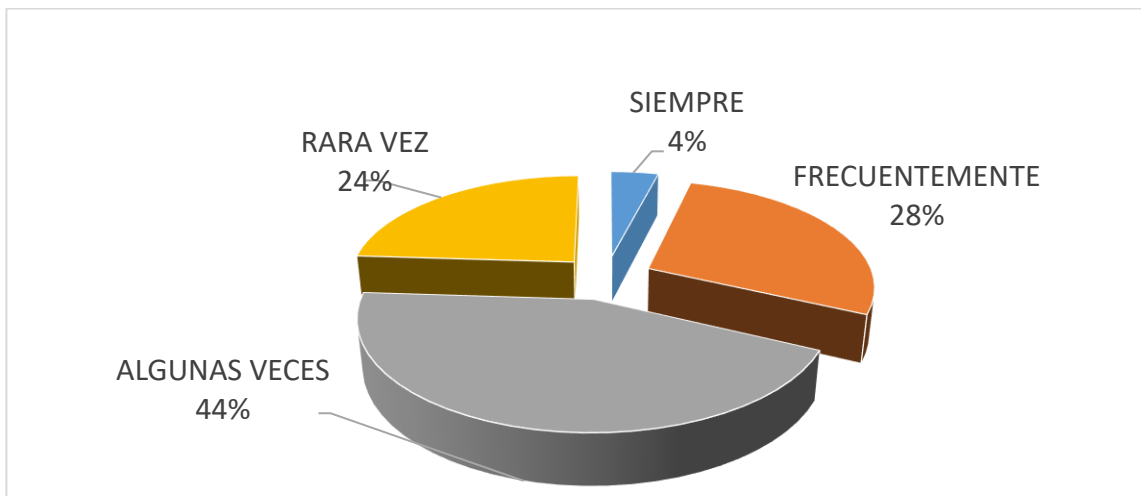


Fuente: Elaboración propia (2017).

Se observa que todo el personal en la organización considera que tiene buenos ingresos, es decir, comentan que su nivel económico es medio, llegando a un 86% el otro 4% considera que sus ingresos por el pago horas extras recibidas le da la oportunidad de sentir que su retribución es alta (figura 7).

## 5.2. Variable Factores Psicosociales

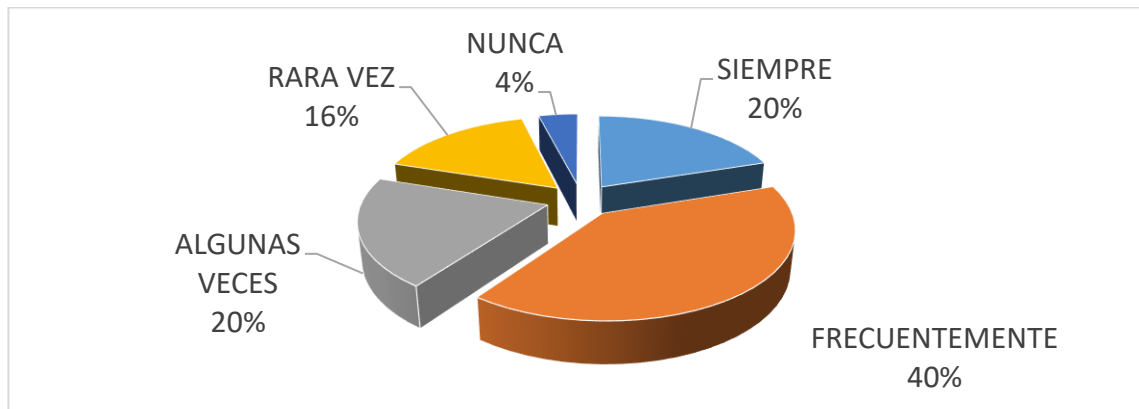
*Figura 8. Tengo exceso de trabajo*



Fuente: Elaboración propia (2017).

De igual manera, se ilustra que el 68% algunas veces y rara vez tiene exceso de trabajo, mientras que el otro 32% frecuentemente y siempre tienen que estar trabajando horas extras, lo cual tiene relación con la pregunta de la figura 7 y por tal motivo los empleados consideran que sus ingresos son medios y altos (figura 8).

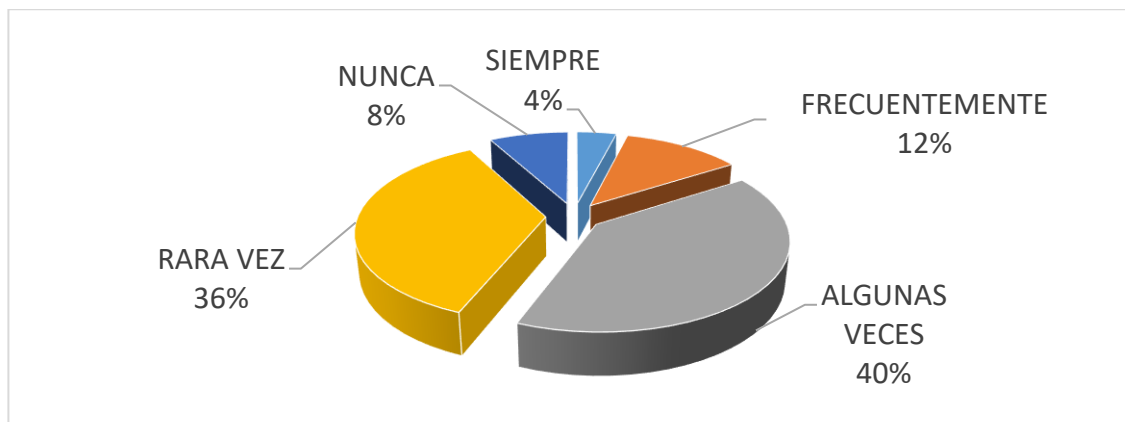
*Figura 9.* Me presionan por los tiempos urgentes de entrega



Fuente: Elaboración propia (2017).

En relación a los tiempos de entrega, estos dependen de los paros técnicos de los clientes, por lo que el 60% del personal de servicios frecuentemente y siempre están presionados por cumplir y entregar dentro de las fechas pactadas de cada proyecto, mientras que el otro 40% algunas veces, rara vez y nunca tienen tanta presión (figura 9).

*Figura 10.* Tengo baja participación en la toma de decisiones

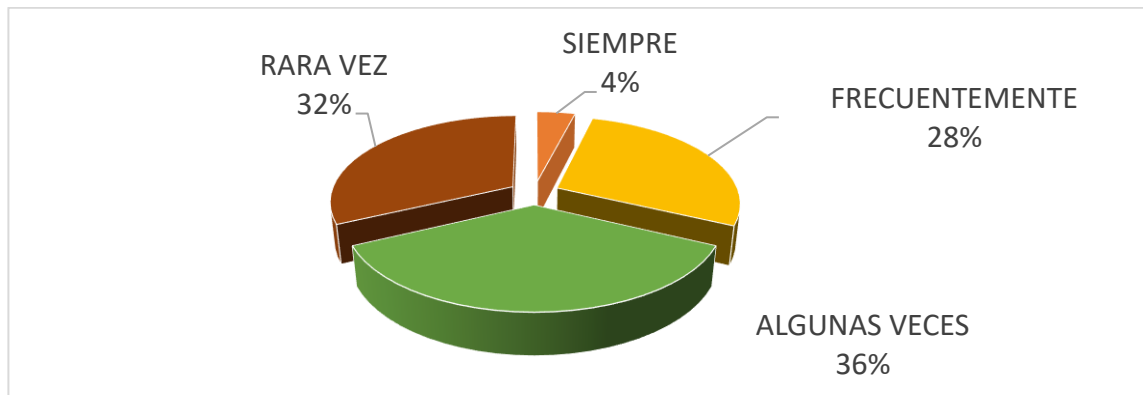


Fuente: Elaboración propia (2017).

El 16% de las personas opinan que siempre y frecuentemente tienen baja participación en la toma de decisiones en el trabajo, mientras que el 84% restante del personal

comentan que algunas veces, rara vez y nunca tienen baja participación, con lo que quieren decir que por la forma de trabajo tienen que decidir y dar soluciones, por lo que este punto va muy de la mano con la pregunta de la figura 9, en cuanto a que los presionan por el tiempo y además tienen que tomar decisiones funcionales y rápidas (figura 10).

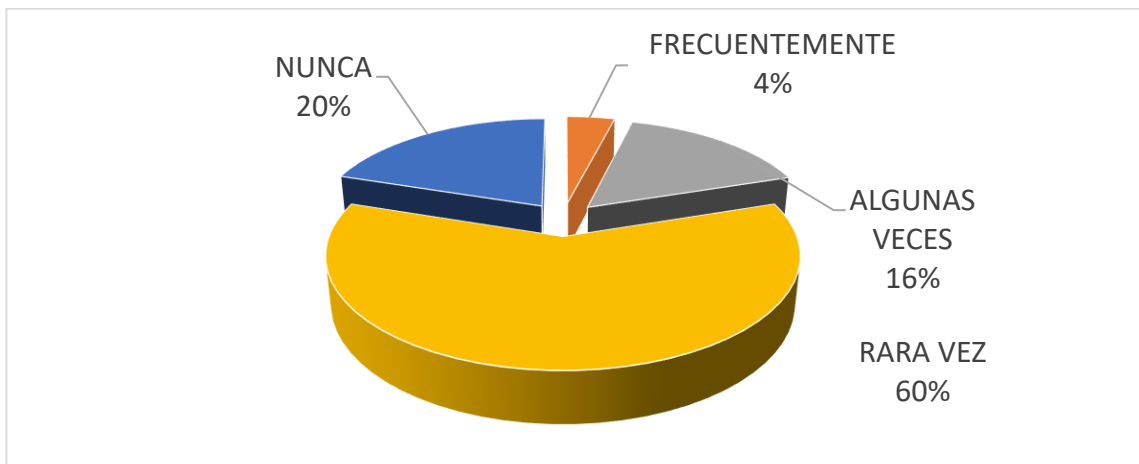
*Figura 11. Tengo poco control sobre la carga de trabajo*



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 11, en cuanto al control sobre la carga de trabajo el 68% algunas veces y rara vez tienen poco control de sus actividades, ya que al ser proyectos planeados y que deben de cumplir con cortos periodos de tiempo, implica que deben cumplir con las actividades en las fechas planeadas, mientras que el 32% restante frecuentemente y siempre percibe que tiene poco control, una puede ser debido a que no conocen los objetivos organizacionales y no hay quien les exija y la otra a que su trabajo depende del avance de otros departamentos.

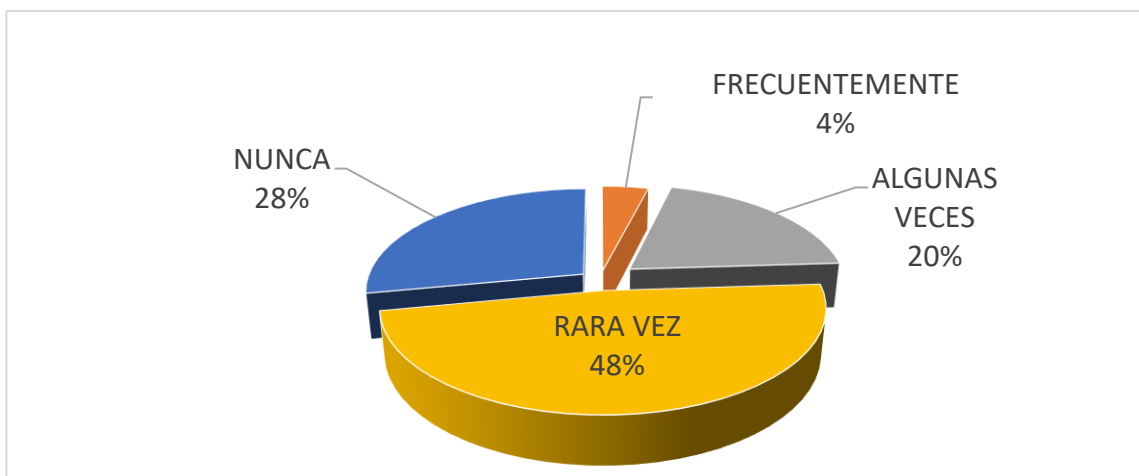
*Figura 12.* Mi equipo y material de trabajo es inadecuado



Fuente: Elaboración propia (2017).

El 80% opina que nunca y rara vez su equipo y material de trabajo es inadecuado, mientras que el otro 20% comenta que frecuentemente y algunas veces su equipo y material puede llegar a ser inadecuado, seguramente esto sucede cuando están trabajando en las instalaciones de otra empresa, es decir, en los momentos que se está dando un servicio. Ver figura 12.

*Figura 13.* Mi equipo y material de trabajo es insuficiente

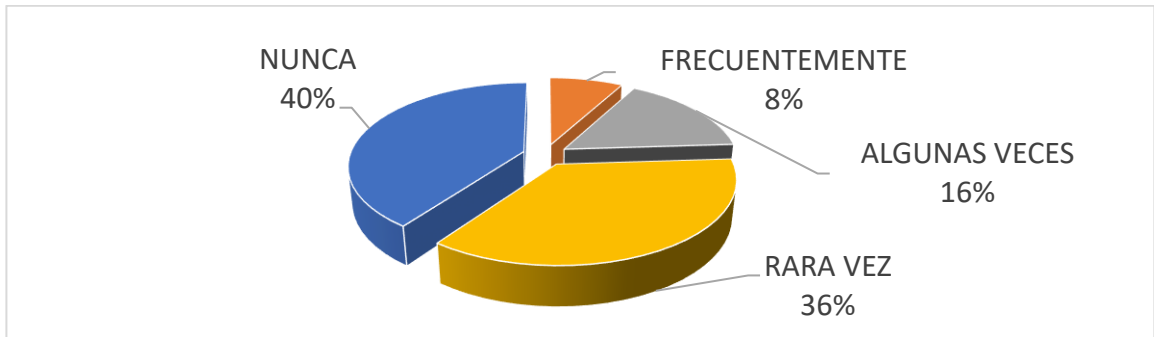


Fuente: Elaboración propia (2017).



En la figura 13, el 76% percibe de que nunca y rara vez su equipo y material puede llegar a ser insuficiente para cumplir con sus funciones mientras que el otro 24% de quienes probablemente tienen problemas en las instalaciones en sitio comenta que en algunas veces y frecuentemente si es insuficiente su equipo y material de trabajo para lograr con los objetivos del proyecto.

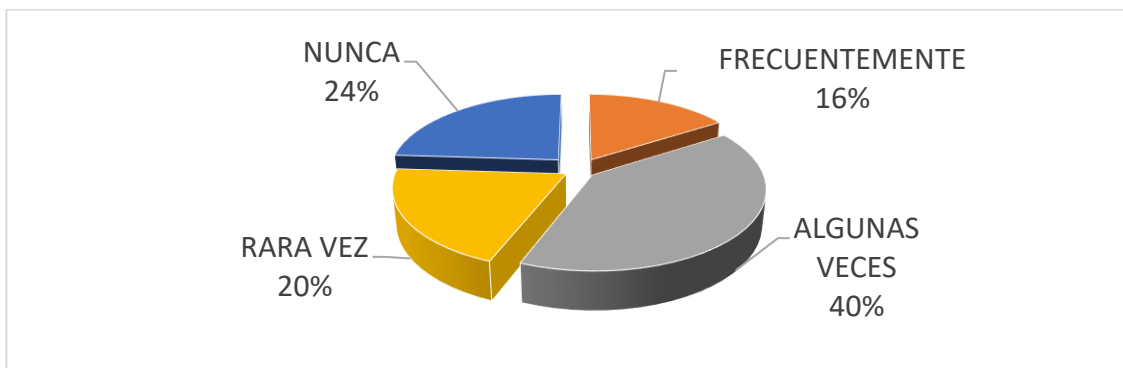
*Figura 14.* Mi espacio físico de trabajo es inadecuado



Fuente: Elaboración propia (2017).

El 76% de las personas opinan que nunca y rara vez su espacio físico de trabajo es inadecuado, mientras que el otro 24% comenta que frecuentemente y algunas veces es inadecuado por las razones de que tienen que llegar a trabajar dentro de las instalaciones de las empresas de nuestros clientes (figura 14).

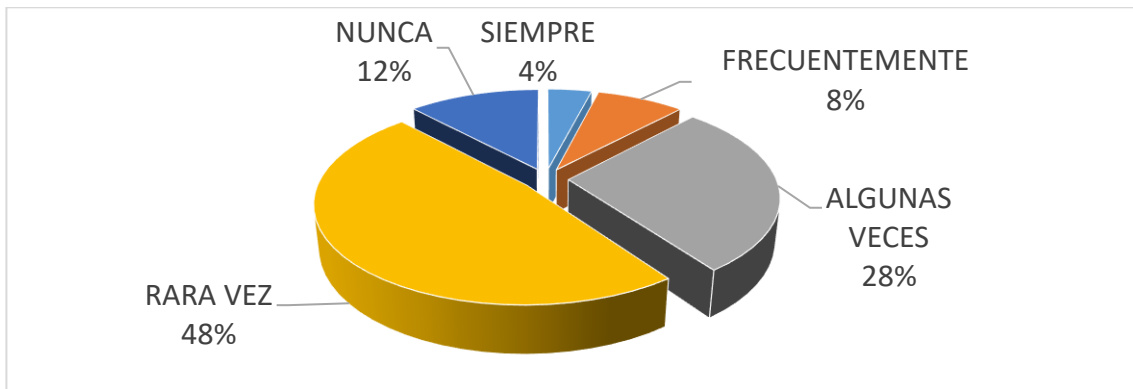
*Figura 15.* Las condiciones físicas (iluminación, ruido, ventilación) son inadecuadas



Fuente: Elaboración propia (2017).

En cuanto a la figura 15, se encuentra que el 84% de las personas algunas veces, rara vez y nunca tienen inadecuadas condiciones físicas de trabajo, mientras que el 16% restante frecuentemente aseguran que tienen problemas por las condiciones que puedan llegar a tener en las instalaciones de nuestros clientes.

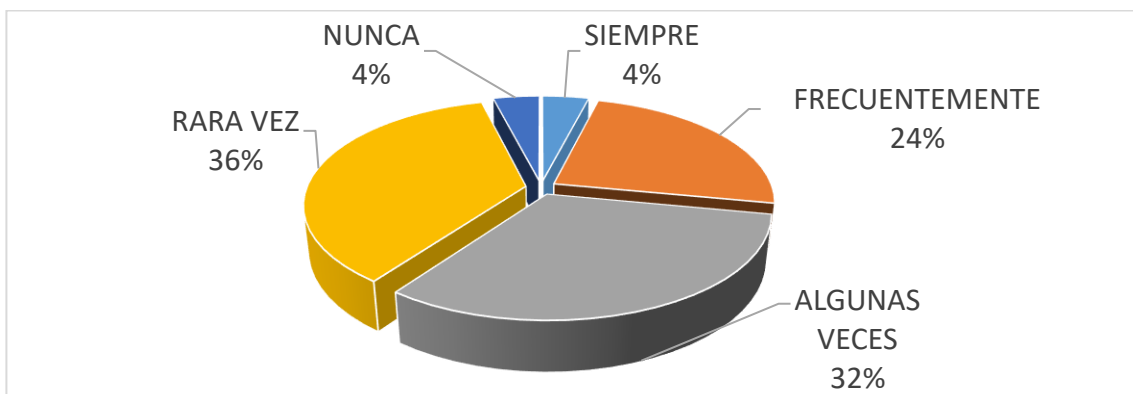
*Figura 16. Tengo poco apoyo para realizar mis funciones*



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la Figura 16, se aprecia que el 88% del personal tiene apoyo para realizar sus funciones y el 12% restante frecuentemente y siempre tiene poco apoyo para realizar sus funciones, lo cual puede llegar a indicar falta de liderazgo.

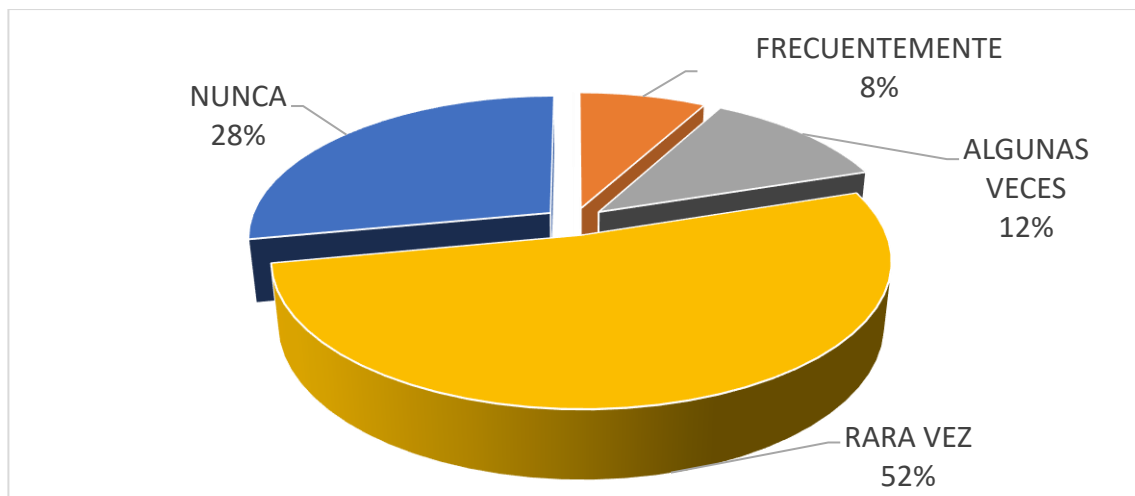
*Figura 17. Falta claridad en la definición de mis tareas*



Fuente: Elaboración propia 2017.

En la Figura 17, el 72% de las personas opinó que algunas veces, rara vez y nunca tienen falta de claridad en la definición de sus actividades, mientras que el otro 28% frecuentemente y siempre le falta claridad lo cual puede implicar problemas de comunicación y/o liderazgo en la organización y este puede ser un área de oportunidad para la empresa. Se identificó que las personas no cuentan con descripción de puestos de trabajo y este lo pueden tomar los empleados como excusa de que sus tareas no están definidas.

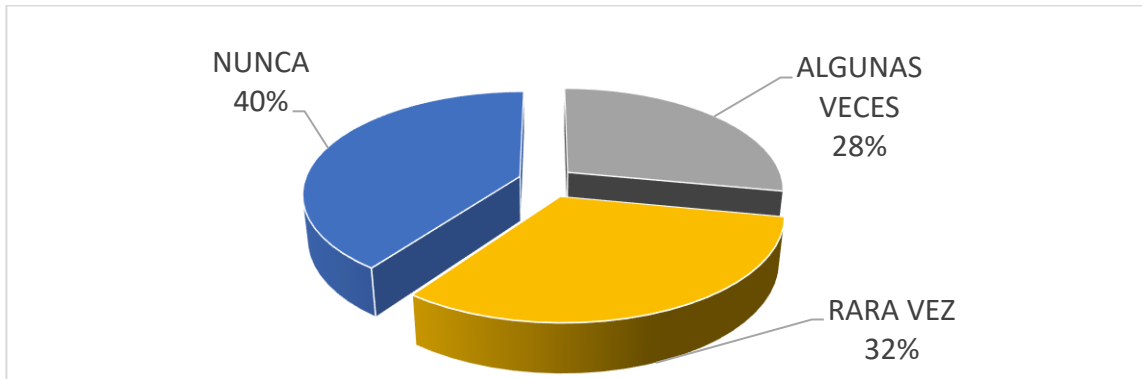
*Figura 18.* Tengo escasa relación con mis jefes



Fuente: Elaboración propia 2017.

En la Figura 18, refleja que el 80% de las personas rara vez y nunca tienen poca relación con sus jefes, mientras que el otro 20% frecuentemente y algunas veces tienen relación con sus jefes lo cual reitera el punto anterior de que está fallando la comunicación y el liderazgo en la organización.

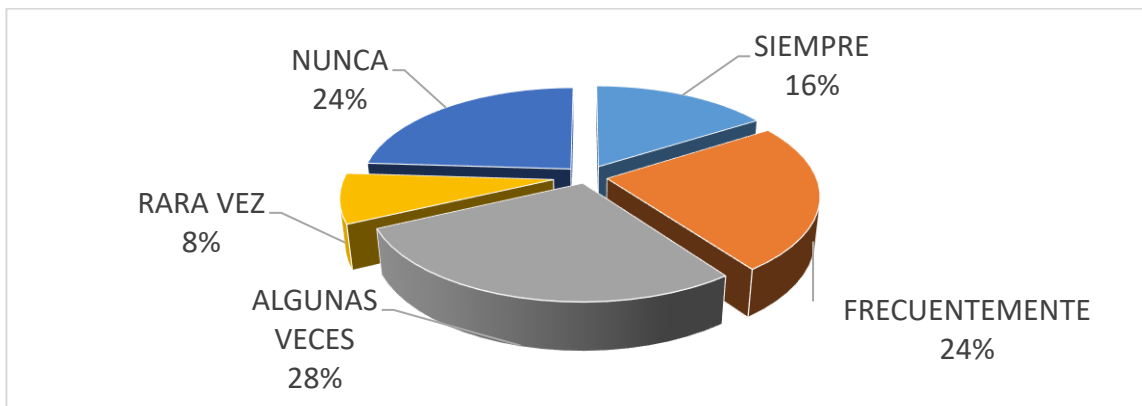
*Figura 19.* En mi trabajo existen conflictos interpersonales



Fuente: Elaboración propia 2017.

En cuanto a la Figura 19, se puede afirmar que el 72% de la población percibe de que nunca y rara vez hay conflictos interpersonales mientras que el otro 28% cree que algunas veces hay problemas, el cual es un porcentaje bastante alto y habría que poner atención cuales pueden llegar a ser estos conflictos interpersonales antes de que esto permee más en la organización y pueda generar un problema en el ambiente de la organización. Por otro lado la causa se puede dar por la falta de confianza o apoyo de los líderes ya que en la pregunta de la figura 18 se reiteró que un 20% tiene poca relación con los jefes.

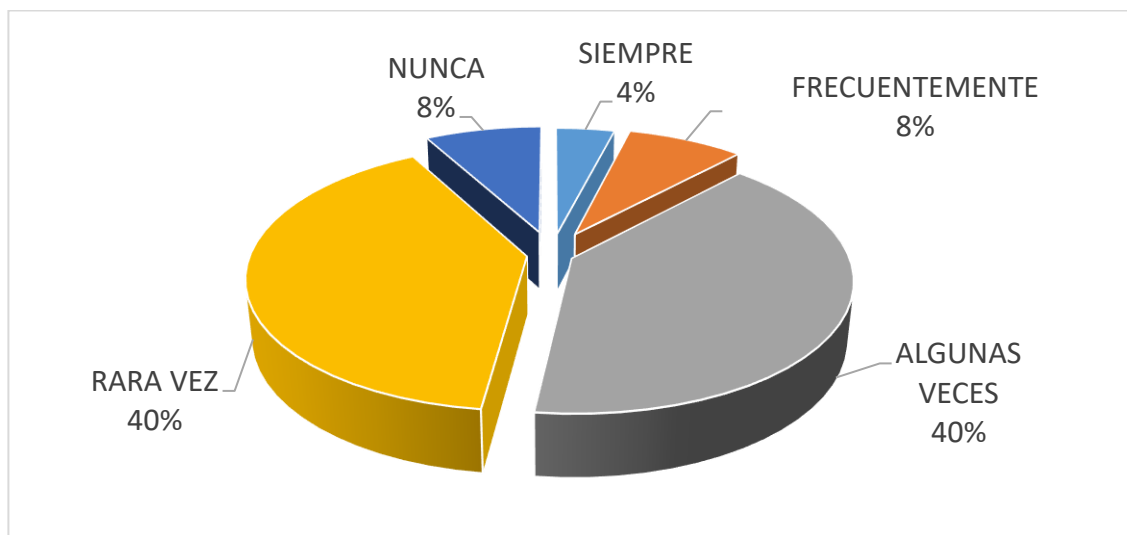
*Figura 20.* En mi trabajo ejerzo responsabilidad sobre personas



Fuente: Elaboración propia 2017.

De la Figura 20, se aprecian 3 divisiones, la primera se refiere a los líderes de área, el 40% de ellos siempre y frecuentemente ejercen responsabilidad en otras personas, la otra división es la interrelación entre las actividades entre departamentos, los cuales opinan en que algunas veces ejercen responsabilidades sumando un 28%, mientras que el 36% restante opina que nunca y rara vez ejerce responsabilidades, sobre todo porque son áreas donde una sola persona hace todas las funciones.

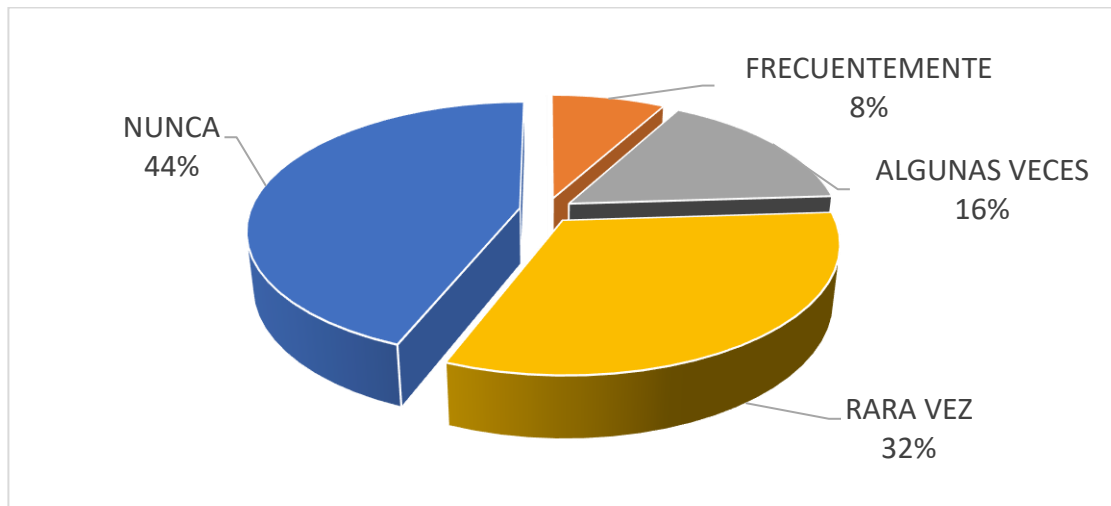
*Figura 21. Mi papel en el trabajo presenta ambigüedad*



Fuente: Elaboración propia 2017.

En la figura 21, se observa que el 52% de las personas opinan que su trabajo siempre, frecuentemente y algunas veces es ambiguo, lo cual puede ser otro foco ámbar para la organización, mientras que el otro 48% cree que rara vez o nunca lo es.

Figura 22. Tengo exigencias que generan conflicto entre el trabajo y la familia

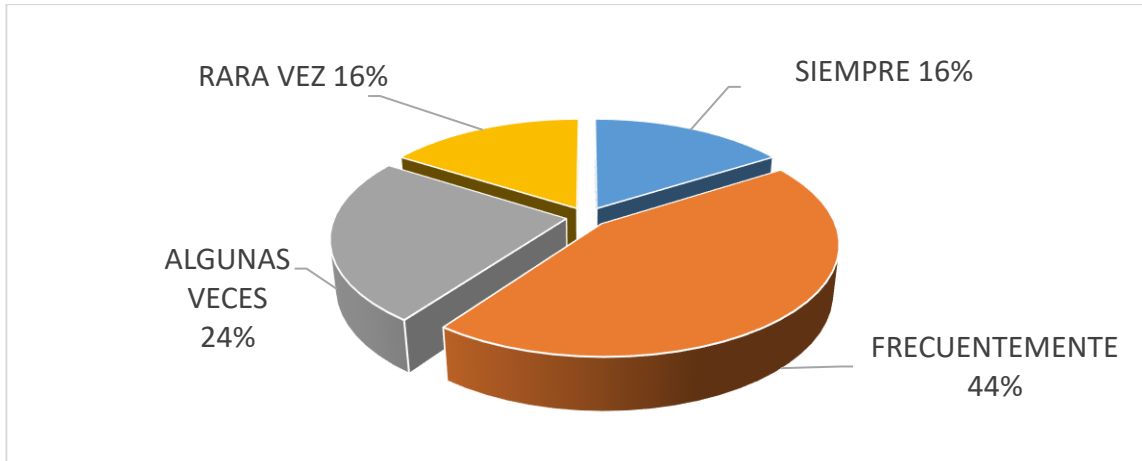


Fuente: Elaboración propia 2017.

En cuanto a la figura 22, el 76% nunca y rara vez de las personas opinan que no hay conflicto entre el trabajo y la familia, por un lado podemos afirmar que esto se debe a 2 factores principalmente, el primero es que el 44% de las personas en la organización son jóvenes de acuerdo a la figura 7 y la segunda el de que en las políticas de la empresa, cuando trabajas lejos de casa, tienes derecho a tomar unos días de descanso, por lo que de alguna manera se compensa al personal cuando estuvo fuera. El otro 24% opina que frecuentemente y algunas veces les genera un conflicto, ya que en algunas ocasiones no pueden compartir tiempo con la familia al estar en alguna instalación fuera de casa, a estas personas seguramente le dan más peso a su familia y no perciben lo mismo el de ser recompensados con tiempo después de tener una jornada por meses fuera de su hogar. Este punto puede llegar a ser otro foco ámbar para la organización y/o problema personal para un trabajador.

### 5.3. Variable Compromiso laboral

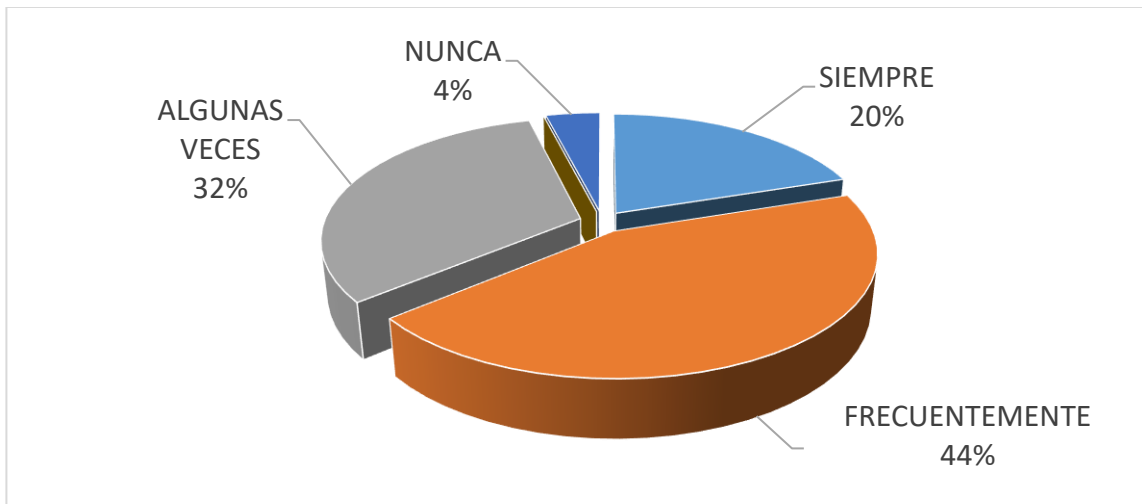
*Figura 23.* Yo sería muy feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización



Fuente: Elaboración propia 2017.

En la figura 23, el 60 % de las personas en la organización siempre y frecuentemente se sería feliz de permanecer a la organización mientras que resto que es del 40% algunas veces y rara vez quisieran estar en ella, habría que profundizar la razón por la cual en algunas personas hay esa percepción.

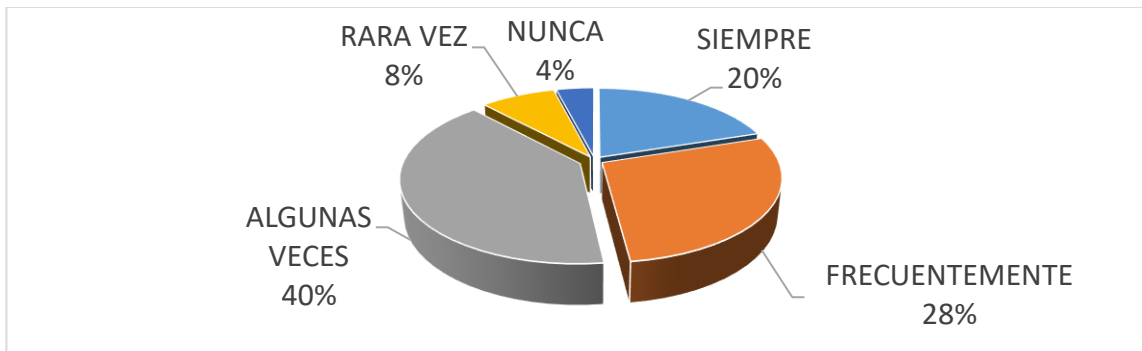
*Figura 24.* Siento un fuerte sentido de "pertenencia" a mi organización



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 24, se puede analizar que el 64% de los empleados sienten que pertenecen a la organización mientras que el 36% el cual es un valor bastante alto comenta que algunas veces o nunca tienen ese sentido de pertenencia, lo cual implica que seguramente algo está sucediendo en la organización como para que las personas no se sientan tan comprometidas.

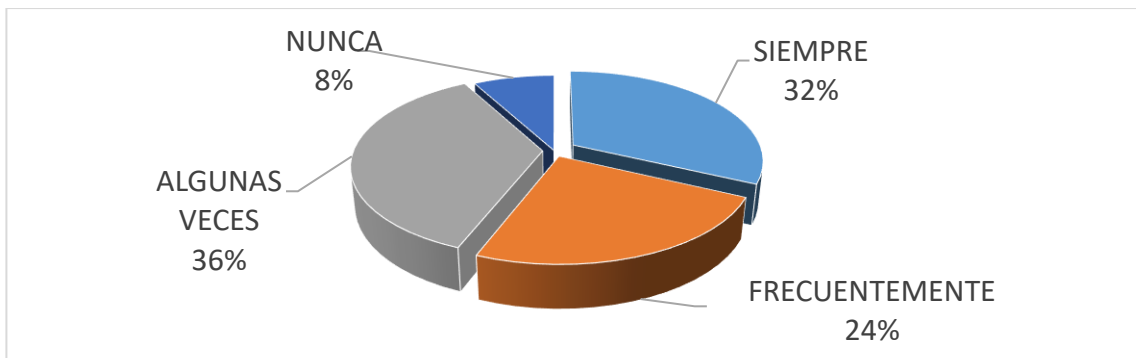
*Figura 25.* Siento "apego emocional" a esta organización



Fuente: Elaboración propia 2017.

En cuanto a el apego emocional el 48% de los empleados consideran tenerlo siempre y frecuentemente, mientras que el hay un 52% que opinan que algunas veces, rara vez y nunca perciben apego emocional hacia la organización, ver figura 25.

*Figura 26.* Esta organización tiene un gran significado personal para mí

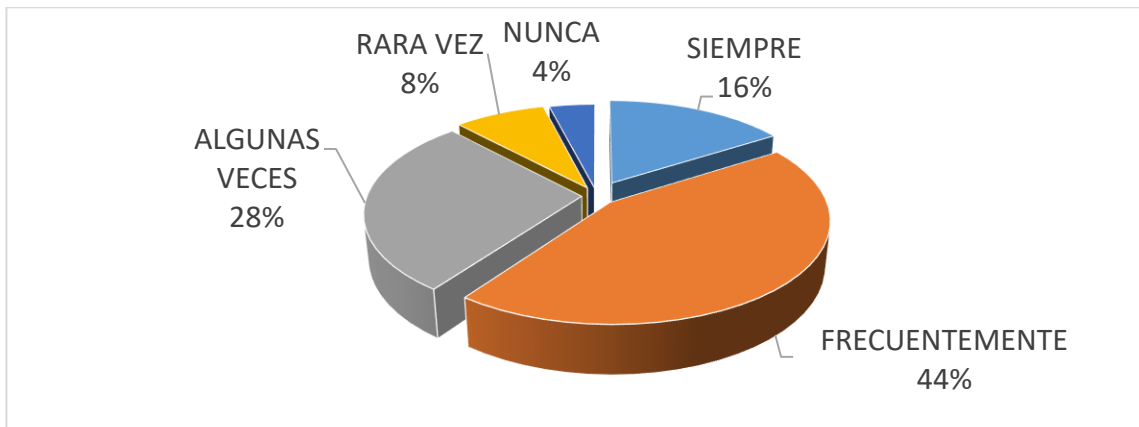


Fuente: Elaboración propia 2017.



En relación a la figura 26, se ilustra que el 56% de las personas siempre y frecuentemente la organización tiene un gran significado, mientras que el 44% opina que algunas veces y nunca esta organización lo tiene, este puede ser un foco rojo, se tendría que investigar más a fondo para saber que sucede.

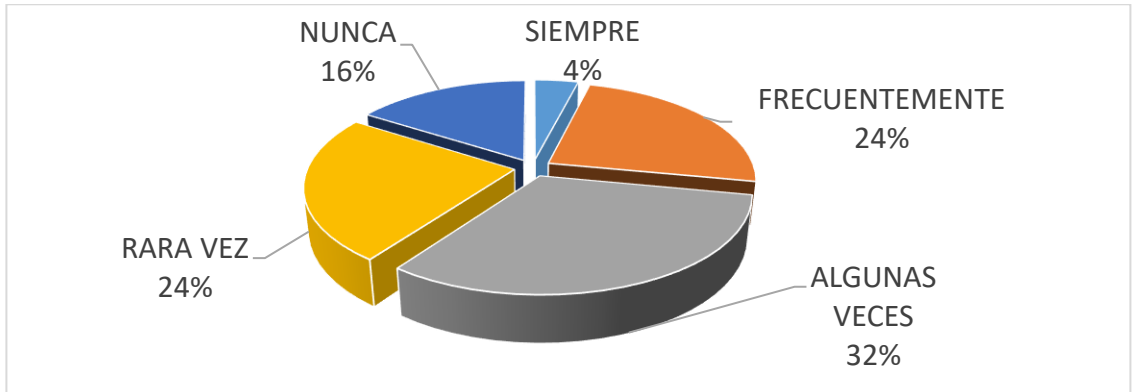
*Figura 27. Me siento como "parte de la familia" en esta organización*



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 27, se observa que el 60% de las personas siempre y frecuentemente se sienten parte de la organización mientras que el 40% algunas veces, rara vez y nunca logra encajar en la organización, por lo que habría que investigar más afondo que está sucediendo para que las personas piensen que si se siente parte de la organización y en que ocasiones no. Una de las causas por las que el 60% se siente como parte de la familia se debe a que hay áreas donde la mitad de su tiempo se la pueden pasar platicando y además de acuerdo a los resultados obtenidos de la figura 6 podemos apreciar que es personal que trabaja 48 horas o menos, no hay descripción de puestos ni tareas definidas, tampoco se cuenta con indicadores de trabajo y esto se debe al poder y la libertad que les da el director de la organización.

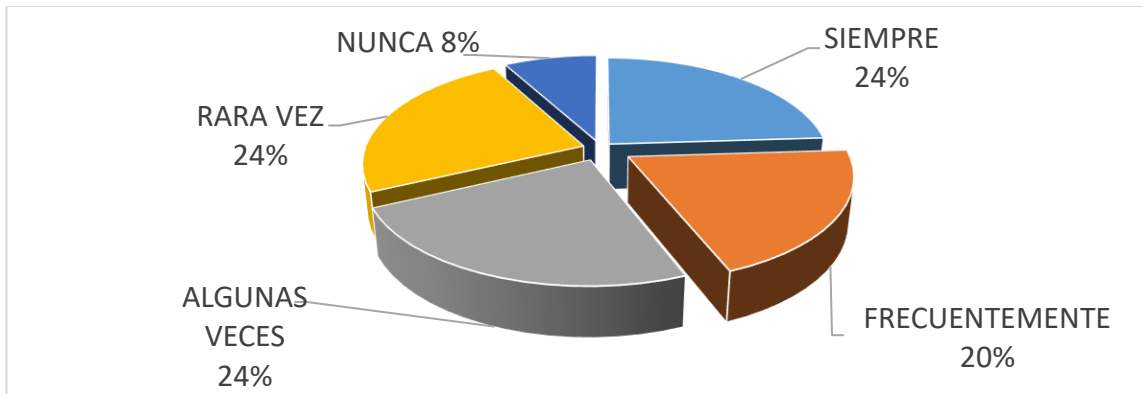
*Figura 28.* Ahora mismo, estar en esta organización es una cuestión de necesidad económica



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 28, el 72% de los empleados algunas veces, rara vez y nunca creen que el estar en la organización es por cuestión de necesidad económica, mientras que el otro 28% siempre y frecuentemente piensan que sí.

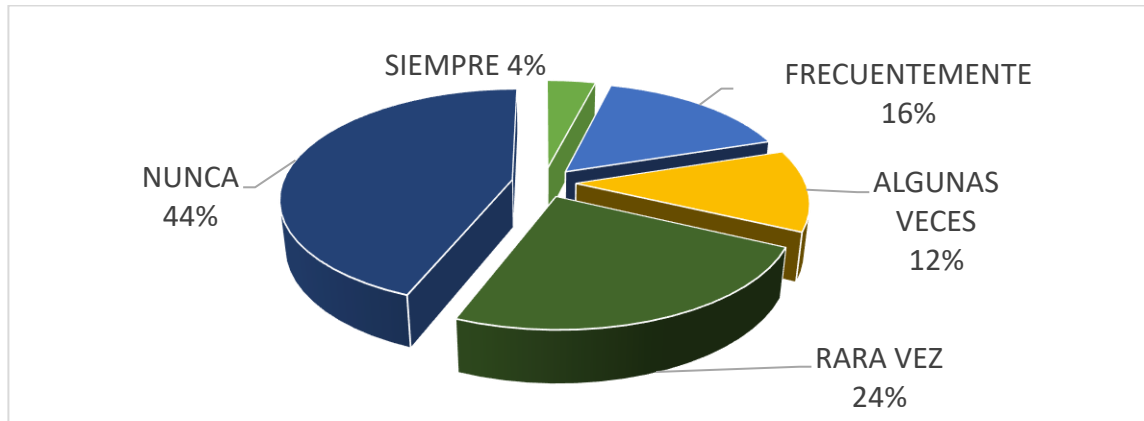
*Figura 29.* Sería muy difícil para mí salir de la organización en este momento, incluso si lo quisiera



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 29, se señala que el 44% siempre y frecuentemente le sería muy difícil dejar la organización, mientras que el 56% está entre algunas veces, rara vez y nunca le sería difícil dejarla si lo quisieran. Otro punto ámba a investigar qué sucede.

Figura 30. Siento que tengo muy pocas opciones a considerar dejando esta organización

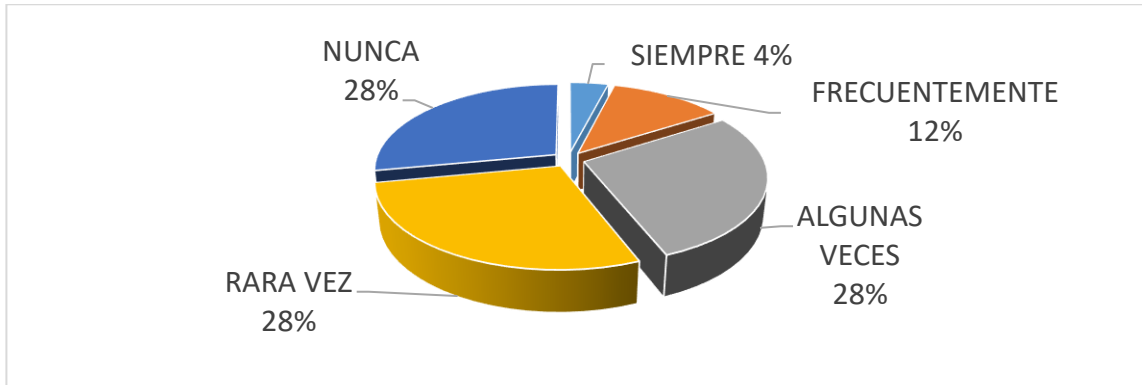


Fuente: Elaboración propia 2017.

En la figura 30, se puede apreciar que el 20% Siempre y frecuentemente considera que tiene pocas opciones de dejar la organización, desde mi punto de vista por los resultados de la encuesta se debe a que el personal considera que tiene buenos ingresos mientras que el 80% piensa que algunas veces, rara vez y nunca siente que hay pocas opciones de cambiar de empleo.

Confirmando con la pregunta de la figura 6 donde hay un porcentaje grande de personas que trabaja igual o menos de 48 horas y de que la percepción de su salario es de media a alta de acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta de la figura 7, se puede concluir que más bien no tiene sentido buscar trabajo en otra organización, por que quien les dará tantos beneficios sin tanto esfuerzo y dedicación, por otro lado en las políticas de la organización no hay reloj checador, por lo que es una empresa ideal para personas cómodas que solo buscan el beneficio personal, tal y como lo indica el compromiso por conveniencia.

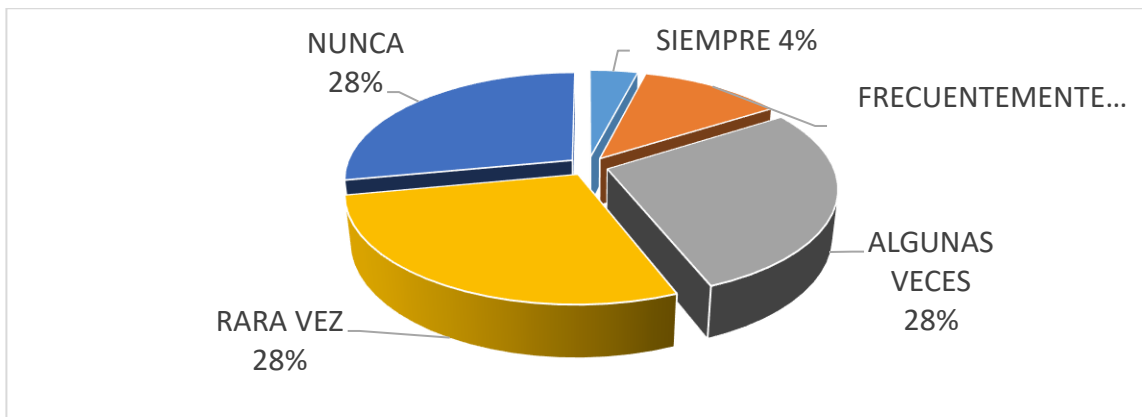
*Figura 31.* Si yo no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otros lugares



Fuente: Elaboración propia (2017).

El 16% señalan que algunas siempre y frecuentemente no consideran trabajar en otra organización porque han puesto mucho en ella, mientras que el 84% afirma que algunas veces, rara vez y nunca lo piensan así. Ver figura 31.

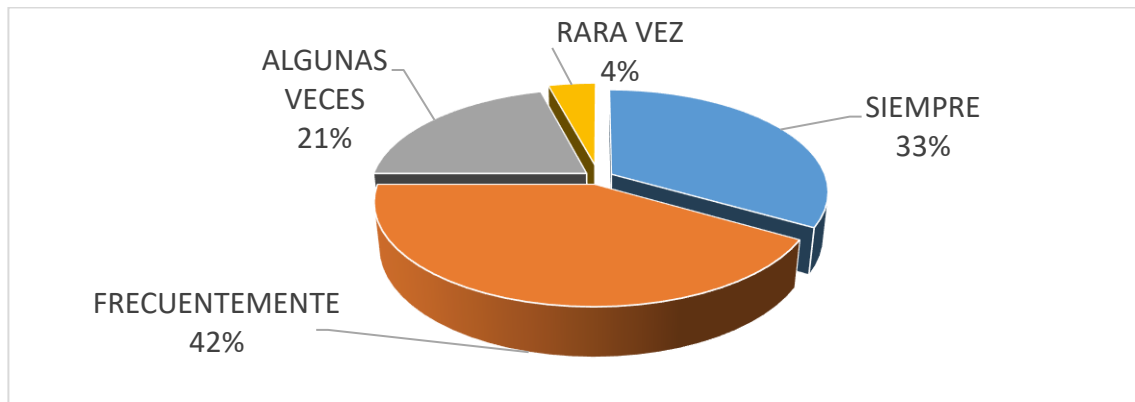
*Figura 32.* Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la figura 32, el 36% frecuentemente y algunas veces consideran escasez de alternativas, seguramente por el nivel económico y la libertad que hay en el trabajo, mientras que el otro 64% rara vez y nunca.

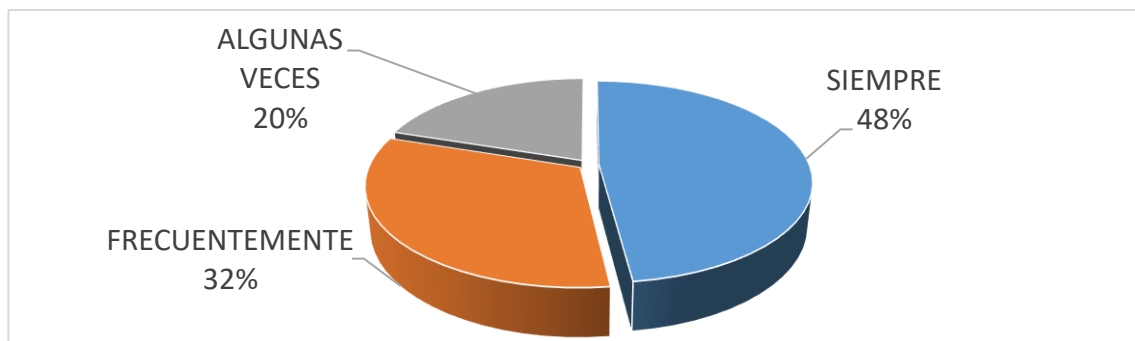
*Figura 33.* Siento lealtad de permanecer en mi empleo actual



Fuente: Elaboración propia 2017.

Se observa en la figura 33, que la lealtad de los empleados es del 75% siempre y frecuentemente, mientras que el 25% restante lo considera de algunas veces a rara vez.

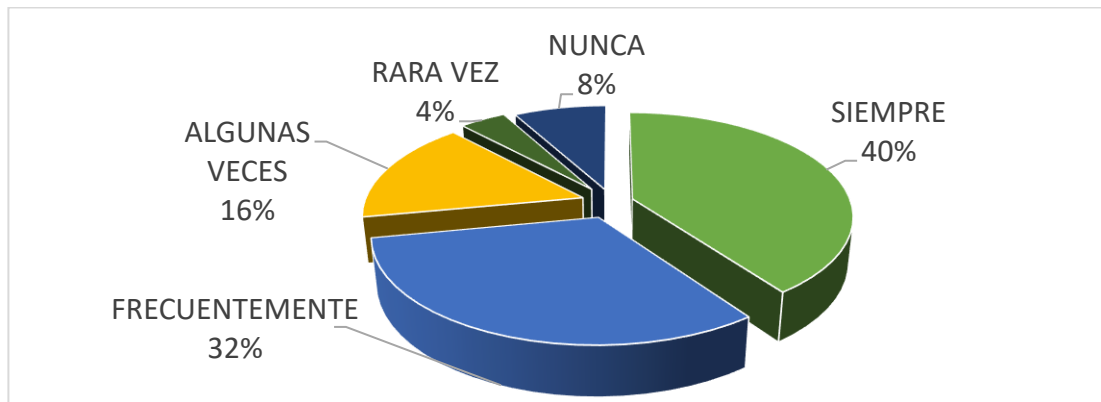
*Figura 34.* Recomendaría esta empresa para trabajar



Fuente: Elaboración propia 2017.

El 80% de las personas recomendarían la empresa siempre y frecuentemente para trabajar, mientras que un 20% solo algunas veces la recomendarían, se tiene un foco ámbar el saber el porqué. Ver figura 34.

Figura 35. Me visualizo en esta empresa por decisión propia en los próximos dos años

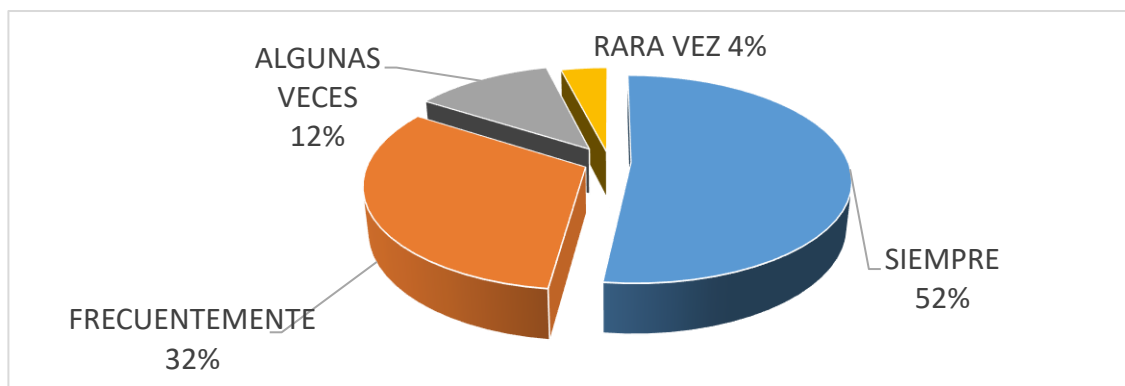


Fuente: Elaboración propia 2017.

El 72% de los empleados se visualizan en la organización de siempre y frecuentemente otro grupo que representa el 20% lo considera de algunas veces a rara vez, pero hay un 8% que no se ve en los próximos dos años en la organización, siendo esto un foco rojo.

Ver figura 35.

Figura 36. Me siento bien y satisfecho de haber cumplido con mis responsabilidades y deberes

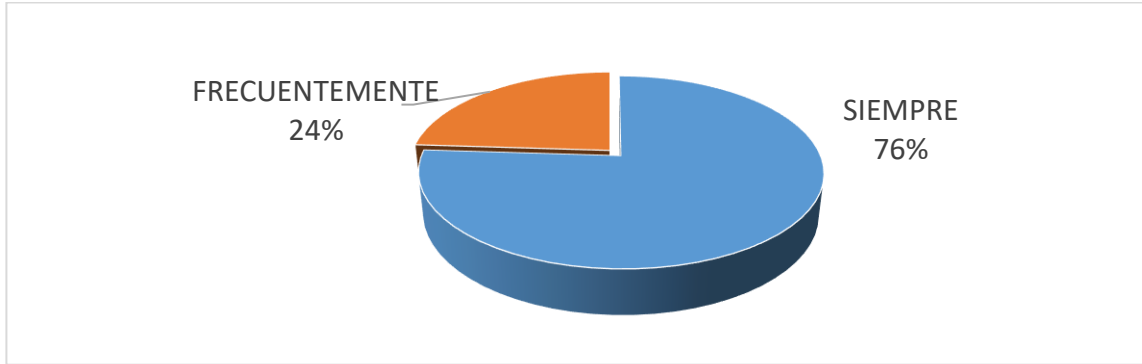


Fuente: Elaboración propia 2017.

Se puede apreciar que el 84% siempre y frecuentemente se siente bien con lo que realiza en la organización, mientras que un 16% de algunas veces y rara vez lo ve así.

Figura 36.

Figura 37. Apoyo las buenas decisiones que benefician a la empresa



Fuente: Elaboración propia 2017.

El 100% de los empleados apoyan las decisiones de la empresa, ya que si la empresa gana todos ganan y creo que esta es la razón por la que todo el personal está a favor del beneficio de la organización (figura 37).

#### 5.4. Análisis de Correlación entre variables

Tabla 3.

*Correlación de Variables por pregunta*

		COMPROMISO LABORAL														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
FACTORES PSICOSOCIALES	1	-0.09	0.20	0.16	0.16	-0.04	0.03	0.01	-0.01	-0.18	0.02	-0.10	-0.31	-0.11	-0.41	0.08
	2	-0.44	-0.19	-0.33	-0.10	-0.16	0.34	-0.03	-0.17	0.16	0.01	-0.38	-0.47	-0.42	-0.41	0.12
	3	-0.29	-0.38	-0.33	-0.23	-0.14	0.28	-0.19	-0.21	0.07	-0.07	-0.30	-0.10	-0.10	-0.18	0.11
	4	-0.13	0.06	0.16	0.05	-0.03	0.13	-0.08	-0.15	-0.22	-0.27	-0.15	0.04	-0.07	-0.18	-0.08
	5	-0.45	-0.29	-0.19	-0.28	-0.49	0.26	-0.23	-0.01	-0.07	0.17	-0.48	-0.52	-0.65	-0.69	-0.10
	6	-0.43	-0.28	-0.24	-0.39	-0.41	0.36	-0.16	0.04	0.09	0.17	-0.44	-0.32	-0.54	-0.60	0.00
	7	-0.45	-0.21	-0.25	-0.10	-0.17	0.41	-0.25	-0.20	0.29	-0.08	-0.28	-0.47	-0.54	-0.43	0.05
	8	-0.26	-0.05	-0.12	0.05	-0.05	0.24	-0.07	0.02	0.13	0.16	-0.19	-0.32	-0.33	-0.32	-0.01
	9	-0.07	0.03	0.01	0.08	-0.03	0.14	-0.07	-0.05	0.15	-0.10	-0.21	-0.11	-0.08	-0.28	0.16
	10	-0.37	-0.31	-0.39	-0.21	-0.39	0.58	-0.17	0.25	0.19	0.40	-0.24	-0.44	-0.46	-0.45	0.22
	11	-0.30	-0.52	-0.32	-0.37	-0.38	0.17	-0.15	0.00	0.13	0.00	-0.26	-0.06	-0.39	-0.11	0.00
	12	-0.38	-0.31	-0.40	-0.29	-0.36	0.41	-0.27	-0.10	0.18	0.03	-0.49	-0.58	-0.46	-0.53	0.15
	13	-0.25	0.13	0.03	0.03	-0.06	0.18	0.05	-0.14	0.18	0.06	-0.09	-0.41	-0.27	-0.14	0.00
	14	-0.52	-0.51	-0.52	-0.42	-0.50	0.55	-0.36	-0.24	0.42	0.10	-0.36	-0.53	-0.66	-0.58	0.27
	15	-0.23	0.01	0.02	0.12	-0.05	-0.10	0.22	0.08	0.15	-0.02	-0.14	-0.23	-0.32	-0.10	-0.17

Fuente: Elaboración propia 2017

En la tabla 3. Se puede apreciar que al comprobar la correlación entre las preguntas de cada una de las variables resalta la relación entre la pregunta ¿Me siento bien y satisfecho de haber cumplido con mis responsabilidades y deberes? de las preguntas del compromiso laboral con ¿Mi equipo y material de trabajo es inadecuado? que corresponde a los factores psicosociales. Cuyo valor es de -0.69, por lo que se demuestra que los empleados se sienten bien y satisfechos a pesar de que el equipo y material de trabajo es inadecuado.

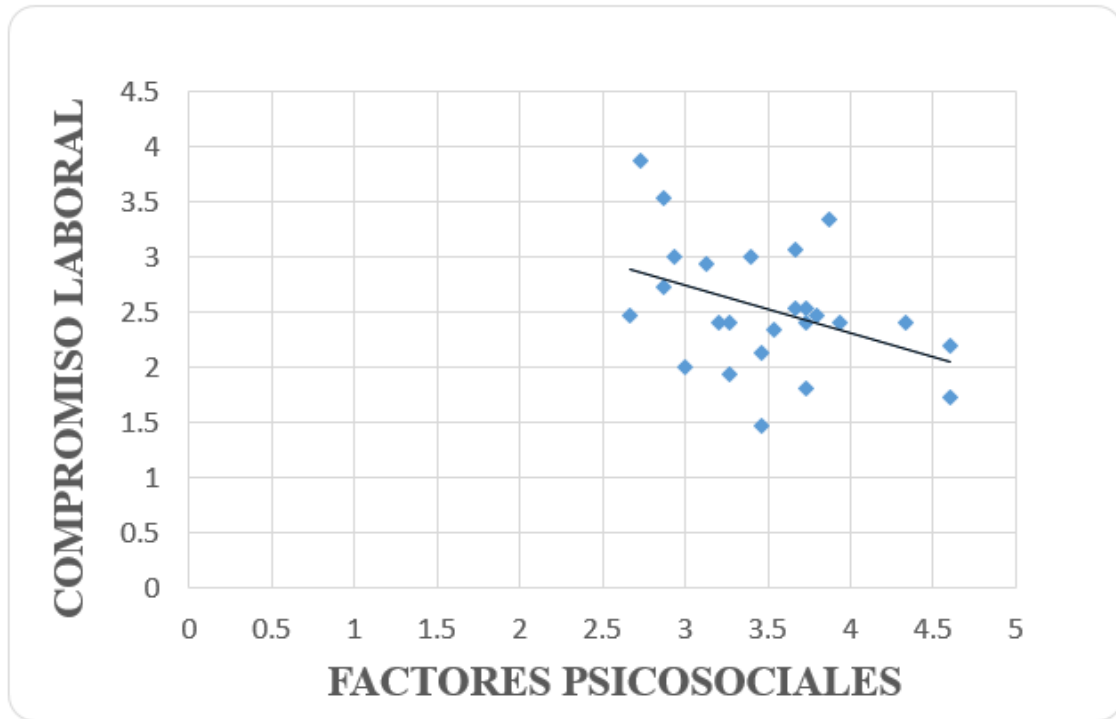
En orden ascendente la siguiente correlación se da con el valor de -0.66 entre la pregunta

¿Me visualizo en esta empresa por decisión propia en los próximos dos años? Que pertenece a la variable del compromiso laboral con la pregunta de ¿Mi papel en el trabajo presenta ambigüedad? La cual corresponde a los factores psicosociales, por lo que se concluye que de que las personas se visualizan en la organización a pesar de que su papel en el trabajo presenta ambigüedad.

La tercera correlación que tuvo mayor puntaje fue la que arrojó el valor de -0.58 donde se relaciona la pregunta del compromiso laboral que dice: Recomendaría esta empresa para trabajar con la variable de los factores psicosociales la cual pregunta ¿En mi trabajo existen conflictos interpersonales? Afirmando que el compromiso de los empleados es fuerte a pesar de que existen conflictos interpersonales que podrían estar minando las relaciones y generando estrés entre los empleados, lo cual aparentemente no afecta.



Figura 38. Análisis de correlación entre las variables



Fuente: Elaboración propia 2017.

Por lo que respecta a la correlación general del resultado arrojado por los cuestionarios aplicados para esta investigación fue de  $-0.405$ , siendo esta una interpretación moderada, la cual refleja que los factores psicosociales en la organización no están afectando en gran medida el compromiso de los trabajadores como se puede apreciar en la figura 38

### 5.5. Comprobación de Hipótesis

Para justificar la hipótesis de una manera más profunda el porqué de este resultado citaremos a Chomsky N. (2014) quien comenta que la reforma laboral está bajo el poder del sector empresarial quienes controla al Estado y para ello es necesario imponer inseguridad a los trabajadores y de que no sean capaces de pedir aumentos y yendo

inclusive más allá por medio de la reforma educativa quieren ir generando alumnos disciplinados y obedientes.

Por lo que a partir de las contradicciones encontradas en las correlaciones por variables por pregunta y apoyándonos en los comentarios de Chomsky nos damos cuenta de que el personal es disciplinado y obediente a pesar de que hay factores psicosociales que están teniendo un impacto el personal se encuentra muy comprometido ya que como se comentó en la gráfica de correlación de Pearson el resultado nos arrojó una relación estadísticamente modesta.

Como resultado, nos dio que en cuanto al compromiso laboral el 41.6% es compromiso de continuidad o por cuestiones de conveniencia, es decir, un 41.6% y de los porcentajes que se esperaba más sería el compromiso afectivo y el normativo, los cuales arrojan un 57.6% y un 77.4% respectivamente.

## CONCLUSIONES

La hipótesis de investigación plantea que los factores psicológicos están contribuyendo al compromiso u omisión de este, por lo que se comprobó que la causa principal por lo que el personal cambiaba su comportamiento se debía a varias causas, una de las principales se debe a que las personas consideran que no cuentan con el equipo y material de trabajo para hacerlo de manera adecuada, el de que consideran que su papel en la organización presenta ambigüedad y de que existen conflictos interpersonales por lo que parece ser que hace falta mucha comunicación ya que hay líderes de área que tienen muy alta carga de trabajo y el estrés que este les genera hace que se les olviden las cosas, y no tengan la capacidad de dar prioridades por el exceso de actividades ya que el día se les hace poco para cumplir con la exigencia de los objetivos, aparte no se puede ser juez y parte al mismo tiempo ya que he vivido proyectos así en vida propia.

De igual manera se encontró que debido a que los empleados reciben una buena remuneración económica les conviene estar en la organización, sobre todo las áreas o departamentos donde ellos saben que se pueden aprovechar por tener horarios flexibles y de que no requieren trabajar más de 48 horas para hacer su trabajo, formándose un trabajo por conveniencia y no por compromiso. Y por otro lado los empleados que al no contar con todas las herramientas o material para hacer su trabajo recurren en tiempo extra, generándoles ganancias personales, comprobando una vez más que es solo por interés.

Por otro lado se identificó que al ser una organización nueva no hay procesos definidos y al contratar personal nuevo estos no saben que se necesita en la organización, por tal

motivo también queda respaldado por las preguntas de que en el trabajo no tienen control sobre las tareas y prefieren hacer como que no ven las cosas.

También se encontró que otras áreas tienen mucho compadrazgo con el director, por lo que al estar siempre apapachados se sienten invulnerables y hacen lo que quieren aprovechándose de esto en la mayoría de los casos, inclusive hasta llegar a cinismo y decirte: tu trabajas más de 48 hrs, pues será porque no te vendiste bien con el director. por otro lado hay empleados que ni se acercan a los líderes por dos razones principales: falta de experiencia y por miedo a afrontar sus temores.

También se encontró y se dejó como evidencia a la organización, de que los empleados no contaban con una descripción de puestos, por lo que su compromiso hacia ciertas actividades creían que no era parte de su rol y a menudo comparaban el alcance de sus compromisos con los de otras áreas, así como sentían falta de dirección, aunque el tema de liderazgo, comunicación y dirección no es parte de esta investigación.

Todas estas recomendaciones de la investigación se le hizo saber a la dirección, como áreas de oportunidad para mejorar la organización.

## REFERENCIAS

Axel Sánchez (Julio 2014) México será sexto productor de autos con nuevas inversiones  
<http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/mexico-sera-sexto-productor-de-autos-con-nuevas-inversiones.html>

Chiavenato I. (2011) *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana

Chomsky N. (Marzo 2014). *El trabajo académico, el asalto neoliberal a las universidades y como debería ser la educación*. Obtenido el 18 de Mayo de 2017, desde  
<http://sociologos.com/2014/03/13/noam-chomsky-el-trabajo-academico-el-asalto-neoliberal-a-las-universidades-y-como-deberia-ser-la-educacion/>

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

En Leka, S. y Cox, T. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management*. UK: Stavroula Leka & Tom Cox. <http://prima-ef.org/prima-ef-book.html>

Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del trabajo. (1984). Novena reunión. Ginebra. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Informe sobre el estado de la seguridad y salud laboral en España. (2015). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Disponible en: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/Informe%20SS%202015.pdf>

Landy F, y Conte J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

México, Pronabet, herramienta eficaz de la STPS para prevenir factores de riesgo psicosocial. *Boletín de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. 23 de Marzo de 2016. Disponible en: <https://www.gob.mx/stps/prensa/pronabet-herramienta-eficaz-de-la-stps-para-prevenir-factores-de-riesgo-psicosocial>

Montoya E., (Febrero 2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: [repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/.../1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/.../1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)

Ocampo B. R., Juárez G. A., y Arias G. F., Hindrinchs I. (2015). Factores Psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit* 21(6). pp. 207-219 (ISSN: 1729-4827), disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124004>

Sauter et al (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Subdirección General de Publicaciones. (pp.34.3-34.5)

Tejada J., y Galicia F., (Diciembre 2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*

10(2). pp. 295-309 (ISSN: 0185-1594), disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210206>

Terán R.A., y Botero A. C., (Diciembre 2012). Riesgos Psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología*. 5(2). pp 95-106. Disponible en:  
[revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/download/250/218](http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/download/250/218)

Toro, F., Londoño, M, Sanín, A y Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137.

Uribe J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.

## APENDICES



## **APENDICE A: ABREVIATURAS**

OIT – Organización Internacional del trabajo.

OMS – Organización Mundial de la Salud.

INSHT – Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo

STPS – Secretaría del trabajo y Previsión Social

NOM – Norma Oficial Mexicana

PRONABET – Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo

EU-OSHA – Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo

## APENDICE B: CUESTIONARIO

La finalidad de este cuestionario es identificar los factores psicosociales y la relación con el compromiso laboral

Es importante que tú contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 10 minutos).

### DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer
- 2.- Mi edad es entre: A) 19-29, B) 30-39, C) 40-49, D) más de 50
- 3.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 48 hrs, B) 48 hrs, C) Más de 48 hrs.
- 4.- Mi nivel económico es: A) Bajo, B) Medio, C) Alto

Contenido del trabajo = CT

Sobrecarga y ritmo = SR

Horarios = H

Control = C

Ambiente y equipo = AE

Cultura organizacional y funciones =COF

Relaciones interpersonales = RI

Rol en la organización = RO

Desarrollo de carrera = DC

Relación trabajo-familia =RTF

Seguridad contractual =SC

Salud Mental = SM

OPCIONES: A) SIEMPRE, B) FRECUENTEMENTE, C) ALGUNAS VECES,  
D) RARA VEZ, E) NUNCA

		A	B	C	D	E
SR	Tengo exceso de trabajo					
SR	Me presionan por los tiempos urgentes de entrega					
C	Tengo baja participación en la toma de decisiones					
C	Tengo poco control sobre la carga de trabajo					
AE	Mi equipo y material de trabajo es inadecuado					
AE	Mi equipo y material de trabajo es insuficiente					
AE	Mi espacio físico de trabajo es inadecuado					
AE	Las condiciones físicas (iluminación, ruido, ventilación) son inadecuadas					
COF	Tengo poco apoyo para realizar mis funciones					
COF	Falta claridad en la definición de mis tareas					
RI	Tengo escasa relación con mis jefes					
RI	En mi trabajo existen conflictos interpersonales					
RO	En mi trabajo ejerzo responsabilidad sobre personas					
RO	Mi papel en el trabajo presenta ambigüedad					
SC	Tengo exigencias que generan conflicto entre el trabajo y la familia					

Compromiso Afectivo = CA

Compromiso de continuidad = CC

Compromiso normativo = CN

OPCIONES: A) SIEMPRE B) FRECUENTEMENTE C) ALGUNAS VECES D)  
RARA VEZ E) NUNCA

<b>Escala de Compromiso Afectivo</b>		A	B	C	D	E
<sup>1</sup>	Yo sería muy feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización					
<sup>2</sup>	Siento un fuerte sentido de “pertenencia” a mi organización					
<sup>3</sup>	Siento “apego emocional” a esta organización					
<sup>4</sup>	Me siento como “parte de la familia” en esta organización					
<sup>5</sup>	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					

<b>Escala compromiso de continuidad</b>						
1	Ahora mismo, estar en esta organización es una cuestión de necesidad económica					
2	Sería muy difícil para mí salir de la organización en este momento, incluso si lo quisiera.					
3	Siento que tengo muy pocas opciones a considerar dejando esta organización					
4	Si yo no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta organización, podría considerar trabajar en otros lugares.					
5	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.					
<b>Escala compromiso Normativo</b>						
1	Siento lealtad de permanecer en mi empleo actual					
2	Recomendaría esta empresa para trabajar					
3	Me visualizo en esta empresa por decisión propia en los próximos dos años					
4	Me siento bien y satisfecho de haber cumplido con mis responsabilidades y deberes.					
5	Apoyo las buenas decisiones que beneficien a la empresa.					

Versión revisada (Allen & Meyer, 1993).