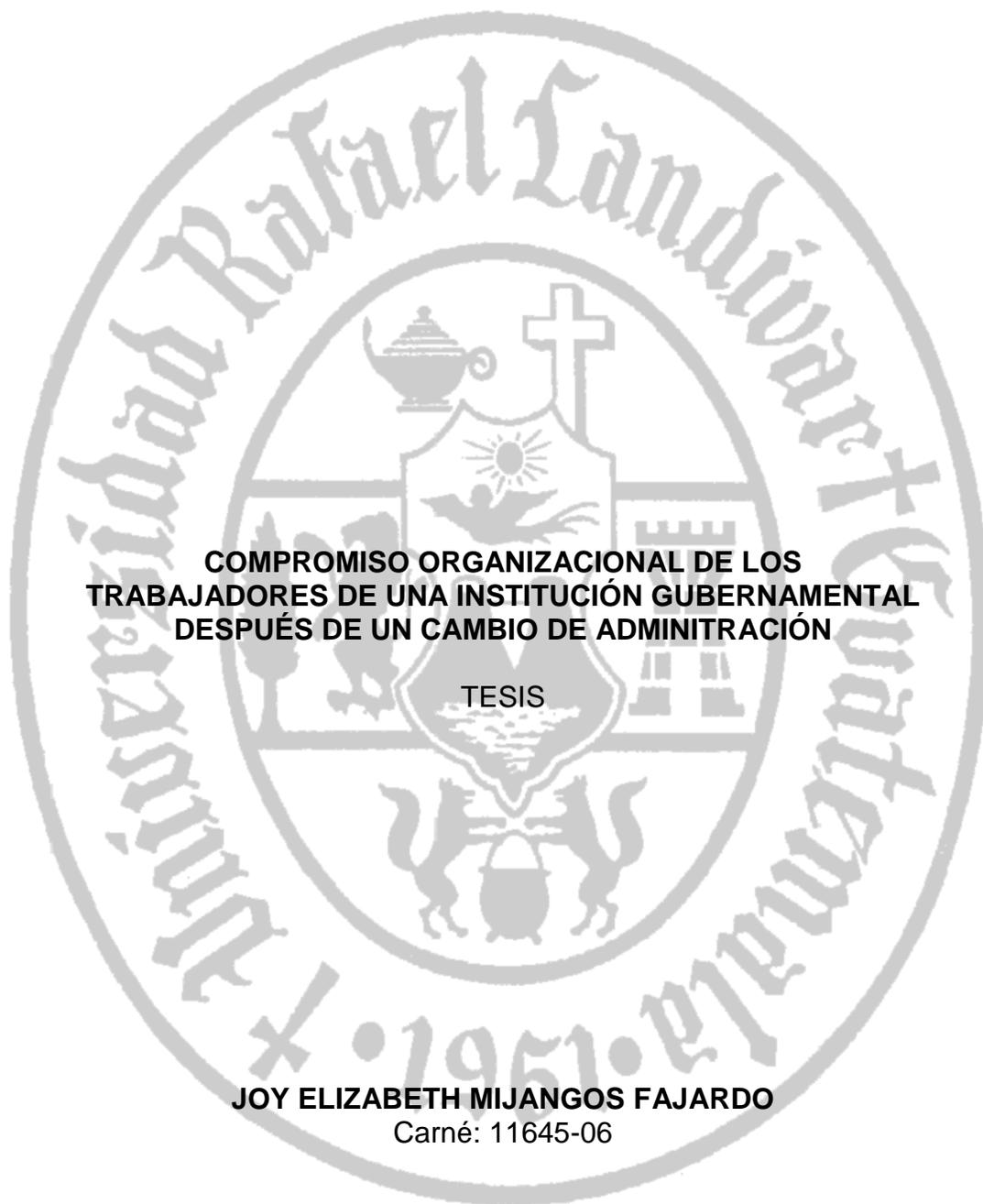


UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL
DESPUÉS DE UN CAMBIO DE ADMINITRACIÓN**

TESIS

JOY ELIZABETH MIJANGOS FAJARDO
Carné: 11645-06

Guatemala de la Asunción, enero de 2011
Campus Central

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL
DESPUÉS DE UN CAMBIO DE ADMINITRACIÓN**

TESIS

Presentada al Concejo de la Facultad de Humanidades

Por:

JOY ELIZABETH MIJANGOS FAJARDO

Carné: 11645-06

Previo a optar al título de:

PSICÓLOGA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

En el grado académico de:

LICENCIADA

Guatemala de la Asunción, enero de 2011
Campus Central

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Rector	P. Rolando Enrique Alvarado López, S.J.
Vicerrectora Académica	Dra. Lucrecia Méndez de Penedo.
Vicerrector de Investigación y Proyección	P. Carlos Cabarrús Pellecer, S.J.
Vicerrector de Integración Universitaria	P. Eduardo Valdés Barria, S.J.
Vicerrector Administrativo	Lic. Ariel Rivera Irias
Secretaria General	Licda. Fabiola de la Luz Padilla Beltranena

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Decana	M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos
Vicedecana	M.A. Hosy Benjamer Orozco
Secretaria	M.A. Lucrecia Elizabeth Arriaga Girón
Directora del Depto. de Psicología	M.A. Georgina Mariscal de Jurado
Directora del Depto. de Educación	M.A. Hilda Díaz de Godoy
Directora del Depto. de Ciencias de la Comunicación	M.A. Nancy Avendaño
Director del Depto. de Letras y Filosofía	M.A. Ernesto Loukota
Representantes de Catedráticos ante Consejo de Facultad	Lic. Ignacio Laciériga Giménez
	Licda. María de la Luz De León

ASESOR DE TESIS

Lic. Estuardo Valdez Bonilla

REVISOR DE TESIS

Licda. Fabiola de Fuentes

Guatemala, 10 de noviembre de 2010

Señores

Consejo de Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar

Presente

Señores Consejo:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado el proyecto de tesis **“Compromiso Organizacional de los trabajadores de una institución gubernamental después de un cambio de administración”**, realizado por la alumna **Joy Elizabeth Mijangos Fajardo**, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, quien se identifica con carné 11645-06.

Considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos solicitados por la Facultad, por lo que solicito su autorización para la evaluación final del mismo.

Atentamente,



Lic. Estuardo Valdez Bonilla



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440
Fax: 24262626 ext. 2488
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-16-11

Guatemala,
04 de enero del 2011

Señorita
Joy Elizabeth Mijangos Fajardo
Presente.

Estimada Señorita Mijangos:

De acuerdo al dictamen favorable rendido por la Revisora Examinadora de la Tesis titulada: "**Compromiso organizacional de los trabajadores de una institución gubernamental después de un cambio de administración**", presentada por la estudiante **Joy Elizabeth Mijangos Fajardo**, carné No. **11645-06**, la Secretaria de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS, previo a optar al título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Licda. Lucrecia Arriaga Giron, M.A.
SECRETARIO DE FACULTAD

*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios y a la Virgen María por haberme iluminado y acompañado durante todo este tiempo para realizarme como Profesional.

Agradezco a mi madre por su esfuerzo, sacrificio y amistad incondicional. A mis tíos, primos, abuelita y a todos los amigos que me apoyaron durante este camino y estuvieron ahí para mí cuando más los necesité, por darme su apoyo incondicional y consejos en todo momento.

GRACIAS MI SEÑOR JESÚS

INDICE

Resumen	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
2.1 Objetivos de la Investigación	26
2.1.1 Objetivo General	26
2.1.2 Objetivo Específico	26
2.2 Elementos de Estudio	27
2.3 Definición de Elementos de estudio	27
2.3.1 Definición Conceptual	27
2.3.2 Definición Operacional	27
2.4 Alcances y Límites	28
2.5 Aporte	28
III. METODO	29
3.1 Sujetos	29
3.2 Instrumentos	31
3.3 Procedimiento	33
3.4 Diseño y Metodología Estadística	34
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	49

RESUMEN

Con el propósito de conocer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una Institución Gubernamental de la ciudad de Guatemala, se realizó una investigación de tipo descriptivo. Los sujetos que formaron la muestra de esta investigación fueron 320 personas de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 22 a 65 años, quienes ocupan puestos de mandos medios y altos de una Institución Gubernamental y que tienen 2 o más años de laborar en la Institución. Se aplicó un cuestionario de 24 enunciados con opción múltiple en modalidad de Likert, estableciendo 3 niveles de compromiso organizacional: alto, medio, y bajo. Los enunciados contenidos en el cuestionario son una adaptación de dos instrumentos que proceden de Internet: el primero es un Manual de la escala de Compromiso de los empleados en Instituciones Universitarias elaborado por Tevni Grajales en marzo de 2000. El segundo proviene de una investigación realizada por Belinda de Frutos, Miguel Ruíz y Rafael San Martín de la Universidad Autónoma de Madrid. Los resultados obtenidos indicaron que, según los criterios del instrumento utilizado, el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública es medio. En cuanto a los diferentes tipos de compromiso se puede apreciar que el Compromiso Continuo es el más alto. Además se encontró diferencia significativa en cuanto al tipo de contrato y el género y se concluyó en que si hay correlación en cuanto al compromiso organizacional con la edad y el tiempo laboral. Por lo anterior se recomienda brindar a todo el personal información desde la inducción, para que el trabajador perciba y conozca los valores, la misión, y la visión de la organización; que conozca en qué medida su trabajo diario repercute en los objetivos organizacionales, esté consciente que tiene un trabajo seguro y estable, que tenga ciertas facultades para tomar decisiones sobre su trabajo y finalmente que participe para el desarrollo de la misma. Así mismo distribuir material como revistas y trifolios mensuales a todo el personal sobre las actividades que realiza la institución y recordando los valores y los objetivos de ésta para lograr que el empleado se identifique y así poder elevar el compromiso organizacional de todos.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han sido, desde el inicio de la Industrialización, parte dinámica de la sociedad. En ellas se pueden observar ciertas manifestaciones como: relaciones sociales, actitudes, comportamientos, sentimientos y emociones que son de gran importancia para entender el entorno laboral, la naturaleza del hombre y el mundo. La calidad, habilidades, competencias de los trabajadores, su entusiasmo, satisfacción con su trabajo y su lealtad hacia la organización influyen sobre los resultados, eficiencia, reputación y en definitiva supervivencia con éxito de la organización.

De lo anteriormente señalado deviene un aspecto fundamental que el presente estudio focalizó: el compromiso Organizacional. Elemento fundamental en el que toda organización debe poner atención, el cual justifica la creación de instrumentos que ayuden a medirlo y visualice la reciprocidad empleado-organización. Esta relación conceptualiza al compromiso organizacional como el que fortalece esta reciprocidad, al potenciar un apego psicológico, comprometiendo al trabajador al logro de objetivos, proyectos de la empresa, para desencadenar deseos de trabajar con intensidad, desarrollar el sentido de pertenencia a la organización, el obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de la empresa. Investigadores del comportamiento humano trabajan para conocer los lazos que compromete a las personas para mantenerse más cerca, identificados o involucrados a su organización (Dessler, 1996). Ciertamente, este fenómeno es un componente intrínseco tanto para el sujeto que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe. Se trata de un contrato que va más allá de lo formal y legal, al que se le denomina contrato psicológico. Mientras una persona puede

estar obligada formalmente a desempeñar una labor, no necesariamente se liga afectivamente a la organización (Arias, 1972). El contrato psicológico implica la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas y están implícitas dentro de la interacción trabajador-organización que tiene que ver con el compromiso de ambas partes y constituye parte trascendente en la efectividad y competitividad de la organización.

En los niveles de Compromiso Laboral se toman en cuenta las metas y objetivos de la organización y de qué forma los empleados se involucran en ello.

Por otro lado, desde hace mucho tiempo ha creado controversia la situación que se vive actualmente en el país en cuanto al mal funcionamiento de las instituciones gubernamentales. En referencia a entidades públicas en Guatemala el INAP (1987) menciona aspectos comunes, por ejemplo: la falta de participación de la mayoría del personal en la toma de decisiones (ya que deciden las autoridades); frecuentes cambios de funcionarios especialmente por factores políticos, compromisos amistosos, relaciones de consanguinidad, escasez de personal bien preparado; heterogeneidad en cuanto a formación y calidad del recurso humano; ausencia de condiciones para que los empleados hagan carrera administrativa; salarios inadecuados a los requerimientos de los puestos; carencia de programas para capacitar al personal; instrumentos inadecuados e ineficaces para evaluar el rendimiento del personal, y en especial la falta de compromiso laboral de los trabajadores de estas instituciones.

Esta investigación pretende mostrar mediante la aplicación y recolección de información, el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, relación que justifique la implementación de parámetros y estrategias de formación del talento humano para lograr un compromiso del empleado con la institución.

Durante la pasada década los estudios sobre compromiso organizacional han sido numerosos y se han llevado a cabo con diferentes objetivos. A continuación aparece una escueta revisión de los mismos.

Hurtado (1999) investigó el involucramiento y compromiso del empleado influyente en el crecimiento de Distribuidora Huehueteca S.A. Utilizó para dicho estudio una muestra de 92 empleados guatemaltecos. El instrumento que aplicó fue una boleta de opinión la cual contiene preguntas cerradas que ayudaron a comprobar la hipótesis. Para medir estos constructos utilizó la investigación descriptiva con un diseño ex post factum que analiza la influencia de una variable sobre otra y en donde manipuló las variables independientes. Los resultados muestran que la mayoría de trabajadores tienen un compromiso con su organización. Concluyó que un elevado porcentaje de los empleados se encuentra satisfecho y con buena disposición para comprometerse con la organización en sus logros y objetivos; así mismo el compromiso ha sido un factor importante para el crecimiento de dicha organización.

Asimismo, García (2000), realizó una investigación Descriptiva con el objeto de determinar los aspectos que debe contener un programa de compromiso en el trabajo. Esta investigación fue de utilidad, ya que en ella se mencionan ciertos factores que son importantes para los empleados y que tienen elementos en común con el Compromiso Laboral. La misma la llevó a cabo con 87 auxiliares de enfermería que laboraban en una institución hospitalaria privada de la ciudad capital, aplicándoles un cuestionario estructurado en modalidad de Likert. Los resultados indicaron que el personal se encontraba altamente satisfecho con su puesto de trabajo, aunque no tanto con las condiciones físicas dentro del hospital. También se concluyó que los aspectos que tienen más importancia para los empleados son: buen sueldo, apreciación y reconocimiento, seguridad en el trabajo, así como promociones y crecimiento, y por último lealtad hacia los empleados, sentimiento de pertenencia y normas de disciplina adecuadas.

En el año 2003, Pérez realizó un estudio de tipo Ex Post Factum con el objetivo de conocer el nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de una institución educativa guatemalteca con respecto a la Misión, Objetivos, Procedimientos, Políticas y Normas del establecimiento. La muestra la constituyeron 144 trabajadores de tres áreas del personal: Administrativa, Docente y de Mantenimiento, a los cuales se les aplicó una Hoja de Estudio sobre Calidad de Vida Laboral. Los resultados indicaron que el mayor porcentaje de empleados del área Administrativa se ubicó en un nivel de compromiso Medio y en las áreas de Docentes y de Mantenimiento la mayor parte se ubicó en el nivel Bajo, por lo que se recomendó impulsar más el conocimiento de la Misión, Objetivos y Normas del establecimiento para que los empleados se identificaran con estos y lograr comprometerse con la institución.

Asimismo, Monzón (2005) en la investigación, de tipo Descriptivo, determinó el nivel de Compromiso Laboral de los colaboradores de una Institución educativa guatemalteca. Entre los objetivos específicos que se plantearon, se menciona el determinar el nivel de Compromiso Laboral en sus tres dimensiones (Afectivo, Continuo y Normativo) de los colaboradores, según el género, la edad y el tiempo de servicio. El estudio se realizó con la población total con más de 1 año de laborar en la Institución, conformándose por 103 sujetos. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de Medición del Compromiso Laboral, auto aplicado, el cual consistió en 24 enunciados en modalidad de Likert, 2 preguntas con opción múltiple y 2 preguntas abiertas referentes a las causas por las cuales permanecían o se retirarían de la Institución, así como lo que más les gusta o no a los empleados de la misma. Fue adaptado por el investigador tomando como base dos cuestionarios de Internet, elaborados el primero por Grajales (2000) y el segundo por De frutos, et. al. (1998), además de algunos enunciados elaborados por el investigador. El segundo instrumento fue una entrevista semi estructurada dirigida al Director de la institución con el fin de conocer su percepción acerca de las políticas de Recursos Humanos que se practicaban en la Institución. Los

resultados indicaron que la mayoría de empleados se ubicó en el nivel Muy Alto de Compromiso Laboral, tanto en la dimensión Afectiva como Normativa. Para el Compromiso Continuo la mayor parte de la población se ubicó en el nivel Alto y fue el único de las tres dimensiones en el que parte de la población se ubicó en el nivel Medio. De igual forma se concluyó que las 5 causas principales por las que los colaboradores permanecen en la Institución son: el salario y las prestaciones, el ambiente agradable de trabajo, la estabilidad en el empleo, el formar parte de un equipo y el empleo que permite atender a la familia. Por otro lado, las 5 causas principales por las que los colaboradores ser retirarían de la Institución fueron: ambiente desagradable de trabajo, relaciones personales conflictivas con los compañeros de trabajo, inestabilidad en el empleo, poca armonía laboral con el jefe inmediato y mejora salarial en otra institución. Se recomendó afianzar aún más las políticas de Recursos Humanos que favorecen al Compromiso Laboral para mantenerlo en el nivel en que se encuentra y elevarlo en un futuro, así como elaborar un plan de reconocimientos e incentivos económicos y no económicos tomando en cuenta las diversas necesidades de los empleados.

Villordo (2005) en su investigación pretendió mostrar la relación entre el compromiso organizacional y los valores hacia el trabajo, en la empresa guatemalteca REFRIGUA S.A., relación que justifique la implementación de parámetros y estrategias de formación del talento humano. Para lograr esto y recabar la información se aplicaron dos instrumentos, el cuestionarios (OCQ) de Mowday, Steers y Porter (1982) validado por Norma Betanzos (2004) el México el cual mide, el grado de compromiso Organizacional y el cuestionario, Evat 30 que mide valores hacia el trabajo fundamentado en la teoría universal de valores de Schartz (1982) validado por Arciniega y González (2000). Se aplicaron a una muestra total de 392 empleados de las áreas: Ejecutiva, administrativa, Mandos medios y Operativa. Los resultados indicaron con respecto a la correlación del Compromiso Organizacional con los valores hacia el trabajo: Autoridad (0.031), Logro (-0.045), Estimulación (-0.035), Auto-dirección (-0.072), Universalismo (0.007), Benevolencia (-0.025) Conformidad (- 0.02), Tradición (-0.049)) que en

ninguno de los casos anteriores, se encontró la existencia de una correlación significativa, por tal motivo se concluyó que en todos los casos se aceptara la hipótesis nula. Se recomendó la presente investigación, desarrollar algunos aspectos que formen o fortifiquen las dos variables de estudio las cuales son: Fortalecimiento del Compromiso Organizacional. Lo que conlleva la elaboración de una serie de políticas y técnicas de recursos Humanos, en las que el trabajador perciba y conozca hacia dónde va la organización, que participe y conozca la misión, objetivos, políticas, procedimientos y normas de la institución, mediante una comunicación clara y finalmente que fortifiquen los valores Hacia el trabajo en la empresa.

Existen investigaciones extranjeras que también han estudiado el tema del Compromiso Laboral. Algunas de ellas se describen a continuación recalcando información relacionada con las diferentes causas, que motivan a las personas a permanecer en una institución.

Por su parte, Littlewood (1998), realizó una investigación con 156 estudiantes de seis universidades particulares de la zona metropolitana del D.F. y el estado de México, con el objetivo de explicar cómo el compromiso organizacional estaba relacionado con la personalidad y el apoyo organizacional percibido, utilizando un cuestionario, el cuestionario consta de 17 preguntas. Los resultados indicaron que existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso. Por lo que concluyó que es posible que los estudiantes que perciben un apoyo por parte de su universidad, sientan una obligación e intención de corresponder a su institución.

Bayona, Goñi y Madorrán (1999) realizaron un estudio con varios grupos del personal docente de la Universidad Pública de Navarra, enviándose 674 cuestionarios. El objetivo de la investigación fue determinar los diferentes grados de compromiso actitudinal (afectivo) y de continuidad que presentaban los trabajadores. Los resultados indicaron que un grupo de 9 personas presentó el grado más alto de compromiso, el cual fue el más pequeño y heterogéneo de

todos los grupos, lo que supone que no es posible extraer ninguna conclusión definitiva respecto a sus características. También determinó que no existe correlación alguna entre las diferentes variables del compromiso afectivo y el de continuidad, aunque la edad si resultó significativa, no así la antigüedad.

Más tarde Loli (2005), en el estudio que intenta conocer la relación que existe entre la autoestima y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de una universidad pública de provincia, en una muestra de cuarenta y ocho sujetos que representa el 18% de la población total. De los cuales 18,75% son mujeres y el 81,25% son varones. Una característica común de la población, aunque coyuntural, fue que salían de un conflicto laboral (huelga de 2 meses), donde los maltratos y entredichos entre ellos y entre las autoridades fue muy dura, provocando polarizaciones entre los grupos, resentimientos y malos entendidos. El instrumento que sirvió de filtro para la recolección de la información fue: el Inventario de Autoestima-ALPEL- Forma AD y el cuestionario de Compromiso Organizacional, construido y validado por Alejandro E. Loli P. y Ernestina López V. (2005), en una muestra de 3215 sujetos (2785 estudiantes universitarios y 430 sujetos egresados de universidades y profesionales). El análisis de consistencia de los ítems arroja un coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson 20 de 0.84, altamente confiable. El estudio arroja que no existe relación entre autoestima y compromiso organizacional.

Más tarde, Mendoza (2003) analizó la relación entre el ocio de tipo activo estructurado y el grado de compromiso en el trabajo. Utilizó una muestra de 154 sujetos en Puebla, México, que laboraban en la empresa contando con una antigüedad mínima de 1 año desempeñándose en el mismo puesto, siendo 66 (42.86%) hombres y 88 (57.14 %) mujeres con un rango de edad entre los 20 y los 50 años; formó 4 grupos de acuerdo a las horas dedicadas al ocio. Para medir este estudio utilizó dos instrumentos, el cuestionario auto descriptivo Cleaver que determina los niveles de empuje, apego, influencia y constancia de los sujetos

bajo un estado óptimo de motivación, con éstos realizó la correlación contra el compromiso. El segundo test que utilizó fue el de nivel de compromiso de Robbins (1987) .Para el análisis estadístico utilizó el procedimiento de ANOVA con el cual se garantiza la significación de diferencias de medias de los grupos, el grado de significación de probabilidad estadística empleada para todas las pruebas en 0.05. Los resultados demuestran que no existe correlación significativa de la personalidad con el compromiso organizacional y que el compromiso organizacional no tiene ninguna correlación con el estado óptimo de motivación de los empleados. Concluyó al buscar la correlación de personalidad con el compromiso que no existe correlación significativa como con otras variables, encontrando una dispersión significativa con el compromiso.

Betanzos y Andrade (2004) evaluaron las propiedades psicométricas, del Cuestionario OCQ de Mowday, Steers y Porter (1982) para dicho estudio utilizaron una muestra de 233 trabajadores mexicanos, en una organización pública y una privada. La muestra fue integrada en un 52% hombres, y 48% mujeres, en diferentes puestos de trabajo. La aplicación del cuestionario fue voluntaria, en sus centros de trabajo y de forma colectiva, en algunos casos de forma individual conforme a las cargas de trabajo. El instrumento que utilizaron fue el cuestionario de compromiso organizacional (OCQ), desarrollado por Porter Steers, Mowday y Boulian (1974).El estudio comprendió un análisis de reactivos, una contrastación mediante prueba t para conocer el grado de dificultad y discriminación. Concluyeron que el Compromiso Organizacional refleja un aspecto subjetivo de las relaciones que establece el empleado con su empresa ya que el trabajador contribuye y se da un intercambio donde el empleado espera recibir ciertos beneficios psicológicos como el reconocimiento de sus jefes y compañeros, el poner en práctica sus conocimientos, aprender y desarrollar nuevas habilidades, este Compromiso Organizacional tiene un involucramiento de tipo afectivo, el empleado se siente integrado con su organización y es lo que forma el compromiso.

Diversos autores han abordado el tema de compromiso organizacional, es por eso que a continuación se presenta lo planteado por los mismos.

1.1 Comportamiento Organizacional

1.1.1 Definición

Cuando se hace referencia al término “Comportamiento Organizacional” de conformidad con lo establecido por Koontz & O’Donnell (1976), se determina que, es la disciplina que estudia dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analizando la cultura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización, que es: “una unidad social rigurosamente coordinada, compuesta de dos o más personas que funciona en forma relativa y constante para alcanzar una o conjunto de metas comunes”. (Gordón, 1997). Las Instituciones del Gobierno reúnen los requisitos de esta definición lo mismo se puede decir de las escuelas, hospitales, iglesias, unidades militares, tiendas minoristas y departamentos de policía.

Cuando se refiere al comportamiento organizacional como una manera de pensar se admite que es posible estudiarlo sistemáticamente. Se puede conceptualizar como el estudio sistemático de fenómenos no aleatorios de causa y efecto, y la cual hace que se examine la conducta dentro de un texto relacionado con su desempeño, es decir, en cuanto favorece la eficacia o el éxito en la obtención de los resultados deseables desde el punto de vista de la empresa (Robbins, 1998). Además, es importante mencionar que el comportamiento organizacional es una ciencia aplicada al conocimiento obtenido sobre individuos o grupos, analizando el efecto que la estructura tiene en el comportamiento como objetivo de hacer que las empresas se desarrollen y funcionen con mayor eficiencia. (Davis y Newstrom, 1999).

Luego del análisis de esta definición se puede sintetizar su significado, según Robbins (1998) como: El comportamiento organizacional que se ocupa del estudio de lo que las personas hacen en las empresas y de la manera en que el comportamiento afecta el desempeño de una empresa. Y como el comportamiento organizacional se interesa específicamente en los ambientes relacionados con el empleo, no debe ser sorpresa descubrir que se centra en el comportamiento en cuanto se relaciona con los puestos de trabajo: el ausentismo, la rotación del personal, la productividad, el rendimiento humano y la administración.

Cabe mencionar que aparte de la definición, el comportamiento organizacional ha sido caracterizado en un sentido general como una forma de pensar, y en sentido estricto, como un acervo de conocimientos que abarcan un conjunto relativamente específico de temas básicos.

1.1.2 Fundamentos del Comportamiento Organizacional

El hombre por naturaleza es un ser social y el cual tiende a relacionarse con otras personas estableciendo grupos, en la escuela, en su comunidad y también en su trabajo, en éstos interactúan dos o más personas que se proponen objetivos o metas. Se denominan grupos formales a aquellos que se forman dentro de un empleo que tiene trabajos específicos a realizar.

Según González (2009), Los partidarios de la teoría del comportamiento organizacional estudian a la organización desde la óptica de un sistema de intercambio de estímulos y contribuciones en una red de decisiones. El enfoque está orientado en el interior de las organizaciones, como si fueran unidades absolutas, totalmente y únicas. La preocupación fundamental es construir modelos abiertos más o menos definidos que interactúen con el ambiente de manera dinámica y cuyos subsistemas también marchen en una compleja interacción, tanto interna como externa.

El campo del Comportamiento Organizacional (CO) es una ciencia social que estudia el comportamiento de las personas en el trabajo. El CO estudia la productividad de una organización y las necesidades de los empleados. Todos los aspectos relativos al desempeño de la organización se relacionan con el primero, mientras que las actitudes laborales, tales como la Satisfacción Laboral (SL), el Compromiso con la Organización y el Compromiso con el Trabajo se refieren al último.

1.1.2 .1 Fundamentos del comportamiento individual

Por lo mencionado anteriormente se busca darle respuesta a las variables que tienen un impacto en la productividad, ausentismo, rotación y satisfacción en el trabajo (Robbins, 1998). Por lo que es valioso en esta ocasión empezar a conocer los factores de las características biográficas que son fácilmente de identificar en todas las personas.

Edad.- Se dice que las personas de mayor edad son menos productivas y no es así, ya que a diferencia de los jóvenes éstos poseen experiencia y difícilmente son reemplazados. También se dice que entre más viejo se vuelve una persona menor son las ganas de perder su empleo por la falta de oportunidades que tienen. Sin embargo, una persona de mayor edad puede presentar ausentismo, debido a las enfermedades que puede contraer.

Género.- Lo primero que se debe tomar en cuenta es que entre hombres y mujeres las diferencias son pocas en el desempeño del trabajo. En cuanto al horario de trabajo la mujer prefiere, que le permita combinar sus actividades. Según estudios, las mujeres tienen mayores índices de ausentismo debido a que se vive en una cultura donde la mujer está ligada a situaciones de casa y familia.

Estado civil.- No hay pruebas acerca que este factor influya mucho, pero se cree que el hombre casado es más responsable, tiene pocas ausencias y está más satisfecho en su trabajo debido a que tienen una familia y necesitan velar por sus intereses.

Antigüedad.- Marca la situación de la productividad dentro del trabajo de forma positiva, entre más experiencia adquiere más se perfecciona y se está satisfecho con lo que se hace.

Pero en lo que respecta a rotación no es tan bueno el panorama ya que a veces por no crear antigüedad se da por terminada las relaciones de la empresa con el trabajador.

1.3.1. Importancia del comportamiento organizacional

El **comportamiento organizacional** según Gordón (1997) “es la materia que busca establecer en qué afecta los individuos, grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa”.

El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes, que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

El Comportamiento Organizacional es la disciplina que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello mejorar la productividad de la empresa.

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de empresa. Investigadores del comportamiento humano trabajan para conocer los

lazos que los compromete a las personas para mantenerse más cerca, identificados o involucrados a su organización (Dessler, 1996).

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas en el campo organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral; de hecho Arciniega (2002) sostiene que existen evidencias que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo. (p. 21).

2. Compromiso Organizacional

2.1 Definición

Existen lazos, que conforme va pasando el tiempo, forman una relación más estrecha y profunda; o sea, una relación de apego institucional (Arciniega y González, 2000) .Estos lazos de relación han sido estudiados a través del tiempo, se han usado diferentes terminologías para designar este proceso cognitivo, pero parece que en la actualidad es la noción del Compromiso Organizacional la más aceptada a la hora de analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con su empresa; quienes, continuamente tienen que estar ideando medios para lograr que sus empleados logren una orientación positiva (Hampton, 1982).

El compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido por Davis y Newstrom (1999) como "el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella" (p. 279-280)

El involucramiento en el trabajo es definido por Davis y Newstrom (1999) como "el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de sus existencias" (p. 279).

Existen otras definiciones últimas sobre compromiso organizacional y todas ellas mantienen el sentido del vínculo y la afectividad como característica básica:

«...apego afectivo» (Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C., 2000); «...estado interno de la persona» (Lagomarsino, R., 2003), «...vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa (Arciniega, L. s/ f), «...deber moral o psicológico adquirido hacia una persona, una situación o una institución (Arias Galicia, F. 2003), entre otros.

Así, Hurtado (1999) citó a Steers (1977) definió el compromiso como «... la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización». Tomando como modelo tres fuentes del compromiso: Características personales, características del trabajo y experiencias en el trabajo; se puso en prueba el modelo y se encontró que las organizaciones pueden influir más fácilmente sobre las dos últimas fuentes, en cambio transformar la personalidad sería mucho más difícil y cuestionable desde un ángulo ético.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, Arciniega (2002) los ha llamado compromiso organizacional y a diferencia de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional sí ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador (p.21).

Puesto que el compromiso se refiere a la vinculación de las personas con sus empleos, no puede menos que relacionársele con la rotación. Aquellos con un bajo compromiso tendrían más probabilidad de abandonar un trabajo que quienes observan un elevado compromiso. Cohen (1993).

2.2 Tendencias del Compromiso Organizacional

Existen tres tendencias muy marcadas para la definición de este constructo:

Sociológico: De este enfoque surgen las primeras reflexiones sobre este término describiéndolo como enajenación, involucramiento y como orientación positiva (Hampton, 1982)

Administrativo: Parte de la década de los 60's sobre todo con el desarrollo de la administración utilizando una terminología propia de dicho enfoque, como lealtad, vinculación, reciprocidad a la organización (Dessler, 2004).

Psicológico: Este enfoque parte de la interacción que se da entre el empleado y la organización; los psicólogos lo ven como un proceso cognitivo y lo denominan contrato psicológico, en cuanto que expresa una expectativa que el individuo, la organización esperan cumplir y alcanzar con su relación (utilizan una terminología psicológica como es el contrato psicológico, apego, sentido de pertenencia y compromiso organizacional (Chiavenato, 2004)

Una vez descritas las tendencias, se observa que la tendencia psicológica es la que interesa para la presente investigación al describir al compromiso organizacional como el vínculo que se establece entre el individuo y la organización; se inicia desde el momento en que una persona acepta integrarse como empleado y finaliza cuando el trabajador decide renunciar o abandonar el empleo; a través de este vínculo el empleado contribuye significativamente en el logro de objetivos organizacionales de forma activa y desempeña un rol relevante en la conducta laboral, entendida como las contribuciones individuales al bienestar de la organización y por consecuencia al mismo bienestar del trabajador al recibir y dar valor (Bentanzos y Andrade, 2004).

2.3 Componentes del Compromiso Organizacional

De hecho, el compromiso de los trabajadores con la organización constituye una parte trascendental en la efectividad y competitividad de la organización. Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un «... estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización», donde las expectativas de ambas partes son muy propias, individuales, diferentes

y amplias que casi nunca es posible expresar todos de aspectos en una relación formal (incluso legal). Mathieu y Zajac (1990), después de revisar los escritos de un conjunto de investigadores llegaron a señalar que las definiciones sobre compromiso tienen en común expresiones como «... vínculo o lazo del individuo con la organización» (Bayona, C. y otros, 2000).

Entre tanto, Meyer y Allen (1991), indicaron que dicha relación entre una persona y una organización, presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron tres componentes del compromiso: *Afectivo* (lazos emocionales que las personas forjan con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas), de *continuidad o conveniencia* (conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo) y *normativo* (la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones).

De acuerdo con Arciniega (2002) existen tres caras, o en términos más técnicos, tres tipos de dimensiones, lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero con tres facetas. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son:

Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización; mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización y el normativo, revela los sentimientos de obligación del colaborador de pertenecer en la empresa.

Compromiso continuo revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa".

Compromiso normativo "es igual al afectivo en cuanto a su naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la empresa para la que actualmente labora" (p. 22).

Surge la cuestión de cuál de las tres dimensiones del compromiso organizacional sería más conveniente desarrollar en los empleados de la empresa.

Arciniega (2002) recomienda que todo colaborador experimente las tres dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis y al hacer una analogía de las olimpiadas el grado sería: Oro para el afectivo; plata, para el normativo y bronce, para el continuo; esto porque en el compromiso afectivo el colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa y así se emociona al decir que trabaja para la empresa o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares. (p. 22-23)

Según Castañón (2001) el compromiso afectivo refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, mientras que el compromiso continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, y el compromiso normativo revela los sentimientos de obligación del colaborador de permanecer en la empresa.

El compromiso afectivo

Se refiere al apego emocional, a la identificación e involucramiento en la organización; las tres categorías mayores de las experiencias de trabajo; recompensas organizacionales, justicia en los procedimientos y apoyo del superior relacionados positivamente con el Compromiso Afectivo. (Meyer y Allen, 1997, citado por Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky, 2002 pág.538-551.). El compromiso afectivo de los empleados les da cierto sentido de pertenencia e identificación que incrementa su involucramiento a las actividades organizacionales, su buena voluntad para perseguir las metas de la organización y su deseo de permanecer con la organización.

En realidad es muy frecuente que el empleado no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa; sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía, por ejemplo: el colaborador que

se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares.

Por otra parte, diversos estudios han demostrado que el compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que éstos experimentan mayor autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo.

El compromiso continuo

Es el que se basa en el costo que el empleado asocia con dejar la organización, es una tendencia a comprometerse en líneas consistentes de actividad basadas en el reconocimiento individual de los costos asociados con la discontinuidad de la actividad, incluyen edad, lugar de vivienda, la satisfacción de la carrera, y el intento para irse. La edad y el lugar de vivienda podrían funcionar como predictores del compromiso de continuación sobre todo debido a sus papeles como medidas sustitutas de la inversión en la organización. (Meyer y Allen, 1993)

Castañón (2001) menciona que esta dimensión del Compromiso Laboral revela el apego de carácter material que el empleado tiene con la empresa.

Con el paso del tiempo el empleado percibe que va haciendo pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le retribuyan, pudiendo ser inversiones monetarias tales como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera. Es decir, el empleado está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y/o esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido.

Otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el empleado para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja.

El empleado que tiene un alto compromiso continuo, y que en los otros dos tipos mantiene un nivel bajo o moderado, tiende a manifestar estabilidad laboral, la cual puede ser puramente situacional. Por otra parte, su esfuerzo, dedicación y entrega al trabajo radican en alcanzar los niveles de “mínimos aceptables”; es decir, el colaborador sólo cumple con lo estrictamente necesario para seguir trabajando en la empresa y capitalizar sus inversiones, o bien, espera una mejora en las oportunidades externas para dejar la empresa.

El compromiso normativo

Según Castañón (2001), al igual que el compromiso afectivo, el normativo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

Este sentimiento de obligación suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales; es decir, el sujeto aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que le contrate.

Es el sentimiento de los empleados de sentirse obligados a permanecer con la organización; basado en un sentido de deber, lealtad u obligación. El Compromiso puede ser también importante para explicar comportamientos que no son formalmente recompensados o sancionados por la organización, por ejemplo las empresas y organizaciones que carecen de una misión bien formulada ofrecen a su gente poco incentivo para comprometerse.

Los compromisos afectivos y normativos se asocian con un mejor rendimiento laboral, pero el de continuidad se vincula con un rendimiento deficiente. (Landy, 2005 pág. 397)

2.4 Importancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha ocupado un lugar prominente en varios modelos vinculados con las variables organizacionales. En particular, la rotación ha sido

objeto de numerosas investigaciones en torno al compromiso. (p.eje., Bluedorn, 1982; Williams y Hazer, 1986 pág. 135-153 citado por Hurtado 1999).

El compromiso se ha estudiado en relación con numerosas variables organizacionales y personales. En un meta análisis, se resumieron los resultados de más de 200 estudios en lo que se indicaban correlaciones del compromiso con docenas de variables diferentes (Mathieu y Zajac, 1990 pág. 171-194 citado por Monzón 2004).

El compromiso organizacional se asocia con algunas variables del entorno de trabajo, incluyendo los alcances del puesto la ambigüedad de roles, y el conflicto de roles, así como ausentismo y rotación, casi con la misma magnitud correlativa que la satisfacción laboral. Los compromisos afectivos y normativos se asocian con un mejor rendimiento laboral, pero el de continuidad se vincula con un rendimiento deficiente.

Asimismo, encontraron, en relación con el compromiso organizacional, que varios tipos de compromiso llevan a diferentes predicciones de conductas tales como el desempeño y la intención de rotación. Variables que necesitan ser mejoradas en las instituciones gubernamentales para poder lograr la efectividad de las mismas.

2.4.1 El compromiso con la institución

De acuerdo con Grajales (2000), el esfuerzo por observar y medir el grado de compromiso de los profesionales respecto a su trabajo surge como una necesidad en una época en que se valora el papel de las personas en el desarrollo y éxito de una empresa. G. J. Blau así como Michael Gordon se encuentran entre los autores que han hecho esfuerzos por encontrar el significado y la forma de medir el compromiso, ya sea hacia la carrera o hacia el trabajo que se desempeña.

Según Porter, citado por Grajales (2000) el compromiso se define por tres aspectos: un fuerte deseo de permanecer siendo un miembro de la organización,

una disposición de hacer grandes esfuerzos en favor de la organización y una creencia sólida y aceptación de los valores y objetivos de la organización; así, según este autor, el nivel de compromiso se ve reflejado en varios aspectos de la vida laboral: la calidad, el rendimiento, la asistencia y permanencia.

Calidad: Grajales (2000), cita a Naisbitt quien menciona que los empleados se preocupan por la calidad de los bienes y servicios ofrecidos por la institución. Aportan ideas creativas para mejorar productos, sistemas, servicios. Las organizaciones de calidad atraen a empleados talentosos que desean dedicarse a una institución y sentirse orgullosos de ella. Cuando el compromiso está bajo, decae el interés por la calidad de los bienes y servicios de la institución. Los empleados temen los riesgos y se abstienen de dar sugerencias en posibles mejoras necesarias y la calidad sufre.

Rendimiento: Saunders, citado por Grajales (2000) dice que los empleados comprometidos se preocupan por los objetivos y metas institucionales y hacen esfuerzos adicionales, si es necesario, para aumentar el rendimiento. Cuando el compromiso es bajo el empleado se satisface con hacer un mínimo, lo suficiente para sobrevivir y no ser despedido. Las metas institucionales están muy lejos y no les importan.

Asistencia y permanencia: Saunders también menciona que los comprometidos tenderán a mostrar alto porcentaje de asistencia, ausentándose poco, e incluso desechando otras oportunidades más lucrativas de trabajo, tendiendo a permanecer en la institución. Cuando el compromiso es bajo, se produce un aumento en la inasistencia y a la primera posibilidad desertan o se retiran de la institución.

Según Grajales (2000) los empleados que están comprometidos hablan positivamente de la Institución en reuniones de trabajo y con sus amigos en la comunidad; de esta manera ayudan a mantener una reputación institucional frente a otros. Los no comprometidos desprestigian y la reputación corporativa disminuye. Los empleados comprometidos tienen la moral alta, están contentos en sus trabajos, les gusta. Esto se manifiesta en el número de enfermedades que se

presentan, en la cantidad de accidentes, en las relaciones de camaradería y en el ambiente que se vive en la institución.

Cuando el compromiso disminuye, disminuye la moral, los empleados están desmotivados e incluso demuestran desinterés por ir a trabajar, se les hace una carga, aumentan las enfermedades relacionadas con las tensiones y aumentan los accidentes laborales. Se sienten oprimidos o perciben que no se les aprecia. La atmósfera general del lugar de trabajo sufre. Si el compromiso es bajo hay una tendencia a dejar la empresa y a buscar organizaciones que fomenten la confianza y la lealtad.

3. Instituciones Públicas y privadas

Para los investigadores de las organizaciones, conocer cómo elevar el rendimiento y la productividad del capital humano, sigue siendo un reto; mientras que para los directivos contar con colaboradores con mística, espíritu de cuerpo o con la «camiseta bien puesta» (teniendo como mira el mejoramiento de la productividad), más que una aspiración, es una meta que se debe lograr. Es decir, directivos y trabajadores que entiendan que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización. Gibson, Ivancevich, y Donnelly, 1994 citado por Londy (2005).

Desde la perspectiva de los empresarios en Guatemala, para lograr la eficiencia se asigna importancia a la reingeniería, a los estándares de calidad y las relaciones laborales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] y Cooperación Técnica Alemana [GTZ], 1998). Robertson y Seneviratne (1995) realizaron una comparación de los cambios en el sector público y en el sector privado tomando como base procesos de interacción y cultura organizacional. Según sus conclusiones, en el sector público se entorpece el desempeño debido a la burocracia, metas a corto plazo, cambios políticos e inexistencia de normas que obliguen a mejorar el sector.

CEPAL presenta una definición de empresas públicas: “Se incluirán dentro del sector Empresas Públicas todos aquellos entes productores y/o comercializadores de bienes y servicios en los que el sector público posea la propiedad total o mayoritaria, directa o indirectamente” (Instituto Nacional de Administración Pública [INAP] 1987. p. 246)

En referencia a entidades públicas en Guatemala el INAP (1987) menciona aspectos comunes, por ejemplo: la falta de compromiso organizacional de la mayoría del personal en la toma de decisiones (ya que deciden las autoridades); frecuentes cambios de funcionarios especialmente por factores políticos, compromisos amistosos, relaciones de consanguinidad, escasez de personal bien preparado; heterogeneidad en cuanto a formación y calidad del recurso humano; ausencia de condiciones para que los empleados hagan carrera administrativa; salarios inadecuados a los requerimientos de los puestos; carencia de programas para tecnificar al personal; instrumentos inadecuados e ineficaces para evaluar el rendimiento del personal, entre otros.

Otro aspecto importante que hay que observar en las instituciones gubernamentales es la falta de continuidad en las instituciones públicas, cada cambio de administración significa cambio de políticas, de objetivos, de proyectos, de personal, entre otros, lo cual no permite que el trabajador tenga un alto nivel de compromiso con la Institución.

3.1. Análisis comparativo de Instituciones Públicas y Privadas

La posibilidad de crecimiento en la carrera profesional- laboral es un valor preferido tanto en organizaciones privadas como en organizaciones públicas donde el ascenso jerárquico es un medio y un fin en sí mismo.

Sin embargo, también es posible encontrar un conjunto de aspectos que diferencian el mundo valorativo de ambas culturas. De esta manera, el tiempo libre para la vida personal es un valor principal para el sector privado mientras que no es prioritario para el sector público. Las largas jornadas que son cada vez más notorias en las empresas privadas no se evidencian como una pauta cotidiana en la Administración Pública.

Otro valor que sostiene la población de empresas y que no coincide con la preferencia de los empleados de la administración pública central es la Valoración del Trabajo. En lugar de ella, surge en la Administración Pública la necesidad de contar con mayor libertad para tomar decisiones. Se puede pensar que la libertad para decidir es una condición anterior a la necesidad de valoración; se toman decisiones y luego se espera recibir un reconocimiento por los aciertos.

Mientras en la empresa privada rige una “racionalidad económica” que permite a los actores tomar decisiones tendientes al cumplimiento de la premisa básica de la cultura empresaria, la búsqueda de maximización de las utilidades; en la administración pública subyace una “racionalidad política”. Esta última genera mayor dificultad para la toma autónoma de decisiones dado que en la práctica las mismas obedecen a los intereses políticos del gobierno de turno y no a la eficiencia administrativa buscada con las burocracias modernas.

Por otra parte, la estructura jerárquica piramidal de la administración pública, la cual ha sufrido menor achatamiento en los procesos de cambio de los últimos años, supone una centralización de los procesos decisorios; las decisiones son tomadas por “el jefe”. Esto explica la escasa posibilidad del empleado público de tomar decisiones referentes a su trabajo y por lo tanto la valoración que se hace de este aspecto. Todo lo mencionado anteriormente influye en el nivel de compromiso laboral del trabajador.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El compromiso de los empleados hacia la empresa donde laboran es una herramienta de importancia para el éxito de la organización, un trabajador identificado y comprometido con la empresa suele ser más eficiente y realizar las actividades con mayor agrado, por lo que el trabajo se vuelve más agradable y no como algo forzado.

Es por ello que un elemento fundamental en el desarrollo de todas las actividades de los empleados es el compromiso del empleado con la empresa, porque puede hacer la diferencia entre una actitud negativa o positiva dentro del trabajo. Es una herramienta para el éxito de cualquier Institución.

Por otro lado, La situación que se vive actualmente en el país en cuanto al mal funcionamiento de las instituciones gubernamentales, debido a los numerosos factores ambientales que el funcionario público percibe a su alrededor y que hacen que el mismo no se sienta comprometido con la Institución y por ende que el desempeño general del empleado no sea el más efectivo y esperado, obliga a investigar y analizar a profundidad el porqué de dicha situación y las causas que lo provocan.

Las Instituciones del Estado se caracterizan por ser altamente cambiantes, el único factor que ha permanecido constante dentro de ellas es el cambio, ya que frecuentemente se cambia de administración, de políticas, de nuevos programas, procesos y directrices. Esto hace más difícil lograr elevar los niveles de productividad en algunas instituciones gubernamentales. Pues el empleado de una institución gubernamental se puede comprometer con la institución, con sus objetivos, metas, y proyectos y en un período de 4 años aproximadamente todas éstas cambian con una nueva administración que llega a dirigir la Institución.

Es necesario conocer el nivel de compromiso del empleado para poder así diagnosticar cuales son las áreas que hay que trabajar, de ser necesario para lograr su identificación.

Por toda la situación expuesta anteriormente se plantea la siguiente Interrogante:

¿Cuál es el compromiso laboral de los trabajadores de una Institución Gubernamental, después de un cambio de administración?

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General

Determinar el compromiso laboral de los trabajadores de una Institución Gubernamental, después de un cambio de administración.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar el compromiso organizacional de un empleado presupuestado de renglón 011.
- Determinar el compromiso organizacional de un empleado con contrato 022.
- Determinar si existe correlación entre el tiempo laboral y el compromiso organizacional.
- Determinar si existe correlación entre la edad del trabajador y el compromiso organizacional.
- Conocer qué factores son los que mayormente influyen en el compromiso laboral de una Institución Gubernamental.

2.2 Elemento de Estudio

Compromiso Laboral

2.3 Definición Elemento de estudio

2.3.1 Definición Conceptual

Compromiso laboral: Davis y Newstrom (1991) lo definen como la creencia que tiene el trabajador en la misión y metas de la compañía, la disposición para dedicar esfuerzo para lograrlas y la intención de seguir trabajando allí.

2.3.2 Definición Operacional

Compromiso laboral: Se entenderá como compromiso laboral en esta investigación a los resultados de la escala del cuestionario, en donde se establecieron diferentes niveles de Compromiso Laboral, siendo estos: Bajo, Medio, alto y Muy alto, es decir la disposición de los trabajadores de una institución gubernamental para dedicar esfuerzo para lograr las metas de la misma después de un cambio de administración.

Todo a través de los siguientes indicadores:

- Identificación con los valores y filosofía de la empresa.
- Sentido de pertenencia con la empresa.
- Preocupación por el estado de la empresa.
- Disposición para trabajar más de lo establecido.
- Apego material por los incentivos económicos y no económicos con los que se cuenta en la empresa.
- Apego por motivos de jornada laboral.
- Lealtad hacia la empresa
- Sentimiento de obligación de permanecer por lo que la empresa le ha brindado.

2.4 Alcances y Límites

El presente estudio se llevó a cabo con todo el personal administrativo de una Institución Gubernamental que ha tenido un cambio en su administración. Los resultados del estudio no son generalizables para otra institución debido al tipo de institución en la que se realizó el trabajo de investigación y en las circunstancias en que ésta se encuentra.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación serán solamente aplicables al personal administrativo de ésta Institución Gubernamental.

2.5 Aportes

Con el presente estudio se pretende servir de apoyo a las administraciones de las Instituciones Públicas, para proporcionarles información valiosa sobre el compromiso laboral que se vive en las Instituciones, lo que permitirá conocer las inquietudes de los colaboradores, dándoles una visión amplia sobre las necesidades de afiliación del personal, con el fin de implementar acciones que les permitan optimizar el trabajo. El recurso humano comprometido con la Institución proporcionará un servicio de mejor calidad a todos los guatemaltecos.

También será un aporte a Guatemala, pues servirá de apoyo para mejorar el servicio que brindan las Instituciones del Gobierno a los guatemaltecos.

Asimismo, el estudio representa un aporte para la investigación en Psicología Organizacional con respecto a la identificación del compromiso de los trabajadores en una Institución Gubernamental.

III. Método

3.1 Sujetos

De una población de 620 empleados, se trabajará con una muestra de 320 empleados que laboran en la capital de Guatemala. Este estudio es no probabilístico, ya que la selección será por trozo y estará conformada por 320 trabajadores que forman parte del área administrativo y gerencial de la Institución. Para efectos de esta investigación se trabajará específicamente con los trabajadores de la Institución central. La población con la que se realizará la investigación estará constituida por los empleados de las áreas: Ejecutiva, Administrativa, Mandos Medios de una Institución Gubernamental, fundada en 1945 y dedicada al servicio del Deporte guatemalteco, contribuyendo a la formación integral de la población y al óptimo rendimiento de los deportistas guatemaltecos.

La investigación se llevará a cabo con todos los empleados que tienen de 2 o más años de laborar en la Institución. Y cuyas características son las siguientes:

Sujetos según género		
Sexo	Número	Porcentaje
Masculino	197	61.56%
Femenino	123	38.43%
TOTAL	320	100%

Sujetos según edad		
Rango	Número	Porcentaje
18-26	35	10.93%
27-34	40	12.5%
35-42	80	25%
43-50	110	34.37%
51-58	45	14.06%
59-66	6	1.87%
67-74	4	1.25%
Total	320	100%

Sujetos según tiempo de servicio		
Intervalo de años de servicio	Número de empleados	Porcentaje
1-6	145	45.31%
7-12	108	33.75%
13-18	3	0.94%
19-24	30	9.38%
25-30	16	5%
31-36	8	2.5%
37-43	10	6.25%
TOTAL	320	3%

Sujetos según tipo de contrato		
Tipo de Contrato	Número de empleados	Porcentaje
Plaza 011	74	23%
Renglón 022	134	42%
Otros	112	35%
TOTAL	320	100%

3.2 Instrumento

Para medir el nivel de Compromiso Laboral de los trabajadores se utilizará un cuestionario de 24 enunciados con opción múltiple en modalidad de Likert, que según Hernández (2003) consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. De acuerdo con García (2000) este tipo de instrumento ofrece repuestas graduadas, especialmente para obtener información sobre actitudes. El cuestionario mide las actitudes y los sentimientos que presentan los empleados hacia la empresa con respecto a su compromiso laboral. Estableciendo 3 niveles:

- Bajo
- Medio
- Alto

Los enunciados contenidos en el cuestionario son una adaptación de dos instrumentos que proceden de Internet: el primero es un Manual de la escala de compromiso de los empleados en Instituciones Universitarias elaborado por Tevni Grajales G. en marzo de 2000, y el segundo proviene de una investigación realizada en el 2001 ,por Belinda de Frutos, Miguel Ruíz y Rafael San Martín de la Universidad Autónoma de Madrid, quienes aplicaron una escala a 676 profesionales que laboraban en ese momento, todos ellos antiguos alumnos de dicha universidad.

Por otro lado, los dos enunciados agregados en el año 2004 por Monzón, fueron validados mediante expertos, 6 en total, divididos de la siguiente forma:

- 3 expertos en cuanto a su forma
- 3 expertos en cuanto a su contenido

El cuestionario se administrará a los sujetos de forma auto aplicada y de forma anónima para respetar la cláusula de confidencialidad acordada con el Gerente de la Institución. Los únicos datos incluidos fueron:

- Género
- Edad
- Tiempo de servicio
- Tipo de contrato.

Para la aplicación, se dividirá a los sujetos en grupos según el departamento en el que laboran y según el horario en que estén disponibles.

El tiempo aproximado para contestar el cuestionario es de 10 a 15 minutos. Se calificarán los cuestionarios tabulando los datos según la población total, y según género, edad, tiempo de servicio, y tipo de contrato.

La puntuación máxima de cada uno de los cuestionarios es de 120 puntos y la mínima de 24 y el número de enunciados es de 24. Se determinarán los niveles de compromiso de acuerdo a la siguiente escala:

Nivel Bajo de compromiso – entre 24 y 56 puntos

Nivel Medio de compromiso – entre 57 y 88 puntos

Nivel Alto de compromiso – entre 89 y 120 puntos

3.3 Procedimiento

- ✓ Se seleccionará una Institución Gubernamental que tuviera seis meses o menos de cambiar de administración.
- ✓ Se solicitará permiso a las autoridades correspondientes de la empresa.
- ✓ Se analizarán diferentes instrumentos para la elaboración del trabajo de investigación hasta escoger el más adecuado.
- ✓ La empresa comunicará las fechas y horas adecuadas para aplicar el instrumento.
- ✓ Se seleccionará los sujetos de acuerdo a las características mencionadas.
- ✓ Se les dará información a los empleados acerca de la evaluación acción y aplicación.
- ✓ El cuestionario se aplicará a los trabajadores en el área diaria de trabajo de forma individual y sin fijar límite de tiempo en la resolución.

- ✓ Se procederá a calificar los instrumentos discriminando aquellos que no cumplan con los requisitos de validez que se exige.
- ✓ Se procederá a tabular la información recopilada a través de los cuestionarios, para luego proceder a la interpretación de la misma.
- ✓ Se procederá a realizar el análisis de la investigación, la discusión y las conclusiones.

3.4 Diseño y metodología estadística

Para la presente investigación se utilizará el método descriptivo, ya que únicamente hay una descripción de los resultados y no se manipula ninguna variable. “Se estudia, interpreta y refiere lo que aparece y lo que es” Barahona (2002). Mide y ubica: grupo de personas, objetos, situaciones, contextos y fenómenos en una variable o concepto, proporcionando su descripción (Hernández, Carlos y Baptista, 2002) además de describir, clasificar datos o buscar relaciones entre las variables (Sarriá, Guàrdia y Freixa, 1987).

La investigación descriptiva busca la resolución de algún problema, o alcanzar una meta del conocimiento. Suele comenzar con el estudio y análisis de la situación presente. Se utiliza también para esclarecer lo que se necesita alcanzar (metas, objetivos finales e intermedios) y para alertar sobre los medios o vías en orden a alcanzar esas metas u objetivos.

La metodología estadística que se utilizará será descriptiva, específicamente las medidas de tendencia central, medidas de dispersión, desviación estándar, así como análisis de correlación y análisis de varianza para la diferencia de medias.

IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente trabajo, se presentan a continuación a través de tablas.

Tabla 4.1
Descriptivos Total Escala de Compromiso Organizacional
(Afectivo, Continuo, Normativo)

Tipo de contrato	N	Media	Desviación típica
Afectivo	320	23.5593	3.25
Continuo	320	27.2281	3.05
Normativo	320	24.1593	3.11
Total Compromiso	320	74.9468	7.54

En la tabla anterior se puede notar la media del grupo en general en cada una de las escalas, el grupo de 320 personas se encuentra en un nivel promedio de Compromiso Organizacional pues según el instrumento aplicado el nivel promedio abarca el punteo de 57 a 88. En cuanto a la escala de Compromiso Organizacional en total se observa una media de 74.9468 con una desviación estándar de 7.54, lo cual significa que la muestra es homogénea ya que no se separan mucho los resultados con relación a la media. En cuanto a los diferentes tipos de compromiso se puede apreciar que el Compromiso Continuo es el más alto, punteando una media de 27.2281 y con una desviación estándar de 3.05. Seguido del compromiso Normativo que punteó una media de 24.1593 con una desviación estándar de 3.11778. Y el tipo de compromiso más bajo fue el Afectivo cuya media es de 23.5593 con una desviación estándar de 3.25358.

Tabla 4.2.1
Prueba T Diferencia de medias por tipo de contrato

Estadísticos de grupo					
	Tipo de contrato	N	Media	Desviación típica	T (P)
afectivo	11	73	26.7123	2.19519	16.79
	22	134	21.2687	2.24501	0.00
continuo	11	73	30.3151	2.01988	12.04
	22	134	26.0448	2.63540	0.00
normativo	11	73	27.1781	2.70464	14.89
	22	134	22.2239	2.02482	0.00
Total Compromiso	11	73	84.2055	4.45022	21.44
	22	134	69.5373	4.83356	0.00

Como se puede observar en la tabla anterior, se compararon los resultados cuantitativos, obtenidos a través de la investigación de campo, donde se aplicó el mismo instrumento de Compromiso Organizacional a 207 trabajadores de una Institución gubernamental, entre los cuales 73 de ellos poseen una plaza fija de contrato 011 y 134 de ellos poseen un tipo de contrato indefinido 022. Al analizar en la tabla anterior las variables, se muestra que la media de los trabajadores con plaza fija 011 es de 84.20 que según la escala del instrumento utilizado, se refiere a un nivel Alto de compromiso organizacional y la de los trabajadores con contrato 022 es de 69.53 refiriéndose a un nivel medio de compromiso organizacional. Así mismo se muestra una desviación típica de la primera variable de 4.45 y de la segunda es de 4.83. Demostrando que si existe una diferencia significativa y además de esto que es altamente significativa. Pues todos los trabajadores con tipo de contrato 011 poseen un nivel más alto en cada escala de compromiso organizacional hacia la Institución que los trabajadores que tienen el contrato 022.

Tabla 4.2.2
Prueba T *Diferencia de medias según el género*

		Estadísticos de grupo				
	género	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media	T (P)
afectivo	Femenino	134	21.2687	2.24501	.19394	16.79
	Masculino	73	26.7123	2.19519	.25693	0.00
continuo	Femenino	134	26.0448	2.63540	.22766	12.04
	Masculino	73	30.3151	2.01988	.23641	0.00
normativo	Femenino	134	22.2239	2.02482	.17492	14.89
	Masculino	73	27.1781	2.70464	.31655	0.00
Total Compromiso	Femenino	134	69.5373	4.83356	.41756	21.44
	Masculino	73	84.2055	4.45022	.52086	0.00

Luego del análisis realizado en la tabla anterior donde se analizaron la variable de género con el nivel de compromiso organizacional se puede observar, obtenidos a través de la investigación de campo, donde se aplicó el mismo instrumento de Compromiso Organizacional a 207 trabajadores de una institución gubernamental, entre los cuales 134 son mujeres y 73 son de género masculino. Al analizar en la tabla anterior las variables, se muestra que la media de las trabajadoras es de 69.53 que según la escala del instrumento utilizado se refiere a un nivel Medio de compromiso organizacional y la de los trabajadores hombres es de 84.20 refiriéndose a un nivel Alto de compromiso organizacional. Así mismo se muestra una desviación típica de la primera variable de 4.83 y de la segunda es de 4.45. Demostrando que si existe una diferencia significativa y además es altamente significativa. Pues todos los trabajadores hombres poseen un nivel más alto en cada escala de compromiso organizacional hacia la Institución que las trabajadoras mujeres. Cabe mencionar que todos los hombres a los que se aplicó el instrumento cuentan con un contrato tipo 011 lo que confirma el nivel alto de compromiso organizacional de los trabajadores hombres.

Tabla 4.3.1
Correlación entre Edad y Compromiso

		Edad
afectivo	Correlación de Pearson	.813**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
continuo	Correlación de Pearson	.714**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
normativo	Correlación de Pearson	.655**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
Total Compromiso	Correlación de Pearson	.854**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para responder a los objetivos específicos de la investigación, el primero de ellos busca conocer si existe alguna relación entre la edad y el compromiso organizacional del trabajador; la tabla anterior indica una correlación de .854 demostrando que si existe relación y que además es altamente significativa entre la edad y las diferentes áreas del compromiso organizacional, es decir que a mayor edad de los trabajadores, mayor es el compromiso laboral. La correlación es estadísticamente significativa al punto 0.05.

Tabla 4.3.2
Correlación entre Tiempo de laboral y Compromiso

		Tiempo de laborar
Tiempo de laborar	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	207
afectivo	Correlación de Pearson	.796**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
continuo	Correlación de Pearson	.624**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
normativo	Correlación de Pearson	.619**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207
Total Compromiso	Correlación de Pearson	.799**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	207

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

También se realizó un análisis de correlación que busca confirmar los datos de la escala, la cual muestra una correlación de .799 con el total de la prueba lo que confirma que si existe alguna relación entre el tiempo laboral y el compromiso organizacional del trabajador, es decir, a mayor años de laborar mayor es el compromiso organizacional de los trabajadores. La correlación es estadísticamente significativa al punto 0.05.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten establecer y formar criterio a la hora de establecer el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de una institución gubernamental.

Hurtado (1999) afirma que un elevado porcentaje de los empleados se encuentra satisfecho y con buena disposición para comprometerse con la organización en sus logros y objetivos, cuando el compromiso ha sido un factor importante para el crecimiento de dicha organización.

Al respecto, se puede mencionar que la media de los trabajadores dice que el compromiso organizacional de éstos es de rango medio mostrando un porcentaje más alto en el nivel de compromiso continuo es decir un compromiso influenciado por el apego material y los incentivos económicos más que por la identificación con los valores y filosofía de la empresa. Por lo que la Institución debe procurar que el compromiso afectivo de los trabajadores crezca abundantemente para que pueda existir crecimiento en la institución. Así mismo los resultados de este estudio arrojan que los empleados con más tiempo laboral tienen un nivel más alto de compromiso con la institución.

Así mismo, García (2000) concluyó que los aspectos que tienen más importancia para que un empleado se comprometa con la institución son: el buen sueldo, reconocimiento, promociones, y por último lealtad hacia los empleados. Afirmó que las recompensas organizacionales, tales como los pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. También apuntó que algunas de las prestaciones y servicios al personal pueden ser: prestaciones independientes de las tareas cotidianas como días feriados o vacaciones, ausencias con o sin goce de sueldo y actividades deportivas; prestaciones relacionadas con el horario como flexibilidad de horario, entre otras.

Este es un resultado importante en esta investigación, ya que en factores anteriormente mencionados, los empleados mostraron un mayor compromiso

continuo por los sueldos que esta Institución del gobierno les brinda, y en la escala de compromiso afectivo la mayoría mostró una actitud indiferente en cuanto a la identificación con los valores y objetivos de la institución. Por otro lado el Compromiso normativo, tales como el sentimiento de obligación de permanecer en la Institución por lo que ésta ha brindado, grupos del personal se ubicaron el criterio No lo tengo definido, por lo que constituyen una zona neutral en que no saben lo que quieren, lo que sienten o con lo que cuentan en la institución. La institución debe considerar esto para conseguir que el empleado se identifique con los valores, la misión y objetivos de la organización y no solamente por los beneficios económicos que les brindan, pues de igual manera Pérez (2003) afirma que es importante impulsar más el conocimiento de la Misión, objetivos y normas de la institución para que los empleados se identificaran con estos y lograr comprometerse con la institución.

Por otro lado Monzón (2005) determinó el nivel de compromiso laboral desde sus tres dimensiones (afectivo, continuo, y normativo) de los colaboradores de una institución educativa guatemalteca. Concluyendo que la mayor parte de la población se ubicó en el nivel Muy Alto de compromiso afectivo y normativo, y que el compromiso continuo fue el único de las tres dimensiones en el que la población se ubicó en el nivel medio. Contrario a lo que se encontró en esta investigación pues aunque la muestra en general se ubicó en un nivel medio de compromiso laboral el puntaje más alto lo obtuvo el área de compromiso continuo, es decir que en esta institución fue el compromiso más destacado. Y Así mismo se destacó que todos los hombres poseen un nivel de compromiso mayor que las mujeres pues todos los hombres de esta investigación poseen un tipo de plaza 011 que es una plaza fija , mostrando la diferencia del compromiso laboral con aquellas que tienen únicamente tipo de contrato indefinido 022.

De acuerdo a Villordo (2005) quien demostró que no existe una correlación significativa entre los valores hacia el trabajo y el compromiso organizacional. Los resultados de la investigación coincidieron con ello, ya que la mayoría de la

población manifestó estar de acuerdo en que tienen un compromiso con la institución por lo que ésta les ha brindado, es decir un compromiso normativo y continuo. En el caso del compromiso afectivo que se refiere a la identificación con los valores el punteo es muy bajo y aún así el resultado de compromiso laboral fue medio.

Un punto que resalta es que menos de la mitad de la población estuvo entre De acuerdo y Totalmente de Acuerdo en que tienen un sentimiento de obligación con las personas que conforman la institución, y el resto no está de acuerdo o no lo tiene definido, lo que es interesante, ya que puede ser que estén en la institución por los beneficios que ésta representa y no tanto por los compañeros o los jefes y la identificación con los valores de la institución que tienen y ello podría ser un riesgo ya que si no se sienten a gusto con las personas que los rodean podrían abandonar con más facilidad la Institución.

Littlewood (1998) indicó que existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional. Con la media más alta de 27.22 que punteó el compromiso continuo en este estudio, se demuestra que efectivamente el apoyo organizacional percibido influye en la identificación del trabajador con la institución. Pues una de las preguntas que mayor punteo tuvo fue la de la oportunidad que la institución les brinda para poder estudiar y dedicarse. Todos los factores influyeron para que los empleados obtuvieran un nivel mayor en el compromiso continuo, más que en el afectivo y normativo.

Bayona, Goñi, y Madorrán (1999) determinó que no existe correlación alguna entre las diferentes variables del compromiso afectivo y el de continuidad. También determinó que no existe correlación alguna entre las diferentes variables del compromiso afectivo y el de continuidad con el tiempo laboral. A diferencia de los resultados de este estudio, se demostró que Sí existe diferencia significativa entre el compromiso organizacional, afectivo y continuo, con el tiempo laboral.

Pues a mayor años trabajando en la empresa los trabajadores mostraron un mayor compromiso con la institución.

Loli (2005) en su estudio para conocer la relación que existe entre la autoestima y el compromiso organizacional ,utilizó una muestra con la característica común de que salían de un conflicto laboral y problemas entre las autoridades de la institución. Al igual que en este estudio la muestra que se utilizó se caracteriza por sufrir un cambio de administración en donde no faltan los malos entendidos entre las autoridades y los trabajadores, situación que puede tener relevancia en el estudio al igual manera en que la tuvo en el estudio de Loli.

Mendoza (2003) analizó la relación entre el ocio de tipo activo estructurado y el grado de compromiso organizacional, su muestra estuvo compuesta de mujeres y hombres de diferentes edades y de diferentes años de laborar en la institución. Los resultados demostraron que no existe correlación significativa en ninguna de las variables. A diferencia de este estudio que muestra una diferencia altamente significativa en todas las variables, edad , el tiempo laboral , el género y el tipo de contrato. Todas las mujeres , quienes tenían tipo de contrato 022 , mostraron un menor compromiso organizacional que los hombres con plaza fija , así mismo las personas con mayor tiempo laborando mostraron mayor compromiso organizacional.

Por otro lado, Betanzos y Andrade (2004) concluyen en su estudio que el compromiso organizacional refleja la importancia que tiene el intercambio en donde el empleado espera recibir ciertos beneficios psicológicos como el reconocimiento de sus jefes y compañeros, el poner en práctica sus conocimientos, aprender y desarrollar nuevas habilidades, este compromiso organizacional tiene un involucramiento de tipo afectivo, el empleado se siente integrado con su organización.

VI. Conclusiones

- De acuerdo a los criterios del instrumento, el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de Guatemala, quienes sirvieron de muestra para este estudio, se encuentra en un nivel medio.
- Todas las mujeres evaluadas para este estudio poseen un tipo de contrato 022 y todos los hombres contaban con plaza fija 011.
- El Compromiso Laboral de los colaboradores, en cuanto a la dimensión Continua, es la más alta, encontrándose en este caso resultados de nivel alto, sobre todo en el apego material por incentivos económicos y beneficios extras que reciben así como por el salario que reciben.
- Utilizando una confiabilidad del 95 %, sí hay diferencia significativa entre los trabajadores con tipo de contrato 022 y plaza fija 011. Lo cual significa que el tipo de contrato sí influye en el nivel de compromiso de los trabajadores. Los trabajadores con plaza fija obtuvieron un nivel más alto de compromiso organizacional y son más identificados con la institución.
- De acuerdo a los criterios de los instrumentos, Sí existe correlación entre el tiempo laboral y el compromiso organizacional del trabajador, es decir a mayor años de laborar, mayor es el compromiso organizacional de los trabajadores.
- De acuerdo a los criterios de los instrumentos, Si existe correlación altamente significativa entre la edad y las diferentes áreas del compromiso organizacional, es decir que a mayor edad de los trabajadores, mayor es el compromiso laboral.

VII. Recomendaciones

- El depto. de RRHH debe procurar brindar a todo el personal información desde la inducción, para que el trabajador perciba y conozca los valores, la misión , y la visión de la organización; que conozca en qué medida su trabajo diario repercute en los objetivos organizacionales, esté consciente que tiene un trabajo seguro y estable, que tenga ciertas facultades para tomar decisiones sobre su trabajo y, además, sienta que su trabajo le llena como persona y finalmente que participe para el desarrollo de la misma.
- Capacitar a los Coordinadores y Directores de área para que evalúen el desempeño, retroalimenten y ofrezcan reconocimientos. Así mismo que establezcan cadenas de comunicación efectivas para conocer las inquietudes y sugerencias de los trabajadores. Haciéndoles sentir importantes para el área en donde laboran. Esta recomendación debe ser tomada en cuenta, principalmente para los rangos de edad y tiempo de servicio que se indicaron en la Discusión de resultados, en los cuales se encontró niveles Medios de Compromiso Afectivo y Normativo.
- Distribuir material como revistas y trifolios mensuales a todo el personal sobre las actividades que realiza la institución y recordando los valores y los objetivos de ésta para lograr que el empleado se identifique y así poder elevar el compromiso organizacional de todos.
- La dirección de las entidades gubernamentales debe reconocer la importancia de la estabilidad laboral para el compromiso del trabajador. Evitar elevados porcentajes de rotación después de un cambio de administración.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antón, C. y González, L. (2005). *Examen de las relaciones entre el compromiso organizacional afectivo y continuo*. Tesis inédita, Universidad de Salamanca, España.
- Arciniega, L. y González, L. (2000). Compromiso organizacional en México: *¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* <http://cursos.itam.mx/arciniega/Publications/Non%20refereed/Direcci%F3n%20Estrat%E9gica%202002.pdf>. Fecha de consulta: febrero 2010.
- Arciniega, L. y González, L. (2000, marzo). *Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30*. *Revista de Psicología Social*, 15 (3), 281-296. <http://cursos.itam.mx/arciniega/Publications/Refereed/RPS%202000.pdf> Fecha de consulta: abril 2010.
- Arciniega, L. y González, L. (2002). *Valores individuales y valores corporativos percibidos: Una aproximación empírica*. *Revista de psicología social*. Vol.12. <http://cursos.itam.mx/arciniega/Publications/Refereed/RPSA%202002.pdf>. Fecha de consulta: abril 2010.
- Arias, F. (2001, enero). ***El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento***. México, Edit. UNAM. *Rev. de Contaduría y Administración*, N° 200, enero 2001.
- Arias, F.; Varela Sosa, D.; Loli Pineda, A.; y Quintana Otiniano, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*. Lima-Perú: *Rev. de Investigación en Psicología*, vol. 6, N° 2, UNMSM.
- Arrecis, A. (2008). *Formas de manejo el estrés laboral en mandos medios y jefaturas del departamento de call center de una empresa de telecomunicaciones*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Barahona (2002). *El nivel de identificación que los catedráticos y estudiantes de la URL, tienen con los valores y principios que la inspiran*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Bayona, C; Goñi, S. y Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional* [en red] Disponible en: <http://www.unavarra.es/organiza/gempresa/wkpaper/dt33-99.pdf>. Fecha de consulta: marzo 2010.
- Bayona, C; Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos* <http://www.unavarra.es/organiza/gempresa/wkpaper/dt33-99.pdf>. Fecha de consulta: marzo 2010.

- Castañón, A. (2001). *Medir el compromiso y la satisfacción de los equipos de trabajo* [en red] Disponible en: <http://www.lagente.com/cgi-bin/contenido.pl?Art=126>. Fecha de consulta: marzo 2010.
- Chiavenato, I. (2004). ***Gestión del talento Humano***. Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, K., y Newstrom, J. (1999). ***Comportamiento humano en el trabajo***. México: Mc. Graw Holl.
- Dessler, G. (1996). ***Administración de personal***. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- García, K. (2000) *Elaboración de un programa de satisfacción en el trabajo para el personal auxiliar de enfermería. Caso: Hospital Privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Gibson, C., y Davidson D., (2004). "Tamworth, Australia's "Country Music Capital": Place Marketing, Rurality, and Resident Reactions". *Journal of Rural Studies*, 20. Disponible en: www.scitopics.com/Rural_gentrification.html Fecha de consulta: marzo 2010.
- González, M. (2009). *Relación entre el perfil y el comportamiento organizacional en un grupo gerencial de empresas de servicio de la ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Gordón, J. (1997) ***Comportamiento organizacional*** (Quinta edición). México: Prentice-Hall.
- Grajales, T. (2000). *Escala del grado de compromiso de los empleados universitarios* [en red] Disponible en: <http://tgrajales.net/compinstit.pdf> Fecha de consulta: marzo 2010.
- Hampton, D. (1982). ***Manual de desarrollo de recursos Humanos***. México: Trillas.
- Hurtado, H. (1999). *Involucramiento y Compromiso del empleado influyentes en en el crecimiento de Distribuidora Huehueteca, S. A*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Landy, (2005). ***Psicología industrial, introducción a la psicología industrial*** McGraw-Hill / México, D.F: Interamericana Editores, S.A. Companies, Inc. pág. 397
- Littlewood Z., H. Publicación Electrónica de la División de Administración y Ciencias Sociales de la rectoría zona sur ITESM (2000), Compromiso Organizacional: un estudio comparativo entre seis universidades [en red]

Disponible:<http://www.cem.ltesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n6/investigacion/hlittlewood.htm>

- Loli, A. (2005). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. Instituto de Investigaciones Psicológicas, UNMSM, Lima, Perú.
- Loli, A. (2006). "Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas", *Revista de Investigación en Psicología*, vol. 9, núm. 1, Facultad de Psicología de la UNMSM, pp.37-67.
- Monzón,E. (2004). *El compromiso laboral afectivo, continuo y normativo de los colaboradores de una institución educativa guatemalteca*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pérez, J. (2003) *Diagnóstico del compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa, docente y de mantenimiento de una prestigiosa institución educativa*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pérez, J. (2003). *Diagnóstico del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa, docente y de mantenimiento de una institución educativa*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Robbins, S. (1987). **Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones** (2da Ed.) México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter,C (2004). **Comportamiento organizacional**. México D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Robertson, P. y Seneviratne, S. (1995). "Outcomes of planned organizational change in the public sector: A meta-analytic comparison to the private sector", *Public Administration Review*, Vol.55, N°6, pp.547-558.
- Sociedad Interamericana de Psicología. (2004). Programa científico, Guatemala: Bentanzos, A. Andrade, P.
- Steers, R. (1977). «Antecedentes y resultados del compromiso organizacional». En: *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Villordo,J (2005), *Relación entre compromiso organizacional y valores hacia el trabajo*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar .Guatemala.

ANEXOS

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Cuestionario de medición del compromiso laboral.

Autor: Adaptación hecha por María Monzón Tejada en el año 2004, de dos instrumentos que proceden de Internet: el primero es un Manual de la escala de Compromiso de los empleados en Instituciones Universitarias elaborado por Tevni Grajales G., en marzo de 2000. El segundo proviene de una investigación realizada por Belinda de Frutos, Miguel Ruiz y Rafael San Martín en 1998, cuyo instrumento fue la versión validada del cuestionario CATO (Cuestionario sobre los Atributos de la Organización) y los Índices de consistencia interna (alfa de Cronbach) obtenidos por Allan y Meyer (1990).

Indicadores que mide:

- ✓ Compromiso afectivo (Identificación con los valores y filosofía de la empresa; Sentido de pertenencia; Preocupación por el estado de la empresa; Disposición para trabajar más de lo establecido). 8 enunciados del cuestionario: 2, 6, 10,11,16, 17, 20 y 21.
- ✓ Compromiso continuo (Apego material por los incentivos económicos y no económicos con los que se cuenta; Apego por motivos de jornada laboral (horario que permite estudiar). 8 enunciados del cuestionario: 1, 3, 5, 8, 12, 14,18, y 22.

Compromiso Normativo (Lealtad hacia la empresa; Sentimiento de obligación de permanecer por lo que la empresa le ha brindado). 8 enunciados del cuestionario:
4, 7, 9, 13, 15, 19, 23 y 24.

Universidad Rafael Landívar
 Facultad de Humanidades
 Psicología Industrial/Organizacional

Cuestionario de medición del Compromiso Laboral

Fecha: _____

Edad: 19-27 años 1 28-35 años 2 36-43 años 3
 44-51 años 4 52-59 años 5 60-67 años 6

Tiempo de laborar en la institución:
 1-9 años 1 10-17 años 2 18-25 años 3
 26-35 años 4 36-43 años 5 44-51 años 6

Sexo: Masculino 1 Femenino 2

Instrucciones: Con el fin de conocer el nivel de compromiso laboral, se le ruega contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las afirmaciones tiene cinco posibles respuestas, por favor ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta y que aparece a la derecha de cada afirmación.

La información proporcionada será confidencial, por lo que trate de contestar con la mayor sinceridad posible. Muchas gracias por su colaboración.

- Escala:
 1 Totalmente en desacuerdo
 2 En desacuerdo
 3 No lo tengo definido
 4 De acuerdo
 5 Totalmente de acuerdo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No lo tengo definido	De acuerdo	Totalmente acuerdo
	1	2	3	4	5
1. Considero que recibo reconocimientos de mi labor por parte de mis jefes.					
2. Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo más allá de lo normalmente esperado, para ayudar a esta institución a ser exitosa.					
3. Creo que trabajando duro tengo la posibilidad de progresar en la institución.					
4. Me siento comprometido con la institución por todo lo que me ha brindado.					
5. Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta institución.					

6. Encuentro que mis valores y los de la institución son muy similares.					
7. Considero que esta institución se merece mi lealtad.					
8. Si continúo en esta institución es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
9. Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					
10. Hablo sobre esta institución a mis amigos como una gran organización para trabajar.					
11. Estoy orgulloso(a) de contar a otros que soy parte de esta institución.					
12. Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta.					
13. Considero que no estaría bien dejar esta institución aunque me beneficie el cambio.					
14. Considero que el horario de esta institución me permite estudiar y dedicarme a otras actividades.					
15. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí, dejar este trabajo.					
16. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución.					
17. Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.					
18. Las recompensas e incentivos que recibo son importantes ya que me motivan a trabajar con más empeño.					
19. Sería muy desleal de mi parte trabajar en una institución que represente competencia para esta organización.					
20. Trabajar en esta institución significa mucho para mí.					
21. En esta institución me siento como en familia					
22. Considero que el salario que recibo en esta institución difícilmente lo podría encontrar en otra institución similar.					
23. Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta institución.					
24. Defiendo esta institución ante cualquier comentario negativo que escuche de ella.					