



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

**FACTORES QUE GENERAN COMPROMISO LABORAL EN EL CAPITAL
HUMANO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACION SUPERIOR**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración especialidad Alta Dirección

Presenta

José de Jesús Hernández Sánchez

Santiago de Querétaro, Febrero 2021



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

**FACTORES QUE GENERAN COMPROMISO LABORAL EN EL CAPITAL
HUMANO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR**

Tesis

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

Presenta:

José de Jesús Hernández Sánchez

Dirigido por:

Dra. Josefina Morgan Beltrán

SINODALES

Dra. Josefina Morgan Beltrán
Presidente

Mtra. Martha July Mora Haro
Secretario

Dr. Martín Vivanco Vargas
Vocal

Dra. Ma. Luisa Leal García
Suplente

M. en A. María Elena Díaz Calzada
Suplente

Dr. Martín Vivanco Vargas
Director de la Facultad

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Director de Investigación y Posgrado

RESUMEN

Las Instituciones de Educación Superior son aquellas organizaciones que se encargan del desarrollo y la formación integral de nuevos profesionistas que serán educados con responsabilidad de transmisión de conocimientos en todos los aspectos que el ser humano aplica a lo largo de su vida personal y profesional. Dentro de las IES (Instituciones de Educación Superior) existe un trasfondo esencial que se compara a la labor constante de la organización, la cual depende del esfuerzo colaborativo que en conjunto con técnicas y habilidades hacen que las experiencias den orden a los sujetos que integran las aulas. El involucramiento del personal podrá ser un factor de reconocimiento a su trabajo constante con la comunidad estudiantil, pero este se ve reflejado en la forma en la que se les puede tratar (a agilidad y la amabilidad), pero sobre todo la eficiencia, esto depende del uso y manejo de nuevas tendencias tecnológicas y el gusto por su trabajo, así como el sitio donde se encuentran laborando.

La investigación pretende determinar si la capacitación es un factor para que el personal administrativo de las IES se siente comprometidos con su trabajo, considerando el cuestionario como herramienta para detectar las necesidades de los trabajadores en cuanto a su formación personal o profesional. Los resultados arrojan que los empleados saben que tienen complicaciones en varios aspectos dentro de su centro laboral que no les ha permitido ese crecimiento, y de la misma forma no existe un completo sentimiento de pertenencia de la mayoría, pero en cierto sentido el 70% considera que a pesar de la falta de capacitación, se sienten orgullosos de la manera en la que trabajan, para nada desacreditan sus esfuerzos por lo que el estar dando los resultados que están en sus objetivos departamentales, tomando en cuenta la falta de equipo en algunos casos (sabiendo que se logran sus objetivos), no se pierde el orgullo de formar parte de esta Institución).

(Palabras clave: Compromiso laboral, Capital Humano, Instituciones de Educación Superior (IES)

SUMMARY

Higher education institutions are those organizations that are responsible for the development and comprehensive training of new professionals who will be educated with responsibility for transmitting knowledge in all aspects that human beings apply throughout their personal and professional lives. Within the heis (institutions of higher education) there is an essential background that is compared to the constant work of the organization, which depends on the collaborative effort that together with techniques and skills make the experiences give order to the subjects that make up the classrooms. The involvement of the staff may be a factor in recognition of their constant work with the student community, but this is reflected in the way in which they can be treated (agility and kindness), but above all the efficiency, this depends the use and management of new technological trends and the taste for their work, as well as the place where they are working. The research aims to determine if training is a factor for the administrative staff of heis to feel committed to their work, considering the questionnaire as a tool to detect the needs of workers in terms of their personal or professional training. The results show that the employees know that they have complications in various aspects within their workplace that have not allowed them that growth, and in the same way there is not a complete feeling of belonging of the majority, but in a certain sense 70% consider that despite the lack of training, they feel proud of the way they work, they do not discredit their efforts at all, so that they are giving the results that are in their departmental objectives, taking into account the lack of equipment in some cases (knowing that its objectives are achieved), the pride of being part of this institution is not lost).

Keywords: Labor commitment, Human Capital, Institutions of Higher Education (IES)

DEDICATORIAS

A ti Martha July Mora Haro y a mi hija María Victoria Hernández Mora, por estar siempre en las buenas permitiéndome y haciendo que cada esfuerzo valga la pena, en las malas (que han sido algunas) por no dejarme caer.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

AGRADECIMIENTOS

A mi institución profesional, por brindarme todos los conocimientos, experiencias y sobre todo buenos momentos tanto laboral, profesional y personal.

A mis maestros en todos los procesos de mi formación, sin todos ellos, esto no sería posible en este momento.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE

Página	
Resumen	iii
Summary	iv
Dedicatorias	v
Agradecimientos	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
1. INTRODUCCIÓN	12
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Qué es la capacitación	18
2.1.2 Qué es el compromiso	19
2.1.3 Reciprocidad entre individuo y organización	20
2.2 Características de la empresa	23
2.3 Investigaciones relacionadas	30
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Justificación	37
3.2 Planteamiento del problema	38
3.3 Objetivos	39
3.3.1 Objetivo general	39
3.3.2 Objetivos específicos	40
3.4 Definición del universo	40
3.5 Tamaño y tipo de la muestra	40
3.6 Definición de variables	41
3.7 Hipótesis	41
4. METODOLOGÍA	42
4.1 Diseño del estudio	42
4.2 Instrumento	42
4.3 Procedimiento	42
4.4 Procesamiento de la información	43
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
5.1 Características de la información	44
5.2 Variable de Capacitación	48
5.3 Variable de Compromiso	55
5.4 Comprobación de hipótesis	63

6. PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	
Propuestas	64
Conclusión	65
BIBLIOGRAFÍA	66
Fuentes electrónicas	67
APÉNDICE	68

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1	Tabla componentes del compromiso según Meyer - Allen	25
2	Diagrama interacción individuo-institución	32
3	Diseño escolarizado promedio	36
4	Procesamiento de la información	43

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
5.1.1	Sexo de los participantes	44
5.1.2	Edad de los participantes	44
5.1.3	Estados civil de los participantes	45
5.1.4	Escolaridad de los participantes	46
5.2.1	Tabla de habilidades	46
5.2.2	Requiere capacitación	47
5.2.3	Detección de necesidades	48
5.2.4	Programa anual de capacitación	48
5.2.5	Promoción y desarrollo	49
5.2.6	Capacitación de desarrollo personal	49
5.2.7	Mismas oportunidades de capacitación	50
5.3.1	Identificados con la institución	51
5.3.2	Satisfacción del trabajo	51
5.3.3	Máximo esfuerzo	52
5.3.4	Reconocimiento de esfuerzo	52
5.3.5	Trabajo en equipo	53
5.3.6	Gusto ir a trabajar	53

5.3.7	Participación en toma de decisiones	54
5.3.8	Mejorar el ambiente de trabajo	54

Dirección General de Bibliotecas UAQ

1. INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser dotado de muchas habilidades y conocimientos, que todos los días va compartiendo a los semejantes dentro y fuera de los círculos sociales, considerando que muchas de estas se reflejan en su actuar diario en cada ámbito de su vida. Sin embargo, el medio actual de vida, hablando de las oportunidades de crecimiento laborales, personales y educativas han sido factor en que los trabajadores traten de estar actualizados constantemente para personas puedan vivir con comodidades, y de la misma manera estén en un medio ambiente de trabajo digno, siendo así que con los nuevos conocimientos en las tecnologías estas deben de realizar nuevos métodos de mejora continua, que al final contribuirá a propio crecimiento del individuo.

Los lugares de trabajo de las personas además de ser el sitio donde realizan una actividad subordinada y remunerada como lo dice la Ley Federal del Trabajo en su Artículo 20, también es un sitio de convivencia diaria. Lo cual hace o permite al trabajador generar ciertos sentidos de afectación emocional y de carácter obligatorio a realizar sus actividades de manera responsables, pero a su vez crear un sentido de pertenencia el cual creara que las personas se sientan comprometidas a hacer el máximo esfuerzo, generando confianza, respeto, calidad en el trabajo, etc.

Al buen trabajador no lo hace la empresa, pero colaboran mucho los cursos y talleres para poder CAPACITAR en relación a la mejora de las ya mencionadas capacidades y habilidades que posee el individuo. Considerando que el ser humano, tiene tantas capacidades, que ni el mismo conoce, poder realizar ciertos

cursos permitirá a aquellos evaluar nuevos, confirmar si es apto para cambiar de puesto, que a la larga beneficiara a las partes, tanto el trabajador en un nuevo puesto (incluso nueva empresa) como a la organización, dado que está mejorando los indicadores de calidad y el crecimiento de sus empleados.

Cuando se ha permitido que el personal sea desarrollado tanto de manera profesional, intelectual y de habilidades físicas para la mejora tanto en ingresos como en conocimientos, o incluso en mejores puestos, esto debe de verse reflejado en la existencia de un compromiso laboral en el cual al final del día será un concepto de ganar-ganar, tanto para el trabajador por nuevos y mejores conocimientos, como para la organización donde el trabajador presentará una motivación al presentarse a su lugar de trabajo que junto con un ambiente de trabajo cómodo presentará un compromiso hacia la institución que le permite ese crecimiento. Pero de la misma manera debe existir la confianza entre el trabajador y la empresa. Dado que una persona que sabe que confían en ella, trata de hacerlo lo mejor posible, y al final, lo consigue.

2. Marco Teórico

Para estos tiempos modernos, las organizaciones buscan tener al mejor personal, que sea eficiente, que tenga las habilidades necesarias y competitivas que les permitan poder afrontar los retos que el mercado laboral exige. Para esto es que el poder desarrollar estas competencias, ya sea por cursos de actividades planeadas para incrementar y detectar dichas necesidades. El poder elaborar modelos de desarrollo profesional adecuados para que el personal entienda los contenidos del instructor es un reto. Los cursos y talleres deben presentar las herramientas de mejora continúa de estos, de la misma manera permitir a los trabajadores, empleados y colaboradores realizar estos procesos de crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Es por esto que debe de existir el propósito del compromiso (no como definición, sino como actitud y virtud) por parte de aquellos que serán capacitados. El éxito de que el desarrollo profesional sea un agente de cambio en las necesidades de la organización, empresa o institución radicara en que el personal sienta el deseo que de ocurra un cambio que beneficie los niveles de esta. Que en principio será para el propio de cada persona y que con los esfuerzos unidos contemplará la mejora general en todos los departamentos.

También la existencia de factor motivacional en las organizaciones que van más allá de los contratos formales de las organizaciones (como lo son el salario, prestaciones, etc.), es la forma en la que el empleado forma parte y se siente identificado. Lograr que este forme expectativas al ser parte, hace confiar al individuo de querer crecer para seguir dentro de la institución. Sun Tzu, en su

libro del arte de la guerra dice: que “la doctrina hace que el pueblo este en armonía con su gobernante, de modo que le siga donde sea”.

Al generar vínculos con la empresa, organización o institución (sobre todo si son aquellas de reconocimiento nacional o internacional) el individuo logrará sentir además de la pertenencia un símbolo de reciprocidad a aquel lugar de cual ahora forma parte, por lo cual deberá entregar más de sí para cumplir las expectativas de los jefes y de todo el personal, pero más aún las propias.

A.- Teorías de Administración: (García González) Existen dos enfoques clásicos considerados como aporte fundamental dentro de la Teoría de la Administración; uno es el desarrollado por Taylor en Estados Unidos, quien definió los principios de la administración científica, y otro es la teoría del proceso administrativo de Fayol en Francia. – Taylor definió 4 principios alrededor de la idea de racionalizar el trabajo y darle una estructura a la organización; estos principios ayudaron a los dueños a conseguir más beneficios y a los trabajadores más retribuciones. Los principios planteados fueron:

- Principio de planificación: fue definido con la finalidad de evitar que el trabajador ejecute sus actividades en función de un conocimiento empírico, así como también de evitar que los directivos actúen o tomen sus decisiones de forma improvisada. Propuso que toda esta gestión sea sustituida por métodos basados en procedimientos científicos, mediante la planificación del método o planificación de actividades.
- Principio de preparación: es seleccionar a los trabajadores adecuados para lo que se dedica la empresa, considerando que hay que prepararlos y formarlos para que produzcan más y de mejor manera.

- Principio de control: es necesario controlar el trabajo ejecutado y en ejecución, para cerciorarse de que está realizado según lo definido en el plan previsto.
- Principio de ejecución: es la asignación diferenciada de las atribuciones y responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea más disciplinada. Los trabajadores asumen la responsabilidad de ejecutar las tareas y la dirección el diseño y planificación de las mismas.

Fayol es conocido como el padre de la teoría administrativa. Desarrolló 14 principios de administración y 5 funciones directivas fundamentales. Los principios administrativos propuestos por Fayol fueron:

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación
- Remuneración del personal
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad
- Estabilidad y duración.
- Iniciativa
- Espíritu de equipo

Las funciones directivas fundamentales planteadas son:

- Planificación: formarse un esquema aproximado de lo que tiene que hacerse y de los métodos para realizarlo a fin de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.
- Organización: diseñar la estructura formal de autoridad mediante la cual se compongan, definan y coordinen las divisiones y subdivisiones del trabajo.
- Coordinación: mantenimiento de favorables condiciones de trabajo para alcanzar objetivos planteados de forma interrelacionada.
- Mandato o Dirección: Dirigir la continua tarea de tomar decisiones y encauzarlas en órdenes e instrucciones generales y específicas, constituyéndose así en líder de su empresa.
- Control: verificar, supervisar la ejecución del trabajo.

B) Teoría del Capital Humano: (Galván, 2011) Fue desarrollada por Gary Sanley Becker a través del libro *Capital Human*. Su idea principal es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan los individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos. La Teoría del Capital Humano considera que el agente económico (individuo) tiene un comportamiento racional, invierte para sí mismo y esa inversión se realiza en base a un cálculo. Por otra parte, esta teoría permite distinguir entre formación general y formación específica. La primera es adquirida en el sistema educativo como alumno y tiene por objeto incrementar la productividad del o los individuos. La formación específica tiene sentido en el caso de una relación de trabajo durable entre el

trabajador y el empresario, se presentan dos posibilidades: el empresario financia la inversión o lo comparte con el trabajador

2.1. Capacitación

Silíceo (2009) refiere que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Rodríguez (2010) explica que la capacitación es un aporte específico e invaluable a las organizaciones actuales, las actividades de capacitación se ubican en la mera actividad profesional, una empresa que capacita a sus colaboradores está en camino de la profesionalización.

La capacitación suele ser práctica, humanista o técnica y puede ser general o específica, mientras que el adiestramiento es práctico, técnico y es bastante específico sobre una tarea. Con las dos técnicas se consigue desarrollo que según Rodríguez es la capacidad de desplegar algo que esta arrollado o enrollado, de tal manera que pueda lucir en toda su plenitud, tanto la capacitación como la educación en general basan su éxito en el potencial que tengan los sujetos de aprender y crecer que de los propósitos de los instructores para inculcar y transmitir los contenidos.

Se muestra la naturaleza e importancia del concepto de capacitación a través de modelos de gestión conductistas sustentados en principios de calidad como lo proponen Deming (1989) y Juran y Gryna (1994), y que han reivindicado el papel

de los trabajadores en cuanto a su participación y capacitación para el mejoramiento de los procesos de la organización, y para el desarrollo personal propio. Esto lo ha comprobado Masaaki (1990) con su metodología de mejoramiento continuo. Igualmente se revisan algunos elementos del aprendizaje organizacional, tales como la cultura y el diseño organizativo, y se analiza el modo en que afectan la capacitación en la búsqueda de un aprendizaje organizacional continuo.

El proceso de capacitación y el desarrollo es un proceso de cambio. Gracias a él, los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores actuales se desarrollan para cumplir nuevas responsabilidades. Para verificar el éxito de un programa, los gerentes de personal deben insistir en la evaluación sistémica de su actividad. (Werther, at al., 2000, p.256).

La función de la capacitación dentro de una empresa, de acuerdo con Alfonso Silíceo es “aportar a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa”. Además agrega, “la capacitación es la función educativa de una empresa u organización, por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los colaboradores”. Por su parte Donald L. Kirkpatrick, en su libro “Evaluaciones de acciones formativas” menciona que la función de la capacitación es capacitar para lograr satisfacer las necesidades del cliente, para cambiar la conducta de los participantes”. La capacitación cuenta con el estigma de considerarse un gasto y no una inversión dentro de la empresa. Aún no se cuenta con la cultura necesaria para poder modificar este paradigma. Aún

en algunas empresas y organizaciones en general, no se visualiza el retorno sobre esa inversión (ROI), como es el generar procesos de trabajo más eficientes con personal calificado y por lo tanto incrementar la productividad.

Al pensar en la capacitación, las organizaciones piensan en el dinero gastado, olvidando los beneficios y dejando fuera la importancia de esta actividad para la empresa y para la sociedad. Además, los objetivos señalados por Alfonso Silíceo, pueden verse afectados no sólo por factores culturales o de visión de las empresas, también existen elementos como el no aplicar adecuadamente un proceso de capacitación, que puede ir desde: una inadecuada detección de necesidades, hacer programas de capacitación que no cubran la necesidad real de la empresa, fijar objetivos inalcanzables, o que el objetivo no sea congruente con los contenidos del curso, una selección inadecuada de los participantes o del instructor que impartirá el curso, entre otras.

La capacitación y el adiestramiento representan un reto para los ciudadanos, porque aun cuando son una garantía y derecho de los trabajadores y un beneficio y una obligación para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en el proceso de capacitación. Debe considerarse que la capacitación no es solo una inversión sino también un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de proceso técnico. Estimada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, así como el mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad. Si uno de los factores para el

incremento de la productividad es la eficiencia del trabajo, la capacitación son factores para que esta se dé. Brindan la oportunidad al trabajador de aumentar sus posibilidades de acceso a mejores niveles de vida.

Consiente de la importancia de la capacitación en el país, poder ejecutivo ha destacado la estrecha relación entre productividad y capacitación al mencionar que, aunque la productividad es un medio para producir más y fortalecer la competitividad con el exterior, debe serlo también “para lograr un mejor reparto de la riqueza y aumentar los niveles de bienestar social, de manera que ambos sectores involucrados estén interesados en incrementarla”.

2.2. Compromiso

La selección de los recursos humanos de acuerdo a Gatewood (1990), en términos de la selección de los recursos humanos, en cuanto al reclutamiento existen tres propósitos mayores.

- A) El incremento de los solicitantes con un costo mínimo
- B) El conocimiento de las obligaciones legales y sociales con respecto a la composición demográfica del personal
- C) El aumento de la ayuda en el rango del éxito en el proceso de la selección va reduciendo el número de los solicitantes que han sido poco menos calificados o tiene malas habilidades.

El compromiso organizacional, abarca diferentes enfoques, la teoría de Meyer y Allen y sus tres componentes del compromiso organizacional. Meyer y Allen (1997), identifican el compromiso afectivo, el compromiso de permanencia y el compromiso normativo, el compromiso afectivo se refiere al apego emocional, la identificación e implicación con la organización, el compromiso de permanencia hace énfasis en el costo que representaría para el individuo dejar, abandonar la organización y el compromiso normativo se refiere a sentimiento de obligación por parte del individuo de permanecer en la institución.

Se considera el compromiso como un mecanismo que produce comportamientos sólidos, que favorecen el desenvolvimiento de las personas con las líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para la obtención de sus propósitos. Asimismo, el compromiso es comprendido como la totalidad de presiones normativas internalizadas para actuar en un camino que se entrecruza con los intereses organizacionales (De Frutos, Ruiz y San Martín, 1998).

El compromiso se produce cuando en una persona surge una relación de afecto, un vínculo emocional, que le lleva a darse, a identificarse con una persona, con una idea, con una organización. 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.

Meyer y Allen definen el compromiso como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización. Este vínculo psicológico se puede alcanzar mediante 3 componentes:

Compromiso afectivo (Deseo) identificación psicológica del colaborador con los valores y la filosofía de la empresa. El Empleado muestra fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización, disposición de ejercer un esfuerzo en beneficio de la organización, preocupación por los problemas de la empresa y fuerte deseo de permanecer en ella.

Compromiso de continuidad (Necesidad) el apego que tiene el trabajador con la Empresa es de carácter material. Su continuidad depende de la percepción que tiene en relación con lo que recibe del trabajo, los costes personales que le supone el trabajo y los costes añadidos al abandono de la Empresa (Estado Civil, hijos, edad o tiempo trabajado en la organización, nivel educativo, capacitación, estado del mercado laboral).

Compromiso normativo (Moral) sentimiento de lealtad a la Empresa motivado por presiones de tipo cultural o familiar.

El nivel y el tipo de compromiso de los Empleados inciden tanto en la voluntad de permanencia como en el esfuerzo que el Empleado está dispuesto a hacer para aumentar su esfuerzo y nivel de contribución en la organización. Diferentes estudios ponen de manifiesto que las empresas con trabajadores muy comprometidos tienen una media del 29% de mayor beneficio, un 50% más de clientes leales y un 44% más de posibilidades de dar la vuelta a unos resultados negativos que las empresas con trabajadores menos involucrados / satisfechos.

Coopey (1995, en Eslami et al., 2012) señala que el compromiso organizacional es un intercambio de acuerdos entre los individuos y la organización. Por otra parte,

Porter et al. 11 (1974, en Eslami et al, 2012) plantea que el compromiso organizacional se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización. Además, señala que el compromiso organizacional se diferencia de la motivación ya que el compromiso influye el comportamiento independientemente de otras motivaciones o actitudes y puede conducir a persistir en el curso de la acción.

Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización (Colquitt et al, 2007). Para resumir, Kruse (2013) añade que el compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo.

Meyer y Allen (1991) detectaron la falta de acuerdo respecto a qué se entendía por compromiso organizacional y argumentaron que el compromiso es un estado psicológico que tiene al menos tres componentes: a) deseo (compromiso afectivo), b) necesidad (compromiso de continuidad) y obligación (compromiso normativo) de mantener el empleo en el trabajo. Estos autores proponen un modelo de compromiso que sirve para interpretar investigaciones existentes y futuras, el cual será considerado para la interpretación de los resultados de la presente investigación. Los tres aspectos mencionados son componentes (no tipos de

compromiso) y pueden experimentarse los tres en distintos grados. A continuación, se muestra una tabla que resume las características de los componentes del compromiso (Adaptado de Meyer y Allen, 1991)

Tabla 1: Componentes del compromiso según Meyer y Allen (1991)

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
Se está en la organización porque <i>se quiere</i> .	Se está en la organización porque <i>se necesita</i> .	Se está en la organización porque <i>se debe</i> .

Fuente: Adaptado de Meyer y Allen, 1991

En el caso del compromiso afectivo, abandonar la organización por lo general produce un sentimiento de pena (Meyer y Allen, 1991). El autor señala que los trabajadores que tienen un compromiso afectivo con la organización se identifican con ésta, aceptan las metas y valores de la organización y están más dispuestos a hacer esfuerzos extras a favor de la organización.

En la misma línea, se señala que si los jefes pudieran elegir qué tipo de compromiso instalar en sus empleados, sería el compromiso afectivo. Los trabajadores con compromiso afectivo tienden a exhibir conductas civilizadas a nivel interpersonal y organizacional, como de ayuda, deporte, etc. Sin embargo, el modelo de influencia social sugiere que los empleados que tienen un vínculo directo con el trabajador que renuncia, se verá más propenso a dejar la organización, como si fuera

contagioso (Colquitt et al, 2007). Dentro del compromiso afectivo, existen ciertos antecedentes, como las características personales, la estructura organizacional y las experiencias laborales. Las características personales son las que llevan a diferencias de disposiciones entre trabajadores a comprometerse afectivamente (Meyer y Allen, 1991).

Si sus características personales coinciden con los factores ambientales, podrían tener actitudes más positivas que los que tienen experiencias menos compatibles. Pocos estudios se refieren a la relación entre la estructura organizacional y el compromiso, pero Brockett (1988, en Meyer y Allen, 1991) señala que el compromiso afectivo se relaciona con la descentralización de la toma de decisiones y con la formalización de políticas y procedimientos. Si bien la influencia de la estructura organizacional puede no ser directa en el compromiso, si es mediada por las experiencias laborales.

En las conceptualizaciones estudiadas por Harter, Schmidt y Hayes (2002) se señala que el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse.

Así entendido, el concepto de compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, debido al interés por entender qué retiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; así mismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros (Conway, 2004). En este estudio se entiende el concepto de compromiso laboral como una construcción social; como acuerdos que se realizan para interpretar la realidad en las organizaciones empresariales, así como explicaciones de hechos que se construyen a partir de una variedad de recursos lingüísticos preexistentes. La idea de creación implica una selección activa, es decir que algunos recursos son incluidos y otros se omiten. La noción de construcción señala que las versiones de los conceptos tienen consecuencias reales importantes (Potter & Wetherell, 1987, citados por Gaitán, 1994).

El compromiso laboral, como constructo, se elabora en espacios relacionales, en los que se tiene en cuenta el contexto, la historia y su construcción a partir del lenguaje como acción que crea y recrea prácticas culturales. De esta manera, el compromiso laboral es entendido como construcción social; construcción que según Marín (2001) señala la interrelación permanente entre las prácticas laborales que promueven, limitan o impiden las estructuras objetivas de poder y las configuraciones simbólicas que de ella hacen los actores sociales.

En este trabajo se aborda el compromiso laboral en una organización específica, como discursos que se construyen dentro de un contexto cultural y como formas de

conocer las pautas y prácticas culturales. Se estudia desde tres componentes discursivos: la identificación, entendida como apropiación de objetivos y valores de la organización; el involucramiento o inmersión psicológica en las actividades del propio trabajo; y la lealtad o expresión de unión y afecto hacia la organización (Álvarez de Mon et al., 2001).

El compromiso organizacional ha sido asociado a la satisfacción laboral y a la rotación de personal por autores como Porter (1974) y Farrel (1981), con la productividad y el desempeño (Meyer et al., 1989); con la efectividad y eficiencia (Angle et al., 1981) con los valores éticos que desarrollan los empleados en la organización (Hunt et al., 1989) con la innovación (Eisenberger et al., 1990) con la confianza (Cook et al., 1980), entre otros. Estudios previos sobre compromiso organizacional han demostrado que un empleado que tiene mayor compromiso afectivo será más productivo y sus valores éticos se desarrollarán alineados con la misión y visión organizacionales (Hunt et al., 1989).

El compromiso organizacional es un tema de gran importancia, y cuyo origen se encuentra en el ámbito laboral, en la psicología organizacional, y más específicamente en la gestión de recursos humanos (Montoya, 2014). Es por ello que el compromiso organizacional representa ser un factor determinante e influyente en los recursos humanos, toda vez que la persona permanezca vinculada en el puesto en el que labora o no (Hellriegel & Slocum, 2009). Pero en el Perú, existen pocas investigaciones que aborden este tema en particular y con respecto al diseño de tipo psicométrico en base a esta escala.

Una de las investigaciones realizada por Loli (2007) tiene como resultados que la relación del compromiso organizacional con las variables demográficas, sexo, estado civil y grado de instrucción no arrojan significancia estadística. También se encontró que existe una fuerte asociación entre la satisfacción general con el trabajo con compromiso afectivo, con sentido de pertenencia y jerarquía del puesto. De manera que, es fundamental indagar y replantear una amplia visión sobre el compromiso organizacional en las empresas peruanas que buscan mayor competitividad, mayor compromiso de sus trabajadores y sobre todo menores ocurrencias para lograr alcanzar calidad de servicio y calidad de atención al cliente. Por lo cual, este estudio pretende generar un aporte a las organizaciones de Lima Metropolitana, que permita determinar cuáles son los vínculos que comprometen al trabajador a identificarse e involucrarse con su empresa y, sobre todo, a que permanezca por mayor tiempo en ella.

2.3. Reciprocidad entre individuo y organización

De Frutos, Ruiz y San Martín (1998), consideran que la interacción psicológica entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad; la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y estatus; del mismo modo, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca su autoridad y, a su vez, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y obre

con justicia. La organización refuerza su expectativa mediante el uso de la autoridad y el poder de los cuales dispone, en tanto que el empleado refuerza su expectativa mediante ciertos intentos de influir en la organización o de limitar su participación. Las dos partes de la interacción están guiadas por directrices que definen lo que es correcto y equitativo y lo que no lo es. Algunos sociólogos se refieren a una "norma de reciprocidad", en tanto que algunos psicólogos denominan a esto "contrato psicológico". Todo contrato presenta dos partes fundamentales:

1. El contrato formal y escrito. Acuerdo relacionado con el cargo que va a desempeñarse, el contenido del trabajo, el horario, el salario, etc.-
2. El contrato psicológico. Expectativa que el individuo y la organización esperan cumplir y alcanzar con la nueva relación.

Este contrato psicológico se refiere a la expectativa recíproca del individuo y la organización, que se extiende más allá de cualquier contrato formal de empleo que establezca el trabajo por realizar y la recompensa que se recibirá. Aunque no exista acuerdo formal o claramente expreso, el contrato psicológico es un acuerdo tácito entre individuo y organización para que las dos partes observen y respeten una amplia variedad de derechos, privilegios y obligaciones consagrados por la costumbre.

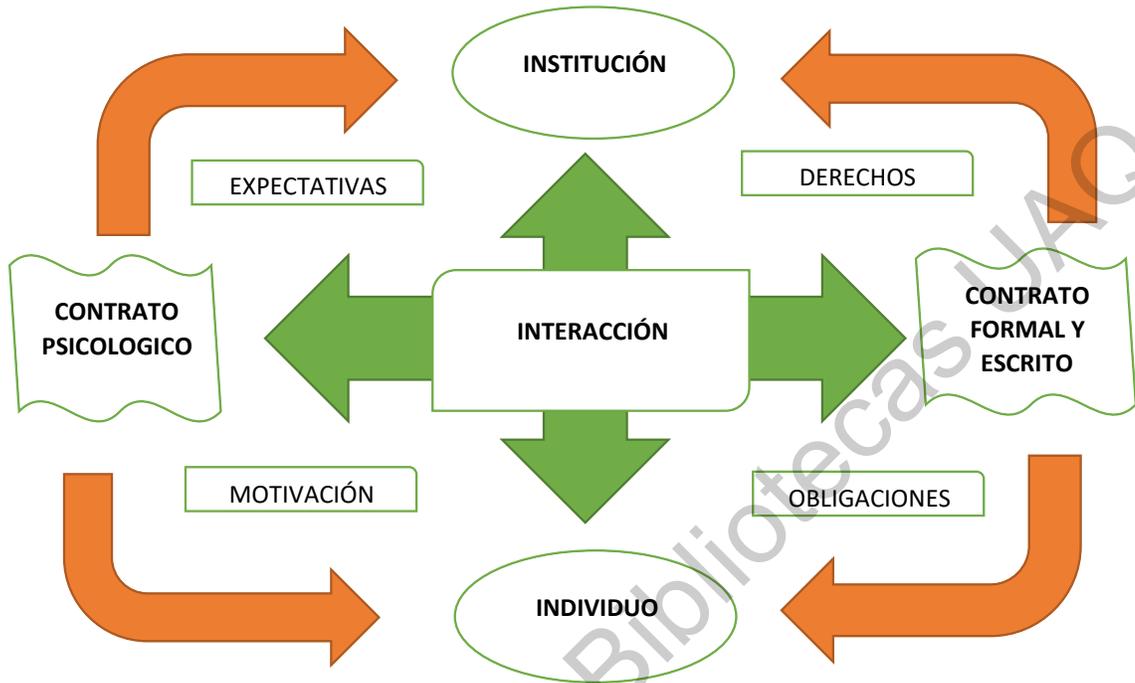
El contrato psicológico es un elemento importante en cualquier relación laboral e influye en el comportamiento de las partes. Un contrato es una especie de acuerdo

o expectativa que las personas mantienen consigo mismas y con los demás. En el fondo, cada persona representa sus propios contratos, que rigen tanto las relaciones interpersonales como las relaciones que ésta mantiene consigo misma (relaciones interpersonales).

Galicia (1991), menciona que una fuente común de dificultades en las relaciones interpersonales es la falta de acuerdos explícitos y claros. No siempre las personas dicen abierta y explícitamente lo que quieren y lo que necesitan. El esclarecimiento de los contratos, tanto en las relaciones intrapersonales como en las interpersonales, es importante para lograr una efectiva vivencia interpersonal. Es esencial, tanto para la organización como para el individuo, que las partes exploren los dos aspectos del contrato y no solamente lo formal.

Las personas forman una organización o se vinculan a alguna porque esperan que su participación satisfaga algunas necesidades personales. Para obtener estas satisfacciones, las personas están dispuestas a incurrir en ciertos costos o a hacer inversiones personales (esfuerzos) en la organización, pues esperan que la satisfacción de sus necesidades personales sea mayor que los costos, y evalúan el grado de satisfacción esperada y los costos mediante sus sistemas de valores (Figura 2.1.)

Figura 2.1. Diagrama interacción individuo-institución



Fuente: Galicia (1991)

Dirección General de Bibliotecas UAG

3. CASO DE ESTUDIO

3.1. Características de la Institución

La Institución de Educación Superior de la que vamos a hablar se remontan al año en que fundado el Instituto Comercial de Querétaro por 1982 el cual fue promovido por el entonces C.P. Enrique Martínez y Martínez. En este instituto se ofrecían las carreras de Contador Público y Contador Privado donde el primer director de esta institución era el Lic. Jesús Pozo.

En entonces el gobernador era la única persona que concedía el título de profesional. Existieron también en esos años dos escuelas comerciales que ofrecían los mismos planes de estudio. Se trata de la Escuela Comercial Sotomayor de Loyola y la Escuela Comercial Heraclio Cabrera, que, si bien no tuvieron el prestigio académico de la primera, fueron instituciones cuya seriedad y calidad de enseñanza forzó al gobernador del Estado a reconocer que los estudios realizados en ellas merecían el otorgarles el mismo grado académico que el I.C.Q., con la diferencia de que en la escuela Comercial Concepción Sotomayor de Loyola se otorgaba el título de Licenciado en Contaduría.

En 1935 cuando se cerró el Colegio Civil promovió por las escuelas de bachilleres y Derecho, es que la escuela de contabilidad se traslada hasta la reapertura del mismo en 1936. El gobierno reconoció que era necesario reforzar académicamente a la escuela de Contabilidad del Colegio Civil y concedía los exámenes profesionales en dicho colegio a los alumnos que provenían de las tres instituciones

mencionadas, dejándoles nada más autorización para otorgar títulos a los que estudiaban Contador Público.

3.2. Misión

La Facultad de Contaduría y Administración está enfocada a la formación integral de personas, para generar, aplicar y difundir conocimientos en las áreas económico administrativas y de negocios, con orientación humanista, equidad de género y respeto a los derechos humanos, mediante la aplicación de programas educativos congruentes con la realidad del entorno económico, político y social; para lograrlo, incorpora el modelo educativo institucional, promoviendo la investigación científica, la innovación tecnológica, la difusión, la vinculación y la interdisciplinariedad, para procurar el liderazgo, la competitividad y el compromiso social; proporcionando un espacio de reflexión libre a la discusión de ideas en un mundo globalizado y en la búsqueda del desarrollo sustentable, tomando como base valores y principios universalmente aceptados.

3.3. Visión

Ser una unidad académica de nivel superior reconocida dentro de las mejores del país, vinculada con los sectores de la sociedad, a través de programas educativos permanentemente actualizados y acreditados que buscan el desarrollo humano y el cumplimiento de las funciones sustantivas, para generar y transmitir el

conocimiento, la cultura y las artes con el trabajo y participación de sus docentes y Cuerpos Académicos, y con ello satisfacer la demanda de profesionistas formados en valores, actitudes, aptitudes, capacidades, habilidades y conocimientos que crezcan y propicien el desarrollo de la sociedad.

3.4. Modelo y lineamiento educativo

3.4.1. Construcción del conocimiento

Basándose en la teoría educativa del constructivismo, la construcción del conocimiento representa un papel más activo por parte del estudiante y una actividad docente enfocada a la planeación y evaluación de las experiencias del aprendizaje, con contenidos que sean más formativos que informativos y que favorezcan la construcción de habilidades de aprendizaje, así como la enseñanza de valores y el desarrollo de actitudes.

3.4.2. Evaluación por competencias

Es un proceso continuo de evidencias del desempeño y conocimiento de un individuo en relación con una competencia y contempla los siguientes grandes pasos:

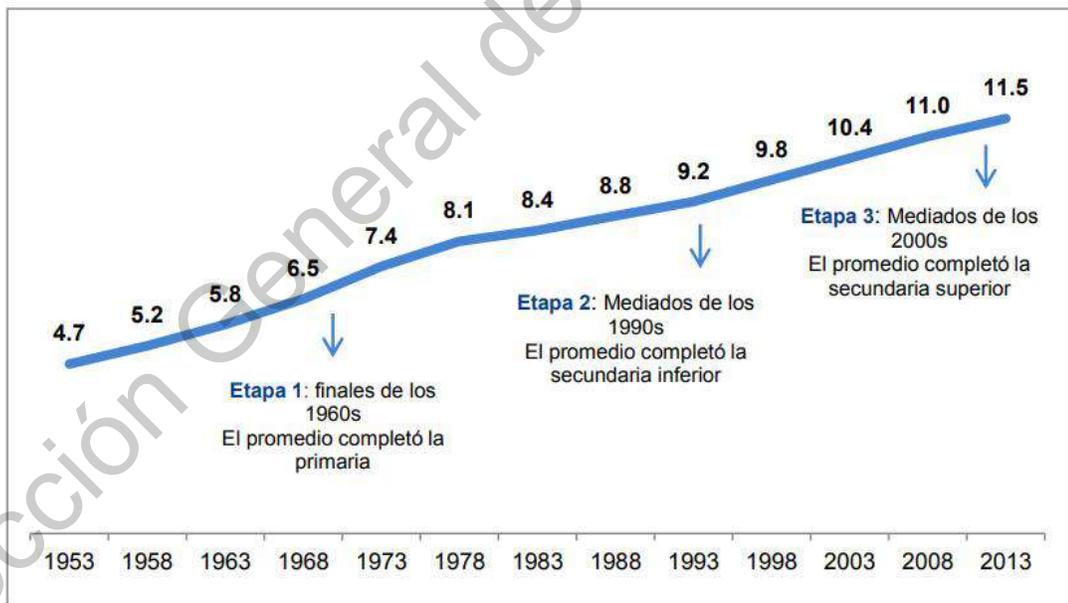
- A) Definición de objetivos
- B) Recolección de evidencias
- C) Comparación de evidencias con los objetivos
- D) Formación de un juicio (competente o aún no competente)

E) Cada competencia representa para el alumno:

- a. Saber (Teoría)
- b. Saber hacer (Habilidades y resolución de problemas basados en el Saber)
- c. Saber ser (Actitud y valores que determinen su acción en el Saber hacer)

3.4.3. Historia

En los últimos 20 años, lo que han hecho los gobiernos de América Latina es que han invertido en mejorar sus sistemas educativos, lo que ha mejorado los niveles promedio de escolarización en la población adulta (Figura 2).



Nota: Corresponde a la escolaridad promedio de las cohortes de individuos que cumplieron 18 años en cada período. Fuente: Adelman y Szekely (2015)

4. METODOLOGIA

4.1. Justificación

Quiero saber si efectivamente los cursos de capacitación dentro de la IES sirven para que los trabajadores (docentes y administrativos) que se encuentran en dicha institución, se forma un compromiso laboral con la institución con los compañeros y con el trabajo.

Teniendo en cuenta que los cursos con los que cuenta la IES es por parte de recursos humanos y no propiamente de la institución. Es necesario poder determinar si la propia institución tiene la capacidad y el debido personal a impartir dichos cursos, saber detectar las necesidades en las diferentes áreas que conforman la IES, considerando que existan estas mismas necesidades, y tomando con seriedad que las imparticiones por parte de los docentes-compañeros resulten beneficiosas para todas las partes involucradas, con el total favorecimiento al desarrollo de las competencias.

Al realizar esta investigación y encontrar los detalles por las cuales el servicio, compromiso y crecimiento no se está dando, es una forma de progresar en pro de la institución y del mismo personal. Pero al modo contrario, si estas funciones se desarrollan de manera normal pero monótona, debe de encontrarse una forma de seguir actualizando para brindar las atenciones adecuadas. Elaborar programas nuevamente acordes a las necesidades que sobre la continuidad de

la misma organización siga surgiendo, tratando de fortalecer los lazos institucionales.

Si bien la forma de realizar las actividades dentro de las instituciones lleva un proceso sistemático por la manera de trabajar, tomando en cuenta que la mayoría de estos procesos son mecanizados al utilizar los sistemas de información (computadoras, smartphones, tablets, etc), siendo estos medios de comunicación, esto permite que los individuos deben de actualizarse para poder seguir realizando un trabajo efectivo dentro de la organización en la que se encuentran.

4.2. Planteamiento del problema

El poder determinar que existe un compromiso por parte de todo el personal que labora en la IES es importante, y también el saber que este compromiso esté ligado al cumplimiento de la misión y visión. Es por ello que el saber que el personal que labora en las IES debe contar con todas las habilidades y conocimientos necesarios. El cual para poder determinar este es por medio de identificación de las carencias. Lo cual se debe diagnosticar de la manera adecuada y poder detectar para poder compensar la falta de algunas permitiendo que desarrollen e integren y de la misma manera conozcan de lo que son capaces.

Todas las organizaciones deberían estar en la búsqueda de que sus colaboradores trabajen por convicción; para esto se debe tener en cuenta el entorno, y la productividad de los mismos. La capacitación, según Martha Alles

(2004), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable. Un factor primordial que debe ser considerado, es el grado de compromiso del 10 empleado con la empresa, el resultado de éste aspecto es el inicio para propiciar cambios comportamentales y organizacionales, evidentes en cada trabajador, a fin de mantener un desempeño eficaz, y adaptarse a diferentes maneras de trabajar, la mayoría de los miembros de la organización necesitan capacitarse, esperando así que la expansión de las habilidades se dé en un menor tiempo.

Según Sherman, “La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio [...] la capacitación adicional les da la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevos”

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Identificar las competencias y/o habilidades que tiene el personal de la IES en sus departamentos correspondientes

4.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores que son de mayor importancia para los empleados administrativos de la Institución para la generación de compromiso

- Identificar las competencias y/o habilidades del personal y su relación con las necesidades del departamento

4.4. Pregunta de investigación

¿De qué manera impacta la capacitación en el compromiso laboral de los empleados administrativos de una Institución Educativa de Educación Superior?

4.5. Definición del Universo

Esta investigación se realizará a los trabajadores de la IES (administrativos, intendencia, cuadrilla)

4.5.1. Tamaño y tipo de muestra

La población está conformada por 80 trabajadores (sindicalizados, no sindicalizados, por honorarios y cuadrilla) administrativos y docentes que cumplen con actividades administrativas.

Es una muestra probabilística por conveniencia de acuerdo a las características, tiempo y recursos, destinados a la presente investigación.

El tipo de investigación que se utilizó en este presente trabajo es:

Descriptiva, de campo y correlacionada.

El diseño de la investigación es No Experimental.

4.6. Definición de Variables

Variable dependiente. El compromiso laboral influye directamente en la capacitación

Variable independiente. La capacitación

4.7. Hipótesis.

La capacitación influye positivamente en el compromiso laboral del personal administrativo de una Institución de Educación Superior

4.8. Método y Procedimiento

Se realizó un cuestionario al personal de la Institución de Educación Superior, considerando a un total de 80 trabajadores entre administrativos y docentes con carga administrativa contestando un total de 22 preguntas que abarcan los temas de la capacitación y compromiso, a fin de desarrollar los conceptos a llegar a considerarlos como factores que generan compromiso laboral en el capital humano de la institución.

Cuestionario validado por pares y experto.

4.9. Diseño del estudio

4.9.1. Instrumento

Cuestionario de preguntas con escala de Likert

4.9.2. Procedimiento

Etapas:

1. Autorización para realizar el estudio, por parte de las autoridades de la empresa en el entendido de que la información sería confidencial.
2. Elaboración del marco teórico y estructura de la tesis
3. Elaboración y validación del instrumento (cuestionario)
4. Aplicación del cuestionario a la población de estudio en el lugar de trabajo
5. Presentación de resultados y conclusiones.

5. RESULTADOS

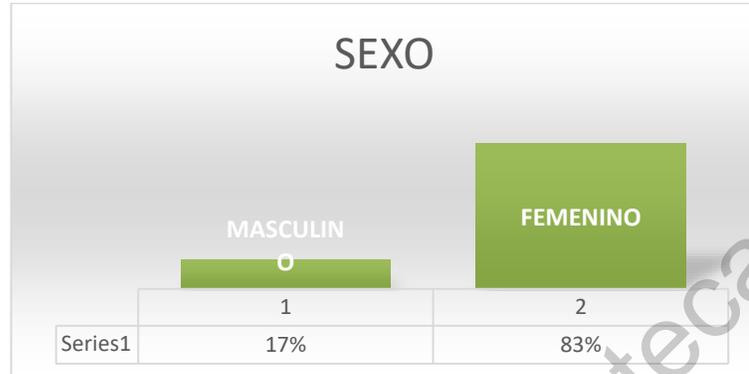
5.1.1. Procesamiento de la información

	Sexo	Edad	Edo. Civil	Escolaridad	Dependientes	Turno	Horas	Antigüedad Empresa	Antigüedad Puesto	Tipo de contrato
1	17%	11%	39%	0%	61%	100%	0%	28%	44%	17%
2	83%	44%	39%	6%	39%	0%	94%	17%	17%	0%
3		28%	11%	17%	0%	0%	6%	28%	22%	17%
4		17%	11%	22%	0%	0%	0%	28%	17%	61%
5				33%						6%
6				22%						

Encuesta #	Sexo	Edad	Edo. Civil	Escolaridad	Dependientes	Turno	Horas	Antigüedad Empresa	Antigüedad Puesto	Tipo de contrato
1	1	3	1	6	1	1	3	4	1	4
2	2	2	4	5	1	1	2	2	1	5
3	2	2	2	5	2	1	2	1	1	3
4	2	2	1	6	1	1	2	3	1	4
5	2	2	2	6	1	1	2	4	4	4
6	2	1	1	5	2	1	2	1	1	3
7	2	3	1	5	2	1	2	3	3	4
8	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1
9	2	3	4	3	1	1	2	3	3	4
10	2	4	1	3	2	1	2	4	4	4
11	2	4	3	3	2	1	2	2	2	1
12	2	2	2	4	1	1	2	4	4	4
13	1	4	2	4	1	1	2	2	2	4
14	2	2	1	6	1	1	2	3	3	4
15	2	3	2	4	2	1	2	3	3	4
16	2	1	1	5	2	1	2	1	1	1
17	2	3	2	4	1	1	2	4	2	4
18	1	2	2	5	1	1	2	1	1	3

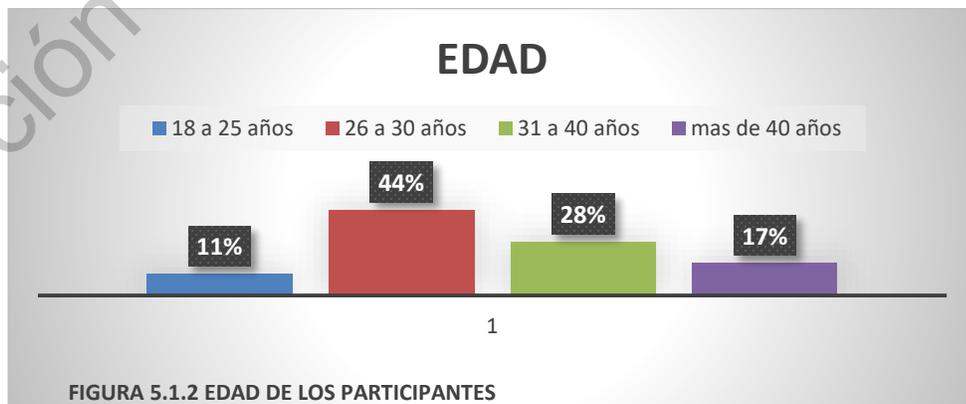
5.1 Características de la información

Sexo



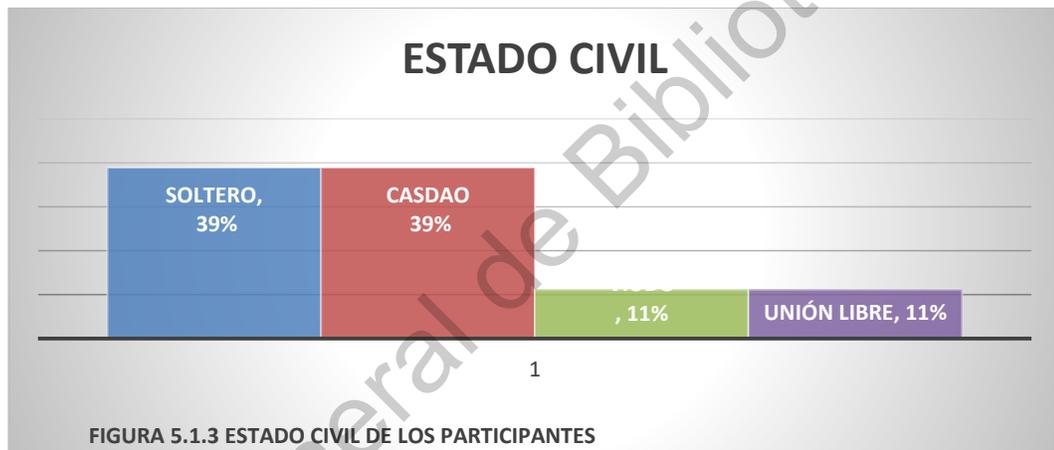
- El número de hombres con relación a las mujeres está representado en un 83% de estas.
- Las actividades administrativas de la IES, en su mayoría actividades administrativas presenta que las mujeres realizan el mayor trabajo en los departamentos.

Edad



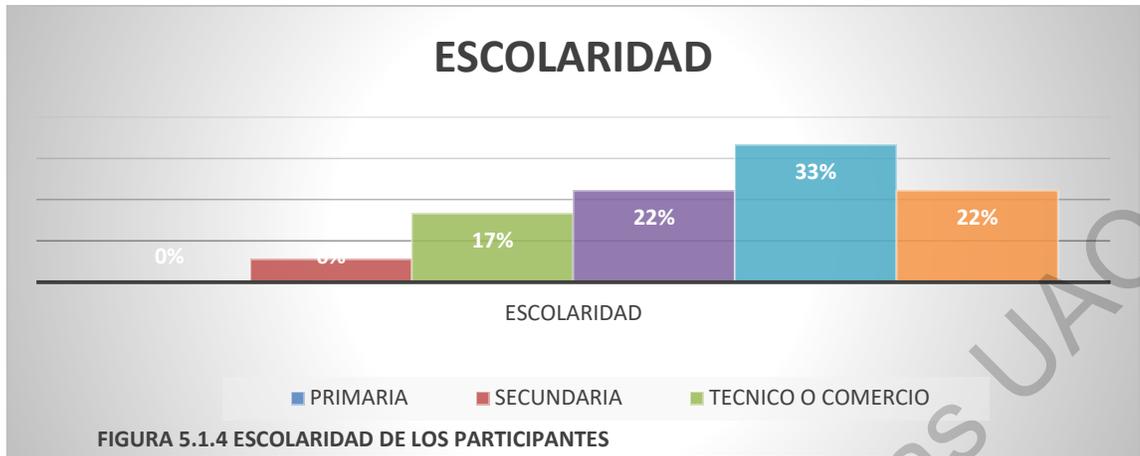
- Más del 40% de las personas que laboran dentro de las instalaciones de la IES, tienen rango de edad entre los 26 a 40 años.
- Esto nos arroja que las personas con actividades administrativas son jóvenes adultos con conocimientos recientes.

Estado Civil



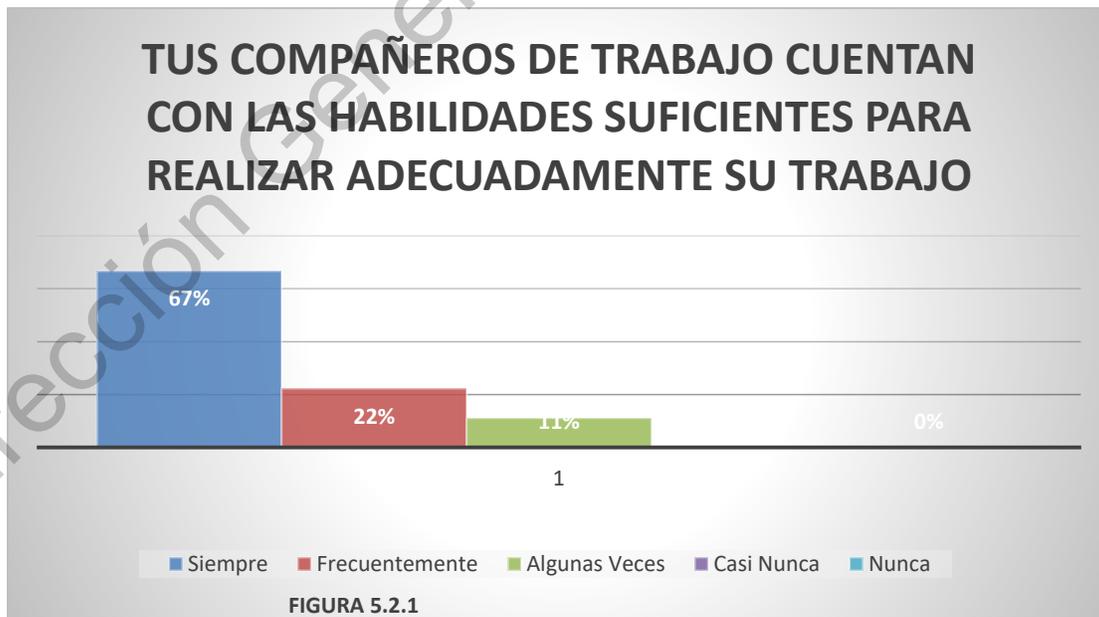
- Mismo porcentaje en relaciones personales para casados y solteros. (39%)
- Permite saber su información personal y determinar los valores de los cursos y su dirección para la capacitación, así como su compromiso a la IES

Escolaridad



El personal administrativo cumple con varias de las habilidades y conocimientos para desarrollar puestos en escritorios, dado que se compone con mucho personal con alta capacidad intelectual, es posible hacer cursos para estas.

5.2 Resultados de la variable dependiente



La perspectiva de los compañeros sobre los demás sobre el adecuado trabajo y la función que realizan denota que falta capacidad crítica para determinar si falta capacitación.

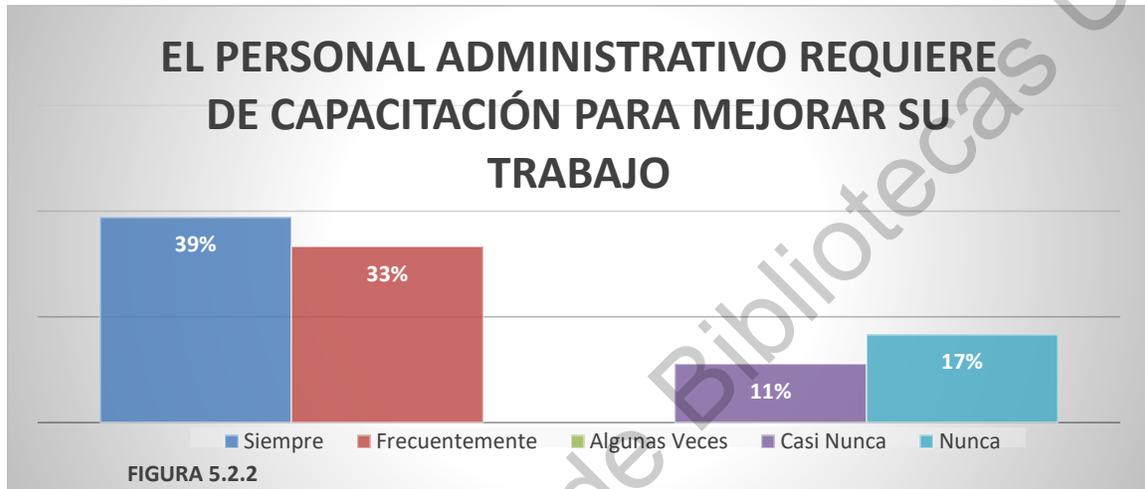


Ilustración 2 ELABORACIÓN PROPIA

El resultado de esta gráfica nos demuestra que al menos el 28% del personal está satisfecho con los conocimientos sobre sus funciones. No denotan interés en querer realizar cursos.

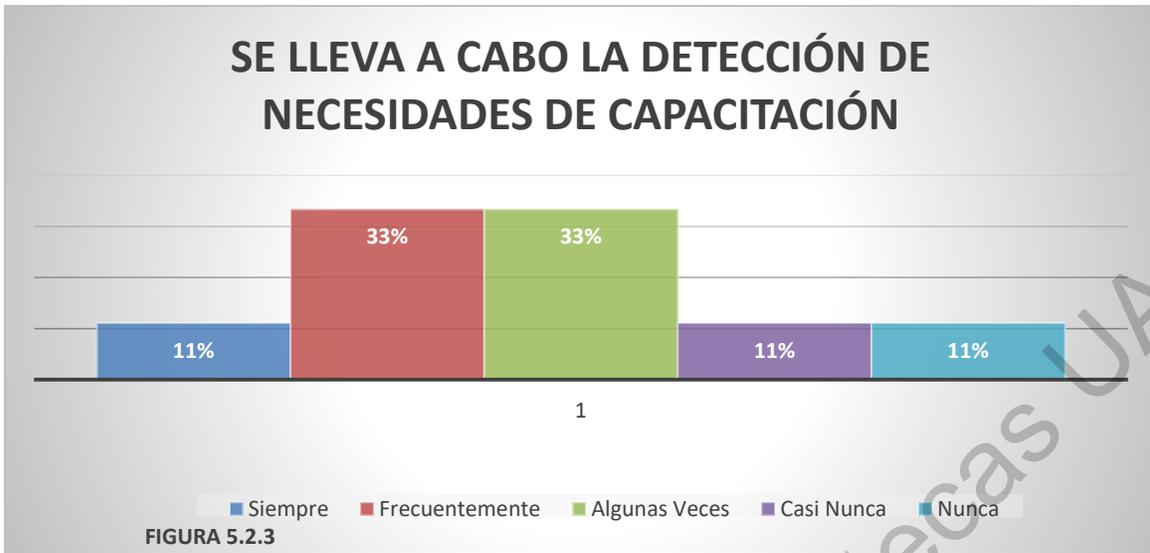


Ilustración 3 ELABORACIÓN PROPIA

Más de la mitad de los trabajadores (66%), considera que, si existen necesidades de capacitación, detectan que la funciones no están bien hechas o establecidas.

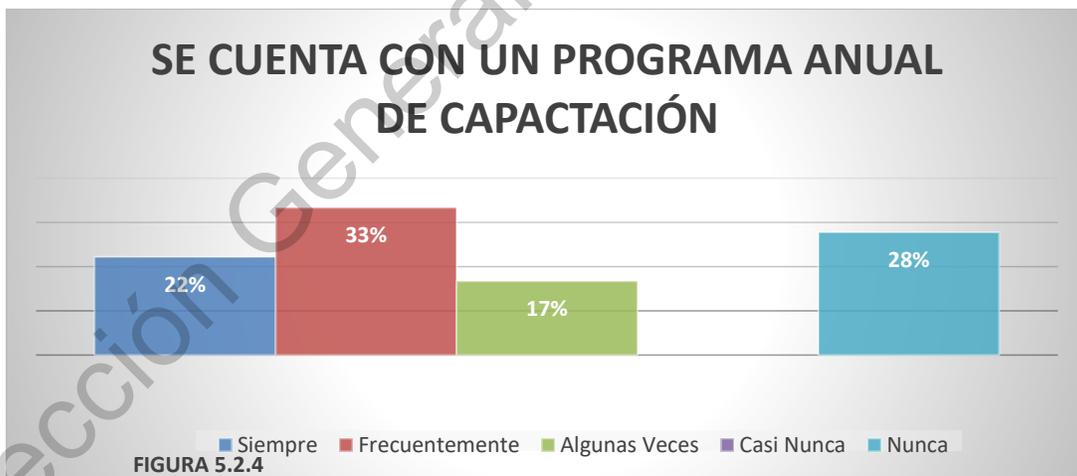


Ilustración 4 ELABORACIÓN PROPIA

Confunden el programa de capacitación a nivel general institucional (Todo el centro de trabajo por parte de las facultades) con el propio que puede existir en la Facultad (72%).



Ilustración 5 ELABORACIÓN PROPIA

El 28% considera que no sirve de nada el que se realice una capacitación

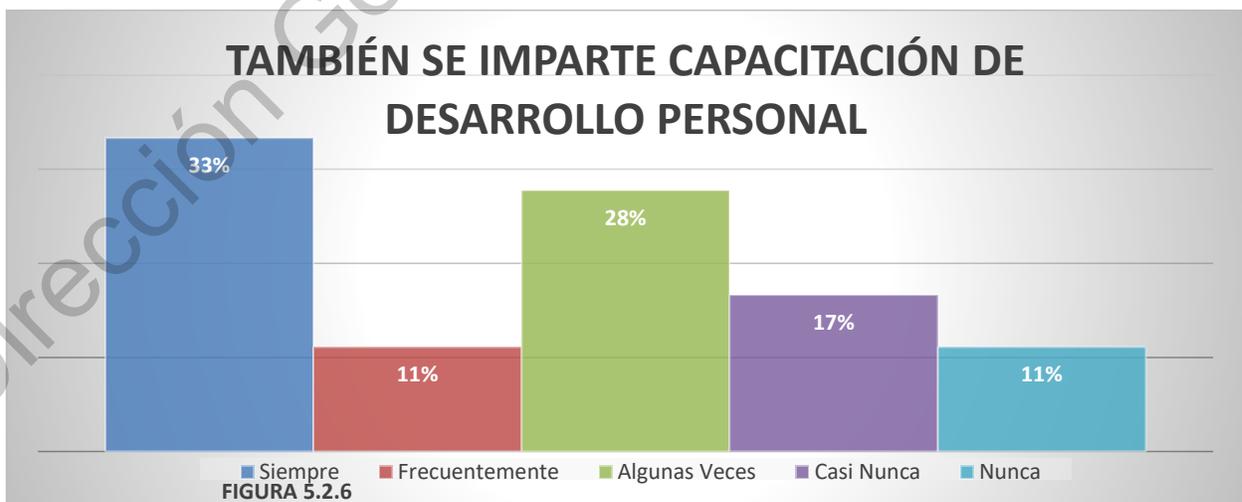


Ilustración 6 ELABORACIÓN PROPIA

72% de los trabajadores considera el desarrollo personal es parte importante de su capacitación, lo cual puede considerarse un punto de motivación para su compromiso.



Ilustración 7 ELABORACIÓN PROPIA

El 50% del personal considera que todos reciben las mismas posibilidades de poder realizar un curso que le permita mejorar sus capacidades dentro de la institución la otra mitad quiere mayores oportunidades.

5.3 Resultados de la variable independiente



Ilustración 8 ELABORACIÓN PROPIA

El apego que sienten algunos de los colaboradores dentro de la institución es evidente, dado que de más de la mitad encuentran ese sentido de gusto que al final puede llamarse compromiso.



Ilustración 9 ELABORACIÓN PROPIA

Para el total de los trabajadores, solamente el 22% en algunos casos no consideran satisfactorio sus labores dentro del área donde se encuentran laborando.



Ilustración 10 ELABORACIÓN PROPIA

Para el trabajador, dentro de los eventos que se realizan en la institución no todos ponen el mismo esfuerzo, por lo cual no todos se consideran comprometidos.



Ilustración 11 ELABORACIÓN PROPIA

Existe una deuda por parte de la autoridad para que el trabajador se sienta motivado a realizar su mayor esfuerzo, dado que al menos el 50% dice que ocasional o nulamente se les reconoce su trabajo.



Ilustración 12 ELABORACIÓN PROPIA

Este es un punto clave para que el trabajador además de sentirse motivado del lugar donde labora, también siga mejorando dado que el entorno demuestra colaboración en los eventos.



Ilustración 13 ELABORACIÓN PROPIA

No todo el personal siente el placer de ir a trabajar a la institución, estamos hablando de un 50% al menos que frecuentemente se siente cómodo y el restante no siempre.



Ilustración 14 ELABORACIÓN PROPIA

Solamente un 39% por ciento del total se le considera para poder dar su opinión en algunas decisiones.

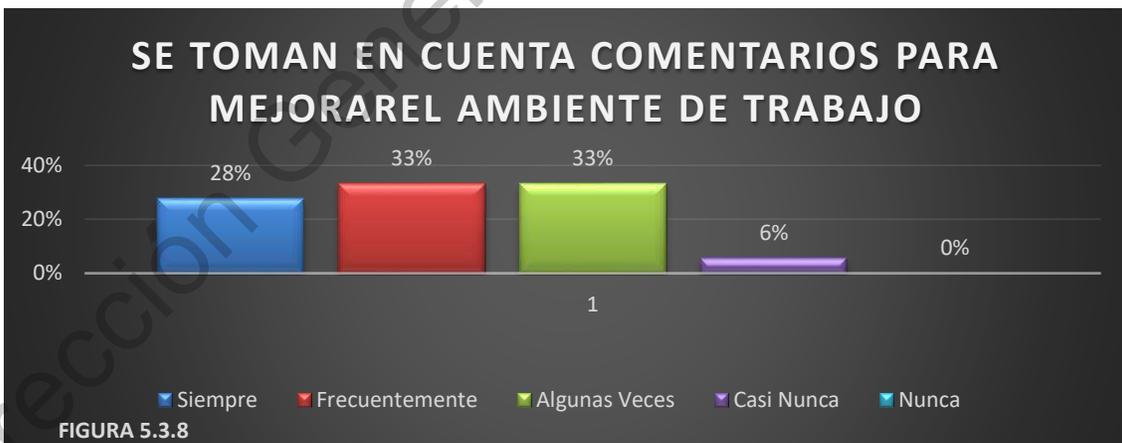


Ilustración 15 ELABORACIÓN PROPIA

El clima o ambiente de trabajo es muy importante en la IES, es por esto que consideran que se les ayuda y se toma en cuenta el mejoramiento del ambiente.

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Estos factores que se muestran para desarrollar el compromiso dentro de las instituciones de educación superior están afianzados al cumplimiento de los objetivos que se plantean, pero que se muestran desde su forma afectiva o emocional hacia el sitio donde se encuentran, trabajando a los compañeros y las metas por cumplir. Tanto el sentido emocional como el de preparación que se dan por los cursos de capacitación los cuales son claves para que los trabajadores rindan frutos y demuestren que existirá una reciprocidad entre el individuo y la organización como respuesta a que estos factores generen ese compromiso hacia su Institución de Educación Superior.

6.1. Comprobación de la hipótesis

Hipótesis. La capacitación influye positivamente en el compromiso laboral del personal administrativo de una Institución de Educación Superior.

El hecho de que existan muchos métodos de capacitación que se les presentan a los trabajadores de la IES, y estén continuamente promoviendo estos a través de los diferentes medios de información tanto físicos (documentos, convocatorias, oficios, papel) como electrónicos (redes sociales) y estén enterados del ofrecimiento de estos, no genera una obligación en si a participar en el proceso de mejora personal, aquellos que los toman son por un re categoría, sin embargo es un tema completamente distinto. Aquí se observa que el hecho de que existan cursos de capacitación no influye en el compromiso de todo el personal dentro de la Institución de Educación Superior. Por ende, la hipótesis no se cumple al no verse reflejado.

Propuestas

1. Identificar las necesidades que tengan los trabajadores en cuanto a las capacitaciones o desarrollo profesional
2. Preguntar si deben tener más cursos de capacitación
3. Asignar un líder a motivar a realizar los cursos de capacitación
4. Que los trabajadores propongan sus propios cursos de capacitación

Conclusión

El trabajador que desee crecer y mejorar lo debe hacer por voluntad propia, si este se siente cómodo en donde se encuentre trabajando. Parte de esto podemos agregar que puede existir un sentido de pertenencia donde las necesidades de ellos han sido detectadas para mejorar sus funciones y actividades dentro de su centro de trabajo. Cuando estos deciden que quieren seguir creciendo y las oportunidades por parte de su trabajo en este caso la Institución de Educación Superior les permite aclarar éstas y mejorar de forma accesible de manera que además de aprender algún oficio o especialidad o taller, al ser tomados en cuenta pueden optar por seguir en este ámbito de mejora continua. Esto se reflejará en su función diaria.

Al ver el crecimiento por parte de los cursos de actualización o de formación, el trabajador podría sentir ahora compromiso con la institución por brindarle herramientas o métodos de estudio que le permitan ese constante mejoramiento tanto personal como productivo para su persona.

Referencias

- Alles, M. A. (2004). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica
- Alvarez de Mons., Cardona P., Chinchilla M., Millar P., Pérez j., pin j., Poelmans s., Rodríguez j., Torres m. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid: McGraw-Hill
- Angle, H.L. y Perry, J.L. (1983). *Organizational commitment*. *Work and Occupations*, 10, 123-146.
- Bermúdez, C. L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes*. Vol. XVI. (33-2015) ISSN: 2215-2458 consultado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Brockett, R. y R. Hiemstra (1993), *El aprendizaje Autodirigido en la Educación de Adultos*, Paidós Educador, Madrid.
- Chirinos, V. D. y Vela, S. J. N. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de lima metropolitana. Tesis de licenciatura de la facultad de Psicología de la Universidad Ignacio Loyola de Lima, Perú. Consultado desde: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Conway, M. y Holmes, A. (2004). *Etapas psicosociales y accesibilidad de los recuerdos autobiográficos a lo largo del ciclo de vida*. *Journal of personality*
- Cook, J. y Wall, T. (1980) *Nuevas medidas de actitud laboral de confianza, compromiso organizacional y no satisfacción de las necesidades personales*. *Revista de psicología ocupacional*, 53, 39-52.

Coopey, J. (1995). *Introducción a la organización, el poder, la política y la ideología del aprendizaje*. Revista aprendizaje gerencial. Sage Journals. Volumen: 26 número: 2, página (s): 193-213

De Frutos Belinda, Ruiz Miguel A. y San Martín Rafael (1998), *Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización*, en la Revista Psicológica, No. 19, pp.345-366

Dessler, G. Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Education. Consultado desde: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Dewing, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos

Eisenberger, R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990) *Apoyo organizacional percibido y diligencia, compromiso e innovación de los empleados*. Revista de psicología aplicada, 75, 51-59. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>

Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012) *Compromiso organizacional y satisfacción laboral*. Revista ARPN de ciencia y tecnología, 2, 85-91.

Farrell, D. y Rusbult C.E. (1981). *Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover. The impact of rewards, costs, alternatives, and investments*. Organizational Behavior and Human erformance, 27, 78-95.

Fiszbein, A., Cumsille, B. Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. Inter-American Dialogue / Laureate International Universities. Diálogo Interamericano y la red Laureate International Universities. Consultado desde:

<http://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

Galicia, F. (1991). *Administración de Recursos Humanos*, 4ta. edición, 1991.

Galván, B. (6 de Abril de 2011).

<http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/teoria-delcapital-humano.html>.

Obtenido de CAPACITACIÓN.

García, G. C. (2002). *Master en gestión de centros de servicio y de salud. Marco conceptual de la gestión. Teorías de la Administración*. Universidad de Barcelona. Virtual.

Gatewood, R. (1990). *Human Resources Selection*, 1990, Second Edition, Dryden

Harter, JK, Schmidt, FL y Hayes, TL (2002). Relación a nivel de unidad de negocio entre la satisfacción de los empleados, el compromiso de los empleados y los resultados comerciales: un metanálisis. *Revista de psicología aplicada*, 87 (2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12ava. Ed. México: Thompson

Hunt, S. y Wood, V. (1989). Valores éticos corporativos y compromiso organizacional en marketing. *Revista de marketing*. American Marketing Association. Volumen: 53 número: 3, página (s): 79-90. Número de publicación: 1 de julio de 1989

Introducción. Stephen Robbins, en *La Administración en el Mundo de Hoy*

Jurán F. Gryna M. (1994). *Análisis y planificación de la calidad*. México: McGraw Hill

Kruse, K, (2013, 14 de Julio): How do you measure engagement. Revista Forbes.

Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/2/>

Loli Pineda Alejandro E. (2006), Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, en Revista de Investigación en Psicología, Vol. 9, No. 1, pp.37-67.

Marín, X. (2001). (2001). *Trinta e tantos con Xaquín Marín*. Ferrol: edición propia.

Masaki Imai (1990). Kaizen. USA: Kaizen Institut

Medina P. F. (2014). "Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – roi – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013". Tesis de Maestría de la pontificia universidad católica del ecuador facultad de psicología. Consultada desde: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>

Meyer J. y Allen N. (1991), A three-component conceptualization of Organizational Commitment, en *Human Resource Management Review*, Vol.1, Nº 1, pág. 61-89.

Meyer, J. P., Irving, G. P., & Allen, N. J. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 29–52.

Meyer, J.P., Paunonen, S.V., Gellatly, I.R., Goffin, R.D. y Jackson, D.N. (1989). Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156.

Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de meyer y allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Porter, L. y Crampon, W. (1974). Compromiso organizacional y rotación gerencial: un estudio longitudinal. Estados Unidos: Universidad de California

Potter, J. y Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behavior*. Londres: Sage

Rodriguez, M. (2010). *Administracion de la capacitacion*. McGraw-Hill Interamericana.

Rojas, S. F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Tesis de licenciatura de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Consultado el 12 de mayo del 2020 desde: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Sherman, A. (2001). , *Administración de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo*. Desarrollar la eficacia de los recursos humanos, 12ª edición. 2001 p.216

Silíceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

APENDICE

Se elaboró un cuestionario de 22 preguntas para obtener datos referentes al compromiso laboral y capacitación de parte de los colaboradores de la Institución de Educación Superior, para cada variable, dicho cuestionario fue validado por pares y experto.

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) 18-25 b) 26-40 C) 41-49 D) más de 50
3. Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Viudo(a) D) Unión libre
4. Área: _____
5. Mi escolaridad es A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
6. Dependientes económicos (hijos, hermanos u otros): A) Si B) No
7. Mi turno de trabajo es A) Matutino B) Vespertino
8. Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 48 hrs. C) Más de 48 hrs.
9. Antigüedad en la empresa _____
10. Antigüedad en el puesto: _____
11. Tipo de contrato con el que laboras A) Cuadrilla B) Suplente C) Honorarios D) Sindicalizado

1	Tus compañeros de trabajo cuentan con las habilidades suficientes para realizar adecuadamente su trabajo	A	B	C	D	E
2	El personal administrativo requiere de capacitación para mejorar su trabajo	A	B	C	D	E
3	Se lleva a cabo la detección de necesidades de capacitación	A	B	C	D	E
4	La capacitación que se brinda es acorde a los requerimientos del puesto	A	B	C	D	E
5	Se cuenta con un programa anual de capacitación	A	B	C	D	E
6	Se brinda retroalimentación meses después de tener la capacitación	A	B	C	D	E
7	La capacitación permite la promoción y desarrollo de las personas	A	B	C	D	E
8	Las personas pueden sugerir la capacitación requerida	A	B	C	D	E
9	Todo el personal recibe las mismas oportunidades de capacitación	A	B	C	D	E
10	También se imparte capacitación de desarrollo personal	A	B	C	D	E

1	Los compañeros se sienten identificados con la institución	A	B	C	D	E
2	El personal conoce la misión y visión de la institución	A	B	C	D	E
3	El trabajo que realizo en la institución me satisface	A	B	C	D	E
4	En los eventos, mis compañeros realizan su máximo esfuerzo	A	B	C	D	E
5	El trabajo y esfuerzo realizado en la institución es reconocido.	A	B	C	D	E
6	Las actividades pesadas en la institución, desanima al equipo	A	B	C	D	E
7	Existe trabajo en equipo en la institución	A	B	C	D	E
8	Es un gusto el ir a trabajar	A	B	C	D	E
9	Se siente un ambiente favorable el estar en la institución	A	B	C	D	E
10	Existen desafíos en la institución que involucran al personal	A	B	C	D	E
11	Se permite participar en la toma de decisiones en las actividades.	A	B	C	D	E
12	Se toman en cuenta comentarios para mejorar el ambiente de trabajo	A	B	C	D	E