



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**INFLUENCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

PRESENTA

DANIELA CERVANTES SILVA

DIRECTOR DE TESIS

DRA. MARCELA GÓMEZ HASFIELD

Puebla, Pue.

junio, 2023.



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**INFLUENCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

PRESENTA

DANIELA CERVANTES SILVA

DIRECTOR DE TESIS

DRA. MARCELA GÓMEZ HASFIELD

Puebla, Pue.

junio, 2023.



Puebla. Pue. 21 de abril del 2023
Asunto: LIBERACIÓN DE TESIS

DRA. ANA MARÍA ALEJANDRA HERRERA ESPINOSA
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ARTES Y HUMANIDADES

La que suscribe Dra. Marcela Gómez Hasfield hace constar que la estudiante de la licenciatura en psicología del Plan 06 Daniela Cervantes Silva, ID 3330888 y Matrícula 1001218.

Ha finalizado la tesis titulada: Influencia de las características sociodemográficas en el compromiso organizacional.

Se encuentra listo para su defensa en examen profesional, Cumpliendo con las indicaciones de las sesiones de tesis, completando los apartados que señala la metodología propuesta desde su plan de estudios.

Sin más por el momento se libera el documento, para su defensa y obtención del grado respectivo en la fecha establecida por las instancias de la Universidad.

Sin más por el momento, reitero mis atenciones.

“LA CULTURA AL SERVICIO DEL PUEBLO”

Dra. Marcela Gómez Hasfield

Directora de la Tesis

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla por abrirme sus puertas y permitir que comience a forjar mi vida profesional, así como a todos los docentes que tuve a lo largo de mi camino en la licenciatura, especialmente me gustaría agradecerle a la Dra. Marcela Gómez Hasfield, quien me ha acompañado en todo el proceso de mi titulación. Gracias por su aceptación, confianza, guía y enseñanza a lo largo de este tiempo.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 7 |
| Antecedentes | 8 |
| Planteamiento del problema | 15 |
| Preguntas de investigación | 17 |
| Hipótesis | 17 |
| Tabla de variables | 18 |
| Objetivos | 19 |
| Justificación | 20 |
| Contexto organizacional | 22 |
| Paradigmas | 23 |
| Marco Teórico | 24 |
| Características Sociodemográficas | 24 |
| Concepto de características sociodemográficas | 24 |
| Clasificación de las características sociodemográficas | 24 |
| Características personales | 24 |
| Sexo | 24 |
| Edad | 25 |
| Estado civil | 25 |
| Lugar de origen | 26 |
| Escolaridad | 26 |
| Características familiares y sociales | 26 |
| Lugar de residencia | 26 |
| Tipos de familia | 26 |
| Número de personas a su cargo | 27 |
| Características laborales | 28 |
| Número de trabajos | 28 |
| Jerarquía | 28 |

| | |
|--|----|
| Antigüedad en el trabajo | 30 |
| Horario | 30 |
| Compromiso Organizacional | 31 |
| Concepto de compromiso organizacional | 31 |
| Clasificación del compromiso organizacional | 34 |
| Engagement | 35 |
| Empowerment | 36 |
| Método | 38 |
| Diseño de investigación | 39 |
| Alcance de la investigación | 39 |
| Población y muestra | 39 |
| Delimitación de la muestra | 39 |
| Instrumento | 41 |
| Encuesta Q12 | 41 |
| Resultados descriptivos | 42 |
| Resultados inferenciales | 50 |
| Discusión | 55 |
| Conclusiones | 57 |
| Referencias | 58 |
| Tabla 9 | 54 |
| Características sociodemográficas divididas por sección | 54 |
| Tabla 10 | 55 |
| Tabla de resultados respecto al compromiso organizacional con las características personales | 55 |
| Tabla 11 | 55 |
| Características socioeconómicas divididas por sección | 55 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 | 41 |
| Estado civil de los participantes | 41 |
| Gráfico 2 | 42 |
| Lugar de origen de los participantes | 42 |
| Gráfico 3 | 42 |
| Grado de estudio de los participantes | 42 |
| Gráfico 4 | 43 |
| Municipio y/o ciudad de residencia | 43 |
| Gráfico 5 | 44 |
| Personas que dependen económicamente del participante | 44 |
| Gráfico 6 | 44 |
| Con quienes vive actualmente | 44 |
| Gráfico 7 | 45 |
| Trabajos antes de laboral en esta organización. | 45 |
| Gráfico 8 | 46 |
| Horas diarias de trabajo | 46 |
| Gráfico 9 | 46 |
| Jerarquía dentro de la organización | 46 |

Introducción

El no atender la problemática que representa tener trabajadores con falta de compromiso puede generar insatisfacción laboral, la cual ha aumentado en los últimos años alcanzando el 47% de insatisfacción de los trabajadores en México (PageGroup, 2022).

La firma de Gallup demuestra que los trabajadores que están felices en su organización son 31% más productivos, 37% mejores vendedores y tres veces más creativos. Es importante que las empresas recuerden que la comunicación interna y las decisiones y acciones que se tomen van a influir de forma positiva o negativa en las personas que conforman una organización. En los últimos años sólo el 13% de la fuerza laboral reporta estar activamente comprometida, mientras que el 60% se siente desconectada y el 27% está activamente no comprometida (2022).

Con la finalidad de atender una problemática, como lo es el nivel de compromiso organizacional, se deben identificar si existen características independientes a la organización que puedan influir de forma negativa y/o positiva.

En la siguiente investigación se tomó al compromiso organizacional como una variable dependiente de las características personales, socio-familiares y laborales de los trabajadores de la industria textil.

El conocer las características y el nivel de compromiso organizacional puede traer ciertos beneficios a las empresas, tales como aumento en la productividad, satisfacción del cliente, retención de personas, éxito organizacional y mejora en la cultura laboral (QuestionPro LATAM, 2020).

Estos datos, fueron la principal motivación para realizar la siguiente investigación sobre el compromiso organizacional y las características sociodemográficas con la finalidad de conocer si existe una relación entre ambas variables.

Antecedentes

El compromiso organizacional ha jugado un papel muy importante dentro de las organizaciones en los últimos años, gran parte de desarrollar un nivel alto de compromiso organizacional depende principalmente de los líderes, sin embargo existen otros factores que influyen tanto de manera positiva como negativa en las personas para sentirse comprometidas con su organización, de acuerdo con Vázquez y Sancho (2023) uno de los principales factores que influyen en el compromiso es el “equilibrio de balance vida – trabajo”, en la actualidad los líderes tratan de asegurar esquemas flexibles entre la vida familiar, personal y laboral con sus equipos de trabajo con la finalidad de fomentar su sentido de pertenencia. Debido a este punto se rescatan las siguientes investigaciones relacionadas a las características sociodemográficas y el compromiso laboral.

1. En Aguascalientes, Galván-González y Silva-Olvera (2021) realizaron un estudio con la finalidad de analizar el tipo de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991) prevaleciente en las generaciones de profesores de las Instituciones de Educación Superior. Su muestra estuvo conformada por 120 docentes, tanto sindicalizados como aquellos que trabajan por honorarios. En el compromiso normativo y afectivo no se obtuvieron muchas diferencias, no obstante, la principal diferencia se identificó en el compromiso de continuidad.

También se ha demostrado que existen variables sociodemográficas, mismas que se utilizan en esta investigación, que influyen en el compromiso organizacional como lo son: edad, la cantidad de hijos, antigüedad, sexo, escolaridad y tipo de puesto.

2. Félix, García, Espinoza, Mercado y Ochoa (2018) realizaron un estudio midiendo el compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas y medianas empresas mediante el cuestionario multidimensional de Meyer y Allen realizado en 1991, el objetivo principal de esta investigación fue

medir el compromiso normativo, continuo y afectivo. El estudio realizado se llevó a cabo en la ciudad de Obregón con una muestra de 608 trabajadores y fue hecho a través del método cuantitativo. Dentro de las características sociodemográficas se tomaron en cuenta la edad, la cantidad de hijos, la antigüedad dentro del puesto de trabajo, tipo de puesto y contrato, para la obtención de resultados se utilizó la prueba T y ANOVA, donde arrojaron que los empleados con un alto puesto directivo tienen mayor compromiso, en cuanto a la antigüedad quienes llevan más años laborando están más comprometidos con su empresa, de igual manera a mayor número de hijos y edad se destaca mayor compromiso, confirmando que sí hay relación entre los tres tipos de compromiso, no se encontraron recomendaciones ni sugerencias.

3. Prieto, Sánchez y Mayett (2018) investigaron el compromiso organizacional como un factor para generar un modelo de gestiónamiento en preparatorias públicas y privadas del Departamento de Educación Media Superior del Estado de Chihuahua, la muestra estuvo conformada por 618 empleados donde participaron 174 preparatorias, el estudio se realizó a través del método cuantitativo utilizando el cuestionario multidimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen creado en 1991, asimismo se demostró que el compromiso afectivo y normativo salieron altos mientras que el calculado débil. En este estudio se observó que las características que más influyen en el compromiso fueron la edad, antigüedad y escolaridad. En el compromiso moral hubo mayor relación entre edad, contrato, antigüedad y formación académica, en el compromiso calculado es más fácil que dejen la organización cuando hay hijos de por medio, más edad o el puesto de trabajo era administrativo, por el otro lado, se sugirió dar mayor importancia para la creación de estrategias en la parte de finanzas, como apoyo en jubilaciones, bonos por puntualidad y asistencia.
4. Montgomery, Cerón, Navarro y Vladimir, (2015) realizaron un estudio sobre el

compromiso organizacional y el sentimiento de permanencia de trabajadores en el área Metropolitana de Lima, las organizaciones que se tomaron en cuenta fueron públicas y privadas. La muestra estuvo conformada por 221 trabajadores, la mayoría de estos estaban cursando un posgrado en educación superior, el estudio fue realizado con el método cuantitativo aplicando dos cuestionarios, uno para medir el compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991) y el segundo para el sentimiento de permanencia de los empleados. Las variables demográficas que se tomaron en cuenta fueron sexo, estado civil, edad, grado de estudios, antigüedad, etc., Los resultados que arrojó esta investigación fue que los estudiantes de posgrado (25%) no está comprometido completamente, así pues, dentro del sentimiento de permanencia solo el 22% tiene una alta intención de seguir permaneciendo, por el otro lado también se comprobó que a mayor compromiso de conveniencia, mayor compromiso afectivo, de igual forma el compromiso de conveniencia y el sentimiento de permanencia se entienden como variables independientes, las variables que mostraron mayor significancia son edad y estado civil, en antigüedad se asocia con el compromiso afectivo y el lugar de procedencia con el sentimiento de permanencia.

5. Sumado a esto, García y Pando (2015) centraron su investigación en empleados del estado de Jalisco, México, se realizó a través del método cuantitativo y fue de manera descriptiva, el objetivo de dicho estudio fue identificar qué factores psicosociales se relacionan directamente con el *engagement*, para medir el compromiso organizacional se utilizó el UWES-9 Utrech de *Engagement* en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) se reportó que dentro de los factores psicosociales la remuneración, papel laboral, desarrollo de carrera, exigencias laborales y características de su tarea si presentan una afectación. En este estudio se reporta que el mayor compromiso se encuentra en la absorción. Dentro de las variables sociodemográficas se encontró que los trabajadores con mayor escolaridad, carga de trabajo y ciclos agrícolas trabajados, son más comprometidos. Para la antigüedad, los trabajadores que llevan solo

de uno a cuatro años laborando reportan mayor *engagement* que quienes llevan más tiempo, a pesar de observar dichos resultados no hay sugerencias ni recomendaciones.

6. Por su parte Ríos, Téllez y Ferrer (2007) hicieron una investigación entre *empowerment* y compromiso organizacional, su objetivo era averiguar cuál es la influencia del *empowerment* respecto al compromiso. La muestra estuvo formada por 147 empleados de seis Pymes diferentes en el estado de Guanajuato, específicamente en el municipio de Celaya. Visto desde el *empowerment* se eligieron 4 dimensiones para la investigación, las cuales son significado, competencia, autodeterminación e impacto. Los datos de la investigación fueron analizados con el método cuantitativo, fue no experimental de tipo correlacional-causal, como hipótesis nula se postuló que no existe relación de influencia del *empowerment* respecto al compromiso organizacional, y como alternativa era que entre mayor *empowerment* se otorgue a los colaboradores, mayor será el compromiso organizacional que desarrollen. Se utilizó la escala de Spreitzer (1995) para medir el *empowerment* y para el compromiso se usó el cuestionario desarrollado por Meyer y Allen (1997), respecto a las variables demográficas se tomaron en cuenta la antigüedad, sexo, edad, escolaridad y puesto, los resultados arrojaron que entre mayor antigüedad mayor compromiso y *empowerment*, asimismo el género femenino obtuvo mayores niveles de compromiso, dentro de la escolaridad, entre mayor grado de estudios menor compromiso. A su vez, se comprueba que a nivel general si hay influencia del *empowerment* sobre el compromiso organizacional, pero a nivel individual no. Se sugirió realizar un estudio más amplio en el tamaño de las organizaciones, y ampliar la muestra a un lugar geográfico con mayor relevancia.
7. Arias, Varela, Loli y Quintana (2003) hicieron una investigación acerca del compromiso organizacional y la relación que tiene con algunos factores

demográficos, la muestra estuvo compuesta por 190 personas provenientes de diferentes empresas. El compromiso laboral se midió a través del instrumento de Mathieu y Zajac (1987) y Meyer y Allen (1991) dividido en actitudinal y calculador. En cuanto al primer tipo se encontraron resultados más significativos en la edad, sexo y estado civil, siendo mujeres y personas casadas quienes demostraron mayor compromiso, en cuanto a jerarquía y educación la correlación fue negativa, sumado a esto, las características personales no reflejaron gran correlación. El método de esta investigación fue cuantitativo, usando la correlación de Pearson y Kendall, para el sexo y estado civil se usó un análisis de varianza.

Asimismo, existen variables externas a las características sociodemográficas, como lo son la comunicación, satisfacción laboral, motivación, etc., que influyen de manera significativa en el compromiso laboral, bajo esta línea se encuentran las siguientes investigaciones:

8. Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) realizaron una investigación con el objetivo de saber qué factores están relacionados directamente con el compromiso organizacional para poder desarrollar un sistema y aumentar el rendimiento de los trabajadores, la muestra donde fue evaluado dicho factor fue en las instituciones públicas para la educación superior. Dentro de este artículo podemos encontrar que las variables que más influyen en el compromiso organizacional son la comunicación para poder cumplir y desarrollar metas, o planes, organizar los recursos dentro de la organización, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de una empresa, liderar y ver el control de desempeño que están obteniendo los trabajadores en sus actividades, también influirá la motivación, la satisfacción laboral, identidad, trabajo en equipo y liderazgo, finalmente es importante tomar en cuenta las retroalimentaciones para poder seguir el plan dentro de estas organizaciones en México.

9. De forma similar Máynez (2016) realizó una investigación en empresas automotrices, cementero, médico, electrónico y de telecomunicaciones en el estado fronterizo de Chihuahua, México, la muestra se realizó con empleados de niveles jerárquicos medio y altos, a través del cuestionario de Meyer y Allen (1991) se midió el compromiso laboral, la cultura organizacional y la transferencia de conocimiento, como resultado la cultura si juega un papel importante sobre el compromiso afectivo, así pues, los factores que más influyen son la toma de decisiones y el cómo perciben, sienten y actúan, asimismo se demostró que el nivel de compromiso organizacional se relaciona de mayor manera con las actitudes y comportamientos de los trabajadores hacia su organización, influyen mucho en los valores, sentido de pertenencia y como la empresa motiva o inspira al trabajador a dar su máximo.

10. García, Castañeda y González (2016) realizaron una investigación la cual tuvo como objetivo correlacionar la salud mental y el compromiso laboral, y se vio que si hay una correlación positiva; a mayor salud mental mayor compromiso, entonces se comprobó que los puestos de mayor jerarquía son utilizados principalmente por hombres, al igual que las oportunidades de ascenso, dentro de la variable de compromiso organizacional se reportó que el 94% siente satisfacción y orgullo, el 90% reportó que hay un buen compañerismo y solidaridad y finalmente el 84% si recibió apoyo por parte de su directo, y el 98% si genera un aprendizaje, esto hace, que si estén más comprometidos a nivel laboral. De igual manera se reporta que si la comunicación es pobre, igual el ambiente y por lo tanto se reduce el compromiso y la salud mental.

En 2020 Coronado-Guzmán, Valdivia-Velasco y Aguilera-Dávila realizaron una investigación acerca de los antecedentes y consecuencias del compromiso organizacional. Dentro de su estudio se reportó que el puesto, *engagement*, ciudadanía organizacional, desempeño, inteligencia emocional, entre otras variables influyen sobre el compromiso, sin embargo, no todas las variables

pueden ser manipuladas por las organizaciones, y no todos los resultados son positivos, estos dependen en tipo y grado. Concluyeron que el compromiso afectivo es el que produce más efectos en la organización, asimismo mencionaron que el mantener empleados comprometidos con la organización ayuda al logro de metas planteadas y solución de problemas. A pesar de que hay variables que la empresa no puede manipular, se recomienda que las organizaciones aprovechen las variables que pueden usar a su favor.

Otra variable importante que tiene que ver con características laborales es el salario, los resultados más relevantes son los siguientes:

11. Igualmente Ríos, Pérez y Sánchez-Fernández (2017) investigaron en Instituciones de Educación Superior en Guanajuato, México, estos autores se centraron en investigar cuál es el efecto de los honorarios y salarios sobre el compromiso organizacional, para medir el compromiso se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1997), entre estos tipos de compromiso el más destacado es el afectivo, en el cual los resultados arrojaron una relación más especial, entonces se encontró que los docentes que son asalariados, a diferencia de a quienes solo les pagan por honorarios, están altamente comprometidos con la institución y no solo laboran por necesidad económica, de igual manera como sugerencia se generó una propuesta la cual consiste en incrementar salarios para incrementar el compromiso organizacional, de acuerdo con las estrategia de compensación que se implementó en relación a los salarios se encontró que el compromiso afectivo aumenta mientras que el continuo disminuye.

Planteamiento del problema

El compromiso organizacional es un factor empresarial que ha tomado mucha relevancia en los últimos años, de acuerdo con la firma Gallup se demostró que tener niveles altos de compromiso organizacional reduce hasta en un 41% los errores de calidad, 48% incidentes laborales, 65% en rotación cuando las empresas lo tienen a un nivel bajo y 25% en empresas con un alto nivel de rotación (Forbes, 2018).

De acuerdo con la firma Gallup, 53% de la población latinoamericana refiere tener agotamiento laboral, así como sentimientos de tristeza respecto al resto del mundo. Hugo Ledesma, gerente regional en Latinoamérica de la firma Gallup, menciona que 80% de las personas no consideran tener conexión emocional y compromiso con su trabajo. El compromiso organizacional es fundamental, más aún después de la pandemia del COVID-19, ya que sostenerlo ayuda en la cultura laboral, en el crecimiento orgánico y al desempeño sostenible (Juárez, 2022).

En México, desde el área de la psicología organizacional, la cual se encarga del estudio del comportamiento de las personas en el área laboral, se ha estudiado el compromiso organizacional desde diferentes enfoques, la mayoría de los estudios se han enfocado en relacionar el compromiso organizacional con el liderazgo, la comunicación, la satisfacción laboral, entre otras variables, sin tomar en cuenta las características personales, familiares o sociales que pueden influir en el nivel de compromiso de los trabajadores.

Pese a que el compromiso organizacional ha tomado mayor relevancia en los últimos años, se han realizado diferentes investigaciones acerca del mismo, la mayoría de los estudios han utilizado el instrumento de Mayer y Allen (1991), sin tomar en cuenta la relevancia y el valor que puede tener la encuesta Q12, la cual contiene cuatro factores; necesidades básicas, apoyo y ayuda de superiores, trabajo en equipo y crecimiento, siendo así, los resultados podrían ser altamente beneficiosos para las organizaciones. Asimismo, no se han encontrado muchas investigaciones donde el compromiso organizacional se relacione directamente con

las variables sociodemográficas, ya que estos pueden tener un impacto tanto positivo como negativo, de estas variables se tomarán en cuenta tipo de familia, funciones del puesto, salario, convivencia social, lugar de origen, etc.

Finalmente, el objetivo de esta investigación es identificar y analizar la influencia de las características sociodemográficas en el compromiso organizacional, así como comprobar si existe una relación de causa-efecto entre dichas variables, o bien, identificar cuáles podrían ejercer una mayor influencia sobre éste.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué características sociodemográficas (personales, familiares y/o laborales) ejercen mayor influencia sobre el compromiso organizacional?
2. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en trabajadores del sector textil?

Hipótesis

Las hipótesis funcionan como una guía en una investigación, por lo tanto, se consideraron las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1

H0: No existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional.

H1: Existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional.

Hipótesis 2

H0: Las características personales no ejercen mayor influencia sobre el compromiso organizacional.

H2: Las características personales ejercen mayor influencia sobre el compromiso organizacional.

Tabla de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional |
|---|---|---|
| <p>Características sociodemográficas</p> | <p>“Medida de diversas características de los pueblos, que comprende grupos u otras unidades sociales [...] pueden ser descritos estadísticamente al referirse a la edad, género, tamaño de la familia, ingreso, educación, ocupación y otros datos de sus miembros” (Bateman y Snell, 1999).</p> | <p>Cuestionario de características sociodemográficas.</p> |
| <p>Compromiso organizacional</p> | <p>“Estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo”, este estado se va a caracterizar principalmente por el vigor, dedicación y absorción del empleado. (Bakker, Demerouti, y Xanthopoulou, 2011)</p> | <p>Cuestionario Q12 obtenido de la firma de Gallup.</p> |

Objetivos

Objetivo general:

- ❖ Analizar la influencia de las características sociodemográficas en el compromiso organizacional.

Objetivos específicos:

- ❖ Identificar las características personales, familiares y laborales que ejercen mayor influencia en el compromiso organizacional.
- ❖ Aplicar la encuesta Q12 junto con la recolección de las características sociodemográficas de los participantes.
- ❖ Describir las características sociodemográficas y el nivel de compromiso organizacional, así como su relación.
- ❖ Relacionar la influencia de las características sociodemográficas sobre el compromiso organizacional.

Justificación

La presente investigación se va a enfocar en la relación que existe entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional en el sector textil, esto con la finalidad de destacar la importancia que debería de tener el compromiso en las organizaciones para con sus trabajadores, debido a que el compromiso tiene un impacto importante en la productividad y resultados de la organización, se va a indagar si las características personales, socio-familiares y/o laborales influyen en el nivel de compromiso de las personas.

Workforce of 2020 de *Oxford Economics* realizó una investigación, la cual arrojó que sólo el 80% de los trabajadores a nivel mundial afirman sentirse comprometidos. Asimismo, acorde a la firma Gallup un equipo comprometido va a incrementar la capacidad de atracción y retención de talento de la organización. Sumado a esto, un empleado comprometido experimenta mayor felicidad, está más sano y tiene un impacto positivo en el ambiente de trabajo. En contraste a estos datos, en julio de 2022 (Juárez) un reporte de la firma Gallup demostró que las mujeres experimentan niveles de estrés altos (60%), Global (2022) reportó que ocho de cada diez personas en México y en Latinoamérica no disfrutaban lo que hacen. La falta de compromiso hacia las empresas lo atribuyen a factores económicos, personales y sociales, sin embargo, el 70% se debe a sus líderes. Especialistas de Gallup mencionan que en América Latina los niveles de agotamiento laboral, estrés y tristeza son superiores al promedio, respecto al resto del mundo.

GOIntegro realizó un estudio en 2018 donde refirió que el 70% de las organizaciones en Latinoamérica manifiestan tener conciencia sobre la importancia del compromiso laboral entre los trabajadores y la empresa, pero solo el 36% reporta estar implementando un plan para trabajarlo, de igual forma se menciona que el grado de compromiso está directamente vinculado con el sentimiento de felicidad del trabajador (Forbes, 2018).

Uno de los principales beneficios del compromiso es que genera una ventaja competitiva en los objetivos empresariales, así como calidad de servicio,

satisfacción, mejora en el clima laboral, incremento de competitividad, resiliencia corporativa, fortalece la identidad y la cultura organizacional (Forbes, 2018).

Para el año 2030 el 75% de la fuerza laboral será ocupada por los millennials, quienes se sienten mayor motivación cuando están en organizaciones donde existe una comunicación abierta, una buena cultura laboral, sentirse realizados, compensaciones y beneficios sociales, factores que la organización puede trabajar para aumentar el compromiso de sus trabajadores.

Debido a los beneficios y los datos arrojados en los últimos años así como la brecha generacional, se decidió indagar sobre el nivel de compromiso organizacional en el sector textil, así como identificar cuáles son las características sociodemográficas que impactan directamente sobre este mismo, esto con la finalidad de concientizar a la organización sobre el impacto positivo del compromiso laboral y que puedan generar estrategias importantes para saber qué factor influye más en las personas de la organización.

Contexto organizacional

El sector textil en México se caracteriza por realizar producción en fibras sintéticas, prendas de vestir, calzado y artículos para baño y telas. La industria textil ha sido una fuente económica importante dentro del país, ya que, genera una cantidad alta de empleos, así como exportaciones a otros países, es uno de los sectores más importantes en México, ya que ayuda en el avance económico y social, puesto que ayuda a mejorar la calidad de vida de muchas familias mexicanas.

La empresa donde se aplicó la investigación ama transformar los espacios en lugares que inspiran. Se dedican a la realización de tapetes, diseño y decoración, así como tapetes de baño, juegos de baño y tapetes de área.

Marco Teórico

Características Sociodemográficas

Concepto de características sociodemográficas

De acuerdo con Bateman y Snell (1999, p. 53) se define demografía como “la medida de diversas características de los pueblos, que comprende grupos u otras unidades sociales [...] pueden ser descritos estadísticamente al referirse a la edad, género, tamaño de la familia, ingreso, educación, ocupación y otros datos de sus miembros”, por el otro lado, para Hellriegel, Jackson y Socum (citado por Bateman y Snell, 2005) la demografía se entiende como “las características de un grupo de trabajo, una organización un mercado específico o diversas poblaciones”

Robbins y Judge (2009) consideran que las características biográficas van a ayudar a conocer un poco más sobre información personal de un individuo, estas variables se obtienen de manera rápida y fácil, dentro de estas, ellos enlistan la edad, género, raza y antigüedad. Estos autores consideran que estas características van a ser de importancia para los gerentes y los van a ayudar a poder delegar ciertas actividades, siempre tratando de quitar sesgos.

Clasificación de las características sociodemográficas

Cabe destacar que las variables sociodemográficas que se van a tomar en cuenta van a ser: características personales, familiares y sociales y laborales. Las cuales se desglosan a continuación:

Características personales

Sexo

De acuerdo con el INEGI (2019) en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo aplicada en la ciudad de Puebla en el último trimestre del 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

- ❖ Se reportó que 61.6% de la población es económicamente activa lo cual arroja aproximadamente 2 millones 953 mil personas, de igual forma se demostró que hay 100,000 personas más ocupadas a comparación de 2018.

De igual forma durante el censo realizado en 2015 (INEGI) se encontraron resultados significativos al momento de indagar sobre la jefatura en los hogares de las familias mexicanas a nivel nacional, se reportaron evidencia del aumento de jefatura en el género femenino; durante 2010 se reportó que 6,916,206 mujeres ocupaban el mando, y en 2015 se reportaron 9,266,211 mujeres por el otro lado, en el género masculino durante 2010 el mandato era 21,243,167 y en 2015 se reportaron 22,683,498.

Robbins y Judge (2009) no encuentran una diferencia marcada entre hombres y mujeres, excepto en el ausentismo, ya que, usualmente por cuestiones de hogar o hijos, las mujeres suelen faltar un poco más.

Edad

Dentro de esta variable, Robbins y Judge (2009) muestran que algunas organizaciones tienen la impresión de que las personas de mayor edad son mucho más inflexibles y menos actualizados, pero por el otro lado también podemos observar que no suelen faltar ni estar rotando, debido a que su sentimiento de pertenencia es más alto que en jóvenes, y si llegasen a faltar el principal motivo está ligado con la salud. En cuanto a la productividad, no muestran menor resultados que personas jóvenes, y en la satisfacción laboral se encuentran sentimientos positivos ante la organización.

Estado civil

El estado civil se refiere a la posición que tiene una persona ante la sociedad respecto a sus relaciones sociales y/o familiares, cabe recalcar que el estado civil puede llegar a cambiar de un momento a otro (Universidad San Sebastián, 2016). En México se distinguen los siguientes estados: soltero/a, casado/a, divorciado/a y separación en proceso.

Lugar de origen

Lugar en el cual una persona nació, bajo las mejores circunstancias (Real Academia Española, 2020).

Escolaridad

Por su parte Hellriegel, Jackson y Socum (2005) destacan que las personas con menor educación o que no han alcanzado niveles altos de escolaridad suelen tener menos oportunidad de trabajo, o un trabajo no bien pagado, por el otro lado, personas con mayor escolaridad obtendrán mayor oportunidad y mejor demanda.

Características familiares y sociales

Lugar de residencia

De acuerdo con la RAE (2020) se refiere al lugar donde una persona o individuo habita, o bien, su lugar de domicilio.

Tipos de familia

El Instituto de Investigaciones Sociales (2016) publicó las once familias existentes en México; “la familia tradicional, en transición, emergente, reconstituida, co- residentes, papá solo con hijos, mamá sola con hijos, pareja del mismo sexo, nido vacío, pareja joven sin hijos, papá y mamá con niños, papá y mamá con hijos jóvenes, familia unipersonal y familia extensa”, a su vez también las divide en tres secciones; familia tradicional, en transición y emergentes.

De la misma forma la UNAM en 2017 consideró que existen tres grupos de familia con 11 variantes, cabe resaltar que la sociedad mexicana ya ha tratado de integrar valores tanto a la maternidad como a la paternidad, pero se han obtenido resultados donde la desigualdad se sigue promoviendo, principalmente en familias conyugales, por el otro lado, se obtuvo que los millennials prefieren ya no tener hijos o como máximo solo tener uno.

A continuación, se enlistan las familias y sus 11 tipos o subgrupos (Instituto de Investigaciones Sociales, 2016 y UNAM, 2017):

- ❖ Las familias tradicionales representan al 50% de la sociedad mexicana, en esta sección vamos a encontrar a las familias conformadas por papá y mamá, ya sea con niños o jóvenes y también a la familia extensa, la cual es conformada por los mismos integrantes más aparte por una generación más grande como abuelos, o más chica por nietos.
- ❖ Las familias en transición representan al 42% de hogares en México, aquí se van a encontrar las familias donde la madre se encuentra soltera, parejas que aún no han decidido tener hijos, parejas mayores en las cuales los hijos ya han salido de casa, familias unipersonales en la cual el individuo vive sin ninguna compañía, y co-residentes, en las cuales se comparte el hogar con alguna otra persona como amigos o familia.
- ❖ Las familias emergentes abarcan el 8% restante de los hogares y van a estar conformadas por padres que se encuentran solteros, parejas del mismo sexo y parejas reconstituidas, cabe recalcar que este tipo de familias han tomado un papel relevante y han ido creciendo en el último siglo.

Por el otro lado, de acuerdo con los resultados obtenidos por el INEGI (2017) se reportó que 71.7% de la población a nivel nacional viven en una familia de tipo nuclear, 25.8% residen en un hogar de tipo amplio (extensa) 2.5% en hogares compuestos. Asimismo 53.8% de la sociedad pertenecen a un hogar biparental, 18% viven en una familia monoparental y 28.1% pertenecen a otro tipo de viviendas, finalmente en Puebla 9.7 de cada 100 hogares son unipersonales.

Número de personas a su cargo

Durante los censos realizados por el INEGI (2015) se reportó que en el estado de Puebla las familias están conformadas en su mayoría por 4 individuos.

Características laborales

Número de trabajos

El trabajo se define como una actividad o acción que elaboran los seres humanos, la principal distinción que se genera es que es una actividad en la cual hay un objetivo, lo que se tiene que hacer, con qué fin, para que se tiene que hacer y cómo se realizará (Arendt, 2005).

Jerarquía

Dependiendo la organización va a ser el nivel de administración que se tenga, ya sea desde un nivel básico hasta un alto, por lo tanto, el nivel va a depender en la personalidad, capacitación y experiencia de cada persona y puesto (Bateman y Snell, 1999). De acuerdo con los mismos autores los gerentes de alto nivel usualmente se conocen como gerentes estratégicos o ejecutivos senior, estos van a ser los responsables de toda la administración dentro de la empresa, sus objetivos van a estar enfocados a un largo plazo y se va a necesitar que tengan un buen liderazgo, de igual forma van a interactuar con otras organizaciones, los puestos que se mencionan dentro de este nivel son; director general, directores, directivo estratégico, presidentes, vicepresidentes, sub-directores y miembros del comité directivo.

Los gerentes de nivel medio se conocen también como gerentes tácticos, estas personas van a estar al tanto de la administración superior para posteriormente analizarla y desarrollar los objetivos y tareas mucho más específicos, van a equilibrar a los gerentes de nivel básico para cumplir con la productividad, innovación y crecimiento que se manda desde un nivel alto, sus puestos y funciones van desde un control administrativo hasta asesoramientos de apoyo.

Los gerentes de nivel básico se conocen como gerentes operativos y son quienes tienen mucho más contacto y comunicación con los empleados para ver que se estén cumpliendo los objetivos planteados, deben ser personas que tengan un sentido de compromiso y reto para poder lograr las metas de la organización, sus puestos son más de un nivel supervisor o gerente de apoyo, este nivel también incluye a los empleados que reportan directamente a superiores, en algunas organizaciones se les conoce también como nivel operativo.

Por el otro lado, Robbins y Judge (2009) consideran que los gerentes van a ser de suma importancia dentro de la organización debido a que van a tomar decisiones, liderar y estar a cargo de muchas funciones para cumplir las metas y objetivos de la empresa. En la actualidad es notorio que los gerentes realizan cuatro funciones básicas (Robbins y Judge, 2009, p. 6) “planear, organizar, dirigir y controlar”.

- ❖ La planeación a nivel gerencial va a plantearse las metas y objetivos que van a cumplir a través de la creación de estrategias y continuo desarrollo de las actividades diarias para ejecutarlas con una buena coordinación y de la mejor manera posible.
- ❖ En la organización necesitan conocer sus objetivos para poder delegar quienes estarán haciendo una actividad específica, de qué manera lo van a lograr y cómo, en este caso el gerente es el encargado y responsable de la toma de decisiones, y en organizar a su equipo de trabajo para saber a nivel jerárquico a quienes tienen que estar reportando sus resultados.
- ❖ En la función de dirigir es importante tomar en cuenta al empleado en cuanto a su motivación, saber ejercer una comunicación eficaz entre pares y superiores y a la vez poder resolver algún conflicto que pueda darse dentro de la organización.
- ❖ Para controlar es importante que la gerencia esté al tanto de la productividad y desempeño del empleado para poder lograr los objetivos planteados a través de tareas o actividades bien ejecutadas.

A su vez (Robbins y Judge, 2009) toman en cuenta tres tipos de actitudes que ayudan a la organización a cumplir sus objetivos y desarrollar sus tareas diarias en cuanto sus metas:

- ❖ Técnicas: son aquellas dónde a través de la experiencia generada van a transmitir su conocimiento y habilidades para obtener los mejores resultados.
- ❖ Humanas: las funciones principales dentro de esta faceta es saber cómo motivar a tus empleados, teniendo una buena comunicación y sabiendo dirigir e indicar las actividades de los empleados, así como saber entender a tu equipo de trabajo.
- Conceptuales: se basarán principalmente en la solución de problemas tomando las decisiones correctas.

Antigüedad en el trabajo

Se puede observar que la relación que hay entre la antigüedad y los buenos resultados en cuanto a producción son positivos, esto se traduce en cómo la experiencia suele jugar un buen rol dentro de la producción de un empleado, de igual forma, se puede deducir que, a mayor antigüedad dentro de la organización, menor rotación y faltas laborales, asimismo, la satisfacción laboral y la antigüedad muestran una buena relación dentro de las empresas (Robbins y Judge, 2009).

De acuerdo con Davis y Newstorm, (2010) los empleados que tienen mayor antigüedad en la empresa tienen mayor éxito dentro de la organización y por lo tanto aumenta su compromiso organizacional.

Horario

Va a comprender las horas y/o la jornada laboral que tengan asignados los trabajadores de la organización.

Compromiso Organizacional

Concepto de compromiso organizacional

El estudio sobre el compromiso organizacional comenzó en 1960 y con el tiempo ha ido tomando mayor interés, relacionándolo principalmente con la productividad y eficacia dentro de las organizaciones (Coronado-Guzmán et al, 2020).

Steers (1977) definió el compromiso organizacional como la manera en la cual un individuo se siente identificado e involucrado hacia su organización, posterior a esto él plantea un modelo para dividir en 3 factores el compromiso:

- ❖ Características personales: se van a tomar en cuenta las variables demográficas como edad, nivel educativo, logros e intereses, entre otros.
- ❖ Características del trabajo: la percepción que tiene el trabajador de sus tareas, la identidad y sentimiento de pertenencia.
- ❖ Experiencias: saber cómo está percibiendo el trabajador su estancia en la organización, el esfuerzo, recompensa, capacitaciones, etc.

Por el otro lado Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro (1990) proponen que si el empleado obtiene recompensas salariales debido a los esfuerzos que haga dentro de la organización, el trabajador va a desarrollar un mayor compromiso hacia la empresa. Coronado-Guzmán, Valdivia-Velasco y Aguilera-Dávila (2020) definen el compromiso organizacional "como la preocupación del empleado por la empresa y viceversa".

Porter, Steers, Mowday y Boulian (citado en Galván-González y Silva-Olvera, 2021) definen el compromiso organizacional como la fuerza relativa de la identificación y el involucramiento que tiene una persona con una empresa en específico. Asimismo, mencionan que el compromiso organizacional es afectado por el salario que perciben los trabajadores, así como por las condiciones de trabajo. Sumado a esto, las características personales, la diversidad de trabajo y la organización de procesos afectan directamente al nivel de compromiso que pueda desarrollar cada individuo (Galván-González y Silva-Olvera, 2021)

De acuerdo con Goman (1992) el compromiso se puede ver influenciado por el éxito que ahora cada persona busca y con lo que se va a sentir satisfecha, Goman considera que los factores que más influyen en el compromiso son la independencia, control, reto, salario y experimentar un sentimiento de satisfacción o importancia, dónde sus esfuerzos se vean reconocidos. Uno de los problemas más importantes que enfrentan el día de hoy las empresas es que los empleados ya consideran cambiar de trabajo seguido, por esto, la lealtad y solidaridad de un empleado se ven comprometidos.

Goman (1992) considera que el tener un buen compromiso dentro de una organización va a beneficiar en los siguientes rubros:

- ❖ Alta calidad: un empleado comprometido y dedicado va a ayudar en la calidad y servicio de la organización, usualmente son personas con mucha creatividad los cuales pretenden innovar en las ideas y en la mercancía.
- ❖ Alto rendimiento: un empleado dedicado va a estar al tanto de sus metas y objetivos, va a tener el compromiso de cumplirlos para poder aumentar la producción y rendimiento de la organización.
- ❖ Poco cambio de personal: cuando los empleados sienten que la organización se preocupa por ellos y su estancia es mucho menos probable que consideren dejarla, su lealtad va a aumentar y se sentirán parte de.
- ❖ Buena reputación: si el empleado se siente satisfecho en su área de trabajo, va a transmitir esta misma información a sus amigos, compañeros, etc., y eso beneficia directamente a la empresa.
- ❖ Moral alta: va a ayudar considerablemente en el clima organizacional el hecho de que sus empleados se sientan bien y felices en las tareas del trabajo, así se reducen accidentes/enfermedades.
- ❖ Espíritu de trabajo: si los empleados sienten ese compromiso a la organización van a poder desarrollar por sí mismo competencias que los ayuden a trabajar en equipo y ayudarse entre sí.
- ❖ Habilidad para atraer empleados: quienes sepan de una empresa que cuida de sus empleados y los mantiene satisfechos, la empresa por sí sola va a

atraer personas con un alto potencial y creará un equipo comprometido y adiestrado.

Un punto importante del cual habla Goman es sobre cómo mantener el equilibrio, que la empresa sepa que a pesar de que sus empleados tengan metas personales, las cuales también incluyen a familiares y amigos, no afecta en su lealtad y compromiso hacia la organización. Si el empleado se siente amenazado por cuidar sus áreas personales, hay mayor probabilidad de que experimenten emociones negativas tales como infelicidad y sentirse tensos.

Para Bateman y Snell (1999, p. 250) los empleados comprometidos y determinados “son decisivos, tenaces, disciplinados, dispuestos al sacrificio y capaces de zambullirse totalmente en sus empresas”, estos autores reportan que una manera eficaz de transmitir el compromiso a sus empleados es “incorporar actitudes de diversidad en la organización”, las cuales estén alineadas principalmente con la misión corporativa y los planes y objetivos estratégicos, si queremos tener una empresa completa y progresista se necesita preguntar a los empleados sobre sus propias necesidades, esto con el fin de aumentar el rendimiento y la producción, y por ende crear empleados comprometidos con su trabajo y con la empresa.

Robbins y Judge (2009) consideran que el compromiso organización suele ser un factor en la actitud que se tiene dentro del trabajo, y lo definen en la manera en la cual un empleado se siente identificado con su empresa, con sus metas y objetivos, y de igual forma como considera su relación con la misma.

Adicionalmente, el compromiso organizacional también se caracteriza por la lealtad que siente un individuo con su empresa, o a que nivel se identifica con esta, asimismo el empleado va a querer un lugar dentro de la empresa y participar de manera activa. (Davis y Newstorm, 2010). Sobre la misma línea (Bishop y Scott, 2000) se postulan las siguientes características acerca del compromiso organizacional:

- ❖ Se van a aceptar las metas y los valores que representan a la empresa.
- ❖ El empleado va a tener que esforzarse por obtener los intereses de su equipo de trabajo.
- ❖ Cada individuo tendrá que esforzarse a nivel personal para mantener una identidad como equipo y a nivel empresarial.

En artículos analizados por Coronado-Guzmán et al (2020) se menciona que las variables que influyen en el compromiso organizacional son formación y desarrollo, satisfacción en el trabajo, satisfacción por la vida, bienestar psicológico, liderazgo, confianza promoción de personal, cultura organizacional, clima laboral, oportunismo, dependencia y empoderamiento.

De acuerdo con la investigación existen ciertas características que la organización no puede manipular pero que influyen en el grado de compromiso en las organizaciones:

- ❖ Edad: mientras más edad tenga una persona, el compromiso va a ser más alto.
- ❖ Género: las mujeres muestran mayor grado de compromiso (Mathieu & Zajac en Coronado-Guzmán et al, 2020). En México el grado de compromiso organizacional se puede entender desde las costumbres y la cultura organizacional.
- ❖ Estado civil: desde la perspectiva del compromiso de Meyer y Allen, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad muestran niveles más altos en personas casadas, mientras que el compromiso normativo es mayor en personas solteras y sin hijos.
- ❖ Antigüedad: de acuerdo con diversos estudios las personas con mayor antigüedad presentan mayores niveles de compromiso (Sánchez, Lanero, Yurrebaso y Tejero, 2007 en Coronado-Guzmán et al 2020) así como los trabajadores con menor antigüedad y recién contratados muestran un

compromiso más alto (Ríos, Téllez y Ferrer, 2010 en Coronado-Guzmán et al 2020).

- ❖ Educación o formación académica: las personas que cuentan con mayor preparación tienen un compromiso organizacional mayor.
- ❖ Jerarquía: mientras las personas mantengan un nivel de compromiso más alto, va a existir un nivel de compromiso organizacional más alto.
- ❖ Tamaño de la organización: las organizaciones pequeñas muestran niveles menores de compromiso organizacional.

Clasificación del compromiso organizacional

Meyer y Allen consideran que el compromiso organizacional se separa en tres tipos:

- ❖ Compromiso afectivo: Es la manera en la cual los valores, las creencias y la parte emocional de una persona van a influir en el sentimiento de compromiso hacia la organización. A su vez, van a influir otros factores como lo son las recompensas y otros beneficios por parte de la organización. Dentro de este tipo de compromiso, una vez que las personas comienzan a sentirse valorados, comienzan a sentir mayor compromiso con la empresa. Compromiso continuo:
- ❖ Compromiso normativo: Se considera el sentido del deber ante la organización, es decir, va a evaluar la socialización que se da a través del tiempo y con los diferentes compañeros de trabajo. A su vez, evalúa la relación que se tiene con sus superiores.
- ❖ Compromiso de continuidad: Se refiere principalmente a la relación "costo-beneficio", los trabajadores van a evaluar que tanto les conviene pertenecer a la organización en la que están trabajando, considerando diferentes beneficios. Si otra empresa les da menores beneficios, decidirán quedarse en la empresa actual, es decir, más por necesidad.

Engagement

Bakker, A y Xanthopoulou, D (2011, p. 136) definen el engagement como "un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo", este estado se va a caracterizar principalmente por el vigor, dedicación y absorción del empleado, la característica principal del vigor es que el trabajador va a tener un nivel alto de energía durante el turno de trabajo, la dedicación busca estar envuelto en el trabajo a través de entusiasmo y sentimiento de significado, la absorción se va a vincular más con estar concentrado y encanto con el trabajo.

Por su parte, Correa (2012) describe que, si los trabajadores de una organización tienen un engagement correcto, van a poder generar una mejor productividad y desempeño, lo cual va a tener un impacto significativo en la producción y por lo tanto se van a cumplir las metas y objetivos de las empresas, lo que nos dice que los llevará al éxito seguro. De igual forma, plantea que la responsabilidad de tener empleados comprometidos va a depender directamente de la relación que se tiene con el jefe directo y que es responsabilidad de este mantener a sus empleados cómodos, felices con su lugar de trabajo y manteniendo una buena comunicación entre sí, si se logran estos cometidos es probable que el empleado por sí solo quiera generar horas extra y estén dispuestos a algún cambio dentro de su horario de trabajo.

Empowerment

De acuerdo con Molina (2006) el empowerment es la forma de soltar a un individuo para trabajar y actuar por sí sola, promoviendo la misma iniciativa en otras personas, a su vez es una manera de alcanzar los objetivos que plantea la organización, se tomará en cuenta el tipo de liderazgo que se esté ejerciendo, el plan de vida de los empleados y su formación personal, con la misma importancia la comunicación tiene un impacto fuerte ante los equipos de trabajo dependiendo los valores y la cultura de cada organización.

La diferencia que tiene con el compromiso laboral es que en el empowerment se va a trabajar con el empleado para que sea independiente y pueda cumplir con los objetivos, tareas y actividades laborales.

Satisfacción y compromiso laboral

Por el otro lado Coomber & Barriball (2007) destacan que una de las variables que influyen en la satisfacción laboral es la rotación laboral. A su vez Peiró y Prieto (1996) señalan que la satisfacción laboral puede influir significativamente sobre el compromiso organizacional, ya que se tratan de estudiar las actitudes que se tienen para tener empleados comprometidos.

Liderazgo

En cuanto al liderazgo Hunt (1993) propone que el liderazgo es la habilidad que tiene un líder para lograr que sus empleados realicen una tarea de manera estimulada y que los trabajadores estén comprometidos para generar buenos resultados. A pesar de que todos pueden ser líderes, si hay ciertas cualidades que los caracterizan (Hunt, 1993):

- ❖ Son personas sumamente competitivas y ambiciosas, les gusta tener logros y cumplir lo que se proponen.
- ❖ Tienen un nivel de energía muy elevado, ya que no les gusta conformarse, tratan de perseguir los niveles más altos dentro del organigrama o lo que esté dentro de sus posibilidades en su nivel jerárquico.
- ❖ Son trabajadores con una visión y planteamiento de objetivos a un largo plazo, usualmente saben cuáles son sus metas y las de la organización para cumplirlas dentro del margen de tiempo.
- ❖ A nivel psicológico son muy independientes y muchas veces se les considera solitarios, esto debido a su autoconfianza y lo centrados que pueden estar, saben distinguir bien la importancia de sus actividades.

Método

De acuerdo con Sampieri et al (2014) el método cuantitativo se va a basar en la recolección de datos a través de métodos numéricos con la finalidad de llegar a la comprobación de hipótesis.

La siguiente investigación se realizó a través de un método cuantitativo con el objetivo de brindar más información en la relación entre características sociodemográficas y el compromiso organizacional. Basándose en los mismos autores se decidió utilizar este método debido a que va a dar resultados más acercados a la realidad sobre el compromiso organizacional dentro de una organización, y a su vez conocer si las características personales, sociales y/o familiares influyen en la forma en la que se siente una persona en su trabajo.

A continuación, se enlistan las razones por las cuales se utilizará el siguiente método en esta investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 538):

- ❖ Aumento de la validez: se utilizarán dos cuestionarios para la recolección de las características sociodemográficas y el nivel de compromiso organizacional.
- ❖ Complementar: generar una perspectiva mucho más amplia sobre la problemática e identificar y clarificar tanto las diversas características sociodemográficas y estilo de trabajo, así como el nivel de lealtad hacia la organización.
- ❖ Explicar y profundizar: nos ayudará a descubrir las características más relevantes que se quieren realizar en esta investigación para poder responder las preguntas de investigación y el planteamiento del problema.
- ❖ Descubrimiento y credibilidad: se van a generar hipótesis a partir de las características demográficas y el compromiso organizacional para su comprobación o complementación de la investigación.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental transversal correlacional. El estudio se realizó una sola vez en un ambiente natural, no existió ninguna alteración, y tiene como finalidad conocer la relación entre las características sociodemográficas de las personas sobre el compromiso organizacional (Hernández et al, 2014).

Alcance de la investigación

La siguiente investigación se llevará a cabo a través de un alcance correlacional, el cual, de acuerdo con Sampieri et al (2014) estos estudios van a tener el objetivo de relacionar dos variables, lo que significa que, si una variable cambia por consiguiente la otra se verá afectada también. Ahora bien, el compromiso organizacional se ha estudiado desde hace muchos años a través de diferentes métodos y enfoques, así como con diferentes variables como satisfacción laboral, comunicación laboral, ausentismo, rotación, etc., pero casi no hay estudios que correlacionen dicha variable específicamente con las características sociodemográficas, asimismo en la mayoría de los estudios se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1991) y no la encuesta de la firma Gallup; Q12.

Población y muestra

El estudio se realizó en dos organizaciones especializadas en la industria textil, ubicadas en los estados de Coahuila y Puebla. El total de participantes fue de 20 personas.

Delimitación de la muestra

Va a ser de tipo transversal, ya que solo se hará una aplicación y con esos resultados es con los que se trabajará durante la investigación.

Los criterios de inclusión que se van a tomar en cuenta para el estudio son:

- ❖ Que acepten participar de manera informada y voluntaria.
- ❖ Que pertenezcan directamente a la industria textil.

Para los criterios de exclusión se considerarán los siguientes puntos:

- ❖ Que no contesten el 80% de los cuestionarios.
- ❖ Presencia de algún trastorno de ansiedad o estrés (burnout).
- ❖ Que no existan todos los datos necesarios del cuestionario enviado.

Instrumento

Encuesta Q12

En la década de los 90's la firma Gallup fue uno de los pioneros en investigar, conocer y desarrollar el compromiso emocional de los empleados, al realizar dichas investigaciones realizaron el cuestionario Q12 (2003) para medir dicha variable, la encuesta diseñada por Gallup relaciona el nivel de rendimiento, productividad y retención de los trabajadores dentro de la organización. Esta firma ha aplicado encuestas en más de 35 millones de trabajadores a nivel mundial, esto con el fin de crear un instrumento que sea confiable.

El cuestionario Q12 va a medir en una pirámide los siguientes factores:

- ❖ **Necesidades básicas:** este apartado se va a cuestionar si el empleado cuenta con los materiales que se necesitan para poder trabajar y desempeñar su trabajo lo mejor posible, de igual forma evaluará si el trabajador conoce sus objetivos y metas dentro de la organización.
- ❖ **Apoyo y ayuda de los superiores:** se basa principalmente en si el empleado está teniendo el reconocimiento y supervisión de sus superiores para poder saber en qué puede mejorar o qué es lo que ya está haciendo de manera correcta.
- ❖ **Trabajo en equipo:** en este apartado se evaluará el sentimiento de permanencia que tiene un trabajador, a su equipo e iguales para poder cumplir su misión.
- ❖ **Crecimiento:** que la empresa le haga saber al empleado las oportunidades que tiene para crecer dentro de la organización junto con una retroalimentación dentro de los últimos meses.

Resultados descriptivos

Características sociodemográficas: características personales

La muestra estuvo conformada por 20 participantes, en cuanto a las *características personales* se observó que el sexo predominante fue el femenino (60%) sobre el masculino (40%), siendo la media de edad predominante de 41.90 años (DE:), de acuerdo con su estado civil se refleja que la mayoría de los participantes son casados (55%) seguido por solteros (30%, ver gráfico 1), adicional a esto de acuerdo a su lugar de origen se vio que el 60% de los participantes pertenecen al estado de Puebla (ver gráfico 2), de ahí que la mayoría de los participantes hayan obtenido licenciatura completa (45%) como su último grado de estudios (ver gráfico 3).

Gráfico 1

Estado civil de los participantes

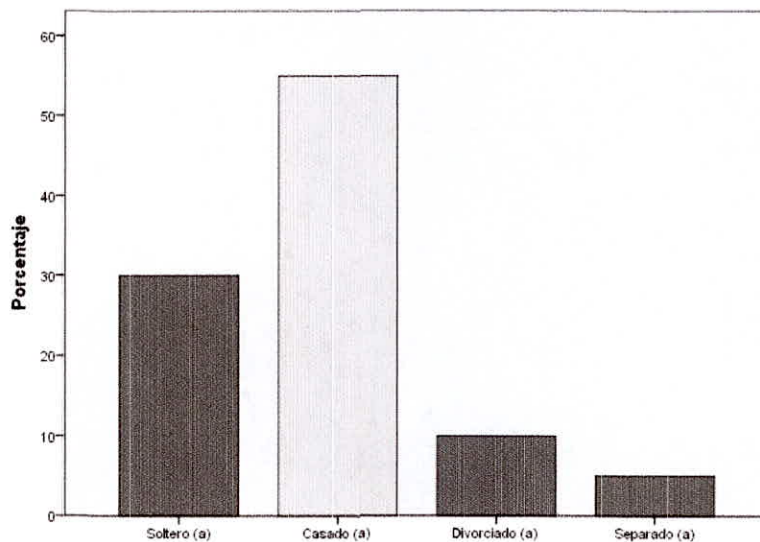


Gráfico 2

Lugar de origen de los participantes

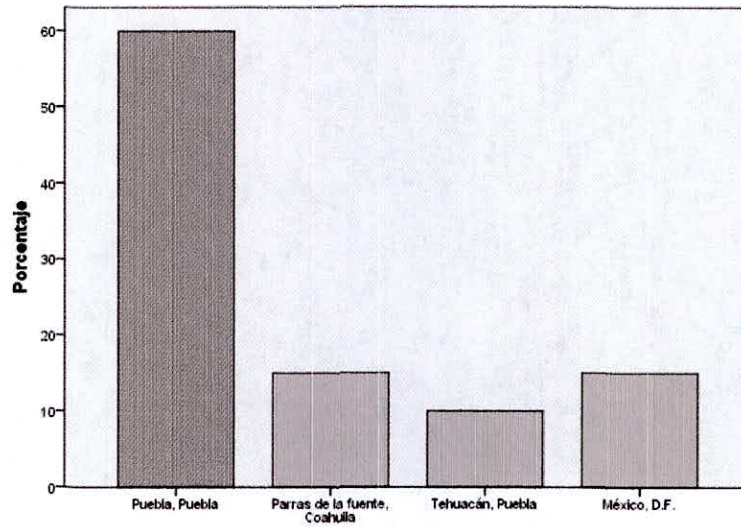
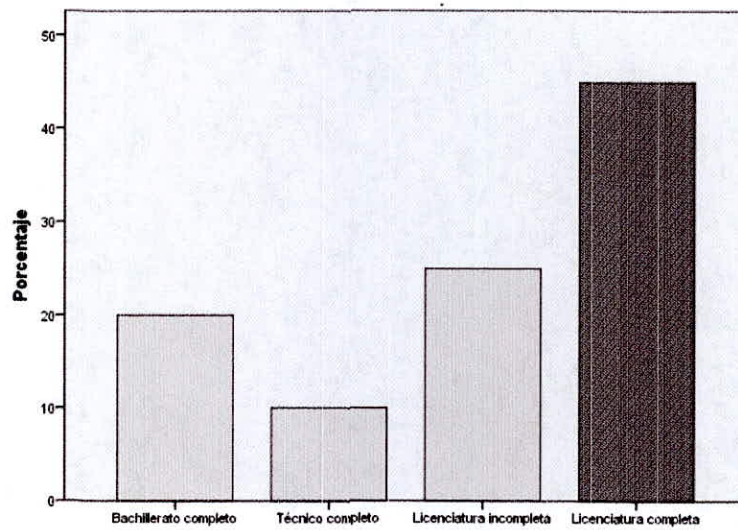


Gráfico 3

Grado de estudio de los participantes



Características sociodemográficas: características familiares

De acuerdo con las *características familiares* 35% de los participantes habita en el municipio de Puebla (ver gráfico 4), en cuanto a las personas que dependen económicamente de los participantes se identificó que el número más frecuente fue de dos (ver gráfico 5), y que el tipo de familia más frecuente fue la tradicional (35%, ver gráfico 6).

Gráfico 4

Municipio y/o ciudad de residencia

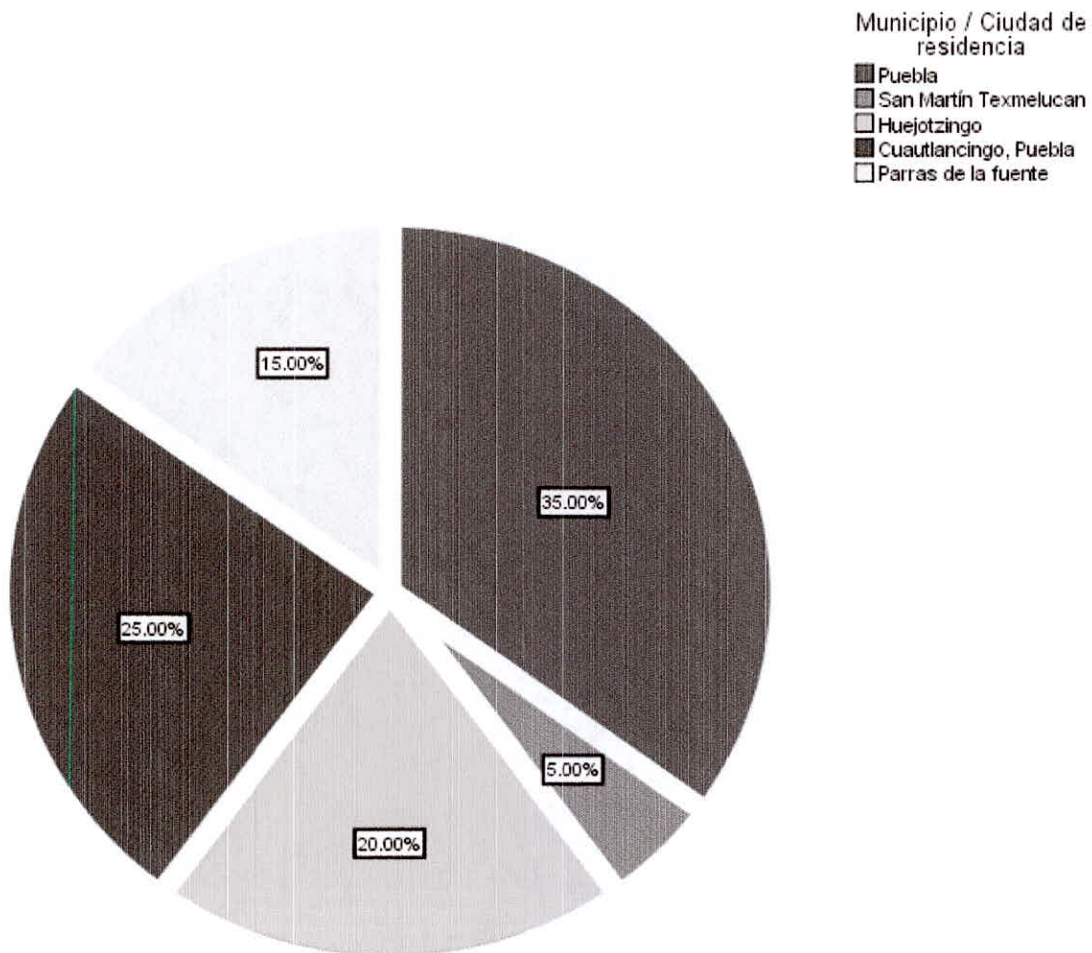


Gráfico 5

Personas que dependen económicamente del participante

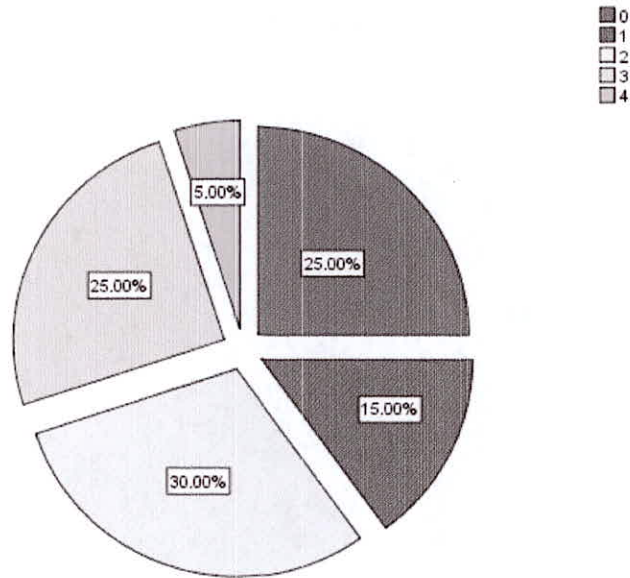
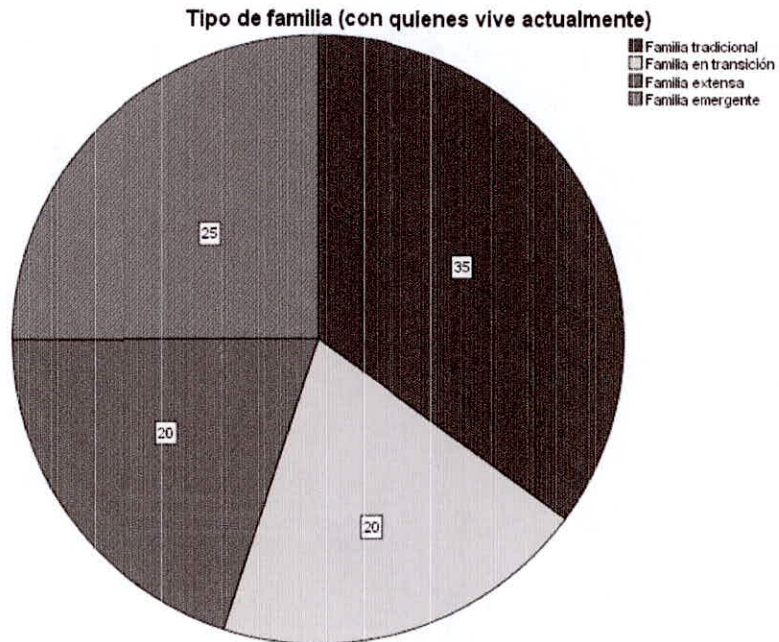


Gráfico 6

Con quienes vive actualmente



Características sociodemográficas: características laborales

Finalmente, en lo que se refiere a las *características laborales* la mayoría de los participantes tuvo un (25%) trabajo antes de laborar en esta organización (ver gráfico 7), la jornada laboral de trabajo abarca usualmente ocho horas diarias (40%, ver gráfico 8), la media de antigüedad laboral es de 14.85 años (DE: 8.36) y finalmente en la jerarquía laboral el grupo más frecuente fue el de profesional, analista, técnico y/o tecnólogo (40%, ver gráfico 9).

Gráfico 7

Trabajos antes de laboral en esta organización.

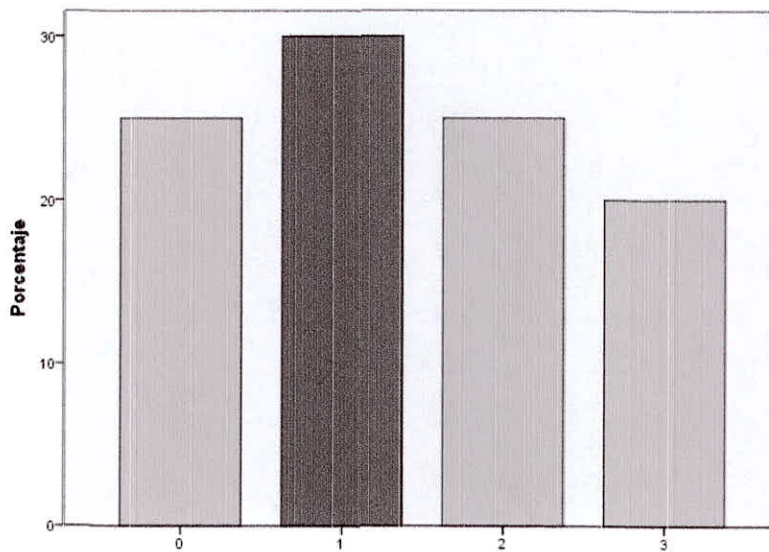


Gráfico 8

Horas diarias de trabajo

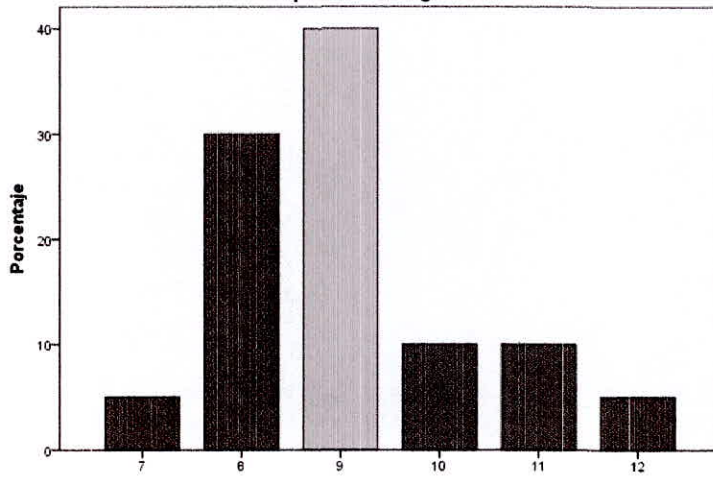
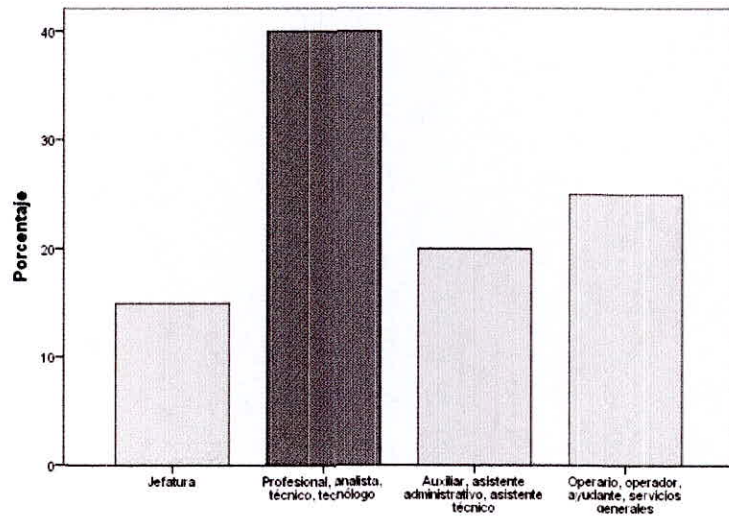


Gráfico 9

Jerarquía dentro de la organización



Instrumento Q12: Compromiso organizacional

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en el instrumento aplicado al compromiso organizacional, los cuales se dividieron por factores para detectar la respuesta más frecuente en cada factor.

Tabla 1

Respuestas más frecuentes en el factor I: Necesidades Básicas

| Reactivo | Respuesta más frecuente |
|--|--------------------------------|
| ¿Sabe lo que se espera de usted en su trabajo? | 55% muy de acuerdo |
| ¿Tienes los materiales y equipo para hacer tu trabajo correctamente? | 40% muy de acuerdo |

Tabla 2

Respuestas más frecuentes en el factor II: Ayuda de Superiores

| Reactivo | Respuesta más frecuente |
|--|--------------------------------------|
| En el trabajo ¿tienes la oportunidad de hacer lo que mejor sabes hacer cada día? | 55% de acuerdo |
| En los últimos 7 días ¿Has recibido reconocimiento o felicitaciones por hacer un buen trabajo? | 30% muy de acuerdo 30% de acuerdo |
| ¿Siente que su supervisor o alguien en el trabajo se preocupa por usted como persona? | 25% muy de acuerdo |

| | |
|---|---------------------|
| ¿Hay alguien en el trabajo que alienta tu desarrollo? | 35% no estoy seguro |
|---|---------------------|

Tabla 3

Respuestas más frecuentes en el factor III: Trabajo en Equipo

| Reactivo | Respuesta más frecuente |
|--|--------------------------------|
| En el trabajo ¿tus opiniones se toman en cuenta? | 50% muy de acuerdo |
| ¿La misión/propósito de su empresa hace sentir que su trabajo es importante? | 45% de acuerdo |
| ¿Tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad? | 35% muy de acuerdo |
| ¿Tienes un mejor amigo en el trabajo? | 35% muy de acuerdo |

Tabla 4*Respuestas más frecuentes en el factor IV: Crecimiento*

| Reactivo | Respuesta más frecuente |
|---|--------------------------------|
| En los últimos seis meses ¿alguien en el trabajo le ha hablado sobre su progreso? | 35% de acuerdo |
| En el último año ¿ha tenido la oportunidad de aprender y crecer? | 35% muy de acuerdo |
| | 35% no estoy seguro |

Tabla 5*Nivel de compromiso organizacional de los participantes*

| Sexo | Puntaje | Nivel de compromiso |
|-------------|----------------|----------------------------|
| Masculino | 28 | Medio |
| Masculino | 17 | Bajo |
| Masculino | 18 | Bajo |
| Femenino | 46 | Alto |
| Femenino | 34 | Medio |
| Femenino | 27 | Medio |
| Femenino | 28 | Medio |
| Femenino | 32 | Medio |
| Femenino | 27 | Medio |
| Femenino | 21 | Medio |
| Femenino | 36 | Medio |
| Masculino | 27 | Medio |
| Masculino | 21 | Medio |
| Masculino | 19 | Bajo |
| Masculino | 27 | Medio |
| Femenino | 26 | Medio |
| Femenino | 24 | Medio |
| Femenino | 27 | Medio |
| Femenino | 38 | Medio |
| Femenino | 31 | Medio |

Tabla 6

Porcentajes del nivel de compromiso en hombres y mujeres

| | Compromiso alto | Compromiso bajo | Compromiso medio |
|---------|-----------------|-----------------|------------------|
| Hombres | 0 | 42.85% | 57.14% |
| Mujeres | 7.69% | 0 | 92.30% |

De acuerdo con las tablas anteriores se puede observar que las mujeres muestran un nivel de compromiso más alto que los hombres, asimismo se puede ver un contraste entre el compromiso bajo y el compromiso alto, ya que, en el grupo de los hombres ninguno mostró un compromiso alto y en el grupo de las mujeres ninguna reflejó un compromiso bajo.

Resultados inferenciales

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la encuesta de recolección de datos

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-------------------------------|---------------------|
| Alfa de C | No. de elementos |
| .816 | 12 |

Los resultados arrojados de la prueba estadística del Alfa de Cronbach de los doce ítems que evalúa el Q12 sobre compromiso organizacional, indican un valor de 81.6%, lo cual sobrepasa el porcentaje mínimo, así que, se concluye que la prueba para medir dicha encuesta es confiable.

Técnicas de procesamiento de datos

La recolección de datos se dio a través de un instrumento creado en Google formularios y se envió vía correo electrónico hacia la empresa, una vez obtenidos los resultados se capturó la base en IBM SPSS Statistics 19 y se reportaron los resultados descriptivos con la ayuda de tablas de frecuencias y estadísticos de tendencia central (media, mediana, moda y desviación estándar), para los resultados inferenciales se utilizó la correlación de Spearman.

Resultados de hipótesis 1

Hipótesis 1

H0: No existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional.

H1: Existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional.

Para la comprobación de esta hipótesis se utilizó la correlación de Spearman, tomando todas las características sociodemográficas, divididas por estrato (ver tabla 3) y la encuesta Q12 para observar la relación que hay entre ambos instrumentos (ver tabla 2).

Tabla 8

Tabla de resultados respecto al compromiso organizacional con las características sociodemográficas

| | Personales | | | | | Sociales | | | | Laborales | | | |
|----------------------------|------------|------|---|---|---|----------|----|----|---|-----------|------|-------|----|
| | A | B | C | D | E | A' | B' | C' | D | A'' | B'' | C'' | D' |
| Necesidades básicas | .520 | | | | | | | | | | | .449 | |
| Ayuda de superiores | | .551 | | | | | | | | -.351 | .473 | .376 | |
| Trabajo en equipo | .586 | | | | | | | | | | | | |
| Crecimiento | .638 | | | | | | | | | | .397 | -.374 | |

Tabla 9*Características sociodemográficas divididas por sección*

| Personales | Sociales | Laborales |
|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| A: Sexo | A: Municipio o ciudad de | A: Número de trabajos que |
| B: Edad | residencia | ha tenido antes de laboral |
| C: Estado civil | B: Número de personas que | en esta organización |
| D: Lugar de nacimiento | dependen | B: Jerarquía |
| E: Último nivel de estudios | económicamente de usted | C: Antigüedad |
| que alcanzó | C: Con quienes vive | D: Horas diarias en el |
| | actualmente | trabajo |

Cabe mencionar que las correlaciones que se obtuvieron no fueron estadísticamente muy significativas, ahora bien respecto a las características sociodemográficas que ejercen mayor influencia en el compromiso organizacional se detectaron dos apartados; el de características personales abarcando sexo y edad, y el de características laborales donde la antigüedad y la jerarquía sobresalen de las demás, asimismo se reflejó que las características socio-familiares no ejercen ninguna influencia, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en SPSS la correlación fue prácticamente nula.

Con los resultados obtenidos se puede demostrar que no existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el compromiso organizacional, excepto en cuatro variables como lo son el sexo, siendo las mujeres más comprometidas que los hombres, edad, jerarquía y antigüedad.

Resultados hipótesis 2

Hipótesis 2

H0: Las características personales no ejercen mayor influencia sobre el compromiso organizacional.

H2: Las características personales ejercen mayor influencia sobre el compromiso organizacional.

Tabla 10

Tabla de resultados respecto al compromiso organizacional con las características personales

| | Personales | | | | |
|----------------------------|------------|------|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| Necesidades básicas | .520 | | | | |
| Ayuda de superiores | | .551 | | | |
| Trabajo en equipo | .586 | | | | |
| Crecimiento | .638 | | | | |

Discusión

El compromiso organizacional es un factor de suma importancia en las organizaciones, aunque no muchas veces se le da la relevancia que debería de tener, de acuerdo con la firma de Gallup (2020) sólo el 27% de los trabajadores en Latinoamérica se sienten comprometidos, asimismo el implementar estrategias enfocadas en el compromiso laboral impacta en otros factores como el ausentismo, niveles de rotación, productividad y rentabilidad.

De acuerdo con los resultados de esta investigación las características sociodemográficas no ejercen influencia sobre el compromiso organizacional, aunque existen ciertas variables donde la correlación es media, como el sexo, edad, jerarquía y antigüedad.

De igual forma, con relación a las hipótesis planteadas se mostraron los siguientes datos, no existe ninguna correlación significativa entre el compromiso organizacional y las características sociodemográficas, asimismo, no existe ninguna categoría (características personales, familiares y laborales) que ejerza mayor influencia. Debido a investigaciones pasadas se supuso que las características personales podrían predominar sobre el compromiso organizacional, aunque es importante recalcar que la mayoría de las investigaciones se han basado en la teoría e instrumento de Meyer y Allen.

No se utilizó el instrumento de Meyer y Allen por la cantidad de investigaciones que ya existen con ese cuestionario, de igual manera, no existen estudios relevantes que hayan ocupado el Q12 en relación a las características sociodemográficas, sin embargo, a pesar de utilizar un cuestionario diferente tampoco se arrojaron resultados diferentes a los otros estudios.

Es importante mencionar que existen variables que no pueden ser controladas por la organización, como la mayoría de las variables mencionadas en este estudio, no obstante de acuerdo con Coronado-Guzmán, Valdivia-Velasco, Aguilera-Dávila y Alvarado-Carrillo (2020) la formación y el desarrollo, la satisfacción laboral, el

bienestar psicológico, el liderazgo, la confianza, promoción de personal, cultura organizacional, clima laboral, dependencia y empoderamiento son variables que la organización puede utilizar a su favor para motivar a sus empleados y generar un mayor compromiso laboral.

Siguiendo la línea de los mismos autores, el género, la edad, la antigüedad, el tamaño de la organización, la formación académica y/o la jerarquía ejercen un efecto positivo o negativo en el compromiso organizacional, a pesar de ello, no está en la organización controlar esos factores todo el tiempo.

Uno de los principales factores que ejercen mayor influencia en los trabajadores son los líderes, Gallup (2020) menciona que los gerentes o líderes representan el 70% de la varianza del compromiso con su equipo de trabajo. Asimismo, los principales beneficios que existen al tener un nivel de compromiso alto son:

- 41% menos ausentismo
- 58% menos incidentes de seguridad en pacientes
- 24% menos rotación en organizaciones que tienen un nivel alto de rotación
- 59% menos rotación en organizaciones que tienen un bajo nivel de rotación
- 28% menos mermas
- 70% menos incidentes de seguridad de empleados
- 40% menos defectos de calidad
- 10% mejores métricas de clientes
- 17% mayor productividad
- 20% más ventas
- 21% más rentabilidad

De acuerdo con los resultados en el segundo factor del Q12, ayuda de los superiores, los porcentajes son muy bajos, por debajo del promedio en tres de cuatro preguntas correspondientes, es por esto que las empresas deberían de implementar nuevas estrategias para mejorar el nivel de compromiso en sus trabajadores.

Por el otro lado, uno de los factores con mayor porcentaje de respuestas es el primero, necesidades básicas, es decir, las personas de la organización saben que tienen que hacer y cuentan con el material y equipo necesario para cumplir con sus funciones.

En el tercer factor, trabajo en equipo, sólo el 35% de las personas se sienten identificados con la mayoría de las preguntas que requiere el Q12, en la misma línea se encuentra el cuarto factor, el cual tiene un porcentaje bajo en la mayoría de la muestra, y es necesario que las organizaciones tomen en cuenta eso, ya que debido a la brecha generacional gran parte de las personas buscan tener un crecimiento dentro de la organización donde están laborando.

Conclusiones

Una vez realizado el estudio y obteniendo los datos estadísticos, se puede concluir que la mayoría de las características sociodemográficas no ejercen ninguna influencia significativa en el compromiso organizacional. Es importante mencionar que los resultados encontrados en esta investigación no se pueden ni deben generalizar a todo el sector textil debido a la limitación de la muestra. De igual forma se debe de tomar en cuenta que la aplicación de los cuestionarios fue en pandemia, por lo que los resultados se pueden ver alterados debido a la adaptación que se estaba realizando de oficina a *home office*.

Ahora bien, las características sociodemográficas que ejercen cierta influencia en el compromiso organizacional son el sexo, la edad, la antigüedad y la jerarquía, siendo dos variables de características personales y dos variables de características laborales, por lo que las características sociofamiliares no tienen ninguna relevancia en esta investigación.

En cuanto al nivel de compromiso organizacional, el 80% de los participantes se encuentran medianamente comprometidos con su organización, de este porcentaje, el 65% está ocupado por mujeres, lo cual se traduce, a que las mujeres experimentan mayor compromiso organizacional, el 15% experimentan un nivel de compromiso bajo y sólo el 5% experimenta un nivel de compromiso alto.

Los datos obtenidos se pueden comparar y contrastar con las siguientes investigaciones:

1. Coronado-Guzmán et al (2020) mencionaron que el compromiso organizacional tiene ciertas variables que son independientes a la organización, como lo son las características demográficas, después de revisar múltiples artículos llegaron a la conclusión de que las variables independientes que más influyen en el compromiso laboral son la edad, el estado civil, antigüedad, educación o formación académica, jerarquía y tamaño de la empresa.

2. Félix et al en 2018 demostraron que la jerarquía, la antigüedad, el número de hijos y la edad influyen en el nivel de compromiso organizacional, en el mismo año Prieto et al realizaron una investigación en Chihuahua sobre el compromiso organizacional como factor para generar un modelo de gestionamiento en preparatorias públicas, donde se reportó que la edad, la antigüedad y la escolaridad ejercen cierta influencia en el compromiso laboral.
3. Igualmente, en otro estudio titulado compromiso organizacional y el sentimiento de pertenencia en trabajadores del área metropolitana (Montgomery et al, 2015) se comprobó que las características demográficas que mostraron mayor significancia fueron la edad y el estado civil, en cuanto a la antigüedad se relacionó con el compromiso afectivo y el lugar de procedencia con el sentimiento de pertenencia.
4. Ríos et al (2007) en su investigación “el empowerment como predictor del compromiso organizacional en las pymes” se reflejó que las principales características sociodemográficas que tienen una relación en el compromiso laboral son antigüedad, sexo, edad, escolaridad y puesto, compartiendo sexo y edad con esta investigación.

En contraste a las investigaciones pasadas, en un estudio realizado por Loli (2007) acerca de la relación entre el compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad con las variables demográficas se demostró que no existe ningún tipo de correlación significativa entre ambas variables. Asimismo, en el artículo realizado por Zayas-Agüero y Báez-Santana (2016) se mostró que las variables sociodemográficas como el sexo, la antigüedad y la escolaridad no tienen relación con el compromiso organizacional.

Después de identificar y analizar los datos plasmados, se puede deducir que, si existen ciertas variables independientes al compromiso organizacional, es decir, que no son factores que pueda trabajar la empresa de forma directa, sino que son adyacentes de cada persona.

Referencias

1. Acosta, H., Torrente P., Llorens, S. y Salanova, M. (2013). Prácticas organizacionales saludables: un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo, 2(1), pp. 107-120.
2. Amador, S. (1994). Análisis comparativos de tres paradigmas de las ciencias sociales. Pp. 59-67.
3. Arendt, H. (2005). La Condición Humana. Barcelona: Paidós.
4. Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), pp. 139-149.
5. Bakker, A., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia y trabajo*. 13 (41), pp. 135- 142.
6. Barrena, S. (2014). El pragmatismo. *Revista de filosofía FACTÓTUM*, 12, pp 1-18.
7. Bartlett, C. y Goshal, S. "The myth of the generic manager: New personal competencies for new management roles". En *California Management Review*, vol 40, núm 1, otoño de 1997, pp. 92-116.
8. Bateman, T. S., y Snell, S. A. (1999). Gerentes y organizaciones. En T. S. Bateman, & S. A. Snell, *Administración una ventaja competitiva* (Cuarta ed., págs. 4-18). México: Mc Graw Hill.
9. Bateman, T. S., y Snell, S. A. (1999). Gerentes y organizaciones. En T. S. Bateman, & S. A. Snell, *Administración una ventaja competitiva* (Cuarta ed., págs. 52-60). México: Mc Graw Hill.

10. Bateman, T. S., y Snell, S. A. (1999). Gerentes y organizaciones. En T. S. Bateman, & S. A. Snell, *Administración una ventaja competitiva* (Cuarta ed., págs. 248-270). México: Mc Graw Hill.
11. Bateman, T. S., y Snell, S. A. (1999). Gerentes y organizaciones. En T. S. Bateman, & S. A. Snell, *Administración una ventaja competitiva* (Cuarta ed., págs. 411-415). México: Mc Graw Hill.
12. Bishop, J. W., & Scott, K. D. (2000). An examination of organizational and team commitment in a selfdirected team environment. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp. 439-450.
13. Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. (2004). Does the talk affect your decision to walk: A comparative pilot study examining the effect of communication practices on employee commitment post-managerialism. *Management Decision*, 42(3-4), pp.< 579-600
14. Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: ¿How is it done? *Qualitative Research*, 6(1), pp 97-113.
15. Campos, C. (2016). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica, 2016. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
16. Carrera, R. (2012). El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar las metas. Recuperado en marzode 2020, de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
17. Coronado-Guzmán, Valdivia-Velasco, Aguilera-Dávila y Alvarado-Carrillo. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica* 60, ISSN: 1405-5597.
18. Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc.

19. Dirección General de Comunicación Social UNAM. (2017). Existen en México tres grupos de familias con 11 variantes: estudio de la UNAM. Recuperado en marzo de 2020, de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2017_335.html
20. Eisenberg, R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *Journal of applied psychology*. 75, pp. 51-59.
21. Enciso, E. y Perilla, L. E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 5-22
22. Favaro, D. (2006). Comunicación organizacional planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. (p. 13). Buenos Aires: Creas.
23. Félix, R.O., García, C., Espinoza, K.D., Mercado, S.M. y Ochoa, E. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *CULCyT*. (66), pp. 20-28.
24. Forbes. (2018). Compromiso laboral y 'felicidad' del colaborador. Recuperado en marzo de 2020, de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
25. Gallup Employee Engagement Center. (2016). Encuesta de participación de empleados Gallup Q12. Recuperado en marzo de 2020, de <https://q12.gallup.com/Public/en-us/Features>
26. Goldmann, Lucien. (1976). Las ciencias humanas y la filosofía. Talleres Gráficos Grancharoff.
27. Goman, K. K. (1992). La fuerza del trabajo cambiante. En K. K. Goman, *CÓMO DIRIGIR PARA LOGRAR EL COMPROMISO* (págs. 1-7). Estados Unidos: Grupo Editorial Iberoamericana S.A de C.V.

28. Gómez Vélez, M. A. (enero-junio, 2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
29. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Los procesos de la investigación mixta. (pp. 531-586). México: Mc Graw Hill. Forbes. (2018). Compromiso laboral y 'felicidad' del colaborador. Recuperado en marzo de 2020, de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
30. Hernández, B., Ruíz A., Ramírez, V., Trujillo, S. y Méndez L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 8 (16), pp. 820-846.
31. Hunt, J. (1993). Los individuos y los otros individuos. En: Hunt, R. La dirección de personal en la empresa. (pp. 47-50). España: McGraw-Hill
32. Hunt, J. (1993). El análisis de las organizaciones En: Hunt, R. La dirección de personal en la empresa. (p. 144). España: McGraw-Hill
- Hunt, J. (1993). La dirección de personal en las organizaciones. En: Hunt, R. La dirección de personal en la empresa. (p. 212). España: McGraw-Hill
34. Hunt, J. (1993). El liderazgo de una organización. En: Hunt, R. La dirección de personal en la empresa. (pp. 232-233). España: McGraw-Hill
35. INEGI. (2020). INEGI. Recuperado en mayo 2020, de <https://www.inegi.org.mx/default.html>
36. Juárez, B. (2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Recuperado en Agosto de 2022 de, <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

37. Kossen, S. (1995). (5ta ed). Necesidad de habilidades en la comunicación. En: Kossen, S. Recursos humanos en las organizaciones. (pp. 52-58). México: Harla
38. Kossen, S. (1995). (5ta ed). Necesidades humanas y motivación. En: Kossen, S. Recursos humanos en las organizaciones. (p. 152). México: Harla
39. Kossen, S. (1995). (5ta ed). Necesidades humanas y motivación. En: Kossen, S. Recursos humanos en las organizaciones. (pp. 160-163). México: Harla
40. Loli, A., Montgomery, W., Cerón F., Del Carpio, J., Navarro, V., Llacho, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IPSII*. 18 (1), pp. 105-123.
41. López, M., García S. y Pando M. (2015). Factores psicosociales y compromiso organizacional (work engagement) en trabajadores del campo. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. 4 (7).
42. Leal, M., Castañeda, A. y González, A. (2016). Costos ocultos, compromiso laboral y salud mental en los trabajadores académicos de una institución de nivel superior. *Revista global de negocios*. 4 (3), pp. 85-99.
43. Mañas, M.A., Salvador C.M., Díaz P y Pecino V. (2014). Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública. *Universitas Psychologica*, 13(4), pp. 1581-1587
44. Mañas. M.A., Salvador, C., Boada, J., González, E. y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
45. Marin, H.S. y Placencia, M.D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), pp. 42-52.

46. Máñez, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y administración* 61. Pp. 666-681.
47. Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component model conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1, 61-89. DOI: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
48. Molina, R. (2006). Empowerment ¿actitud mental?, ¿técnica?, ¿estrategia? o ¿moda? México: Trillas.
49. Orgambidez-Ramos, A, Moura, D. y Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de psicología*. 35 (1), pp. 257-278.
50. Omar, A. (2010). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. (2011). *LIBERABIT*. 17(2), pp. 129-137.
51. ORH. (2019). Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. Recuperado en octubre de, <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
52. Peiró, J.M., y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.
53. Peralta, M.C. & Santofimio, A.M, & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, (19), pp. 81-109.
54. Prieto, C., Sánchez L. y Mayett, Y. (2018). Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 9 (17).
55. Psicométricas. (2019). *Psicométricas*. Recuperado en mayo 2020, de <https://psicometricas.mx/cleaver>

56. RAE. (2020). Real Academia Española. Recuperado en mayo 2020, de <https://dej.rae.es/lema/residencia>
57. Ríos, M., Pérez, L., Sánchez-Fernández, M. y Ferrer J. (2017). Estrategias de compensación y su relación con el compromiso organizacional en los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Revista Iberoamericana de estrategia*. 16 (2), pp. 90-103.
58. Ríos, M., Téllez, M.R. y Ferrer, J. (2009). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. 231. Pp. 103-125.
59. Robbins, S y Judge, T. (2009). (13ra ed). ¿Qué es el comportamiento organizacional? En: Robbins, S y Judge, T. Comportamiento organizacional. (pp. 5-9). México: Pearson Education
60. Robbins, S y Judge, T. (2009). (13ra ed). ¿Qué es el comportamiento organizacional? En: Robbins, S y Judge, T. Comportamiento organizacional. (pp. 27-29). México: Pearson Education
61. Robbins, S y Judge, T. (2009). (13ra ed). ¿Qué es el comportamiento organizacional? En: Robbins, S y Judge, T. Comportamiento organizacional. (p. 31). México: Pearson Education
62. Robbins, S y Judge, T. (2009). (13ra ed). Fundamentos del comportamiento individual. En: Robbins, S y Judge, T. Comportamiento organizacional. (pp. 48-52). México: Pearson Education
- Steer, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*. 22, pp. 46-56.
64. Tatamuez-Tarapues RA, Domínguez AM, Matabanchoy-Tulcán SM. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Univ. Salud*. 2019; 21(1):100-112.

65. Teddlie, C.; Yu, F. (2007). Mixed methods sampling. A typology with examples. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), pp 77-100.
66. Universidad San Sebastián. (2016). Estado civil certificado de soltería. Recuperado en mayo 2020, de <https://www.uss.cl/wp-content/uploads/2017/05/Estado-Civil.pdf>
67. Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E, Becerra, E. y Villega, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*. 9 (13), pp. 129-153.
68. Yañez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT*. (16) 2, pp. 193-2020.
69. Zayas-Agüero, P. y Báez-Santana, R. (2016). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Ciencias Holguín*. 22 (2), pp. 1-12.

ANEXOS

Encuesta Q12 de la firma de Gallup

| | Muy de acuerdo | De acuerdo | No estoy seguro/a | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|---|----------------|------------|-------------------|---------------|-------------------|
| 1. ¿Sabes lo que se espera de ti en tu trabajo? | | | | | |
| 2. ¿Tienes los materiales y equipo para hacer tu trabajo correctamente? | | | | | |
| 3. En el trabajo ¿tienes la oportunidad de hacer lo que mejor sabes hacer cada día? | | | | | |
| 4. En los últimos 7 días ¿Has recibido reconocimiento o felicitaciones por hacer un buen trabajo? | | | | | |
| 5. ¿Siente que su supervisor o alguien en el trabajo se preocupa por usted como persona? | | | | | |
| 6. ¿Hay alguien en el trabajo que alienta tu desarrollo? | | | | | |
| 7. En el trabajo ¿tus opiniones se toman en cuenta? | | | | | |
| 8. ¿La misión/propósito de su empresa hace sentir que su trabajo es importante? | | | | | |
| 9. ¿Tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad? | | | | | |
| 10. ¿Tienes un mejor amigo en el trabajo? | | | | | |
| 11. En los últimos seis meses ¿alguien en el trabajo le ha hablado sobre su progreso? | | | | | |
| 12. En el último año ¿ha tenido la oportunidad de aprender y crecer? | | | | | |

Características sociodemográficas

Características Personales

1. Sexo
 2. Edad
 3. Estado civil
 4. Lugar de residencia
 5. Último grado de estudios que alcanzó
-

Características Familiares

1. Municipio / Ciudad de residencia actual
 2. Número de personas que dependen económicamente de usted
 3. Tipo de familia (con quiénes vive actualmente)
-

Características Laborales

1. Cuántos trabajos ha tenido antes de laborar en esta organización
 2. Jerarquía dentro de la organización
 3. Antigüedad en la organización
 4. Horas de trabajo diarias establecidas a su cargo
-