



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, RECONOCIMIENTO,  
APRENDIZAJE Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE UNA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE VILLA EL SALVADOR

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

BRYAN JASON TREJO BARRIENTOS

**ASESOR**

MG. LUZ ELIZABETH MAYORGA FALCON

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, ABRIL DE 2020**

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes me han brindado apoyo durante todo este tiempo gracias al cual continúo esforzándome en el alcance de todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

A los docentes que he tenido el privilegio de tener durante el desarrollo de la carrera profesional de psicología, quienes me brindaron todos sus conocimientos y experiencias.

Agradezco a Dios quién me ha brindado fortaleza, sabiduría y paciencia en todo momento; para poder lograr todos mis objetos de vida entre ellos el académico.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>RESUMO</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVEESTIGACIÓN</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.2. Bases teóricas – científicas.....	25
2.3. Definiciones de términos básicos.....	73
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	76
3.2. Población y muestra.....	76
3.3. Hipótesis.....	77
3.4. Variables – operacionalización.....	78
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	81
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	93
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos.....	96
4.2. Resultados inferenciales y contrastación de hipótesis .....	100

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones.....	117
5.2. Conclusiones.....	121
5.3. Recomendaciones.....	122

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra en función de las características sociodemográficas.....	77
Tabla 2	Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	79
Tabla 3	Operacionalización de la variable reconocimiento laboral.....	80
Tabla 4	Operacionalización de la variable aprendizaje organizacional.....	80
Tabla 5	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	81
Tabla 6	Validez de contenido de la variable compromiso organizacional...	83
Tabla 7	Confiabilidad de la variable compromiso organizacional.....	84
Tabla 8	Baremos generales de la variable compromiso organizacional.....	84
Tabla 9	Validez de contenido de la variable reconocimiento laboral.....	86
Tabla 10	Confiabilidad de la variable reconocimiento laboral.....	86
Tabla 11	Baremos generales de la variable reconocimiento laboral.....	87
Tabla 12	Validez de contenido de la variable aprendizaje organizacional....	89
Tabla 13	Confiabilidad de la variable aprendizaje organizacional.....	90
Tabla 14	Baremos generales de la variable aprendizaje organizacional.....	90
Tabla 15	Validez de contenido de la variable satisfacción laboral.....	92
Tabla 16	Validez de contenido de la variable satisfacción laboral.....	93
Tabla 17	Baremos generales de la variable satisfacción laboral.....	93
Tabla 18	Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional.....	96
Tabla 19	Niveles del compromiso organizacional.....	96
Tabla 20	Análisis de determinación del compromiso organizacional.....	97
Tabla 21	Análisis de determinación del compromiso organizacional.....	97
Tabla 22	Estadísticos descriptivos del aprendizaje organizacional.....	98

Tabla 23	Niveles del aprendizaje organizacional.....	98
Tabla 24	Estadístico descriptivo de la satisfacción laboral.....	99
Tabla 25	Niveles de la satisfacción laboral.....	99
Tabla 26	Análisis de bondad de ajuste del compromiso organizacional.....	100
Tabla 27	Compromiso organizacional y sus dimensiones en función del sexo.....	100
Tabla 28	Compromiso organizacional y sus dimensiones en función del año de estudio.....	101
Tabla 29	Compromiso organizacional y sus dimensiones en función de la carrera.....	102
Tabla 30	Prueba de normalidad del reconocimiento laboral y sus dimensiones.....	102
Tabla 31	Comparación del reconocimiento laboral en función al sexo.....	103
Tabla 32	Comparación del reconocimiento laboral en función al año de estudio.....	104
Tabla 33	Comparación del reconocimiento laboral en función a la carrera...	105
Tabla 34	Prueba de normalidad del aprendizaje organizacional y sus dimensiones.....	105
Tabla 35	Comparación del aprendizaje organizacional en función al sexo...	106
Tabla 36	Aprendizaje organizacional y sus dimensiones en función del año de estudio.....	107
Tabla 37	Aprendizaje organizacional y sus dimensiones en función de la carrera.....	108
Tabla 38	Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y sus dimensiones.....	108
Tabla 39	Satisfacción laboral y sus dimensiones en función al sexo.....	109
Tabla 40	Satisfacción laboral y sus dimensiones en función del año de estudio.....	110
Tabla 41	Satisfacción laboral y sus dimensiones en función de la carrera...	111

Tabla 42	Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del reconocimiento laboral.....	112
Tabla 43	Relación entre el compromiso organizacional y el reconocimiento laboral.....	112
Tabla 44	Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del aprendizaje organizacional.....	113
Tabla 45	Relación entre el compromiso organizacional y el aprendizaje organizacional.....	113
Tabla 46	Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y de la satisfacción laboral.....	114
Tabla 47	Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.....	114
Tabla 48	Análisis de correlación múltiple entre las variables.....	115



# COMPROMISO, RECONOCIMIENTO, APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y SATISFACION EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE VILLA EL SALVADOR

BRYAN JASON TREJO BARRIENTOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

Se estableció la relación entre el compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador, empleando una metodología de tipo correlacional con un diseño no experimental – transversal. Su muestra fue de 300 estudiantes universitarios de la carrera de administración ( $n=127$ ) y contabilidad ( $n=173$ ), siendo el 55.7% de sexo femenino y el 44.3% masculino. Se aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional, Cuestionario de reconocimiento laboral, Escala de aprendizaje organizacional y la Escala de satisfacción laboral. Se encontró que en la variable compromiso organizacional el 47.3% fue bajo y el 34.7% alto; en el reconocimiento laboral el 46.3% bajo y el 32.3% alto; en la variable aprendizaje organizacional el 47.0% bajo y el 34.3% alto; y en la variable satisfacción laboral el 48% bajo y el 34.3% alto. Se encontró correlación múltiple estadísticamente significativa ( $R=.539$ ;  $p<.001$ ) entre el compromiso organizacional con reconocimiento laboral ( $r_s=.470$ ;  $p<.001$ ), aprendizaje organizacional ( $r_s=.399$ ;  $p<.001$ ) y la ( $r_s=.481$ ;  $p<.001$ ) en los universitarios que se encuentran laborando.

**Palabras clave:** compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción.

**COMMITMENT, RECOGNITION, ORGANIZATIONAL LEARNING AND  
SATISFACTION IN STUDENTS OF A PRIVATE UNIVERSITY OF VILLA EL  
SALVADOR**

**BRYAN JASON TREJO BARRIENTOS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The relationship between commitment, recognition, organizational learning and satisfaction was established in students from a private university in Villa El Salvador, using a correlational methodology with a non-experimental - transversal design. Their sample was 300 university students from the administration (n = 127) and accounting (n = 173), being 55.7% female and 44.3% male. The Organizational Commitment Questionnaire, Job Recognition Questionnaire, Organizational Learning Scale and the Job Satisfaction Scale were applied. It was found that in the organizational commitment variable 47.3% was low and 34.7% high; in labor recognition 46.3% low and 32.3% high; in the organizational learning variable 47.0% low and 34.3% high; and in the variable job satisfaction, 48% low and 34.3% high. Statistically significant multiple correlation ( $R = .539$ ;  $p < .001$ ) was found between organizational commitment with job recognition ( $r_s = .470$ ;  $p < .001$ ), organizational learning ( $r_s = .399$ ;  $p < .001$ ) and the ( $r_s = .481$ ;  $p < .001$ ) in the university students who are working.

**Keywords:** commitment, recognition, organizational learning and satisfaction.

# COMPROMISSO, RECONHECIMENTO, APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO EM ALUNOS DE UMA UNIVERSIDADE PRIVADA DE VILLA EL SALVADOR

BRYAN JASON TREJO BARRIENTOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

A relação entre comprometimento, reconhecimento, aprendizado organizacional e satisfação foi estabelecida em estudantes de uma universidade particular de Villa El Salvador, utilizando uma metodologia correlacional com um desenho transversal não experimental. A amostra foi composta por 300 estudantes universitários da administração ( $n = 127$ ) e contabilidade ( $n = 173$ ), sendo 55,7% do sexo feminino e 44,3% do sexo masculino. Foram aplicados o Questionário de Compromisso Organizacional, Questionário de Reconhecimento de Emprego, Escala de Aprendizagem Organizacional e Escala de Satisfação no Trabalho. Verificou-se que na variável comprometimento organizacional 47,3% era baixa e 34,7% alta; no reconhecimento trabalhista 46,3% baixo e 32,3% alto; na variável aprendizagem organizacional 47,0% baixa e 34,3% alta; e na variável satisfação no trabalho, 48% baixo e 34,3% alto. Foi encontrada correlação múltipla estatisticamente significativa ( $R = 0,539$ ;  $p < 0,001$ ) entre comprometimento organizacional com reconhecimento de trabalho ( $r_s = 0,470$ ;  $p < 0,001$ ), aprendizado organizacional ( $r_s = 0,399$ ;  $p < 0,001$ ) e o ( $r_s = .481$ ;  $p < .001$ ) nos estudantes universitários que estão trabalhando.

**Palavras-chave:** comprometimento, reconhecimento, aprendizado organizacional e satisfação.

## INTRODUCCIÓN

El análisis y fortalecimiento del compromiso organizacional es uno de los elementos que más impulsa a las empresas en la actualidad, pues al incrementar esta variable psicológica, se estaría dando a los trabajadores, los cuales son el recurso más importante dentro de una, la posibilidad de verse envueltos en emociones positivas y la necesidad de esforzarse más por la organización ante la cual se encontrarían laborando, es por ello que dentro de todas estas organizaciones se continuarían realizando análisis para establecer cada vez mejores estrategias que permitan obtener trabajadores con cada vez mayor experiencia de compromiso organizacional, ante ello es la presencia de los trabajadores que se encontrarían enfrentando sus experiencias y viendo como ellos mismos tendrían que estar manejando sus labores no solo por responsabilidad, sino porque han desarrollado una clase de conexión dentro de la organización que los lleva a sentirse parte de ella y como consecuencia de ello establecer nuevas redes de apoyo para conseguir estar cada vez más enganchados en sus experiencias de dichas situaciones. Las estrategias que se buscan impulsar dentro de una empresa no solo van a tener consigo el incremento de las posibilidades ante las cuales los trabajadores pueden alcanzar, sino que ellos estarían viéndose cada vez más impulsados para mejorar el desempeño que estarían manifestando dentro de la propia organización, como si el sentimiento positivo que tienen al pertenecer a ella les daría la potestad de incrementar todo lo referente a ella y sentirse cada vez más beneficiados por esa experiencia.

La manera en la cual las organizaciones pueden incrementar el sentimiento de pertenencia de los propios trabajadores es a través del manejo de su satisfacción, es decir, si ellos se sienten parte de la empresa y ello les denota emociones positivas, hará que tengan una mayor motivación hacia mostrarse entusiasmados hacia hacer crecer dicha organización, es como si estas personas podrían sentirse cada vez más gratificadas por asistir a su contexto laboral y a partir de ello querer retribuir a través de sus acciones, un mayor esfuerzo que poco a poco va llenando más a la organización y hace posible que esta pueda verse más envuelta en sus experiencias positivas. Los propios trabajadores estarían mostrando un mayor aprendizaje organizacional cuando se sienten motivados hacia mostrar dicho aprendizaje en esas

empresas, es por ello de que estas personas comenzarían a sentirse cada vez más expuestas ante las experiencias que van a tener que experimentar en esas experiencias laborales dentro del contexto donde labora. Un mayor aprendizaje quiere decir que el propio trabajador buscaría nuevas estrategias y herramientas para mejorar en sus funciones, cambiando a un papel más proactivo dentro de esa organización, es por ello que, a partir del compromiso organizacional, se podrían encontrar relaciones con el reconocimiento, satisfacción y aprendizaje organizacional.

En la presente investigación se base en la falta de estudios que analizaran el nivel de relación que existía entre el compromiso organizacional con otras variables que se encuentran dentro del comportamiento organizacional, como lo son el reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes universitarios de una universidad privada de Villa El Salvador que laboran, el cual fue dividido en los siguiente cinco capítulos como se muestra a continuación:

En el primer capítulo, se presenta la descripción del problema de investigación, donde se realiza la descripción de la realidad problemática, la misma donde se estuvo desarrollando los datos relevantes acerca de las variables; además, los principales objetivos de investigación (general y específicos). Finalizando con las limitaciones que fue presentando la investigación y como estas fueron cubiertas.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, donde se realizó la descripción de los principales antecedentes de la investigación, siendo en todos estos casos internacionales y nacionales; además, se continua con la bases teóricas y científicas de las variables, comenzando con el compromiso organizacional para seguir con el reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral. Finalmente, se identifican las principales definiciones de la terminología básica empleada.

En el tercer capítulo, se presenta el marco metodológico, en el cual se estaría especificando el tipo y diseño de investigación, así como lo referente a la población y muestra, incluyendo los criterios de inclusión y excusión. Se hace la descripción de las hipótesis de investigación, la definición de las variables (conceptual y operacional), además de las técnicas e instrumentos empleados para todo lo referente a la

recolección de los datos. Se concluye con la descripción de los procedimientos, tanto en la recolección como en el análisis de los datos empleándose el programa IBM SPSS en su versión 24.

En el cuarto capítulo, se presentan el análisis e interpretación de los resultados, en el cual se desarrolló todos los cuadros para la interpretación de os resultados descriptivos del compromiso organizacional, reconocimiento labora, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral en los universitarios que laboran; así mismo, se presentan las tablas con sus respectivas interpretaciones de la comparación e análisis de relación entre las variables.

Finalmente, para el quinto capítulo, se presentan las discusiones, conclusiones y recomendaciones, en las cuales en primer lugar se da un análisis a los resultados encontrados en la presente investigación, tratando de darles una explicación a dichos fenómenos en base a los estudios encontrados previamente.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las variables psicológicas son tomadas con mayor seriedad en las organizaciones y empresas del mundo (García y Gonzales, 2018; Newstrom, 2011), es por ello que la cantidad invertida en el desarrollo de los recursos humanos cada vez es mayor. A las empresas les interesa fidelizar a su trabajador, y hacerlo un agente activo de innovación y emprendimiento para la empresa (Edel y García, 2007). Es un problema de las organizaciones no saber cómo incrementar el vínculo que los trabajadores desarrollan con esta, al punto de que se mostrarían frecuentemente envueltos en la rotación laboral, donde tras haber invertido recursos y capacitaciones en los trabajadores que representan el pilar más importante en esa organización, terminarían cambiando de trabajo, pues nunca asimilaban el encontrarse en dicho lugar como algo propio de sí mismo, es por ello que no se llegó a formar un compromiso afectivo, siendo estos los individuos quienes desde el inicio habrían tenido planes donde no consideraban permanecer dentro de esas organizaciones durante demasiado tiempo, es por ello que se encontrarían envueltos en la constante rotación. Es responsabilidad de la organización fortalecer a su personal, pero también invertir en la retención de estos, pues a medida que permanecen en la organización estarían desarrollando más competencias, así como perfeccionando los procesos que podrían manejar (Carrasco, 2017).

La comprensión del compromiso organizacional posibilitaría saber por qué es que varios trabajadores que cargan con gran responsabilidad en los procesos de la organización terminan renunciando a esta y envolviéndose en otros proyectos. Está claro que volverse emprendedor independiente es una de las modas más divulgadas en la actualidad, aunque también estaría siendo contribuida por la deficiencia en las empresas por incrementar el compromiso de sus propios trabajadores, quienes a pesar de sentirse cómodos con la remuneración y trato, algunas veces no asimilan los principales valores de la empresa, cayendo en la idea de que mucho tiempo empleado estaría siendo desperdiciado, pues no tienen dentro de sus expectativas permanecer largo tiempo allí. Los propios trabajadores muchas veces no ven estabilidad en la organización y ellos se verían sometidos por las preocupaciones las cuales pueden nacer de distintas partes, siendo las principales las familiares, académicas o los gastos en los cuales se han visto envueltos; por ello la organización



no solo constituye un contexto para dar remuneración económica a partir de un servicio entregado, sino que debe de ofrecerle tranquilidad y estabilidad a ellos, al punto de que deseen incrementar en sus competencias para ser más valiosos dentro de ella (Chiavenato, 2004).

La ausencia de los estudios que busquen establecer la relación entre el compromiso organizacional con otras variables presentes dentro del campo organizacional limita la capacidad de respuesta de los profesionales y es un problema porque al existir dicho problema, no se cuenta con la evidencia suficiente como para proponer intervenciones colectivas que lleven al recurso humano a desarrollar un vínculo más fuerte con la organización en la cual se encuentran laborando.

Es en base a todo lo mencionado previamente que el objetivo principal de la investigación estuvo centrado en responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador?

## **1.2. Justificación de la investigación**

La investigación presentó pertinencia de tipo teórica, ya que al desarrollar la aplicación y análisis de los datos se estarían reportando los niveles de las variables: compromiso organizacional, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción, aportando nuevos datos que posibiliten la reflexión teórica sobre estos.

La investigación presentó pertinencia de tipo metodológica, ya que se analizó las propiedades psicométricas de los instrumentos analizados, empleando la validez de contenido a través de jueces expertos y a confiabilidad por consistencia interna a través de un grupo piloto.

Finalmente, la investigación presentó pertinencia de tipo práctico, ya que la aplicación de los datos posibilitó establecer la relación de las variables, dato del cual se pueden hacer uso para el desarrollo de estrategias dentro del campo organizacional para el fortalecimiento del compromiso organizacional en los estudiantes.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer si existe relación significativa entre el compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador.
2. Comparar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador en función al sexo, edad y carrera.
3. Establecer si existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La investigación presentó limitaciones en torno a la generalización de los resultados, pues que estos fueron solamente obtenidos en dos carreras universitarias, siendo además estudiantes que laboraban en distintas organizaciones por lo tanto dichos resultados constituyen un análisis preliminar, el cual no debe ser extrapolado; así mismo, existió limitaciones en cuanto a la disponibilidad de tiempo de las autoridades necesarias para obtener los permisos para acceder a los salones, lo que imposibilitó el desarrollo de un muestreo no probabilístico.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de la investigación

### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Guevara-Bedoya y Fernández-Poveda (2017) realizaron una investigación donde buscaron establecer la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el engagement en una muestra de trabajadores. Su método empleado fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 17.165 empleados de empresas colombianas. Aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional y la Escala de engagement. Los resultados indicaron que existe relación estadísticamente significativa entre el engagement con la dimensión afectivo ( $\rho=.560$ ;  $p=.000$ ), de continuidad ( $\rho=.288$ ;  $p=.000$ ) y normativo ( $\rho=.362$ ;  $p=.000$ ); finalmente, se encontró diferencias estadísticamente significativas ( $\chi^2=577.074$ ;  $p=.000$ ) en función del sexo. Concluyeron que, a mayor presencia de compromiso, existió mayor engagement en los trabajadores.

Nieto (2017) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un grupo de trabajadores que laboran como colaboradores de un instituto técnico en Ecuador. Empleó una metodología de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo compuesta por 126 adultos (femeninos y masculinos) que laboran como colaboradores en una institución tecnológica superior técnico, los cuales son mayores a 45 años. Administró la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y la Escala Utrecht de Engagement. En cuanto a los resultados se obtuvo que en la satisfacción laboral el 11.0% fue muy insatisfecho, así mismo, para el compromiso organizacional resaltó que en el ítem una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí, en donde el 11.0% fue en total desacuerdo y el 30.0% en total acuerdo. Finalmente, encontró evidencia de que existe relación estadísticamente significativa y directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Concluyó que a mayor satisfacción laboral reporten, mayor fue la presencia de compromiso organizacional que tenían.

Fernández (2017) desarrolló un estudio para describir el compromiso organizacional y sus dimensiones en una muestra de trabajadores y su comparación en función del sexo en España. Su método fue de tipo descriptivo – cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Su muestra fue de 22 trabajadores de una empresa distribuidos entre hombres y mujeres. Aplicaron el Cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991). Sus resultados mostraron que en cuanto al compromiso organizacional la media aritmética fue 4.033; así mismo, en sus dimensiones compromiso afectivo ( $M=4.841$ ), compromiso de continuidad ( $M=3.848$ ); y compromiso normativo ( $M=3.409$ ). Al realizar la comparación En función del sexo encontró que en la dimensión afectivo no existieron diferencias significativas; así mismo, existieron diferencias significativas en las dimensiones de continuidad, normativo quienes tuvieron mayor nivel los varones en comparación de las mujeres. Concluyó que no fueron diferencias al comparar el compromiso organizacional en entre varones y mujeres.

Gallardo y Sandoval (2014) realizaron una investigación en donde tuvieron como objetivo identificar el grado de relación entre las dimensiones de la satisfacción en la empresa y el compromiso organizacional en una empresa pública y privada en Chile. Lo metodológica empleada fue de tipo correlacional cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo formada por 85 trabajadores, donde fueron mujeres y 4 varones. Aplicaron la Escala de Satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Sus resultados mostraron que la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo presentaban relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo; la dimensión satisfacción con el reconocimiento presentó relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo; finalmente la satisfacción con el grupo de trabajo presentó relación estadísticamente significativa y directa con el compromiso afectivo. Concluyó que la mayor presencia de satisfacción con las oportunidades laborales, con el reconocimiento y con el grupo de trabajo incrementarán el compromiso afectivo.

Aldaña (2013) estudió en qué medida el compromiso laboral se manifiesta en los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala; además, de realizar una comparación en función del sexo. Su

metodología empleada fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estudiada fue de 70 trabajadores donde 35 fueron de género masculino y 35 femenino. Aplicó la Escala diagnóstica de compromiso laboral y una ficha técnica. Sus resultados muestran que en cuanto al compromiso laboral las mujeres presentaron una media aritmética de 117; mientras que, los hombres presentaron una media aritmética de 119; así mismo, encontraron que en el indicador conocimiento y cumplimiento de misión existían diferencias estadísticamente significativas según el sexo; además, se encontró diferencias significativas en el indicador disposición a la adopción y generación de cambios ( $t=1.89$ ;  $p= 0.08$ ); sin embargo, no se encontró diferencias estadísticamente significativas al comparar el compromiso organizacional en función del sexo en los indicadores: practica de valores institucionales ( $t=1.32$ ;  $p= 0.20$ ); en diligencia para lograr aprendizaje institucional ( $t=1.21$ ;  $p= 0.24$ ); en frustración con respecto a la empresa ( $t=1.30$ ;  $p= 0.21$ ); y en orgullo institucional ( $t=1.15$ ;  $p= 0.27$ ). Concluyó que no existen diferencias significativas en el nivel de compromiso laboral al compararlo en función del sexo y en sus indicadores específicos.

Gómez, et al. (2013) desarrollaron una investigación para obtener el objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores en México. La metodología fue de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 196 trabajadores donde 35 fueron de género masculino y 35 femenino, quienes trabajan en una empresa de Rio verde en México. Administraron la Escala de satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Tras el análisis estadístico, encontraron que en cuanto a la satisfacción laboral la media aritmética fue  $M=3.66$ ; mientras que, para el compromiso organizacional fue  $M=3.41$ ; así mismo, en las dimensiones de la satisfacción con la supervisión ( $M=3.61$ ); con satisfacción con el ambiente físico de trabajo ( $M=3.85$ ); y satisfacción con las prestaciones recibidas ( $M=3.51$ ); así mismo, para las dimensiones del compromiso organizacional, en la dimensión afectivo ( $M=3.54$ ); en la dimensión continuidad ( $M=3.39$ ); y en la dimensión normativo ( $M=3.26$ ). Encontró relación estadísticamente significativa y directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Concluyó que a mayor presencia del compromiso organizacional

muestren los trabajadores, alta será la presencia de satisfacción laboral que experimenten.

Zurita, et al. (2013) estudiaron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de los juzgados en España. La metodología empleada fue de tipo correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de los juzgados con edades comprendidas entre los 35 a 58 años, donde 25 fueron varones y 55 mujeres. Utilizó para recolectar los datos el Cuestionario de Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991). Tras el análisis de los datos encontró que la media en el compromiso organizacional fue ( $M=4.30$ ;  $DE= 0.827$ ) y en la satisfacción laboral ( $M= 3.87$ ;  $DE= 0.811$ ); así mismo, no encontró diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional ( $t=1.051$ ;  $p>.05$ ) y en la satisfacción laboral ( $t=0.819$ ;  $p>.05$ ) en función del sexo. Encontró relación estadísticamente significativa y directa ( $r=0.410$ ;  $p<0.01$ ) entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Concluyó que, a mayor presencia de satisfacción laboral, los trabajadores presentaron un mayor compromiso organizacional.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

López (2018) desarrolló una investigación en la cual buscó establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral e trabajadores en los distritos de Surco y San Borja, empleando una metodología de tipo correlacional con un diseño no experimental- transversal. Su muestra estuvo conformada por 70 trabajadores de servicios públicos en los distritos de Surco y San Borja, con edades entre los 20 a 45 años. Aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional y el Test de satisfacción laboral. Encontró que en el compromiso organizacional el 27.1% fue bajo y el 31.4% alto; así mismo, en la dimensión afectivo el 27.1% era alto. Para la satisfacción laboral el 48.6% fue alto y el 20.0% bajo. Al realizar el análisis de relación encontró una relación estadísticamente significativa y positiva ( $\rho=929$ ;  $p<.001$ ) entre ambas variables. Concluyó que a mayor presencia de compromiso organizacional en los trabajadores, ellos experimentaron mayor satisfacción laboral.

Ambrosio (2018) realizó un estudio donde estimó la relación entre el aprendizaje organizacional y el compromiso que percibían los docentes en una red de instituciones educativas en el distrito de Ventanilla. Su metodología fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra fue de 153 docentes donde el 63.4% fue de sexo masculino y el 36.6% femenino. Aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional y la Escala de aprendizaje organizacional. Sus resultados dieron que en la variable compromiso organizacional el 27.4% fue bajo y el 17% alto; así mismo, en la variable aprendizaje organizacional se encontró que el 31.3% es bajo y el 22.9% alto. Encontró que había una relación estadísticamente significativa y positiva entre el compromiso organizacional y el aprendizaje organizacional. Concluyó que a mayor presencia de compromiso manifiesten los docentes, mayor sería su incentivo por aprender en sus actividades laborales.

García y Gonzales (2018) desarrollaron una investigación para identificar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de la municipalidad Provincial Sánchez Carrión en Lima, utilizando una metodología de tipo correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra fue conformada por 301 trabajadores con edades que oscilaron entre los 18 a 38 años que trabajaban en la municipalidad. Se les aplicó la Escala de motivación laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Sus resultados indicaron que existe una relación estadísticamente significativa y positiva ( $\rho=.605$ ;  $p<.001$ ) entre las variables compromiso organizacional y motivación laboral. Concluyeron que los trabajadores con mayor compromiso eran quienes se mostraba mucho más motivados en el trabajo.

Ramos (2017) realizó un estudio para establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa en Huancayo, empleando una metodología de nivel correlacional con un tipo hipotético deductivo y un diseño no experimental-transversal. Su muestra fue de 40 docentes que laboran en una institución educativa. Aplicó la Escala de aprendizaje organizacional y el Cuestionario de satisfacción laboral. Para los resultados en torno a la variable aprendizaje organizacional encontró que el 5% era bajo y el 57.5% alto; así mismo, para la satisfacción laboral el 47.5% es alto y el 20% bajo. Encontró una



relación estadísticamente significativa y positiva ( $\rho=.401$ ;  $p<.001$ ) entre el aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral. Concluyó que los docentes que presenten mayor satisfacción dentro de sus actividades, buscaron mayor aprendizaje organizacional.

Carrasco (2017) realizó una investigación donde estableció la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en un grupo de trabajadores que de una empresa banquera privada en Trujillo. Su metodología fue descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Su muestra fue de 40 trabajadores del Banco de la Nación que se encontraba en Trujillo – Perú. Administró la Escala de reconocimiento laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Tras el análisis estadístico identificó que en la variable reconocimiento laboral el 5% era bajo y el 95% era alto. Para la variable compromiso organizacional encontró que el 43% estaba en moderado y el 57% en nivel alto. Identificó que había relación estadísticamente significativa y positiva ( $\rho=.538$ ;  $p<.001$ ) entre el reconocimiento laboral y el compromiso afectivo en los docentes. Concluyó que a mayor presencia de reconocimiento laboral perciban los trabajadores, mayor fue el compromiso organizacional que manifestaron.

Mejía (2017) desarrolló un estudio para establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una muestra de docentes en el distrito de Los Olivos. Su metodología fue de tipo hipotético deductivo con un diseño correlacional y transversal. La muestra fue de 100 docentes que laboran en una institución educativa en Los Olivos siendo 30 de sexo masculino y 70 femenino. La prueba aplicada fue el Cuestionario para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de compromiso organizacional. Sus resultados indicarían que en la variable satisfacción laboral el 7% es bajo y el 26% alto; además, en la variable compromiso organizacional el 5% es bajo y el 22% alto. Encontró una relación estadísticamente significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Concluyó que los trabajadores que se sintieran con mayor satisfacción laboral, estarían presentando un mayor compromiso organizacional.

## **2.2. Bases teóricas y científicas**

## **2.2.1. Compromiso organizacional**

### **Definiciones**

El compromiso organizacional es entendido como el conjunto de respuestas psicológicas que pueden llevar a un individuo a sentirse parte de una organización y como tal no tendrían intención ni necesidad de abandonarla, pues consideraría que es parte de ella y que ha invertido mucho tiempo de su vida, siendo en cierta medida responsable de varios de los logros que se han alcanzado en esa organización, es por ello de que estas personas podrían estar envolviendo en experiencias cada vez más enriquecedoras y que lo habrían llevado a sentirse como alguien que se encuentra expuesto ante estas experiencias cada vez más gratificantes, la presencia de satisfacción con su misma sensación de gratificación en la organización puede ocasionar que los adolescentes se sientan parte de estas empresas en la medida de que se sientan comprendidos por ella, es decir que sus valores concuerden con la dinámica manejada, dándoles otra razón por la cual no renunciar ante esta (Arciniega, 2002).

Meyer y Allen (1991, citados por Rivera, 2010) definen al compromiso organizacional como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa.

La presencia del compromiso organizacional puede ocasionar que los mismos trabajadores sientan que son dueños en cierta parte de la empresa, pues ha invertido en ella elementos simbólicos como su esfuerzo o muchos años de su vida, siendo estas personas las que tendrían que sentirse cada vez más entusiasmadas con esas experiencias y ganando mayores deseos de superación por esas mismas. Se trataría en tal caso de un estado psicológico que vincula a ambos y se mantiene de forma sólida, haciendo que el trabajador no quiera ser apartado de sus labores dentro de esa organización, inclusive en algunas partes estos podría optar por aceptar una rebaja en el sueldo, aunque ello se debería a que comprende que la propia organización está pasando por un momento crítico pero confía en que se podrá

levantar, es decir la expectativa de estabilidad que tiene en torno a la organización lo haría sentirse segura de que esta puede superar sus adversidades (Edel y García, 2007).

El compromiso organizacional es la construcción del sólido vínculo entre un trabajador con la empresa en la cual labora, para ello esta persona tiene que tener unas metas las cuales estén siendo cubiertas por la organización, por ello quienes solo quieren pagar sus gastos tendrán un mayor enganche con aquella organización que les da la seguridad de estabilidad, mientras que otros que tengan ciertos ideales a favor de la sociedad al entrar a esa organización sentirían que pueden superar todas estas eventualidades a través del desarrollo de sus competencias personales; es decir, que el lazo que los une con la organización está vinculado con los valores y como estos se sincronizan con aquellos que la organización ha desarrollado (Rivera, 2010).

Este concepto estaría englobando el vínculo ya sea afectivo o de conveniencia que se ha formado entre un trabajador con la empresa en la cual se encuentra trabajando, es por ello que estas personas se encontrarían viendo que no pueden renunciar a la organización donde se encuentran, siendo ellos quienes pueden responder de forma positiva ante todas esas experiencias laborales. De esta forma se trataría de un concepto que busca capturar el vínculo que se ha llegado a formar entre un trabajador con la organización en la cual se encuentra, por lo tanto, estos individuos estarían viendo sus experiencias y siendo personas que no consiguen sentirse mejor con aquello que posibilitan dentro de la empresa donde se encuentran (López, 2018).

Como compromiso señala a la responsabilidad o sensación de obligación que tienen los trabajadores sobre las responsabilidades que desempeñan dentro de una empresa, es por ello que estarían viéndose como sujetos que deben de permanecer laborando para ese lugar. Es decir que se estaría impidiendo que estas personas renuncien al cargo en el cual se encuentren, se sienten obligado a continuar, verse envueltos en esas experiencias cada vez más gratificados por las experiencias que tendrían en esas situaciones cada vez más cambiantes, siendo bajo esas circunstancias que los individuos podrían estar percibiendo que la organización donde

se encuentran les ofrece la posibilidad de alcanzar todas sus metas a corto plazo, siendo la más importante la satisfacción de sus necesidades remunerativas (Mejia, 2017).

## **Modelos teóricos del compromiso organizacional**

### **Modelo tridimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen**

El modelo desarrollado por Meyer y Allen (1991) maneja el concepto de compromiso organizacional desde una perspectiva tridimensional, es decir que las personas con mayor compromiso organizacional tiene alguno de estos tres elementos y la suma en su conjunto lleva a ellos a permanecer trabajando en esa empresa, por su parte Gonzáles y Guillen (2008) mencionarían que en el caso del compromiso organizacional, su medición en tres dimensiones ha resultado ser de las mediciones más precisas dentro del ámbito organizacional.

Para estos autores el compromiso organizacional es comprendido como un estado psicológico en el cual las personas hacen un balance de los pros y contras de renunciar a un puesto de trabajo, siendo a mayor presencia de compromiso que ellos experimentarían una mayor posible pérdida en el caso que renuncien a esa organización. Esta balanza lleva a los trabajadores a desarrollar una fuerza que les impida renunciar a su puesto laboral, pero ello no debe de reducirse solo a la presencia de una fuerte significativa o un vínculo emocional fuerte, pues otros elementos entrarían en ello, es en este sentido que se podría encontrar trabajadores con mayor lealtad, los cuales terminarían devolviendo todos los esfuerzos que la organización realizó para capacitarlos, ofreciéndole la estabilidad de que permanecerán trabajando para ellos durante un largo tiempo. Para estos autores el compromiso organizacional estaría siendo constituido por los siguientes tres componentes:

**A. Afectivo:** es la identificación sentimental y la participación más activa de los trabajadores dentro de su centro laboral, como la necesidad de la persona de seguir en su trabajo.

**B. Normativo:** Se refiere al sentimiento del deber de los trabajadores para continuar en su centro de trabajo, ya que consideran que es lo mejor que pueden hacer.

**C. De continuidad:** Se entiende como el cimienta en el valor que el trabajador lo compara con abandonar su trabajo, eso como consecuencia a la pérdida de antigüedad para prestaciones, como el valor que siente la persona de dejar su trabajo.

### **Modelo integrado del compromiso organizacional**

Por su parte Betanzos, Andrade y Paz (2007) mencionarían que la presencia de la compromiso organizacional en su análisis podría ser comprendida a partir de la integración de los modelos que han sido propuestos hasta el momento, en todos estos casos se habría tenido que la perspectiva actitudinal y el intercambio social podrían dar mayores luces de cómo se maneja el compromiso organizacional dentro de cada una de las organizaciones, siendo para estos autores un vínculo entre la personal y la organizacional en un tiempo, donde resultaría muy difícil para ellos renunciar a las labores que se encuentra realizando para ella.

La propia implicación de los trabajadores es uno de los elementos principales en esta propuesta de modelo, donde se hace énfasis del grado de asimilación psicológica que tienen cada trabajador sobre las directrices que son desarrolladas en el lugar donde laboral, además de ello se da un componente emocional – afectivo, dentro del cual el propio sujeto tiene vínculos afectivos positivos con la organización ante la cual se encuentra laborando, siendo en cada uno de estos casos donde ese vínculo le impide dejar a la organización. Finalmente, rescatan la concepción del componente de continuidad en el cual cada una de las personas siente que tiene beneficios al permanecer dentro de una organización, motivo por el cual no desearía renunciar a esta, es decir es más una motivación hacia el miedo de quedar a la deriva en caso renuncie a esa empresa (Betanzos, Andrade y Paz, 2007).

### **Características del compromiso organizacional**

Los sujetos que presentan un mayor compromiso organizacional suelen diferenciarse de los demás en ciertos aspectos, siendo el más resaltante la

demuestran para renunciar a dicho puesto de trabajo, es por ello que estas personas se sentirían sumamente envueltas en todas estas experiencias tenían viéndose a sí mismas como individuos que están cómodos dentro de ese contexto organizacional, es de esa forma como los sujetos terminarían viéndose cada vez más satisfechos con forme van desarrollando una mejor relación con esa empresa, siendo estos los sujetos que van a estar sometiéndose ante la presencia personales. La presencia de sus emociones interpersonales va a verse rodeada de la presencia de sus sueños, los mismos que llevan a los individuos a tornar con las experiencias que van alcanzando dentro de la empresa. Después de todo el compromiso organizacional es entendido como la presencia de todos esos sentimientos positivos y negativos que terminarían impulsando a las personas para que estas se sientan mayormente envueltas dentro de estas circunstancias personales. El ideal que los trabajadores buscan entra en relación con aquello en lo que se ven envueltos en su situación de trabajo, siendo estos mismos individuos los que lograrían reponerse frente a esas experiencias y conseguir estar mucho más animados para conseguir un fuerte flujo de información en torno a sus sentimientos, es la sincronización entre los ideales que tienen los que van uniéndose con la presencia de sus sentimientos personales, los mismos que ocasionan que ellos se sientan fuertemente relacionados con la organización y prefieran quedarse más tiempo en ella (Schein, 1993).

El alcance de un desempeño apropiado dentro de una empresa abre la posibilidad para que esa persona sienta familiaridad con ella, encontrando algo que difícilmente va a encontrar dentro de otro puesto de trabajo, con lo cual llegaría a sentirse gratamente favorecido, es por ello de que estas personas pueden verse tan felices en el alcance de sus logros personales y ello fortalece el vínculo con el lugar de trabajo en el cual se encuentran. La presencia del compromiso organizacional en estos trabajadores estaría siendo caracterizada por el interés que tienen para permanecer laborando en esa empresa, ellos han desarrollado un vínculo fuerte, tras el cual sienten que, en caso de renunciar a esa empresa, estarían perdiendo algo muy importante, lo mismo que los llevaría a verse envueltos en una serie de situaciones bajo las cuales estos sujetos no pensarían cambiar de trabajo. La presencia misma del entorno laboral, les ofrece la posibilidad de seguir trabajando dentro de esas situaciones, como si ellos hubiesen sentado raíces sobre el puesto laboral, y ahora les costase renunciar a ello. De esta forma es como estos trabajadores se sentirían

comúnmente expuestos a las experiencias personales donde van a desempeñarse conjuntamente (Sorenson, 2013).

La sincronización de interés suele darse en los trabajadores que tienen un mayor compromiso organizacional, pues para ellos se sentiría mucho más cómodo poder realizar sus funciones para esa empresa, a la par de que esta se sentiría mucho más aliada con sus propósitos. El propósito de ambos se junta y lleva a los mismos trabajadores a sentir que solo en ese trabajo van a lograr alcanzar aquello que necesitan en ese momento, mientras que algunos están interesados por la presencia de una remuneración económica que les permita poder sobrevivir, otras personas, estarían mucho más comprometidas en alcanzar un éxito personal o sentirse útiles realizando aquello en lo que se creen competentes. El trabajo ideal es algo anhelado, pues no todos logran desempeñarse bajo una situación que realmente desearan, muchas de estas personas van a sentirse muy preocupadas por desarrollar sus funciones de manera apropiada, consiguiendo respaldo por parte del equipo de trabajo ante el cual se encuentran. Cuando el trabajo reúne estas características, resultaría mucho más fácil que sean los propios trabajadores los que desarrollen un vínculo que les impida romper la barrera con la empresa (Swinscoe, 2013).

Para los trabajadores que han desarrollado un compromiso organizacional, se les ve frecuentemente protegiendo el puesto en el cual se encuentran laborando, ello se daría a través de un conjunto de estrategias que estarían manifestando comúnmente como mejora de su performance, pues de esa forma se volverían más valiosos para la empresa en la cual se encuentren trabajando, reduciendo las posibilidades de que ellos deseen despedirlos en un futuro, pues se están volviendo imprescindibles para ella. De esta forma es como quienes tienen mayor presencia de compromiso organizacional lograrían establecerse con una posición apropiada dentro de su centro de trabajo. Para ellos mejorar es parte de su filosofía de vida, al mismo tiempo que sentirían que le están entregando los mejores años de su vida a esa organización, consiguiendo de esa forma que ellos se interesen por entregar un mejor servicio a esta. Los sujetos que tienen mayor compromiso organizacional se les puede ver frecuentemente contentos en el lugar donde se encuentran trabajando, ello se daría por que estas personas han encontrado un lugar en el cual pueden desempeñarse de una forma apropiada, consiguiendo verse como sujetos que frente

a esas experiencias se sentirían cada vez más contentos con el desempeño que manifiestan dentro de esta misma, a la vez que sabrían que no van a estar sin trabajo, pues ese sitio les ofrece cierta estabilidad laboral (Temple, 2010).

Los sujetos con mayor compromiso son más responsables y por lo tanto más confiables, ya se la verdadera razón por la cual no desean renunciar a un puesto laboral, estas personas se encuentran sintiéndose cada vez más contentas consigo mismas, siendo ellos quienes conseguirían verse siempre envueltos en esas experiencias y con forme van a sentirse más satisfechos con la labor desarrollada en ese puesto laboral, van a tratar de responder ante las exigencias que se le ofrecen en ese lugar, puesto que estaría desando que se le siga manteniendo en ese contexto laboral, siendo esa la persona que podría verse envuelta en ese cargo en el futuro, pues de esa forma conseguiría sentirse esencialmente satisfecha ante esas experiencias, las cuales van a ser las mismas que se les valla a superar con forme va manejando en esa situación natural. Esos sentimientos que va manifestando en esa situación puede llevar a que todas esas personas comiencen a sentirse cada vez más experimentados y con confianza de que en ese puesto de trabajo estarían viendo conseguir sus propios deseos personales, los cuales al verse enfrentados en esas experiencias podrían terminar llevando a los trabajadores a permanecer en ese puesto en el cual se ven cada vez más enfrentados a nuevos retos, los mismos que al parecerle estimulantes la llevarían a desear continuar dentro de ese puesto de trabajo, siendo quien consiga sentirse feliz en ello (Valderrama, 2010).

La sensación de que han invertido en la empresa suele ser una de las características a nivel cognitivo que se encuentran frecuentemente en los trabajadores con mayor compromiso organizacional pues ellos no desean renunciar a ese trabajo, pues sentirían que se han esforzado mucho por algo, han ayudado a que se desarrolle y en el último momento estarán perdiendo el interés en esta, consiguiendo de que se consiga algo importante para él, bajo lo cual desearía continuar trabajando aun por un largo tiempo para asegurarse de que está contribuyendo realmente hacia dicha organización. Para ellos renunciar al puesto de trabajo es como regalar su esfuerzo, donde debieron de haber sido ascendidos u ofrecerles algún tipo de trato que contribuyera en ellos que se sientan sumamente valorados por todo lo que se han esforzado hasta ese momento (Vince, 2001).



## **Importancia del compromiso organizacional**

Este es entendido como un estado psicológico en el cual las personas se encuentran envueltas en una serie de experiencias ante las cuales los individuos se encontrarían velando sus experiencias personales, siendo estos los sujetos que pueden comenzar a valerse como personas dentro de una organización, sintiendo que les resultaría agradable a ellas el renunciar a esa organización. Desarrollar compromiso resulta importante para el propio trabajador quien tendrá una mayor necesidad por permanecer trabajando para esa empresa, entonces es en ese momento en el cual esa persona podría sentir que esos no son años desperdiciados, sino que cumpliendo algo que en realidad quiere. De esta forma el compromiso organizacional abre la posibilidad para que los trabajadores tengan la posibilidad de desempeñarse dentro de un contexto laboral y dentro de ello consigan sentirse cada vez más beneficiados por el conjunto de soluciones ante las cuales van a conseguir sus recompensas, en la medida que puedan ofrecer un servicio apropiado a la empresa en el cual se encuentren, esta misma buscará brindarles más incentivos para que permanezcan trabajando para ellos, es de esa forma como dichos sujetos se sentirían con mucha mayor fascinación hacia la superación de sí mismos, ofreciendo un mejor servicio como trabajadores (Vroom, 1964).

La presencia de compromiso en los trabajadores resulta importante para los objetivos de la empresa, la cual sabrá que pueden contar con los servicios de esta hasta ayudarla a verse beneficiados por las experiencias que tienen frecuentemente, es con ello que se sentirían cada vez más beneficiados ante la experiencia de control emocional que van a desarrollar en la ejecución de sus funciones de trabajo, El compromiso que conseguirían los trabajadores les ofrecería la oportunidad a ellos de que se sientan cada vez con mayores experiencias positivas para sacar su perseverancia e intentar fortalecerse en el ámbito interpersonal. Contar con la confianza de los propios trabajadores le da la posibilidad a la empresa de invertir recursos en el entrenamiento de ellos, lo que incrementaría la eficiencia mostrada por parte de la empresa, la misma que se encontraría velando por sus propias acciones hasta conseguir verse en mucho mayor peso al encontrar un desarrollo más positivo, es con ello que estos individuos se sentirían conjuntamente envueltos en un desempeño mayor, contribuyendo tanto a la empresa como a ellos mismos. Sin

embargo, invertir tanto en los trabajadores puede tornarse algo negativo para la organización, la cual tendrá el miedo de que ellos se retiren de esta, al punto de que se encuentren (García y Gonzales, 2018).

Tras conseguir que los trabajadores consigan un mayor compromiso con la empresa en la cual se encuentran trabajando, estos pueden tener otros tipos de reconocimiento, donde esos individuos pueden verse competentes y tener una especie de hilo que los ata a la empresa donde están trabajando, de esa forma la probabilidad de que busquen otras alternativas laborales se reduce, se encuentran sintiendo cierta seguridad en el lugar en el cual se encuentran, de esa misma forma pasarían a verse como individuos que pueden superar sus metas personas y conseguir mayor satisfacción de ello, siendo importante para ello que se vean mucho más favorecidos en la toma de decisión de esas situaciones. Conseguir confianza hará que se queden en el puesto, lo que ahorraría a la empresa de gastos en la contratación y entrenamiento de futuros empleados, generándole ganancias de forma indirecta, es para ellos entonces que se lograría conseguir mayor sustento en la toma de la búsqueda de sus metas laborales, como al verse envueltos en sus experiencias y sentir que han de sobresalir para que sean considerados en un futuro, teniendo expectativas de estabilidad y unión con la organización. Resulta beneficioso que se sepa que, a partir del compromiso organizacional, los índices de rotación en las empresas van disminuyendo, además, estos se verían a sí mismos como personas que pueden contribuir a que se consiga mayores beneficios por parte de la organización ante la cual pertenecen. Es posible que en estas empresas se comience a valorar más a los trabajadores que se muestran responsables y que expresan abiertamente que no tienen intención alguna por renunciar a esa empresa (Chiavenato, 2004).

Dentro de una organización se maneja mucha información, la cual debe de cuidarse pues es importante para conseguir un buen desempeño dentro de la organización, es por ello de que estas empresas desearían contar con un personal apropiado, el mismo que les habrá la posibilidad de verse cada vez más beneficiados por la experiencia que van a tener hacia el futuro, siendo ellos los que se sientan cada vez más beneficiados por la experiencia que van consiguiendo en esa institución, es posible en ese sentido que ellos comiencen a sentirse cada vez más afortunados de

pertenecer a un equipo en el que confían en ellos y los vuelven parte de los mayores secretos de la empresa, por ello es comprensible que la fuga de información puede resultar perjudicial, con ello se refiere a que los trabajadores sin un compromiso organizacional terminarían decidiendo en retirarse de esa organización. Dentro de las posibilidades en las que se encuentran los trabajadores para seguir una línea de aprendizaje, son las empresas que deciden invertir en ellos las que ofrecerían esas facilidades en el tiempo para buscar justamente que se encuentren trabajando en ese momento, es por ello de que estas personas se verían a sí mismo como sujetos que se enfrentan cada vez más a sus propios miedos. Superarlos también beneficia a la empresa por que cuentan con unos nuevos recursos que se sobrepone las adversidades y contribuye a que se cumplan con los pedidos que se tenían en ese momento (Buchanan, 1974).

Los cargos cruciales en una empresa requiere de pilares capacitados y fieles, es decir que no busquen un beneficio individualizado, sino que este se encuentre compartido con los objetivos de la organización, donde se encontrarían como definición final la presencia de esas situaciones que lo llevaría a verse sometido ante cada vez mayor presencia de situaciones gratificantes, las mismas que podrían estar encaminando a las personas a sentirse acompañadas con el sentimiento favorable y optimista de ellos, los cuales les daría como posibilidad general tener mayor competitividad en comparación de las otras organizaciones, pues después de todo es el personal el que posibilita que todo se mueva dentro de la empresa, el que hace posible que dentro de la organización se consiga obtener un alto nivel de funcionamiento y este a su vez ofrezca la posibilidad de sentirse mucho más envuelto en estas experiencias personales (Argyris y Schön, 1978).

### **Compromiso y vínculo laboral**

El vínculo que puede llegar a formarse entre una empresa con el trabajador le da mayor tranquilidad a este último, al punto que lo llevaría a considerarse como alguien que puede conseguir mucho más éxito ante estas situaciones, siendo ellos los que se verían expuestos en estas situaciones hacía sentirse con mayor responsabilidad a mostrar un adecuado rendimiento con sus colegas, pues el interés en trabajar en esa empresa no resulta solamente sostenido por conseguir su

remuneración, sino que habría un elemento interno que lo llevaría a sentirse altamente comprometido hacia el alcance de sus propios triunfos y viendo con ello que logra alcanzar una relación mejor con todo lo referente a la organización, es así como la presencia de la empresa pasa a ser algo mucho más íntimo, agradable y con la conciencia de que se le facilitaría la presencia de sus emociones personales. La gratificación personal pasa a ser fácilmente heredada a partir de la sensación positiva que tiene al verse a sí mismo como un sujeto que consigue sus metas personales y es valorado por la organización, logrando con todo ello un vínculo laboral mucho más provechoso y en el cual conseguiría sentirse cada vez más afortunado hacia sentirse preparado para alcanzar un mayor grado de interés y sentido del desarrollo hacia conseguir aprendizaje organizacional (Becker, 1960).

Los sujetos que se encuentran a favor de mostrarse fuertemente envueltos en sus experiencias personales los llevarían a sentirse cada vez más agradados sobre la presencia de sus metas personales, las cuales van en la misma dirección a las conseguidas por parte de la organización, de esa forma es como se tienen metas sincronizadas y la fuerza de propio trabajador son vistas como aquellas que pueden llevar a los trabajadores a sentirse felices con las ideas que van a tener en esos eventos. Para sentir que el vínculo dentro de la empresa es de los más provechosos, ellos tienen que sentir que tienen toda la capacidad para cumplir con las ideas que tiene el nivel estratégico dentro de esa empresa, consiguiendo emplear su tiempo y esfuerzos en esas acciones para posibilitar que la organización tenga los resultados que desea, puesto que sus trabajadores estarían encaminándose hacia conseguir que ellos puedan resolver sus problemas y de esa forma conseguir mayor beneficio, lo que se termina traduciendo en un mayor alcance de beneficios para la organización (Cooper-Hakin y Viswesvaran, 2005).

El lazo que logra establecerse abre la posibilidad de que la relación que se establece no sea de obligación y por lo tanto resulte mucho más fácil para los trabajadores que se encuentran laborando en ese lugar verse a sí mismos como personas que pueden estar siendo ellos mismos los que pueden impulsarse hacia seguir adelante, mejorando en la labor que realizan en su estancia en la empresa, de igual forma ellos se encontrarían envueltos en esas experiencias y sintiendo que tienen la posibilidad de cambiar dicho enfoque, considerando que las labores que

realizan les permitirían verse más envueltos en el compañerismo y las relaciones laborales constructivas, a partir de las cuales conseguirían verse mucho más beneficiados para sí mismos. Otra de las ventajas de ello es que se verían mucho más envueltos en sus experiencias laborales y las agradecerían, pues les darían la posibilidad de sentirse más desarrollados como personas. A partir de las experiencias positivas que van a tener que vivir en el contexto laboral ellos se sentirían cada vez más gratificados por ser quienes tienen la confianza de los altos directivos de la empresa, quienes han visto actitudes en ellos que demostrarían que son capaces de poder superar todas esas situaciones y logran confiar en ese personal, pues observan en ellos algo más a los demás, es decir que se les ve disfrutar la oportunidad laboral que se les ha entregado, lo que se manifestaría en un clima emocional mucho más positivo en ese lugar de trabajo (Cotton, 1993).

El compromiso con la organización para este punto se vería más que una simple obligación, es como si el propio trabajador abría desarrollado un lazo emocional fuerte y de aceptación hacia la filosofía de la organización; es decir, hacia lo que representa y como esto se estaría viendo cada vez más en estas situaciones. De esta forma el lazo no estaría solo con la ganancia monetaria sino con lo que representa, lo que contribuye la organización, lo cual como se mencionó es más factible cuando son los propios trabajadores los que acceder a una empresa cuyos valores y positiva resultan similares a aquellas creencias que los sujetos ya han desarrollado a lo largo de su vida, con todo ello estarían viéndose cómodos y comprendidos, así mismo, manifestarían la comodidad que sienten de que sus esfuerzos no solo estén dándoles mayor remuneración económica, sino que les permite desempeñarse en algo que ellos mismos admiran, pasando a ser una actividad agradable y que glorifica su propia imagen, además de hacerlos sentir como personas afortunadas que han encontrado un lugar de mayor beneficio dentro de todas las situaciones ante las cuales podrían encontrarse. Tanto la filosofía de la organización como los esfuerzos que logra obtener el propio trabajador permiten que se dé una adecuada retroalimentación en ambos sentidos, fortaleciendo su relación y abriendo la posibilidad que alcancen un mayor grado de vinculación que permita mantener perseverante al trabajador en el esfuerzo que realiza (Aamodt, 2010).

Dicho vinculo se da por la similitud entre los valores del individuo, sus expectativas con respecto a lo que es bueno y finalmente la presencia de una organización cuya filosofía de trabajo se encuentra acorde a ello, motivo por el cual estos trabajadores se sentirían cada vez más envueltos en la experiencia de encontrarse frente a una situación laboral con la que rápidamente enganchan, esto se daría gracias a que ellos mismos pueden conseguir un rubro mucho más optimista a la vez que se sienten rápidamente competentes en dicho puesto, incrementando su percepción de capacidad para desempeñarse en esa situación y sobre todo que ello los envuelve en un clima mucho más armónico al conseguir los resultados esperados por parte de la organización, para ello sería necesario que estas persona se logre estar en medio de todas esas experiencias y consigan sentirse mucho más valoradas en ese puesto (Bolívar, 2000).

## **2.2.2. Reconocimiento laboral**

### **Definiciones**

El reconocimiento es comprendido como la experiencia en la cual una o varias personas identifican señales aprobatorias en las otras personas, es decir que se encuentran reconociendo las funciones o esfuerzos que han desempeñado dentro de una organización, al punto de que estos individuos se sentirían mucho más gratificados a partir de las experiencias que tendrían en ese momento, siendo ello donde conseguirían sentirse cada vez más envueltos en una experiencia que los impulsa a motivarse por las funciones que ejecuta. El reconocimiento es la piedra angular para enseñarle a alguien cuando este está haciendo bien las cosas, es decir donde se muestra competente y de esa forma estimular en el su sentido de logro y darle razones para que continúe esforzándose y dando lo mejor de sí para superar esa situación, es dentro de ese marco que las personas se sentirían cada vez con mayor satisfacción hacia superar sus metas personas por que anhela que se le vuelva a dar dicho reconocimiento, por ello es una estrategia para acostumbrar las personas a ser tratadas como competentes, haciendo que ellos mismos motiven sus comportamientos para volver a alcanzar esa situación (Carrasco, 2017).

El reconocimiento laboral es concebido como la experiencia en la cual un sujeto o trabajador recibe verbalizaciones o situaciones en las cuales se estarían viendo gratificados por el desempeño que han manifestado, en el cual se estarían mostrando como personas que se han visto a menudo como sujetos que pueden sentirse siempre en función a las experiencias positivas que tienen en relación a la situación familiar que tienen. El reconocimiento es parte de todo sistema de trabajo pues es necesario señalarles a los trabajadores cuando están haciendo un buen trabajo, es primordial que ellos comprendan cuanto la empresa o institución en la que se encuentran desempeñándose. Es uno de los momentos claves porque le ofrece la oportunidad a los trabajadores para sentirse útiles y valiosos por parte de la organización ante la cual se encuentran laborando, siendo un motivo más para poder incrementar los esfuerzos y perseverancia para mejorar en las funciones específicas que desempeñan, es por ello que estos individuos se encontrarían enfrentando sus experiencias personales y a partir de ello estarían viendo sus experiencias cada vez más sanas como sujetos que tiene que verse valorados por una organización (Ramírez, 2014).

El reconocimiento laboral es uno de los fenómenos impulsados principalmente para incentivar a los trabajadores que se encuentran desempeñando sus funciones en dicho lugar, para ello se esperaría que estas personas puedan sentirse con mayor seguridad para enfrentar sus experiencias en la medida de que estos se sientan cada vez más envueltos dentro de sus situaciones personales. El reconocimiento hace posible que los trabajadores tengan la mayor posibilidad de superar sus propias funciones en la medida de que son ellos mismos los que conseguirían sentirse con mayor satisfacción para mantenerse perseverante en el logro de sus acciones, siendo ellos los que bajo esos términos aceptarían tener jornadas larga de trabajo, esforzarse más por la empresa y enfrentar cada vez una mayor presión, pues saben que al final del día todos los esfuerzos que habrá realizado no sean en vano y por el contrario estarían contribuyendo a que la organización como tal abra sus posibilidades para superarse personalmente (Robbins, 2004).

Es definido como las acciones o incentivos entregados a una persona a partir de que el desempeño que ha manifestado es considerado como apropiado o superior a ello, es parte del sistema de mantenimiento de personal, pues se busca que ellos

sepan reconocer cual es el inicio y fin de sus funciones y tareas específicas, siendo este último es que estaría enmarcando la pausa final que tienen ante estas situaciones, es por ello que son estos los individuos que verían su comportamiento enmarcado dentro de esas experiencias las cuales estarían posibilitando en ellos que se consiguiera un mayor esfuerzo emocional y ímpetu para mantenerse perseverantes. Es una retroalimentación constante donde el trabajador ve sus esfuerzos recompensados y a partir de ello se ve incentivado por superarse cada vez más, esperando nuevamente recibir este esperado reconocimiento laboral (Calderón, 2016).

El reconocimiento laboral es comprendido como aquellas acciones en las cuales un grupo de personas se encarga de transmitirle a otra el buen trabajo que ha desarrollado, haciendo que se sienta feliz o gratificada por todo lo que ha venido experimentando hasta esa situación, siendo ante ello que las personas comenzarían a sentirse cada vez más envueltas en sus experiencias positivas y viendo en base a todo ello que la situación en la cual se encuentra envuelto es la apropiada para alguien como él. A partir de ello estas personas comenzarían a sentirse como expertos en su área y sobre todo con la necesidad de volver a experimentar el reconocimiento que los demás habrían entregado hacia él (Meyer y Herscovitch, 2001).

### **Reconocimiento laboral y desempeño**

La presencia de reconocimiento laboral ofrece la oportunidad a las personas de que sientan entusiasmadas con aquello que logran realizar dentro de su relación con la organización en la cual se encuentra, para ellos estarían en un sitio que les permite obtener refuerzo positivo a la vez que les da la posibilidad de conseguir verse más envuelto en situaciones de mayor sensación placentera. La presencia de satisfacción en el contexto de trabajo aparecería cuando se cuenta con un grupo de apoyo que permite disipar las dudas, pues como se sabe las personas al entrar a un nuevo puesto laboral se ven sometidas a un conjunto de nuevas exigencias, entre las cuales ellos estarían viéndose a sí mismos como personas que constantemente deben de superarse a sí mismos, pero cuentan con un grupo de apoyo, donde recurrir cuando el problema ante el que se enfrentan es muy complicado, llevándolos inclusive hacia la presencia de nuevas situaciones naturales y sociales, conociéndose más y



aprendiendo a dividir las responsabilidades, la ejecución de las acciones que se van a desarrollar pueden ir de la mano con la presencia de sus respuestas emocionales, las cuales han de ser las indicadas cuando estas personas se encuentren percibiendo que la situación en la cual están resulta provechosa, ahora en el trabajo se tiene la angustia de ser recriminados por no estar dando un desempeño que signifique apropiado para los jefes, el mismo que puede estar ocasionando en esas personas que se juzguen de forma cruel a medida que se ven atravesados por las dificultades que atraviesa (Ernst, Messmer, Franco y Gonzalez, 2004).

La incertidumbre de si las acciones que se vienen realizando son las correctas o no pueden llevar a estos sujetos a que sientan angustia con respecto a sus resultados, pues están cumpliendo con lo indicado pero a la vez no saben si es lo más apropiado que tienen que hacer o si hay algo más en esa situación que pueden estar desarrollando, es por ello que la presencia de sus sentimientos positivos los aproximarían hacia estas eventualidades, en la medida de que estos sujetos se ven expuestos a estas situaciones y con forme van manejando sus problemas se encuentran envueltos frente a esas experiencias negativas. Es importante que se reduzca esta incertidumbre a través de la identificación de las funciones específicas que debe de realizar una persona, sobre todo marcarle que al cumplir ello ya estaría haciendo lo correcto, pues todo trabajo necesita un inicio y un cierre, siendo este último el que le ofrece la pausa para poder reposar, descansar y sentir que ha finalizado con el desarrollo de sus acciones en esa situación, es por ello que estas personas comenzarían a sentirse complacidas por la manera en la cual vienen desempeñándose ante los demás. Señalar cual es el final de la actividad que se realizar resulta importante para estas personas, las cuales tendrían en definitiva que verse envueltas en situaciones de aprendizaje que cada vez las lleven a verse mucho más envueltas frente a esas experiencias (McDonald, Boud, Francis y Gonczi, 1995).

El desempeño que las personas logran manejar en torno a las responsabilidades que llevan va de la mano con la direccionalización de sus funciones, donde estos individuos tendrían claro que pueden comenzar a desarrollar todas sus acciones y a la par se ven envueltas en las situaciones de compromiso personal; es decir, que sus esfuerzos no son empleados en actividades con menor importancia, sino que utilizarían las acciones con mayor importancia para poder verse

envueltos en estas experiencias, yendo ellos a someterse frente a una situación de mayor desarrollo personal. Al saber exactamente qué es lo que deben de realizar, estos individuos pueden sentirse confiados en el alcance de sus metas, claro cuando estas también no cumplen con ser exageradamente elevadas y por el contrario estarían siendo metas que les dan la posibilidad de verse envueltos frente a esas experiencias. De esta forma las personas que se encuentran envueltas frente a las experiencias que han de desarrollar en su contexto laboral, pueden tener un mayor desempeño en la medida que tengan claro que es lo que han de cumplir, es decir que sus funciones sean específicas, claras y alcanzables, pues poner metas que no pueden llegar a cumplirse llevaría a las personas a sentirse frecuentemente afectadas en la presencia de sus ideales, sintiendo que no van a poder alcanzarlos, fallando tanto en la presencia de satisfacción como en el desempeño que manifestarían en esa empresa (Meyer y Herscovitch, 2001).

Para Werther y Davis (1995) la presencia de satisfacción laboral puede contribuir a que los propios trabajadores se sientan sumamente envueltos en las experiencias que tienen que desarrollar en su trabajo, es de esta forma como los sujetos se sentirían que son capaces de superar sus metas y verse envueltos en todas estas situaciones. El desempeño laboral entra en función a lo que se esperaría por parte de esas personas, al punto que al comprender que sus metas están pautas y son alcanzables en el periodo de tiempo que se les indico, estos sujetos se encontrarían envueltos en estas situaciones dentro de las cuales ellos mismos se sentirían muy gratificados con sus emociones personales. Alcanzar un desempleo esperable contribuye a la confianza de los trabajadores, quienes se verán a sí mismos como persona que pueden superar dicha valla, pues ya lo habrían alcanzado anteriormente, ello contribuye a que todos estos se vean envueltos en estas experiencias, consiguiendo sentirse sumamente más favorecidos por esas experiencias alcanzables. De esta forma es como la experiencia que van teniendo en un futuro les abre la posibilidad de sentirse cada vez más envueltos en sus experiencias agradables. La percepción del desempeño puede ayudar a las personas a sentirse útiles, competentes con lo que realizan, ellos pueden ver en sí mismos la forma como van a tener que desempeñar sus funciones y con todo ello involucrarse en todas esas experiencias puede aproximarlos hacia la sensación de nuevos sentimientos favorables (Mowday, 1998).

La presencia de sus emocional puede ocasionar que estos trabajadores vayan aproximándose al ideal que tanto habrían perseguido, es natural para estas personas sentirse expuestos a los sentimientos que van a aproximarse frecuentemente hasta sentirse cada vez más envueltos en sus experiencias personales. La satisfacción que los trabajadores tienen en relación a la presencia de reconocimiento por parte del personal también termina favoreciendo el desempeño que enseña, ya que eso le permite sentirse como alguien que da la talla y es útil, así mismo, que de cierta es admirado por los demás. El desarrollo de sus pensamientos estaría encaminándose al rumbo de sus metas pequeñas, las cuales al ser alcanzables le ofrecen la oportunidad al individuo de sentirse cada vez más satisfechos en la presencia de sus sueños personales, pues no solo recibirá gratificación económica, sino que ser útil y competente lo alimenta emocionalmente, le da razones para creer que es útil en dicho contexto y en torno a ello puede levantarse frente a todo lo que ocurre a su alrededor. El desempeño en esa institución no se conseguiría de forma aislada, sino como se muestra es necesaria la presencia de otros elementos para que sea factible hacia el trabajador mostrar un adecuado desempeño (Nelson y Spitzer, 2005).

## **Modelos teóricos del reconocimiento laboral**

### **Teoría de las necesidades aprendidas**

Kreitner y Kinicki (1997) mencionarían que las personas logran percibir reconocimiento en base a las necesidades que tienen, pues estas al final terminan generando una especie de motivación que las lleva hacia el impulso de realizar las labores dentro de un contexto de trabajo, siendo principalmente las motivaciones sociales. El logro y la percepción de su alcance puede que termine sirviendo para que las personas sientan mayor afiliación con la organización en la cual se encuentran desempeñando sus labores en esa situación, es por ello que para estos autores se podría hablar de tres fuentes. La primera son las necesidades de logro, es decir que se le puede dar reconocimiento a una persona en la medida de que en este se le dé a entender que las labores que realiza son importantes y hacen un bien a los demás. La segunda es la necesidad de poder, la cual toda persona tiene y es de conseguir un mayor control sobre el ambiente en el cual se encuentra. Finalmente, se refiere a la necesidad de afiliación, pues el reconocimiento constituye un elemento motivacional

porque al dar cierto incentivo a una persona, también se le estaría indicando que es bienvenido a estar dentro de su sitio, lo que le ofrecería esa necesidad de pertenencia, de afiliación en la cual puede ser de los sujetos que mejor sepa cómo enfrentarse ante esta amenaza.

### **Características del reconocimiento laboral**

A menudo dentro de las empresas de mayor renombre se puede encontrar organizaciones que permiten a los propios trabajadores sentirse mucho más capacitados, es decir que les ponen en evidencia de que las labores que estarían ejecutando son las apropiadas, al punto de que ellas se estarían viendo mucho más facilitadas para superar esa situación y verse envueltos en un conjunto de nuevos intentos por mejorar su desempeño en dicho lugar. La presencia de sentimientos positivos en los propios trabajadores los estaría llevando a sentirse sumamente agradecidos con la experiencia que estarían frecuentando dentro de esos eventos, es por ello que se sentirían confiados en conseguir un mejor desarrollo y verse fácilmente motivados por el reconocimiento que las figuras de autoridad planean para ellos., Con recompensa no se debe de confundir con la idea de premio basado solamente en remuneración económica, pues ello a medida puede tener un menor significado, otros elementos como la posibilidad de descanso, un viaje o simplemente señalarlo como el mejor vendedor en esa situación podría generar un sentimiento de mayor placer para él, consiguiendo de esa forma sentirse mucho más entusiasmado por continuar superándose en el área laboral dentro del cual se encuentra (O'Leary-Kelly, Griffin y Glew, 1996).

Es necesario que dentro de un contexto laboral se le dé reconocimiento a aquellos elementos que a diario intentan mejorar en la labor que desarrollan, siendo estas personas las que intentan ofrecer un servicio que supere el nivel que es solicitado con frecuencia dentro de ese puesto de trabajo, para ello es que estas personas lograrían sentirse cada vez más motivadas para poder superar su situación personal y con todo ello sentir que están siendo los elementos que les permiten estar siendo un recurso imprescindible para la organización. Dicho reconocimiento puede estar facilitando de que en estos trabajadores exista una mayor motivación para intentar superarse en sus labores, lo cual requiere de un gran esfuerzo, pues las

personas cuentan con muchas actividades, incluyendo tanto las laborales como todas aquellas envueltas en el resto de su vida, para ello es que estas personas tendrían que organizar su tiempo de tal forma que les dé la posibilidad de contar con tiempo libre y emplearlo en buscar nuevas estrategias para mejorar dentro del área en el cual se encuentran laborando en ese momento (Ventrice, 2009).

Una de las principales características que tiene el reconocimiento laboral es que da la posibilidad a los trabajadores de poder sentirse mucho más envueltos en la experiencia laboral que están teniendo, bajo la cual conseguirían que se motiven por lo agradable que les parece desarrollar esas funciones, es de esa forma como ellos lograrían mantenerse felices en ese puesto y conseguir que se sientan bien con sus compañeros. Los trabajadores que reciben reconocimiento por parte de la empresa donde laboran aprenden a distinguir cuales son las funciones y eventos en los cuales ellos harían una actividad tan provechosa que esta sería tomada como señal de felicitaciones por parte de los demás, es así que la concepción en su representación mental los lleva a sentirse mucho más animados hacia mostrarse como personas motivadas hacia superarse a sí mismos, siendo ellos los que ante esos eventos conseguirían obtener un mayor nivel de éxito personal y verse en esa situación como personas que lograsen conseguir el éxito en ellos, para tal caso es como las personas en la actualidad estarían consiguiendo verse sumamente favorecidas hacia la presencia de sus ideas personales y tener en cuenta que es lo que necesita su puesto laboral, sintiendo menos angustia que estarían descubriendo cuál es ese punto en particular que la empresa les entrega y les permite a ellos sentirse comprometidos con la organización, al punto de que les resultaría fácil verse ellos mismos como sujetos que logran experimentar mayor júbilo personal mientras trabajan (Vicente-Pérez, 2005).

El reconocimiento señala el camino, pone las pautas para que las personas descubran que es aquello que alegra a sus jefes, que lo vuelven importante para ellos y hace que se sientan con mayor motivación hacia mostrarse bien en esas situaciones, es por tal motivo que se encontraría mucho más fascinados hacia experimentar mayor éxito personal y sentir que pueden verse como personas que irán a alcanzar un mayor éxito ahora que saben que es lo que realmente necesita la organización. Cuando en el ambiente laboral uno de los recursos dedica mayor tiempo

hacia la solución de los problemas y los maneja de forma más eficiente, esto es observado por sus jefes quienes deciden reconocer públicamente la labor comprometida que está realizando, otorgando de esa forma mayor conocimiento y siendo las personas que consiguen verse más gratificadas en esas experiencias, como si supieran que pueden verse cada vez más envueltos en dicha experiencia. Dicho reconocimiento no es solo un incentivo monetario, sino el saber que el esfuerzo extra que realiza es apreciado y valorado por los demás, le da una sensación de mayor eficacia y lo lleva a sentirse cada vez más emocionado con todo lo que podría alcanzar, es de esa forma como estas personas conseguirían sentirse felices con el logro que obtienen y a partir de ello comenzarían a verse a sí mismos como personas que se sienten más fácilmente motivadas hacia continuar trazando una línea de superioridad tomando como base el desempeño pasado, es decir, como si ahora tendrían la necesidad de superarse poco a poco, pues de alguna forma lo sienten gratificante (Villalba-Moreno, 2001).

La presencia de sus ideas cada vez puede reducirse en la angustia en la medida de que estos sujetos sientan que hay una respuesta positiva por parte del equipo, ya que siempre se puede tener inseguridad en si lo que se estaría planteando realmente resulta como algo atrayente para los demás, es en este sentido que la presencia de sus ideas personales puede contribuir a los adolescentes a verse a sí mismos como sujetos que tienen la capacidad para ser líderes, impulsar a que se hagan mejor las cosas, mejorar y contagiar a los demás de su empeño y esfuerzo por cada vez ser mejores, es de esta forma como se conseguiría tener más éxito personal y sentirse justo a ellos como personas que alcanzarían un mayor logro día tras día. El esfuerzo que las personas van desarrollando cada vez los aproxima hacia verse como individuos que alcanzan su éxito personal, siendo estas las personas que alcanzarían un mayor nivel en torno al desempeño que tienen si se toma como base la labores que ejecutan dentro de su ambiente laboral (Werther y Davis, 1995).

Los trabajadores que logran sentirse más comprometidos con la empresa que les ofrece todo lo necesario suelen estar agradecido y buscarían cada vez nuevos métodos para que en esa organización el resulte alguien mucho más productivo y valioso, consiguiendo que se obtenga un avance mucho mayor para dicha organización, es por ello que la construcción de sus ideales estarían más

encaminados hacia la búsqueda de un aporte mucho más constructivo a la organización, pues la recompensa se dio simbólicamente demostrándole que esos esfuerzos de más no son en vano, que son reconocidos por sus colegas quienes pueden llegar a admirarlo por todo lo que logra realizar, es por ello que estos sujetos se sentirían cada vez más entusiasmados con todos los nuevos logros y destrezas que van adquiriendo para la organización que les ha abierto las puertas y en la actualidad les señala lo mucho que se siente contenta con su presencia (). Los trabajadores son como cualquier otra persona y van a terminar agotándose, sobre todo de las situaciones que no representan ningún incentivo o que ofrezcan alguna clase de recompensa, para ellos resultaría altamente probable que se consiga mayor beneficio para ambos, en la medida que sus metas se crucen, por ello estas personas buscan un reconocimiento personal y llegan a descubrir que en su contexto laboral pueden conseguirlo, viéndose como individuos que cada vez más estarían a la altura de poder involucrarse en esas experiencias y llevar a los demás a contenerse para alcanzar mayores logros personales (Zohar y Luria, 2004).

Como características principales de los trabajadores que reciben el reconocimiento laboral estaría la presencia de sentimientos más positivos hacia sí mismo y su labor dentro del trabajo, razón por la cual se les vería mucho más motivados en el desarrollo de sus acciones dentro de la institución educativa. Al conseguir obtener un mayor nivel en torno al desarrollo de sus prácticas en el área de trabajo, los trabajadores se volverían mucho más efectivos puesto que guiarían sus esfuerzos hacia aquellas actividades que anteriormente le han permitido verse con mayor reconocimiento por parte de los otros compañeros. Por tanto, frecuentemente se les podría observar motivados hacia el camino que han emprendido en el futuro, siendo ellos quienes se sentirían mucho más capacitados para ejercer esas labores, así mismo, innovar en la forma como la desarrollan, incrementando la probabilidad de que puedan ser recompensados por las demás personas (Vicente-Pérez, 2005).

### **Tipos de reconocimiento laboral**

El reconocimiento laboral que se les entrega a las personas que se encuentran desarrollando sus actividades necesarias para alcanzar los objetivos de una organización suele ser de distinta forma, con peso diferente y con objetivos algo

separados, pues no siempre estarían buscando conseguir un gran impacto sobre la vida de esas personas. El reconocimiento laboral estaría permitiendo que cada vez sean más los trabajadores se sientan valorados por la organización en la cual se encuentran, para ello es que estas personas conseguirían sentirse seguras con todo lo que vienen realizando en estos momentos y sintiendo que tienen todas las posibilidades para intentar nuevas estrategias, pues serán apoyados por la empresa, además, esto contribuiría a que la propia filosofía de la organización se valla integrando dentro de este individuo, llevándolo hacia un sentimiento de mayor júbilo a la par que se estaría viendo envuelto en sus experiencias personales como parte del trabajo, las asocia, las junta y finalmente las asimila, teniendo al final a un recurso que está fuertemente comprometido a que la organización como tal alcance un mayor éxito y su esfuerzo será el que muchas veces posibilitara que se logren cumplir con pedir que en ocasiones elevan la presión sobre los propios trabajadores, quienes se sentirían mal con ello (Claveria, 2009).

El reconocimiento laboral se posiciona como una de las mejores estrategias con las que cuenta la empresa para posibilitar que se dé un desarrollo mucho más íntegro por parte de los trabajadores, los cuales se sentirán atraídos hacia la idea de fomentar un mayor aprendizaje y verse cada vez más envueltos en dicha experiencia que los envuelve dentro de la propia filosofía de la organización, como si a partir de ello consiguieran sentirse cada vez más felices por la presencia de sus propios sentimientos y como ello ocasiona que se sientan más satisfechos al alcanzar un mayor nivel de desarrollo personal en relación con la organización. De esta forma es como los propios trabajadores comenzarían a sentir agradable el dedicar tanto tiempo y esfuerzo hacia el cumplimiento de las tareas de la empresa, se sentirían que ello los lleva a verse como personas que han de conseguir un mayor ímpetu por superarse y darlo todo por la organización, aunque ello también vendría alimentado por su propia necesidad de sentirse reconocido por sus compañeros, situación que no estaría consiguiendo en otros ámbitos (Varona, 1993).

Con todo lo mencionado previamente es que los adolescentes pueden involucrarse cada vez más en esas experiencias y considerar que habrían de obtener grande éxito si logran satisfacer a las necesidades que le son solicitadas en el lugar de trabajo, además, ellos tendrían mayor confianza porque no tendrían que gastar



tiempo en pensar en que deberían ser buenos, pues simplemente le harían caso a las estrategias que ideado para ellos en la empresa, dentro de la cual se les entregaría estrategias específicas para que ellos comiencen a verse a sí mismos como sujetos que alcanzan un desarrollo cada vez más elevado y sobre todo contribuyen de forma más enriquecida a los alcances de la organización, siendo los reconocimientos que se entregan en todas estas situaciones diferentes, pues en caso de que se quiera dar motivación cuando un trabajador comienza a encontrar el rumbo, esto sería mucho menor a la recompensa entregada cuando ya se logró el objetivo, así mismo, el impacto de la hazaña también tendrá de su lado algún tipo de incentivo para ellos, siendo de mayor magnitud (Terziovski, Howell, Sohal y Morrison, 2000).

La manera en la cual el reconocimiento es entregado daría buenas señales para la organización, la cual se presta en esa situación a significar un momento de mayor satisfacción y sentimientos positivos, pues se le ha entregado una señal para que esté tranquilo y sobre todo le marque la pauta de que lo realizado es lo correcto, ello muchas veces falla y es que hay una marcada ausencia de que es lo que se debería hacer frente a esas situaciones, motivo por el cual dichos estudiantes conseguirían verse cada vez más envueltos en esas experiencias y comenzarían a sentirse a menudo con problemas en torno al manejo de sus relaciones sociales en el trabajo, pues la angustia de no saber si lo que realizan es lo correcto o no puede estar consumiéndolos al punto de que se sienten temerosos y tensos, disminuyendo el contacto social que pueda tener en esas circunstancias, por ello al señalarle de que aquello que ha realizado es lo correcto y motivo por el cual se le brinda dicho reconocimiento sería lo ideal frente a esa situación (Simon, 1976).

### **A. Reconocimiento monetario**

Se trata de la estrategia mediante la cual al trabajador se le entrega un bono extra al sueldo que recibe tradicionalmente, para ello estos individuos se encontrarían viendo las posibilidades que tienen para enfrascarse en el rumbo de las experiencias positivas que pueden llegar a tener en dicho lugar, siendo motivo por el cual a estas personas se les estaría viendo más envueltas en situaciones de motivación personal bajo las cuales se esforzarían por alcanzar ese bono, aunque en esta estrategia se debe considerar mucho el idea del sujeto, pues si el bono entregado es menor al que

el consideraría como algo significativo no tendrá un verdadero efecto como incentivo, además, que el trabajo debe de asegurar las condiciones adecuadas para que estas personas se sientan mucho más cómodas y logren con ello verse perseverantes hacia la búsqueda de esas situaciones positivas. Este reconocimiento se le suele entregar a los trabajadores junto con el sueldo que reciben regularmente, de esa forma se crea en ellos la expectativa de que pueden recibir más si es que se esfuerza al igual que lo han hecho (Shrivastava, 1983).

## **B. Reconocimiento de competitividad**

Es cuando el incentivo que se entrega a los trabajadores busca que intenten superarse entre ellos, siendo un reconocimiento donde se enfatiza que tuvo un desempeño superior al de sus compañeros. Este tipo de reconocimiento suele ser uno de los menos recomendados pues si bien puede fortalecer la motivación hacia intentar conseguir un mejor desempeño, pues llevar a los jóvenes a sentir que el ambiente laboral es cada vez más competitivo y por lo tanto hostil, ya no habría una clara intención de apoyarse unos a otros, pues se ven como competencia y hasta puede surgir estrategias maliciosas para hacer que los otros desciendan en el manejo de sus acciones hacia superarse cada vez más en el intento por protegerse de sus compañeros, es decir hacerlos caer y que fracasen para que los demás no tengan una valla tan alta que superar, siendo estos los que pueden beneficiarse de todas esas situaciones (Shrivastava, 1983).

## **C. Reconocimiento acumulativo**

La presencia del reconocimiento acumulativo se estaría dando a partir de que los sujetos sienten que van a ir superando poco a poco su propio desempeño pero ello no significa que no recibirán pequeña recompensas camino a la meta final, es decir que a medida que van cumpliendo las metas específicas y pequeñas, ellos son conscientes de que se acercan más hacia la meta final y por tanto la recompensa final, en este sentido se utiliza un sistema que les permite ser conscientes de todo lo que hay que tener en cuenta frente a esas situaciones, de las cuales ellos gozarían hacia futuro y tendrían que verse sumamente envueltos en dichas experiencias. La experiencia que tienen en ese momento les daría un mayor impulso y estaría

comprendiendo toda su propia motivación hasta verse superados una vez más. La experiencia que estos sujetos van consiguiendo se obtiene en la medida de que ellos estarían siendo envueltos por su propia experiencia personal, consiguiendo aún más recompensas sobre todo lo que irán a desarrollar como parte de su labor en dicha organización (Shrivastava, 1983).

#### **D. Reconocimiento instantáneo**

Comprende el reconocimiento personal y simbólico, como una frase de motivación o de que se mantenga perseverante en la labor que viene realizando, para ello es que estos sujetos se encontrarían teniendo mayor éxito en el alcance de sus metas personales y laborales, otorgando mayor confianza a sus compañeros, quienes validarían su comportamiento por seguir frente a esta situación, es ante ello que dichas personas pueden estar llevando a estos individuos como una especie de guía (Shrivastava, 1983).

#### **E. Reconocimiento colectivo**

Se trataría del reconocimiento entre toda la organización, como como un desempeño superior sino como una contribución que contribuyo significativamente a la organización, siendo uno quien la recibe, pero mencionando en todo momento que es todo el departamento el que ha venido realizando esas acciones para conseguir esos logros (Shrivastava, 1983).

#### **Fuentes de reconocimiento laboral**

Dentro de una organización se le debe de entregar la importancia necesaria a cada uno de los elementos humanos que están allí, pues es gracias a sus esfuerzos que se pueden llegar a alcanzar las metas que se buscan alcanzar dentro de esa empresa, ellos son quienes mueven los ingredientes y realizan aquellas largas jornadas para conseguir que se finalice el día con las metas cumplidas, dejando el siguiente día para las futuras metas. Incentivarlos es una labor constante y que debe llevar a los empresarios a pensar constantemente como mejorar sus estrategias, o sobre todo las ligadas al reconocimiento, que es vital para que cada empleado decida

hacer más por esa organización, como se comenta popularmente, que se ponga la camiseta y trabaje como si realmente quisiera el éxito de la organización, en lugar de solo perseguir un beneficio individual como puede ser el uso de su dinero o remuneración económica. El reconocimiento ofrece la oportunidad al trabajador de sentirse cada vez más favorecido, al punto de que él comienza interiorizar los objetivos de la empresa, asimilándolos como propios, siendo esto lo que en futuras ocasiones hará que se sienta tan incentivado por esforzarse para que se consigan mucho mejores resultados, tanto para la organización en general como en el mismo (Robbins y Coulter, 2010).

Como una de las principales fuentes del reconocimiento laboral se puede llegar a tener el hacerle saber al trabajador de su eficiencia, ya sea a través de un bono económico o con muestras de superioridad en cuanto a competitividad, lo importante es que se señale de forma explícita porque es que se le está recompensando en ese momento, es decir que ellos tienen que tener en cuenta que algo bien han hecho al punto que ha llevado a los altos mandos de paralizar todo y darse un momento para reconocerlo, tanto a él como a las personas a su alrededor. Al entregarle el bono extra o darle una actividad recreativa, esta debería ir acompañada de un mensaje en el cual se le deje en claro cuáles han sido las acciones específicas que ha realizado para que en ese momento este siendo glorificado por la organización, dándole la posibilidad de replicar dicho suceso, que es lo más esperado en este tipo de situaciones, así mismo, se le ofrece la posibilidad de que las personas a su alrededor reconozcan esos cambios y hagan lo posible para alcanzar ese nivel, guiándose del mensaje anteriormente mencionado en el cual se señalen las acciones que lo han llevado a ser reconocido (Penley y Gould, 1988).

Entre las fuentes más destacadas del reconocimiento laboral surge el propio interés del trabajador por ver que su actividad mejore en cuanto a eficiencia dentro del lugar de trabajo, siendo al punto de que agilice sus movimientos y busque atajos para alcanza más rápido la dificultades que se encuentra atravesando, consiguiendo de esa forma estar en primera línea de la prioridad para la organización, la cual logra adelantarse al alcance de sus metas por que los trabajadores lo están haciendo posible, más propiamente dicho aquellos trabajadores que estarían viendo cómo manejar esas experiencias personales. El interés de la persona es la fuente para

decidir o no darle el reconocimiento que se merecería bajo esa situación, al punto de que el vea su propio éxito como alguien que aporta para la organización y es un recurso importante, volviéndose imprescindible para los futuros planes de la empresa. Al conseguir en mayor medida sus logros personas, estos se van fusionando con los objetivos que persigue la organización, siendo vinculados al puesto específico en el cual se encuentra, por ello es que puede verse mucho más motivado a mejorar el tiempo de revisión de documentos o acortar la distancia de entrega de un elemento, dependiendo de las especificaciones que el puesto en el cual se encuentre le esté otorgando (Nonaka y Johansson, 1985).

Las fuentes provienen de manera interna como es la propia iniciativa de los trabajadores por querer que sus esfuerzos sean reconocidas. En estos casos es la propia gente que conforma las labores de la organización la que comienza a demandar algún reconocimiento o muestra de valoración por parte de la organización, consiguiendo una sensación de mayor aprecio lo que podría llegar a favorecer la presencia del deseo por superarse día a día, pues es con ello que se puede trabajar a modo de combustible en el recurso humano para que ellos sepan cómo alcanzar sus metas personas y conseguir un ambiente mucho más óptimo para verse a sí mismos como trabajadores eficientes, competentes, hábiles y eficaces, pues de eso se trataría el reconocimiento donde se les brinda alguna especie de señal donde explícitamente la organización en su conjunto le da a recordar que sus esfuerzos y horas empleadas a servicio de la propia organización no estarían pasando en vano, estas serían claramente apreciadas y valoradas por toda la organización (Ortega, 2013).

Estas pueden venir de los niveles altos como que en el área estratégica se crea que es necesaria una política en la cual se da incentivo a los trabajadores para que vean sus esfuerzos como algo que tiene una consecuencia favorable para ellos mismos, no siendo en vano. Este punto está ligado a la búsqueda de una mayor producción por parte de la empresa, la cual se ha dado cuenta que el recurso humano que poseen no estaría dando todo de sí, que se gastarían horas en actividad improductiva o que habría una pérdida de la dirección sobre donde apuntar para continuar con sus labores, es de esa forma como el intento de ellos por dar esa guía a los propios trabajadores estaría traducida en la presencia de estas medidas de

reconocimiento laboral, dándole a entender a los trabajadores que al esforzarse más pueden alcanzar ciertos beneficios, verse entusiastas por lo que ellos puedan obtener o sentirse cada vez más beneficiados por el aprecio que los demás les entregan a ellos. las propias estrategias que se estaban viendo contemplarían la motivación del personal y como funciona este, siendo de las principales alternativas donde se buscaría otorgar algún reconocimiento semanal, mensual o trimestral en el cual a aquellos con mayor desempeño se les entregaría premios que no estén contemplados en la remuneración económica que tiene de por sí cada mes (Naranjo, 2009).

En otros casos la fuente del reconocimiento puede ser externa, es decir que al entrar en contacto con capacitaciones o charlas en las cuales se les mencione a ellos de que en esa situación tendrían que verse mucho más beneficiado para alcanzar esa situación. Esto se daría cuando de forma externa a la estructura formal de la organización se le da la oportunidad a ellos de que se vean envueltos en esas situaciones, donde cada una de estas personas tendría la oportunidad de sentirse mucho más capaces de seguir las tendencias a nivel global, donde se considera que el trabajador es el recurso más importante para la organización, siendo este en el cual las empresas tienen que centrar sus actividades para ofrecerle de esa forma un mayor alcance laboral, motivándolos y dándoles mayores incentivos para que obtengan cada vez más ganas de superarse a sí mismos, así como a interiorizar las metas y filosofía de trabajo que tiene la propia organización (Peiró y Prieto, 1996).

### **2.2.3. Aprendizaje organizacional**

#### **Definición del aprendizaje organizacional**

En la estancia que los trabajadores se encuentran dentro de una organización necesidad de mejorar constantemente, pues los procesos, así como la eficiente que ellos irían manifestando durante todo ese tiempo los llevaría a sentirse cada vez con mayor experiencia de poder superarse a sí mismo en todo lo referente a la experiencia que van teniendo cuando se ven sometidos a esas situaciones interpersonales. Cuando tienen inculcado el aprendizaje organizacional, se tratarían de trabajadores que buscan superarse a sí mismos constantemente, perfeccionar los procedimientos que emplean en el uso de sus acciones con forme van superando las estrategias que

habrían aprendido previamente, con todo ello sentirse como sujetos que se sienten cada vez más envueltos en la eficiencia y demostrando su valor ante la organización, con lo cual se espera que la organización coja más dependencia de él y tenga menores intenciones de despedirlo, es por ello que el aprendizaje organizacional se encuentra entre los principales elementos en dicha situación (Ambrosio, 2018).

El aprendizaje organizacional es entendido como todos los intentos que realizan las personas para mejorar en torno a las prácticas y estrategias que utilizan dentro de una organización, buscando conseguir con ello sentirse mucho más motivados hacia el alcance de sus metas dentro de ese contexto, todo ello realizándose ya que buscarían tener una mayor contribución a la organización en la cual se encuentra. El aprendizaje organizacional es incentivado muchas veces por la propia organización, a la cual le interesa no solo contar con una mayor cantidad de trabajadores, sino que estos mejoren en las estrategias que utilizan para resolver los problemas ante los cuales son expuestos, es por ello que capacitarlos y entregarles nueva información les permitiría resolver problemas con menor tiempo, situación que es altamente conveniente para la organización pues les abre la posibilidad de verse a sí mismos como personas que en esas eventualidades lograrían sentirse cada vez más motivadas hacia la superación de sus acciones específicas. Al contar con mayores herramientas, el recurso humano tiene una mayor confianza en sí mismo y busca resolver los problemas con mayor eficiencia, lo que en su momento estaría dándose gracias a la presencia de aprendizaje organizacional (Eslami y Gharakhani, 2012).

La presencia de aprendizaje organizacional se daría en la posibilidad de que las personas que se encuentran conformando una empresa pueden verse como sujetos en constante cambio y superación, como consecuencia de ellos estarían siendo individuos que sienten mucha mayor gratificación en las acciones ante las cuales logran acceder, es entonces que estas personas se verían envueltas en estas experiencias y estarían con la motivación por aprender y a partir de ello mejorar en todo lo referente a sus acciones personales. La presencia de dicho aprendizaje resultaría algo sumamente positivo para los individuos, quienes podrían verse en esas situaciones como individuos que consiguen sentirse cada vez más envueltos en sus experiencias personales y con todo ello estar presentes en las situaciones personales

ante las cuales ya se habrían enlazado con la empresa en la cual se encuentran realizando sus labores, es como si el aprendizaje organizacional fuese la herramienta en la cual logran tener nuevos conocimientos y competencias referentes a la labor que ejecutan dentro de la organización en la cual se encuentran en dicha situación (Etzioni, 1975).

El aprendizaje organizacional es una herramienta empleada por los miembros que se encuentran conformando una organización para mejorar en el desempeño que estarían llevando a cabo dentro de una organización, es en base a ello que pueden sentirse más competentes y con mayor tranquilidad de que no serán despedidos, pues la empresa necesitara más de ellos y en base a lo mencionado tendrán mayor sensación de estabilidad laboral. A través de él es donde los propios trabajadores pueden ver que sus esfuerzos estarían consiguiendo que el peso que ellos ejercen sobre esa organización se incrementa, volviéndose personas imprescindibles o por lo menos frente a los cuales en caso de renunciar a la organización, esta última se encontraría en problema debido al gran vacío que deja, puesto que al recurrir a nuevo personal, este aun tendría que ser entrenado para que alcance un nivel de éxito similar dentro del cual puede verse como individuos los cuales estarían sintiéndose bien en estos contextos laborales. el aprendizaje es de carácter obligatorio para varias organizaciones, quienes invierten fuerte presupuesto para llevar a los mismos trabajadores ante programas d capacitación con el fin de conseguir mayor eficiencia dentro del trabajo que se encuentran desempeñando (Fiol y Lyes, 1985).

Es posible entender al aprendizaje organizacional como la actividad que involucra esfuerzos por obtener nueva información con el objetivo de mejorar en el desempeño que se tiene frente a una organización, consiguiendo de esta forma que las personas se sientan nuevamente gratificadas por la experiencia que tienen dentro de esa empresa, es por ello que lograrían verse como personas las cuales consiguen un mejor desarrollo y estarían más capacitados para ofrecer soluciones más rápidas con una garantía mucho mayor a la manifestada antes de llevar a cabo todos los procesos de capacitación ante los cuales han estado sometidos, es por ello que estos individuos se encontrarían envueltos en estas experiencias de tal forma que serían ellos quienes conseguirían sentirse cada vez más satisfechos con el resultado conseguirlo en sus respectivos puestos (González y Guillén, 2008).



## **Modelos teóricos del aprendizaje organizacional**

### **Modelos de aprendizaje organizacional**

Kim (1993) menciona acerca de este modelo que el aprendizaje se da en dirección de lo individual a lo organizativo, donde en su conjunto se realizan los esfuerzos para poder desarrollar nuevas competencias, las mismas que serían utilizadas para poder desempeñarse en mejor medida frente a todas estas situaciones. se trata de la motivación por alcanzar un mayor nivel en su aprendizaje operativo, lo que entra en relación con saber que realizar y cuando realizarlo, con el fin de conseguir en todo ello un nivel de competencia y eficacia mucho más elevado, es por todo ese motivo que estas personas deberían con una mayor necesidad de tener la adquisición de sus habilidades que les vayan a ser de mucha utilidad para alcanzar sus metas en el ámbito familiar.

Para Kim (1993) las personas que se encuentran teniendo aprendizaje corporativo buscan mejorar en sus estrategias del saber cómo para poder tener un desempeño mucho más apropiado, el mismo que les daría la posibilidad de conseguir efectuar una tarea particular con un nivel de desarrollo mucho más apropiado y que les permita a todos ellos formar rutinas para incrementar su eficiencia. Ante esto la adquisición de habilidades les ofrecería la capacidad suficiente para sentirse útiles y con el interés necesario para buscar la mejora personal día a día, siendo quienes den el primer paso para mejorar en las habilidades débiles que aun poseen. De forma individual se realizan los esfuerzos necesarios para conseguir mejorar en sus habilidades personales.

### **Características del aprendizaje organizacional**

La motivación por mejorar en las actividades que un trabajador desempeña dentro de su contexto laboral lo llevan a tener nuevos aprendizajes, para lo cual es necesario invertir tiempo y recursos los cuales más adelante terminara entinando para verse beneficiado por todas esas situaciones, es en ese sentido que estos individuos podrían encontrarse en una situación de mayor amplitud en la cual consigan juntar la fuerza necesaria para poder desarrollarse y mejorar en tiempo y calidad con lo que

respecta a las labores que desempeña en ese contexto de trabajo. La presencia de sus situaciones conseguiría que estos sujetos se vean envueltos en sus experiencias personales y combinen ello con todo lo que vendrían desarrollando para su empresa, esos esfuerzos e interés por mejorar y ser cada vez mejor los conduciría a sentirse llenos de mayor alegría y satisfacción laboral. También podría darse que la búsqueda de un mayor aprendizaje organizacional estaría derivada por la necesidad de permanecer en ese puesto laboral, es decir volverse alguien imprescindible para la organización y que de esa forma no pueda ser despedido (Jaros, Jermier, Koehler. y Sincich, 1993).

Estas personas que logran conseguir un mayor nivel en su motivación por mejorar en el ámbito laboral estarían caracterizadas por el pensamiento en el crecimiento personal, es decir que no aceptarían ser ellos mismos, sino que se sentirían más felices con la presencia de sus propios sueños. Es característico de estos trabajadores que tengan en claro que es negativo quedarse en un solo lugar, solo esperando que la vida les ofrezca lo más positivo, para ellos resultaría necesario que tengan que verse en una constante mejora, consiguiendo nuevos retos y superándolos, los cuales a su vez incrementando su sensación de bienestar, es para ellos una necesidad el tener que innovar y buscar nuevos caminos en la búsqueda de sus logros personales, donde conseguirían mayor tranquilidad pues poco a poco van percibiendo que son una pieza clave para la organización en la cual trabajan, son estas personas las que se podrían sentir sumamente envueltas en las labores de la organización y con todo ello verse mucho más satisfechos con su mejora, tanto laboral como personal, ello los podría contentos y los impulsaría a seguir buscando un mayor aprendizaje organizacional, sobre todo porque a medida que van mejorando se van dando cuenta que esa dinámica de vida les ha traído mucha confianza personal y los ha hecho sentirse como individuos que se sienten mucho más felices en ese contexto (Kanter, 1968).

La búsqueda de un mayor rendimiento para la organización en la cual se trabaja puede llevar a estas personas a que se sientan cada vez más envueltas en dichas experiencias personales, con lo cual ellos llegarían a sentirse cada vez más motivados hacia conseguir mayor velocidad para la empresa en la cual se encuentran trabajando, es por ellos podrían llegar a tener mayor empatía con sus compañeros,

quienes estarían padeciendo por desconocer de ciertos esfuerzos y estrategias para mejorar en su desempeño, sirviendo como una especie de modelo para ellos, es decir que la propia intención de compromiso por mejorar en su desempeño organizacional terminaría agilizando su aprendizaje y siendo ello fortalecido por el interés que muestran sus compañeros. La posibilidad de otorgar un mejor desarrollo para los procesos de la organización llevaría a que los adolescentes se sientan más comprometidos con el desarrollo de sus acciones, siendo ellos quienes al final pueden llegar a sentirse más envueltos en todas esas situaciones, agilizando su toma de decisiones, consiguiendo que su aporte se incremente en cuanto a valor y le facilite tener mayor reconocimiento por parte de sus compañeros (Kim, 1993).

Otra de las características en estos trabajadores es la apertura mental que mostrarían, pues gracias a ello es que estos conseguirían verse mucho más facilitados de tener un pensamiento mucho más viable en la experiencia personal que pueden tener consigo mismos. La presencia de las ideas para superarse a sí mismo van de la mano con aceptar que el mundo va cambiando y como consecuencia de ello estos adolescentes pueden ver que a su alrededor el mundo se vuelve cada vez competitivo, es decir que se vuelve imprescindible y con ello comenzarían a tener la necesidad por superarse a sí mismos, yendo a capacitaciones, averiguando a través de medios didácticos o simplemente buscando combinar procesos con ideas personales para pasar a experimentar dentro del área de trabajo, es para ello que estos pacientes se sentirían más envueltos en las experiencias personales que van manejando, bajo las cuales tendrían mayor confianza en que pueden enfrentarse a todas esas experiencias y sentirse como personas que consiguen mayor ímpetu personal. Es posible que el pensamiento de estas personas se encuentre más envuelto en cuales van a ser las metas que van a manejar de ahora en adelante, es decir que se sentirían tremendamente entusiasmados por las experiencias que pudiesen tener frente a todo ese tipo de nuevas experiencias (Larrea, 2012).

La experiencia vivida en empresas anteriores puede llevar a que los jóvenes se sientan con la confianza necesaria para buscar mejorar, aunque puede darse el caso donde un trabajador en el pasado fue despedido por no haberse actualizado como debería, en este caso es donde esas persona comenzarían a sentirse cada vez más afectadas por la experiencia emocional que van sintiendo hasta el punto de que

ellos busquen mayor aprendizaje organizacional como una medida para evitar futuros despidos, es en esa situación en la cual comenzarían a sentir que van a tener que someterse ante futuras pruebas, siendo estas mismas las que puede originar que estos individuos se vean envueltos en un conjunto de nuevos problemas y que todo ello termine derivándose en sucesos que terminen afectando la seguridad laboral. Es justamente característico en estos casos que la falta de percepción de estabilidad temporal lo que podría originar que los jóvenes trabajadores se sientan con la necesidad de mejorar, siendo un atenuante de sus temores para que de esa forma no puedan caer en esos nuevos problemas (Leavitt y March, 1988).

La experiencia de ellos puede resultar característico al conseguir maximizar su seguridad cuando apuntan hacia un mayor aprendizaje organizacional, es decir que estos trabajadores sientan que frente a esos sucesos están seguros de que pueden mejorar en un futuro. Perciben que en la medida de que sus fortalezas personales se vayan incrementando, resultaría más fácil para ellos experimentar un sentimiento personal de mayor tranquilidad, pues su valor personal iría incrementándose en la medida de que ellos se sientan con mayor responsabilidad para superarse en torno de sus metas personales. La búsqueda de la permanencia y ser en la medida de lo posible menos despedido o con reducción de su sueldo es lo que todo trabajador buscaría, para ello es que estas personas pueden llegar a sentirse mucho más envueltas en estas experiencia y sentir que ello los estaría encaminando hacia la búsqueda de nuevas soluciones, siendo en todos estos casos que cada vez que estas personas comiencen a mejorar en sus herramientas personales, la organización tendrá un beneficio indirecto y por lo tanto la calidad de producción también, incrementando la probabilidad de que dicho trabajador no vaya a ser despedido de ella (March, 1991).

Aceptan que otras personas saben más que ellos, o por lo menos pueden brindarle un mayor conocimiento del que estas personas se encontrarían acostumbradas, motivo por el cual conseguirían sentirse sumamente convencidos de que lo mejor sería buscar alguna capacitación o situación similar bajo la cual puedan involucrarse en todas estas experiencias personales. Se consigue un desarrollo que potencia a los individuos a sentirse cada vez más beneficiados consigo mismos y que los lleva a creer que van a aprender siempre algo nuevo escuchando a otras

personas, siendo una actitud característica de las personas con mayor aprendizaje organizacional, que es lo opuesto a otras que creen que ya no pueden aprender algo útil de alguien más y por ello terminarían viendo que se sentirían afectadas por esas personas, motivo bajo el cual conseguirían aislarse de todo intento por ser educados.

### **Factores del aprendizaje organizacional**

A menudo se puede observar en esos trabajadores que ponen un mayor esfuerzo en el uso de sus actividades en torno al desarrollo de sus acciones con mayores esfuerzos positivos hacia incrementar sus destrezas, para ello es que estas personas contarían con un pensamiento abierto ante nuevas experiencias, donde resulta aceptable que los demás sepan más que él y que todo ello lo encamine hacia verse cada vez más gratificado. Para ello se observa la presencia de ciertos factores, siendo estos los momentos en los cuales los individuos conseguirían sentirse con mayor carga hacia sí mismos, comprendiendo la importancia bajo la cual podrían enfrentarse ante nuevas experiencias, siendo ellos los que frente a estas experiencias estarían teniendo una mejor visualización de la experiencia personal que irán a manejar, ante todo ello es posible de que estas personas comiencen a sentirse con un mayor interés por alcanzar la superación personal, consiguiendo un elevado nivel en el interés que pueden alcanzar y siendo esas las personas que sentirán mayor confianza en sí mismos en el futuro. Tras conseguir un mayor impacto en el desarrollo de las potencialidades del propio trabajador, este podría llegar a sentir mayor satisfacción consigo mismo, siendo el factor emocional uno de los que más podría estar fortaleciendo la búsqueda de un mayor aprendizaje organizacional (Mathieu y Zajac, 1990).

La presencia de estos acontecimientos podría derivar en que los propios trabajadores comiencen a sentirse incentivados hacia un desempeño cada vez superior, es por ello que frente a todos estos acontecimientos conseguirían verse más envueltos en sus experiencias personales y familiarizarían el trabajo, es decir, un factor importante es el control del ambiente laboral, pues hay que colocar las condiciones necesarias para que estos trabajadores vean que es fácil poner todo su esfuerzo para conseguir obtener un mayor nivel de interés en ellos. la posibilidad de obtener un aprendizaje que cada vez genere mejores resultados en el individuo lo

llevaría a sentir que ese ambiente es seguro, que logra ejercer cierto control sobre él, siendo ello algo optimo y necesario en ese contexto, además, estarían apareciendo una mayor necesidad por superarse a sí mismo y verse envuelto en todas estas situaciones a la par que comenzaría a desarrollar mejores vínculos sociales. Para este punto la relación que establece con sus compañeros se daría en sentido de una respuesta mucho más favorable hacia el trabajo, consiguiendo que el factor social se involucre en la búsqueda de mayor eficiencia laboral, es por todo ello que estos jóvenes se sentirían en la potestad de conversar entre ellos temas vinculados a su labor, ello no ha de significar que alargaran el estrés, pues al contar con otras personas el nivel de percepción de responsabilidad se reduce al punto de que se sienten más apoyados, saben que en caso de presentar dificultades, siempre podrán contar con su compañero de funciones (McClelland, 1965).

El aprendizaje se estaría consiguiendo en la medida de que los propios trabajadores tengan un factor cognitivo, emocional y social que favorezca aquellos intentos por aprender más y desarrollarse de manera más eficiente dentro de su contexto de trabajo, es para todos estos casos que estos sujetos se sentirían sumamente agradecidos con la presencia de sus situaciones personales y comience a verse sumamente más expuestos ante tales experiencias, al punto de sentirse enganchados con todo ello a la par que ven en los demás un compañerismo que los lleva a querer vincularse más con el contexto de trabajo. A partir de la presencia de estos eventos es como ellos conseguirían sentirse cada vez más motivados hacia sentirse como personas que conseguirían mayores resultados al contar con un buen compañerismo, sentir satisfacción al desarrollar sus competencias personales y conseguir nuevos retos personales (Meyer y Herscovitch, 2001).

### **Fuentes del aprendizaje organizacional**

Se pueden encontrar que los trabajadores que se encontrarían un mayor tiempo bien donde conseguir información oportuna para mejorar sus actividades serian quienes se sientan mucho más conscientes de la mejora que tiene en el desarrollo de sus actividades. Cuando una persona se da cuenta que su labor no está siendo necesariamente apropiada, sino que está ya ha quedado envuelta en una serie de problemas en donde se estaría viendo comprometido todo el rigor de su imagen,

esta vería la manera de remediar ello, aprender de sus errores o siquiera mejorar la manera en la cual está respondiendo ante las necesidades que se le imponen en la empresa en la cual él se encuentra laborando, es por ello que esta es de las principales fuentes de motivación por la cual muchos trabajadores llevan a buscar ayuda, se interesan en el acceso de nueva información para alcanzar un desarrollo más óptimo para sí mismos, consiguiendo tener un respaldo para que en futuras ocasiones cuando aparezca esa necesidad, tenga más recursos para responder frente a esa necesidad (Montoya, 2016).

Una de las fuentes de la motivación por aprender también puede estar apareciendo de los errores cometidos previamente, los cuales pueden estar llevando a estos individuos a sentirse cada vez más perjudicados por lo que vienen viviendo en el ámbito laboral. Cuando se da cuenta que la labor que realiza dentro de su puesto viene siendo afectada por errores recurrentes que comete, ello puede ser la señal que sea interpretada por él para aceptar que necesita alguna clase de ayuda para mejorar en ese momento. Los errores no necesariamente son considerados como un fracaso, pues son uno de los pequeños errores que se cometen de los cuales se puede salir si ello es considerado como un reto a ser superado (Revilla, 1996).

De las fuentes que pueden observarse de manera inmediata es la motivación colectiva, la cual se presenta tras observar sus compañeros buscando información sobre cómo mejorar su eficiencia. El aprendizaje se afianza cuando la persona que la ha puesto en práctica comienza a darse cuenta de que puede continuar con ello y beneficiarse en el futuro por dicha situación. Consecuencias a mediano y largo plazo son las fuentes que llevan al trabajador a convencerse de que esas prácticas son las más importantes a practicar dentro de su ámbito laboral, consiguiendo de esa manera que todos a su alrededor se sientan mucho más en confianza con él, pues es una persona competente que día a día mejora en sus estrategias (Morales, 2004).

Para conseguir un mejor aprendizaje organizacional, este puede ser encontrado en las capacitaciones vinculadas al área de funcionamiento en el cual se mueven los trabajadores que buscan mejorar en esos procedimientos. Es como si a través de estas situaciones consiguiesen ver que pueden tener un desarrollo mucho más apropiado en el alcance de sus metas personales, las cuales para este punto ya

se habrían fusionado con los ideales de la organización en la cual se encuentra, por ello es que ese aprendizaje son esfuerzos extras que realiza el trabajador, pero le dan la perspectiva de mayor confianza y seguridad en las labores que practica, pues todo ello le permite sentirse más activa con lo que realiza de manera ordenada, lo que no solo le daría mejores resultados a nivel laboral, sino que ello le daría la posibilidad de alcanzar una sensación de autorrealización personal. De esa forma conseguir nuevos aprendizajes dentro de su área laboral le abre la posibilidad de conseguir un desarrollo mucho más apropiado a nivel personal, sintiéndose útil y un elemento vital para la organización ante la cual entregaría su tiempo (Moreno-Luzón, Oltra, Balbastre y Vivas, 2001).

#### **2.2.4. Satisfacción laboral**

##### **Definiciones**

La satisfacción laboral estaría siendo señalada como la presencia de emociones positivas que todos los individuos pueden llegar a experimentar a partir de la experiencia positiva que tienen dentro de un contexto laboral; así mismo, la satisfacción se alcanza cuando el ideal de trabajador es cumplido, esto quiere decir que para el trabajador en cuestión, los esfuerzos que ha realizado no han sido en vano, todo lo contrario estos han posibilitado que se dé respuesta a los principales problemas que se encontraban dentro de su área de trabajo, es por ello que estas personas se encontrarían viendo su trabajo como algo agradable y en cierta medida se verían más motivados para continuar ejerciendo sus esfuerzos a nombre de dicha institución. De esta forma la satisfacción involucraría tanto aspectos externos como el grupo de compañeros, además de las expectativas que se tienen, siendo elementos internos donde estas personas se encontrarían comparando lo que ha conseguido en esa organización, además de saber que es alguien que es considerado por sus compañeros como alguien valioso (Torres, 2017).

La presencia de las emociones positivas que los individuos tendrían en torno a sus experiencias los llevaría a sentirse cada vez más expuestos ante las situaciones de valía personal, siendo los resultados dentro de su puesto de trabajo los que estarían llevando a sentirse más satisfecho con el desempeño que ha venido



manifestando dentro de él. Todo trabajador necesita sentirse útil, que su esfuerzo no ha sido en vano, sino que cuenta con el respaldo de los demás ya que ha posibilitado la resolución de los problemas ante los cuales se encontraban expuestos en ese momento. La satisfacción se alcanza en la medida de que el trabajador se sienta contento con lo que ha conseguido, es decir tras llegar a las metas autoimpuestas o los ideales que tiene con respecto a lo que un trabajador debería de tener en ese momento. La satisfacción laboral estaría siendo experimentada por los propios trabajadores a partir de las emociones positivas que experimentan al encontrarse dentro del área de trabajo en el cual se encontrarían en dicha situación, siendo ellos los que se estarían viendo como personas que no ven el trabajo como tal, sino que lo disfrutan y se sienten bien con ello (Frías, 2014).

Cada uno de los trabajadores durante la estancia que tienen en sus respectivos trabajos van desarrollando una sensación de bienestar, satisfacción o comodidad en esta, o por el contrario pueden verse envueltos en una experiencia totalmente contraria, sobre todo cuando las condiciones laborales en las cuales se encuentran no estarían contribuyendo a que se sientan bien en torno a el desarrollo de sus funciones. Contar con condiciones adversas podría ocasionar que los individuos se sientan atrapados en sus experiencias negativas y con ello verse cada vez más insatisfechos con el desempeño que manifiestan en dicha empresa; es por ello que, en las organizaciones se estaría teniendo consideración de la presencia de condiciones y grupos de colaboradores que faciliten a los propios trabajadores sentirse cómodos y con la tranquilidad emocional que pueden conseguir de esas experiencias, verse como sujetos que pueden manifestar sus respuestas emocionales y llevarse a ver como sujetos satisfechos en esa organización (Reeve, 2003).

La satisfacción laboral se podría ver en aquellos trabajadores que se han sentido con la necesidad de buscar un contexto laboral al cual pertenecer, encontrando un conjunto de situaciones que encajan con el ideal que tendría en torno a las experiencias que se podría manifestar, es por ello que desarrollaría satisfacción laboral en aquellas situaciones en las cuales puede verse a sí mismo como una persona que puede sentirse mucho más cómodo al poder desempeñarse en aquellas funciones ante las cuales él se siente cómodo; así mismo, recibiendo reconocimiento por el esfuerzo que tiene en ese tipo de situaciones, además ellos se encontrarían

con la motivación por permanecer trabajando en ese lugar, no viéndolo como una situación que resulte forzosa o ante la cual estarían sintiendo estrés constantemente, pues ha aceptado que ello es parte de su contexto laboral; sin embargo, ha logrado encontrar un sitio en el cual puede sentirse apoyado por parte de los demás trabajadores, siendo el quien puede esforzarse como una forma de gratificación ante todo lo que la organización le ha permitido conseguir dentro de esa situación (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

### **Modelos teóricos de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es entendida bajo la perspectiva de Torres (2012) quien comprendería que los trabajadores alcanzan un mayor estado de satisfacción en la medida que su participación viene con una retroalimentación positiva por parte de la empresa a la cual pertenecen. Su participación dentro de la organización donde laboran les da la oportunidad para ser conscientes de si los servicios que prestan a la organización son dados de forma eficaz, es decir que su presencia dentro de ella es justificada, consiguiéndose que alcancen un sentimiento de realización personal en la medida que se vean envueltos en los éxitos de la propia organización. Para todo ello es pertinente que el constructor de satisfacción laboral sea entendido en función a tres dimensiones, las cuales son:

**A. Participación:** Se trata del grado de involucramiento que tiene el individuo en su trabajo, del grado de satisfacción que ello le genera, ya sea en actividades individuales como en equipo, además de las posibilidades de crecimiento personal que visualiza en ese lugar.

**B. Prestación de servicios:** Se refiere a la satisfacción que genera para el trabajador el servicio que realiza, tanto para los clientes o para la propia organización y su contribución a sus objetivos; es decir, cree que brinda un trabajo apropiado y que ello se da en sintonía con su supervisor en dicho lugar.

**C. Factores intrínsecos:** Considera el grado de satisfacción que experimenta el trabajador en relación a la similitud entre su ideal y lo que encuentra en el lugar de

trabajo, tales como contar con los implementos necesarios para que brinde un buen desempeño como la justicia que percibe en la designación de responsabilidades.

### **Características de la satisfacción laboral**

La presencia de satisfacción laboral estaría apareciendo principalmente en todas esas situaciones ante las cuales las personas estarían viéndose envueltas en un conjunto de situaciones ante las cuales se sentirían cómodas, esas condiciones laborales podrían llevar a que estos sujetos se sientan cada vez más envueltas en sus experiencias personales e interpersonales pues al encontrar otras personas con las cuales conversar, estarían sintiéndose como parte de un grupo, siendo apoyadas por estas y a su vez sintiendo que conseguirían verse frente a esas experiencias como individuos que se estarían moviendo dentro de un conjunto de nuevas experiencias las cuales los estarían conduciendo en esas situaciones de las cuales han de sentirse beneficiados en un futuro y con mayor solidez emocional, es como si la presencia de las situaciones favorables que habrían encontrado los habrían llevado a sentirse cómodos bajo esas experiencias y por ello mismo se vean envueltos en esas experiencias, sintiendo que conseguirían sentirse atraídos por el lugar donde trabajan, ya que son capaces de veces contentos en dicho contextos. De esta forma es como los sujetos con mayor satisfacción laboral se encontrarían en una circunstancia bajo la cual pueden estar enfrentándose a sus experiencias de forma reiterada, con las cuales desearían entrar en contacto reiterado con su lugar d trabajo, pues tiene un concepto más que apropiado de él (Reichers, 1985).

Entre las principales manifestaciones conductuales de los trabajadores que se encuentran satisfechos con el desempeño que estén teniendo dentro de su contexto laboral es la presencia de esa sonrisa y en general manifestación verbal de la alegría que tiene, lo que en realidad se estaría debiendo a que se siente cómodo con aquello que habría conseguido dentro de su contexto de trabajo, del cual se sentiría parte y podría expresar abiertamente lo afortunado que se siente por ser parte de esa familia, la cual estaría expresando frecuentemente todo el valor que le han asignado. De esta forma la satisfacción laboral es característica en estas personas que se sienten cómodas en su lugar de trabajo, quienes lo valoran como algo altamente positivo y beneficioso para ellos mismos, donde podrían llegar a sentirse con mejores

sentimientos en la medida de que establezcan relaciones interpersonales constructivas, llevando el centro de labores de una obligación a un sitio en el cual puede ver todos sus esfuerzos alcanzados, por ello mismo es que dejarían de ver el trabajo como una carga. Más bien este pasaría a ser visto como un sitio de complementación, donde puede conseguir diversión al igual que en su tiempo de recreación, siendo justamente la razón del por cual es más difícil que llegaran a un desgaste ocupacional (Prieto y Revilla, 2004).

Otra de las principales características que podría rodear a dichos trabajadores es la motivación por seguir desarrollando sus funciones con el nivel que venir trayendo, es decir que funciona como un combustible que les permite no cansarse, pues al no tener gran estrés en esa situación, no llegaría a tener el mismo peso emocional el cual si presentaría para otras personas. La presencia de esas emociones daría como resultado individuo que se sienten bien con el desarrollo de su trabajo, sintiendo que dan lo mejor de sí mismos y a la vez que ello alcanza para obtener un desempeño aprobatorio, bajo el cual sus compañeros se sentirían felices y podrían llegar a verse a sí mismos como personas que logran estar en esas situaciones particulares. Es característico en ellos energizarse a partir de las emociones positivas que llegan a tener en todas estas situaciones, mostrándose como personas que consiguen aquello que desean con demasiada naturalidad. Tanto las acciones señaladas como las propuestas por ellos mismos estarían teniendo una especie de correlato con los resultados positivos obtenidos, dándoles como consecuencia una experiencia de satisfacción con todo lo que consigue realizar. Esta satisfacción es percibirle porque estas personas se muestran contentas, tranquilas y a su vez con la sensación de querer repetir esa experiencia, lo que se daría por que han quedado satisfechos y a partir de ello comenzarían a convencerse de que, frente a esas situaciones, esa es la forma como lograrían beneficiarse de sí mismos (Calderón, 2016).

En torno al procesamiento de la información, es característico que se centren en los aspectos positivos de sus acciones desarrolladas, es decir que frente a sus propias equivocaciones se muestran con flexibilidad, los aceptan pues comprenden que cualquier persona va a tener que enfrentarse a equivocaciones las cuales se terminarían desprendiendo de una gran cantidad de situaciones, las mismas que los

llevarían a sentirse conjuntamente expuesto a esas experiencias y llevándolos a sentirse envueltos a todas estas situaciones desfavorables. Cuando los trabajadores son perfeccionistas, ni el día de mejor racha es suficiente para que se sientan satisfechos, pues igual hallaran aquel minúsculo error que reducir todo el esfuerzo desarrollado, por ello el procesamiento constituye uno de las principales características en ellos, los llevaría a creer que, frente a estas experiencias, estos mismos se sentirían cada vez con una experiencia mucho más común a la manifestada frente a estas situaciones. La forma como los sujetos se sienten frente a su trabajo queda determinada por los pensamientos que la complementan, pues a través de estos pueden llegar a creer de que no están dando todo de sí para poder desempeñarse como personas que logran verse a sí mismo como individuos que reflejan sus experiencias personales. La presencia de las experiencias que tienen estos trabajadores los llevaría a sentirse continuamente agradecidos con la empresa donde trabajan, pues es esta donde consiguen sentirse satisfechos, siendo algo que fácilmente no se logra obtener (Robbins y Judge, 2009).

Mejoran las relaciones interpersonales, pues en aquellos contextos laborales donde todos tienen clara cuál es la meta que deben de conseguir, les resulta sumamente más fácil poder verse envueltos en sus experiencias cada vez más llamativas bajo las cuales logren sentirse como individuos que pueden conversar con sus compañeros, sobre temas vinculados a las funciones que realizan, ya que confían en ellos, siendo el caso contrario aquellas otras organizaciones donde al contrario andan preocupadas por la presencia de las situaciones incómodas y en ocasiones de celos que pueden estar viviendo con otras personas, es por ello que las personas que se sienten beneficiadas por esas experiencias negativas pueden llegar a sentirse cada vez más experimentadas con la presencia de sus capacidades previas a lo cual se suma la confianza que tienen con sus compañeros, la misma que los llevaría sentirse fácilmente agradecidos con ello y emplear el trabajo en equipo para poder resolver los principales problemas ante los cuales se verían envueltos (Duarte, Aguirre y Jarquín, 2014).

Las emociones negativas que sienten estos trabajadores a menudo son disipadas con el trabajo, pues no solamente constituyen una obligación para conseguir remuneración económica, pues estos trabajadores comenzarían a sentir

que pueden estar envueltos en esas experiencias y que a su vez esto pasar a ser su razón de vida, pues se sienten competentes en ello, al punto que en caso de que se encuentren atravesando por un momento difícil de su vida, podrían llegar a verse afectados por la presencia de ese sufrimiento a partir de la experiencia negativa que van desarrollando ante esas situaciones, es ante ello que los trabajadores se ven sometidos a esas experiencias cada vez más perjudiciales a la vez que se ven envueltos en otras experiencias que los pueden llevar a verse a sí mismos como personas que construyen todo su éxito. Los sujetos que más agradecen encontrarse dentro de su ambiente laboral son porque no solo les permite tener una remuneración económica, sino que los complementa como personas, los hace sentir útiles y valiosos (Fuentes, 2012).

### **Desarrollo de la satisfacción laboral**

La satisfacción con la vida es un estado mental que se logra alcanzar cuando coinciden muchos factores, siendo en resumen elementos que se encuentran en el ambiente e internos, como los valores, expectativas e ideales que se habrían desarrollado en torno al trabajo soñado. La satisfacción se desarrolla en la medida de que los propios trabajadores logren sentirse cada vez más favorecidos con la presencia de sus propias emociones, respetándolas y sabiendo que ellos mismos pueden sentirse cada vez más envueltos en sus experiencias personales. Para tener mayor satisfacción también es necesario ser flexible con las metas que se persiguen, es decir que los individuos se sentirían con las emociones apropiadas para manejarse frente a esas circunstancias de tal forma que logren verse bien y sentirse contentos con las actividades que realizan, es entonces para ellos un conjunto de circunstancias vistas favorablemente que se alcanzan cuando logran aceptar que todos cometen errores, que ello no es criterio para quitar el peso de ello y a su vez se sienten más envueltos en estas experiencias deseadas. Alcanzar ese conjunto de experiencias puede aproximar a las personas a un estado de mayor placer y satisfacción consigo mismos, pues se sienten útiles y logran identificar que la presencia de ellos en dicha empresa tiene un papel importante, sobre todo porque les abre la posibilidad de brillar por sus talentos y recibir reconocimiento a partir de ello (Gargallo, 2008).

Es posible que la satisfacción laboral es indicada como aquel tipo donde los sujetos se encuentran envolviéndose en situaciones que entrarían en relación con la presencia de la imagen mental que ha tenido en relación a su trabajo, es por ello que estas personas se encontrarían expuestas ante estas situaciones, donde estos individuos se encontrarían viendo sus acciones y con ello logrando motivarse a sí mismos para que estas personas se sientan contentos con las actividades que ejecutan. De esta forma la satisfacción surge a partir de que las personas se encuentran viendo sus experiencias con forme a esa situación y ellos se encontrarían viendo cómo mejorar en vez de los trabajos. La satisfacción es una construcción cognitiva que se siente cuando se es consciente de que se ha logrado alcanzar una condición deseable, siendo en el ámbito laboral donde las personas se sienten interesadas por realizar sus acciones que desea hacer, es como si consiguiese ir hacia un lado en el cual estas personas se encuentran velando sus experiencias y viendo con ello como tiene la suerte de hacer aquello que quería hacer, lo que es contrario a las personas que terminan trabajando en algo donde no se ven útiles, pues ellos no tendrían esa sensación de satisfacción, ya que no pueden llegar a sentirse importantes dentro de esa función (Rosales, 2015).

La satisfacción que los trabajadores pueden alcanzar puede ser facilitada cuando la empresa en el cual son contratados considera para su admonición aspectos como la voluntad que tienen estos individuos para verse envueltos en esas experiencias. La presencia de satisfacción familiar en esos individuos se estaría acercando a la presencia de sus emociones positivas experimentada en las situaciones cotidianas ante las cuales se encuentra expuesto, es decir que estos sujetos lograrían sentirse cada vez más felices en la medida que sus responsabilidades dentro de una empresa son similares a las actividades que de por sí realizan como hábitos, es decir a alguien que es muy conversados y le gusta interactuar con personas le puede ir bien el puesto de ventas dentro del cual estaría topándose con otras personas las cuales conseguirían darle un mayor impulso en su vida y con todo esto ayudarle a conseguir un mejor bienestar tanto personal como a nivel laboral, pues por parte de la organización se le podría ver como alguien entusiasmado con las funciones que desarrolla, tornándose un elemento imprescindible para la organización. La presencia de satisfacción es una clara muestra de que los individuos se han visto envueltos en experiencias bajo las cuales

han conseguido sentirse muy contentos, para estas personas se podría mencionar que se han visto felices con aquello que han logrado conseguir dentro de su contexto laboral, ya que se sienten alegres con aquellos que tienen que emplear (Alonso, 2008).

La presencia de una responsabilidad lleva a las personas a tener que desprender todas sus acciones en aquello que se va denominando como instrucción laboral, consiguiendo en esos individuos que se tengan que envolver en nuevos aprendizajes para mejorar en el desempeño que terminan manifestando dentro de esa empresa, es entonces donde los individuos comenzarían a ver que pueden velar por su propio bienestar a la par de que se encuentren trabajando para dicha institución educativa. Las acciones que los sujetos realizan dentro de un contexto laboral los aproximan a sentirse cada vez más contentos consigo mismos, pues se sienten útiles, ellos logran verse envueltos en un continuo aprendizaje que los hace sentir valiosos, como si habría encontrado una razón para continuar y seguir adelante, es en ese sentido que los individuos se encuentran desarrollando sus propios comportamientos para perfeccionar el logro de sus metas personales. El deseo que se logra alcanzar en los sujetos que tienen que desempeñar en el contexto laboral siguiendo las funciones específicas de su vida. La presencia de metas personales hace que sea más visible alcanzar esos momentos de satisfacción laboral, pues se tiene en cuenta una meta ante la cual apuntar, por ejemplo, elaborar una lista de actividades para priorizar, así como enfocarse en mejorar en las acciones que son solicitadas por su puesto de trabajo y ellos mismos se encontrarían sintiéndose bien en torno al desarrollo de esas actividades (Cifuentes, 2012).

El desarrollo de las actividades que tienen los individuos en relación a la presencia de las funciones y la presión que cuenta en un contexto laboral puede verse reducidas cuando es el mismo quien se impulsa constantemente a desarrollarlas, es decir que la ejecución de sus acciones pasan de una obligación externa a un conjunto de acciones que son impulsadas desde el interior, es por ello que estas personas se sentirían sumamente contentas con la presencia de todas esas acciones, las cuales estarían viéndose envueltas en todas esas experiencias y llevando a los individuos a verse sujetos a la presencia de sus reacciones emocionales. La presencia de sus reacciones emocionales puede conducir a los sujetos a estar viéndose a sí mismos



como individuos que tienen que verse sometidos a un conjunto de nuevas situaciones, dentro de las cuales estarían velando por sus propios intereses, pero cuando esto los vuelven parte del desarrollo de la organización, comenzarían a sentirse bien con las funciones que ejecutan dentro de esta, al punto de sentirse bien con los desarrollos que logran conseguir, como si a través de ello lograsen sentirse cada vez más motivados, consiguiendo finalmente mayor satisfacción puesto que se ven envueltos en estas experiencias. Es decir que el desarrollo de la satisfacción laboral no depende únicamente del trabajo, hay que contribuir a que se logren encontrar estos dos factores (ambientales e internos) para conseguir que finalmente se termine desencadenando esta respuesta emocional (Gómez, Pasache y Odonnell., 2011).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### **Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional un estado psicológico que define la vinculación entre una persona y la organización, lo cual apoya en la determinación de seguro dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

#### **Reconocimiento laboral**

El reconocimiento está relacionado con las condiciones laborales, las remuneraciones tienen que ser justas en pro de satisfacer todos los requerimientos personales. De lo contrario, los trabajadores no estarían ni agradados ni contentos con la institución. (Dessler, 1996)

#### **Aprendizaje organizacional**

El aprendizaje organizacional son aquellas conductas e intentos para actualizarse, recibir y dar una adecuada retroalimentación, continuar con su formación profesional, tener clara la misión y visión de la organización y mejorar para contribuir, esta se da a través de la cultura de aprendizaje. Claridad estratégica y aprendizaje grupal (Torres, 2012).

## **Satisfacción laboral**

Se trata de la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente, estas se observan a través del reporte verbal del grado de satisfacción acerca de la participación, la prestación del servicio y los factores intrínsecos que lo motivan (Elias, 2005).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue correlacional ya que se buscó establecer el grado de relación que presentan las variables el compromiso organizacional, reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral en universitarios del último año de la carrera de contabilidad y administración de empresas en una universidad privada de Villa El Salvador (Bernal, 2010).

#### **Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio, solo recolectado los datos en su ambiente natural; asimismo, fue transversal porque se recolectó los datos en un solo momento, pudiendo entender los resultados en función a ese momento (Ñaupás, 2014).

### **3.2. Población y muestra**

Para la población, se tomó en cuenta a los estudiantes universitarios que laboran, siendo de una universidad privada de Villa El Salvador, de las carreras de administración y contabilidad, siendo en la primera de 127 y en el segundo caso de 173 estudiantes, donde el 55.7% es de sexo femenino y el 44.3% masculino, tomando en consideración solamente a los que cursan noveno y décimo ciclo.

En cuanto a la recolección de los datos, se consideró a la totalidad de los estudiantes de las carreras de administración y contabilidad de la universidad privada de Villa El Salvador, puesto que todos se encontraban laborando en dicho momento, así mismo, en la primera carrera se encontraba el 51% y en la segunda era el 49%. Por lo tanto, la recolección fue de tipo censal, en la cual se recurre a considerar a todos los elementos de la población.

#### **Criterios de inclusión y exclusión:**

### **Criterios de inclusión**

- Cursar estudios en la universidad autónoma del Perú
- Cursar el último año de las carreras de administración de empresas y contabilidad
- Aceptar la ficha de consentimiento informado

### **Criterios de exclusión**

- No cursar estudios en la universidad autónoma del Perú
- No cursar el último año de las carreras de administración de empresas y contabilidad
- No aceptar la ficha de consentimiento informado

Tabla 1

*Distribución de los participantes del estudio*

Variable	Categoría	<i>fi</i>	%
Género	Femenino	167	55.7
	Masculino	133	44.3
	Total	300	100.0
Ciclo de estudio	Noveno ciclo	153	51.0
	Decimo ciclo	147	49.0
	Total	300	100.0
Carrera	Administración	127	42.3
	Contabilidad	173	57.7
	Total	300	100.0

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** Establecer si existe relación significativa entre el compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador

## **Hipótesis específica**

**H1:** Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador en función al sexo, edad y carrera.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

- **Variable de estudio 1: Compromiso organizacional**

#### **Definición conceptual**

El compromiso organizacional un estado psicológico que define la vinculación entre una persona y la organización, lo cual apoya en la determinación de seguro dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

#### **Definición operacional**

La variable compromiso organizacional se define de forma operacional mediante el puntaje obtenido a través del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991)

Tabla 2

*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Ítems	Categoría	Niveles	Escala
Afectivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	TED=1 ED=2		
Normativo	9, 10, 11, 12, 13	LD=3 NA/ND=4	Alto Medio	Ordinal
Continuidad	14, 15, 16, 17, 18, 19	LA=5 DA=6 TDA=7	Bajo	

*Nota:* TED (totalmente en desacuerdo), ED (en desacuerdo), LD (levemente en desacuerdo), NA/ND (ni de acuerdo ni en desacuerdo), LA (levemente de acuerdo), DA (de acuerdo), TDA (totalmente de acuerdo)

▪ **Variable de estudio 2: Reconocimiento laboral**

**Definición conceptual**

El reconocimiento está relacionado con las condiciones laborales, las remuneraciones tienen que ser justas en pro de satisfacer todos los requerimientos personales. De lo contrario, los trabajadores no estarían ni agradados ni contentos con la institución (Dessler, 1996).

**Definición operacional**

El reconocimiento laboral se define operacionalmente mediante el puntaje obtenido a través del Cuestionario de reconocimiento laboral de Dessler (1996).

Tabla 3

*Operacionalización de la variable reconocimiento laboral*

Dimensiones	Ítems	Categoría	Niveles	Escala
Incentivos monetarios	3, 4, 5, 13	CN=1		
Reconocimiento verbal / gestual	4, 5, 6	PV=2	Alto	Ordinal
		AV=3	Medio	
Promoción y ascenso laboral	7, 8, 9	CS=4	Bajo	
		S=5		

*Nota:* CN (casi nunca), PV (pocas veces), AV (a veces), CS (casi siempre), S (siempre)

▪ **Variable de estudio 3: Aprendizaje organizacional**

**Definición conceptual**

El aprendizaje organizacional son aquellas conductas e intentos para actualizarse, recibir y dar una adecuada retroalimentación, continuar con su formación profesional, tener clara la misión y visión de la organización y mejorar para contribuir, esta se da a través de la cultura de aprendizaje. Claridad estratégica y aprendizaje grupal (López, Ahumada, Olivares y González, 2012)

**Definición operacional**

Puntaje obtenido a través de la Escala de medición del aprendizaje organizacional de López, Ahumada, Olivares y González (2012)

Tabla 4

*Operacionalización de la variable aprendizaje organizacional*

Dimensiones	Ítems	Categoría	Niveles	Escala
Cultura de aprendizaje	1, 4, 7, 10, 13, 16, 18	N=1		
Claridad estratégica	3, 6, 9, 12, 15	CN=2	Alto	Ordinal
		AV=3	Medio	
Aprendizaje grupal	2, 5, 8, 11, 14, 17	CS=4	Bajo	
		S=5		

*Nota:* N (nunca), CN (casi nunca), AV (a veces), CS (casi siempre), S (siempre)



## ▪ Variable de estudio 4: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Se trata de la actitud hacia el trabajo de gran relevancia porque tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y en ella actúan los sentimientos y creencias que determinan como percibe su ambiente, estas se observan a través del reporte verbal del grado de satisfacción acerca de la participación, la prestación del servicio y los factores intrínsecos que lo motivan (Ellias, 2005).

### Definición operacional

La variable satisfacción laboral será definida de forma operacional mediante el puntaje obtenido a través de la Escala de satisfacción laboral de Ellias (2005).

Tabla 5

#### *Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Ítems	Categoría	Niveles	Escala
Participación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	N=1	Alto	Ordinal
Prestación de servicios	10, 11, 12, 13, 14, 15	AV=2 CS=3	Medio	
Factores intrínsecos	16, 17, 18, 19	S=4	Bajo	

*Nota:* N (nunca), AV (algunas veces), CS (casi siempre), S (siempre)

### Variables sociodemográficas

- Sexo
- Año de estudio
- Carrera

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

La técnica empleada para la medición es la encuesta, en donde se administraron cuatro protocolos para el compromiso organizacional, reconocimiento

laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral en los estudiantes universitarios (Sánchez y Reyes, 2015).

### **Medición del compromiso organizacional**

Denominación	: Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	: Meyer y Allen
Año	: 1991
Ítems	: 18
Finalidad	: Presencia de compromiso organizacional en sus tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad.
Ámbito de aplicación	: Trabajadores
Administración	: Individual y colectivo
Duración	: 20 a 25 años

Para medir el compromiso organizacional se empleó el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen creado en el año 1991, y adaptado en el Perú por Elizabeth en el 2014. Esta se administra de forma individual y colectiva con una duración aproximada de 5 a 10 años con el objetivo de estimar el grado de compromiso organizacional a través de sus tres dimensiones.

Las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional fueron revisadas por Carrasco (2017) en 40 trabajadores del Banco de la Nación. Revisó la validez de tipo contenido en donde 10 jueces expertos dieron su aprobación del instrumento, así mismo halló confiabilidad de tipo consistencia interna al encontrar el coeficiente alfa a nivel total aceptable ( $\alpha = .788$ ).

### **Revisión de sus propiedades psicométricas**

Tabla 6

*Validez de contenido de la variable compromiso organizacional*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V Aiken	<i>p</i>
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.90	,001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
10	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0.90	,001
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
12	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.90	,001
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
16	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0.80	,001
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001

En la tabla 6, se presentan los resultados del análisis de validez de contenido de la variable compromiso organizacional a través del método *V* de Aiken en diez jueces expertos. Se observa que los valores encontrados oscilaron entre *V* .80 a 1.00, lo cual según Aiken (1985) estarían por encima del valor .80, siendo los ítems aceptables para la validez de contenido del instrumento.

Tabla 7

*Confiabilidad de la variable compromiso organizacional*

Variable		Ítems	I.C.95% [L.I. - L.S.]	$\alpha$	$p$
Afectivo	n=100	8	[.705 .742]	.723	.000
Normativo	n=100	5	[.715 .753]	.731	.000
Continuidad	n=100	6	[.713 .758]	.736	.000
Compromiso organizacional	n=100	18	[.776 .834]	.812	.000

En la tabla 7, se presentan los resultados de la prueba de normalidad a la variable compromiso organizacional a través del método de consistencia interna en el grupo piloto. Se observa que a nivel global el coeficiente alfa de Cronbach fue de .812, lo cual es aceptable al superar el valor .70 como lo mencionaría en ello Ñaupas (2014), siendo un instrumento confiable para la recolección de los datos.

Tabla 8

*Baremos generales de la variable compromiso organizacional*

	F1	F2	F3	Total
Bajo	5 - 28	5 - 16	5 - 16	5 - 62
Moderado	29 - 38	17 - 24	17 - 26	63 - 87
Alto	39 a más	25 a más	27 a más	88 a más

En la tabla 8, se presentan los resultados de la elaboración de los baremos de la variable compromiso organizacional.

**Medición del reconocimiento laboral**

Denominación	: Cuestionario de reconocimiento laboral
Autor	: Eyner
Año	: 2014
Ítems	: 9 ítems
Finalidad	: Estimar la presencia del reconocimiento laboral y sus dimensiones

Ámbito de aplicación	: Trabajadores
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 10 minutos aproximadamente

Para medir el reconocimiento laboral se empleó el Cuestionario sobre el reconocimiento laboral de Eyner en el 2014. Este instrumento fue creado en Trujillo Perú, el cual está compuesto por 9 ítems con un formato de respuesta de tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, pocas veces, casi nunca). Divididos en tres dimensiones (D1: incentivo monetario, D2: reconocimiento verbal y/o gestual, D3: promoción laboral). Se administra de forma individual y colectiva con una duración aproximada de 10 minutos. Halló validez de contenido a través de la V de Aiken en donde los 9 ítems fueron aceptados, así mismo la confiabilidad fue determinada por consistencia interna ( $\alpha = .712$ ), tes - retest ( $r = .875$ ;  $p = .001$ ) siendo el instrumento válido y confiable.

Las propiedades psicométricas fueron revisadas por Carrasco (2017) en 40 trabajadores del Banco de la Nación. Revisó la validez del instrumento y encontró validez de tipo contenido en donde 10 jueces expertos dieron su aprobación del instrumento, así mismo halló confiabilidad de tipo consistencia interna al encontrar el coeficiente alfa a nivel total aceptable ( $\alpha = .788$ ).

### **Revisión de las propiedades psicométricas**

Tabla 9

*Validez de contenido de la variable reconocimiento laboral*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V Aiken	$p$
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	,001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.90	,001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
6	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0.80	,001
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.90	,001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001

En la tabla 9, se presentan los resultados del análisis de validez de contenido de la variable reconocimiento laboral a través del método V de Aiken en diez jueces expertos. Se observa que los valores encontrados oscilaron entre V.80 a 1.00, lo cual según Aiken (1985) estarían por encima del valor .80, siendo los ítems aceptables para la validez de contenido del instrumento.

Tabla 10

*Confiabilidad de la variable reconocimiento laboral*

Variable		Ítems	I.C.95% [L.I. - L.S.]	$\alpha$	$p$
Incentivos monetarios	n=100	4	[.730 .768]	.752	.000
Reconocimiento verbal / gestual	n=100	3	[.743 .776]	.763	.000
Promoción y ascenso laboral	n=100	3	[.737 .769]	.755	.000
Reconocimiento laboral	n=100	10	[.828 .867]	.846	.000

En la tabla 10, se presentan los resultados de la prueba de normalidad a la variable reconocimiento laboral a través del método de consistencia interna en el grupo piloto. Se observa que a nivel global el coeficiente alfa de Cronbach fue de .846,

lo cual es aceptable al superar el valor .70 como lo mencionaría en ello Ñaupas (2014), siendo un instrumento confiable para la recolección de los datos.

Tabla 11

*Baremos generales de la variable reconocimiento laboral*

	F1	F2	F3	Total
Bajo	4 - 7	4 - 7	4 - 7	4 - 21
Moderado	8 - 11	8 - 11	8 - 10	22 - 31
Alto	12 a más	12 a más	11 a más	32 a más

En la tabla 11, se presentan los resultados de la elaboración de los baremos de la variable reconocimiento laboral.

### **Medición del aprendizaje organizacional**

Denominación	: Escala de aprendizaje organizacional
Autor	: López, Ahumada, Olivares y Gonzales
Año	: 2012
Ítems	: 18 ítems
Finalidad	: Medir la búsqueda de aprendizaje organizacional y sus dimensiones
Ámbito de aplicación	: Trabajadores
Administración	: Individua y colectivo
Duración	: 20 a 25 minutos

Para medir el aprendizaje organizacional se empleó la Escala de aprendizaje organizacional de López, Ahumada, Olivares y Gonzales (2012), la cual consta de 18 ítems divididos en tres dimensiones (D1: Cultura de aprendizaje, D2: Claridad estratégica, D3: Aprendizaje grupal), cuya aplicación es a trabajadores de cualquier ámbito organizacional, ya que tienen como objetivo medir los intentos para incrementar el aprendizaje organizacional. El instrumento es empleado con una duración de 15 minutos aproximadamente. Halló a través de la estructura factorial tres dimensiones, confirmando así el modelo teórico. Así mismo la confiabilidad por consistencia interna fue aceptable (Cultura de aprendizaje  $\alpha = .718$ ) (Claridad

estratégica  $\alpha = .712$ ) (Aprendizaje grupal  $\alpha = .811$ ) (Total  $\alpha = .988$ ), siendo confiable el instrumento.

Ambrosio (2018) reviso las propiedades psicométricas de la Escala de aprendizaje organización en 252 trabajadores en Lima. Halló validez de contenido al ser revisado el instrumento por 5 jueces expertos hallando un coeficiente V de Aiken ( $V = 0.80$ ). Halló confiabilidad por consistencia interna de las dimensiones (Cultura de aprendizaje  $\alpha = .87$ ) (Claridad estratégica  $\alpha = .85$ ) (Aprendizaje grupal  $\alpha = .86$ ) como a nivel general ( $\alpha = .88$ ) del instrumento, siendo altamente confiable.

Las propiedades psicométricas fueron revisadas en un piloto de 100 estudiantes de la carrera profesional de contabilidad en la universidad autónoma del Perú.

### **Revisión de las propiedades psicométricas**



Tabla 12

*Validez de contenido de la variable aprendizaje organizacional*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V Aiken	<i>p</i>
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.90	,001
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
7	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0.90	,001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
14	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0.80	,001
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0.90	,001
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001

En la tabla 12, se presentan los resultados del análisis de validez de contenido de la variable aprendizaje organizacional a través del método *V* de Aiken en diez jueces expertos. Se observa que los valores encontrados oscilaron entre *V*.80 a 1.00, lo cual según Aiken (1985) estarían por encima del valor .80, siendo los ítems aceptables para la validez de contenido del instrumento.

Tabla 13

*Confiabilidad de la variable aprendizaje organizacional*

Variable		Ítems	I.C.95% [L.I. - L.S.]	$\alpha$	$p$
Cultura de aprendizaje	n=100	7	[.721 .746]	.734	.000
Claridad estratégica	n=100	5	[.732 .762]	.746	.000
Aprendizaje grupal	n=100	6	[.743 .782]	.766	.000
Aprendizaje organizacional	n=100	18	[.812 .872]	.844	.000

En la tabla 13, se presentan los resultados de la prueba de normalidad a la variable aprendizaje organizacional a través del método de consistencia interna en el grupo piloto. Se observa que a nivel global el coeficiente alfa de Cronbach fue de .844, lo cual es aceptable al superar el valor .70 como lo mencionaría en ello Ñaupas (2014), siendo un instrumento confiable para la recolección de los datos.

Tabla 14

*Baremos generales de la variable aprendizaje organizacional*

	F1	F2	F3	Total
Bajo	5 - 23	5 - 15	5 - 19	5 - 58
Moderado	24 - 29	16 - 21	20 - 24	59 - 73
Alto	30 a más	22 a más	25 a más	74 a más

En la tabla 14, se presentan los resultados de la elaboración de los baremos de la variable aprendizaje organizacional.

**Medición de la satisfacción laboral**

Denominación	: Escala de satisfacción laboral
Autor	: Torres
Año	: 2012
Ítems	: 19 ítems
Finalidad	: Percepción de satisfacción que cada persona tiene en su centro de labores
Ámbito de aplicación	: Trabajadores

Administración : Individual y colectiva  
Duración : 20 a 25 años

Para medir la satisfacción laboral se empleó la Escala de satisfacción laboral creada por Torres (2012) para determinar el nivel de satisfacción laboral, así mismo se aplicaron a 19 ítems que evalúan tres dimensiones (A1: Participación, A2: Prestación de servicios, A3: Factores intrínsecos). Tiene un formato de respuesta tipo Likert (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Nunca). Halló además una estructura factorial de tres dimensiones confirmando el modelo propuesto teóricamente, validez concurrente hallar relaciones estadísticamente significativa ( $r = .591$ ;  $p < .001$ ); así mismo halló coeficientes  $V$  de Aiken de 1.00 para todos los ítems. Hallando validez de contenido. Halló confiabilidad por test-retest ( $r = .825$ ;  $p < .001$ ), y confiabilidad por consistencia interna ( $\alpha = .788$ ).

El autor revisó las propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción familiar en 55 trabajadores de un centro de atención al ciudadano. Revisó la validez de contenido a través de 8 jueces expertos en donde los 19 ítems fueron aprobados como pertinentes para la medición del constructo; así mismo la confiabilidad fue determinada por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha = .722$ ).

### **Revisión de las propiedades psicométricas**

Tabla 15

*Validez de contenido de la variable satisfacción laboral*

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V Aiken	<i>p</i>
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	,001
3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	,001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	,001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
16	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0.80	,001
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	,001
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	,001

En la tabla 15, se presentan los resultados del análisis de validez de contenido de la variable satisfacción laboral a través del método *V* de Aiken en diez jueces expertos. Se observa que los valores encontrados oscilaron entre *V*.80 a 1.00, lo cual según Aiken (1985) estarían por encima del valor .80, siendo los ítems aceptables para la validez de contenido del instrumento.

Tabla 16

*Confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

Variable		Ítems	I.C.95% [L.I. - L.S.]	$\alpha$	$p$
Participación	n=100	9	[.726 .764]	.742	.000
Prestación de servicios	n=100	6	[.719 .752]	.732	.000
Factores intrínsecos	n=100	4	[.708 .742]	.722	.000
Satisfacción laboral	n=100	19	[.832 .868]	.847	.000

En la tabla 16, se presentan los resultados de la prueba de normalidad a la variable satisfacción laboral a través del método de consistencia interna en el grupo piloto. Se observa que a nivel global el coeficiente alfa de Cronbach fue de .847, lo cual es aceptable al superar el valor .70 como lo mencionaría en ello Ñaupas (2014), siendo un instrumento confiable para la recolección de los datos.

Tabla 17

*Baremos generales de la variable satisfacción laboral*

	F1	F2	F3	Total
Bajo	5 - 21	5 - 15	5 - 10	5 - 47
Moderado	22 - 29	16 - 20	11 - 14	48 - 61
Alto	30 a más	21 a más	15 a más	62 a más

En la tabla 17, se presentan los resultados de la elaboración de los baremos de la variable satisfacción laboral.

### 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de los datos, se procedió a realizar en primer lugar la solicitud de los permisos correspondientes a la Universidad Autónoma del Perú, en la cual se habrían realizado las respectivas cartas para las carreras profesionales a las cuales se accedió a los salones, donde también se conversó con los docentes encargados en las horas seleccionadas para que ello no interrumpiese el normal desarrollo de alguna actividad importante o trascendente para la calificación de los estudiantes. Tras acceder a cada salón, se procedió a entregar los protocolos pertinentes para medir las variables, además se dio una breve introducción al tema

de investigación y a las principales dudas que podrían presentar durante la corrección del protocolo, realizando dicho procedimiento para asegurarse que los participantes de la investigación entiendan los reactivos de una sola forma. Tras dicha aplicación se procedió a separar aquellos protocolos que no hayan sido llenados de la forma correcta, pues ello afectaría a la veracidad de los resultados, tras todo ello se conseguiría que la data final para el estudio.

Con todos esos procedimientos desarrollados se elaboró una base de datos empleando el programa estadístico para ciencias sociales IBM SPSS en su versión 24, ya con los datos codificados se realizó el análisis descriptivo de las variables: (compromiso organizacional, reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral) identificando la media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación, asimetría y curtosis; así como, las frecuencias y porcentajes de los niveles en cada variable. Se realizó el análisis de normalidad a través del programa Kolmogorov Smirnov donde al encontrar una distribución no paramétrica, se empleó en la comparación en función a las variables sociodemográficas las pruebas U Mann Whitney y Kruskal Wallis. Para el análisis de relación bivariada se empleó la prueba  $r_s$  de Spearman y el coeficiente de correlación múltiple  $R$  para la relación entre las cuatro variables.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis descriptivo de las variables

##### Análisis descriptivo del compromiso organizacional

Tabla 18

*Estadísticos descriptivos del compromiso organizacional*

Variables	M.	D.S.	C.V.	$g^1$	$g^2$
Afectivo	31.56	9.764	3.23	-.446	-.272
Normativo	19.07	7.119	2.68	-.092	-.653
Continuidad	20.14	7.872	2.56	-.172	-.750
Compromiso organizacional	70.78	22.711	3.12	-.273	-.496

En la tabla 18, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos del compromiso organizacional y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que laboran. Se observa que la mayor puntuación se encontró en afectivo ( $M=31.56$ ;  $DS=9.764$ ), y el más bajo es normativo ( $M=19.07$ ;  $DS=7.119$ ). finalmente, a nivel global las puntuaciones fueron ( $M=70.78$ ;  $DS=22.711$ ).

Tabla 19

*Niveles del compromiso organizacional*

Niveles	Dimensiones						Total	
	F1		F2		F3		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	138	46.0	147	49.0	142	47.3	142	47.3
Moderado	64	21.3	54	18.0	54	18.0	54	18.0
Alto	98	32.7	99	33.0	104	34.7	104	34.7
Total	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0

*Nota:* F1 (Afectivo); F2 (Normativo); F3 (Continuidad); Total (Compromiso organizacional)

En la tabla 19, se presentan los resultados del análisis de los niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que se encuentran laborando. Se observa que en la dimensión afectivo el 46% es bajo, en la dimensión normativo el 49% es bajo y en la dimensión continuidad el 47.3% es bajo. Finalmente, se encontró que a nivel global del compromiso organizacional el 47.3% es bajo y el 34.7% es alto.



## Análisis descriptivo del reconocimiento laboral

Tabla 20

*Análisis de determinación del compromiso organizacional*

	<i>M.</i>	<i>D.S.</i>	<i>C.V.</i>	<i>g</i> <sup>1</sup>	<i>g</i> <sup>2</sup>
Incentivos monetarios	8.45	3.094	2.73	.047	-.632
Reconocimiento verbal / gestual	9.18	2.793	3.29	-.031	-.516
Promoción y ascenso laboral	8.66	2.818	3.07	.219	-.445
Reconocimiento laboral	26.28	7.829	3.36	.189	-.579

En la tabla 20, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos del reconocimiento laboral y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que laboran. Se observa que la dimensión incentivos monetarios es baja ( $M=8.45$ ;  $DS=3.094$ ) y la menor puntuación se encontró en la dimensión reconocimiento verbal / gestual ( $M=9.18$ ;  $DS=2.793$ ).

Tabla 21

*Análisis de determinación del compromiso organizacional*

Niveles	Dimensiones						Total	
	F1		F2		F3		<i>fi</i>	%
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%		
Bajo	142	47.3	158	52.7	137	45.7	139	46.3
Moderado	83	27.7	44	14.7	92	30.7	64	21.3
Alto	75	25.0	98	32.7	71	23.7	97	32.3
Total	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0

Nota: F1 (Incentivos monetarios); F2 (Reconocimiento verbal / gestual); F3 (Promoción y ascenso laboral); Total (Reconocimiento laboral).

En la tabla 21, se presentan los resultados del análisis de los niveles del reconocimiento labora y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que se encuentran laborando. Se observa que en la dimensión incentivos monetarios el 47.3% es bajo; en la dimensión reconocimiento verbal / gestual el 52.7% es bajo; en la dimensión promoción y ascenso laboral el 45.7% es bajo. Finalmente, a nivel global del reconocimiento laboral el 46.3% es bajo y el 32.3% es alto.

## Análisis descriptivo del aprendizaje organizacional

Tabla 22

*Estadísticos descriptivos del aprendizaje organizacional*

	<i>M.</i>	<i>D.S.</i>	<i>C.V.</i>	<i>g</i> <sup>1</sup>	<i>g</i> <sup>2</sup>
Cultura de aprendizaje	25.19	5.683	4.43	-.446	-.542
Claridad estratégica	17.60	4.243	4.15	.310	2.162
Aprendizaje grupal	21.11	4.598	4.59	-.233	-.330
Aprendizaje organizacional	63.90	13.788	4.63	-.364	-.414

En la tabla 22, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos del reconocimiento laboral y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que laboran. Se observa que la dimensión incentivos monetarios

Tabla 23

*Niveles del aprendizaje organizacional*

Variables	Dimensiones						Total	
	F1		F2		F3		<i>fi</i>	%
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%		
Bajo	136	45.3	141	47.0	157	52.3	141	47.0
Moderado	73	24.3	68	22.7	54	18.0	56	18.7
Alto	91	30.3	91	30.3	89	29.7	103	34.3
Total	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0

*Nota:* F1 (Cultura de aprendizaje); F2 (Claridad estratégica); F3 (Aprendizaje grupal); Total (Aprendizaje organizacional).

En la tabla 23, se presentan los resultados del análisis de los niveles del aprendizaje organizacional y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que se encuentran laborando. Se observa que en la dimensión cultura de aprendizaje el 45.3% es bajo; en la dimensión claridad estratégica el 47% es bajo; en la dimensión el 52.3% es bajo. Finalmente, a nivel global del aprendizaje organizacional el 47% es bajo y el 34.3% es alto.

## Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 24

*Estadístico descriptivo de la satisfacción laboral*

	<i>M.</i>	<i>D.S.</i>	<i>C.V.</i>	<i>g</i> <sup>1</sup>	<i>g</i> <sup>2</sup>
Participación	24.27	6.240	3.89	-.165	-.460
Prestación de servicios	16.68	4.285	3.89	-.322	-.544
Factores intrínsecos	11.46	2.877	3.98	-.135	-.700
Satisfacción laboral	52.41	12.196	4.30	-.293	-.467

En la tabla 24, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que laboran. Se observa que la dimensión participación obtuvo la mayor puntuación ( $M=24.27$ ;  $DS=6.240$ ) y en la dimensión factores intrínsecos es la más baja ( $M=11.46$ ;  $DS=2.877$ ).

Tabla 25

*Niveles de la satisfacción laboral*

Niveles	Dimensiones						Total	
	F1		F2		F3		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	139	46.3	159	53.0	146	48.7	144	48.0
Moderado	75	25.0	62	20.7	56	18.7	53	17.7
Alto	86	28.7	79	26.3	98	32.7	103	34.3
Total	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0

Nota: F1 (Participación); F2 (Prestación de servicios); F3 (Factores intrínsecos); Total (Satisfacción laboral).

En la tabla 25, se presentan los resultados del análisis de los niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones en los estudiantes universitarios que se encuentran laborando. Se observa que en la dimensión participación el 46.3% es bajo; en la dimensión prestación de servicios el 43% es bajo; en la dimensión factores intrínsecos el 48.7% es bajo. Finalmente, a nivel global de la satisfacción laboral se encontró que el 48% es bajo y el 34.3% es alto.

## 4.2. Resultados inferenciales y contrastación de hipótesis

### Compromiso organizacional

Tabla 26

*Análisis de bondad de ajuste del compromiso organizacional*

	<i>n</i>	<i>K.S.</i>	<i>p</i>
Afectivo	300	.128	,000
Normativo	300	.069	,002
Continuidad	300	.079	,000
Compromiso organizacional	300	.099	,000

En la tabla 26, se presentan los resultados del análisis de normalidad del compromiso organizacional y sus dimensiones en los participantes analizados. Se observa que a través de la prueba Kolmogorov Smirnov se encontró que la distribución de los datos no sigue la curva de normalidad teórica ( $p < .05$ ), siendo esencialmente una distribución no normal.

Tabla 27

*Compromiso organizacional y sus dimensiones en función del sexo*

	Sexo	<i>Z</i>	<i>U</i>	<i>p</i>	<i>n</i>	Rango promedio
Afectivo	Femenino	-.518	10719.500	.605	167	148.19
	Masculino				133	153.40
Normativo	Femenino	-.540	10702.500	.589	167	148.09
	Masculino				133	153.53
Continuidad	Femenino	-.254	10916.000	.799	167	151.63
	Masculino				133	149.08
Compromiso organizacional	Femenino	-.236	10929.500	.814	167	149.45
	Masculino				133	151.82

En la tabla 27, se presentan los resultados del análisis de comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones en función del sexo en los

participantes analizados. Se observa que en las dimensiones: afectivo, normativo y continuidad no se encuentran diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, a nivel global del compromiso organizacional no se encontró diferencias estadísticamente significativas en función del sexo.

Tabla 28

*Compromiso organizacional y sus dimensiones en función del año de estudio*

	Año de estudio	Z	U	p	n	Rango promedio
Afectivo	Noveno ciclo	-.469	10893.500	.639	153	152.80
	Decimo ciclo				147	148.11
Normativo	Noveno ciclo	-.343	10988.500	.732	153	152.18
	Decimo ciclo				147	148.75
Continuidad	Noveno ciclo	-1.449	10158.500	.147	153	157.60
	Decimo ciclo				147	143.11
Compromiso organizacional	Noveno ciclo	-.852	10606.000	.394	153	154.68
	Decimo ciclo				147	146.15

En la tabla 28, se presentan los resultados del análisis de comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones en función del año de estudio en los participantes analizados. Se observa que no existe diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones: afectivo, normativo y continuidad en función del año de estudio. Finalmente, se encontró que a nivel global del compromiso organizacional no existe diferencias estadísticamente significativas en función del año de estudio

Tabla 29

*Compromiso organizacional y sus dimensiones en función de la carrera*

	Carrera	Z	U	p	n	Rango promedio
Afectivo	Administración	-.855	10351.000	.392	127	145.50
	Contabilidad				173	154.17
Normativo	Administración	-.703	10464.000	.482	127	146.39
	Contabilidad				173	153.51
Continuidad	Administración	-.546	10580.500	.585	127	147.31
	Contabilidad				173	152.84
Compromiso organizacional	Administración	-.865	10343.500	.387	127	145.44
	Contabilidad				173	154.21

En la tabla 29, se presentan los resultados del análisis de comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones en función de la carrera en los participantes analizados. Se observa que no existe diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones: afectivo, normativo y continuidad en función de la carrera. Finalmente, se encontró que a nivel global del compromiso organizacional no existe diferencias estadísticamente significativas en función de la carrera

### Reconocimiento laboral

Tabla 30

*Prueba de normalidad del reconocimiento laboral y sus dimensiones*

	n	K.S.	p
Incentivos monetarios	300	.098	,000
Reconocimiento verbal / gestual	300	.089	,000
Promoción y ascenso laboral	300	.102	,000
Reconocimiento laboral	300	.070	,001

En la tabla 30, se presentan los resultados del análisis de normalidad del reconocimiento laboral y sus dimensiones en los participantes analizados. Se observa que a través de la prueba Kolmogorov Smirnov se encontró que la distribución de los

datos no sigue la curva de normalidad teórica ( $p < .05$ ), siendo esencialmente una distribución no normal.

Tabla 31

*Comparación del reconocimiento laboral en función al género*

	Sexo	Z	U	p	n	Rango promedio
Incentivos monetarios	Femenino	-1.662	9871.500	.097	167	143.11
	Masculino				133	159.78
Reconocimiento verbal / gestual	Femenino	-.835	10486.000	.404	167	146.79
	Masculino				133	155.16
Promoción y ascenso laboral	Femenino	-1.651	9882.000	.099	167	143.17
	Masculino				133	159.70
Reconocimiento laboral	Femenino	-1.739	9808.500	.082	167	142.73
	Masculino				133	160.25

En la tabla 31, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función del sexo en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones: incentivos monetarios, reconocimiento verbal/gestual y en promoción y ascenso laboral. Finalmente, se encontró que a nivel global del reconocimiento laboral no existen diferencias estadísticamente significativas en función del sexo.

Tabla 32

*Comparación del reconocimiento laboral en función al año de estudio*

	Año de estudio	Z	U	p	n	Rango promedio
Incentivos monetarios	Noveno ciclo	-.016	11233.500	.987	153	150.58
	Decimo ciclo				147	150.42
Reconocimiento verbal / gestual	Noveno ciclo	-.097	11173.000	.923	153	150.97
	Decimo ciclo				147	150.01
Promoción y ascenso laboral	Noveno ciclo	-1.573	10072.000	.116	153	158.17
	Decimo ciclo				147	142.52
Reconocimiento laboral	Noveno ciclo	-.516	10858.000	.606	153	153.03
	Decimo ciclo				147	147.86

En la tabla 32, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función del año de estudio en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones: incentivos monetarios, reconocimiento verbal / gestual y en la dimensión promoción y ascenso laboral en función del año de estudio. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas a nivel global del reconocimiento laboral en función del año de estudio.



Tabla 33

*Comparación del reconocimiento laboral en función a la carrera*

	Carrera	Z	U	p	n	Rango promedio
Incentivos monetarios	Administración	-1.199	10100.000	.231	127	157.47
	Contabilidad				173	145.38
Reconocimiento verbal / gestual	Administración	-.849	10359.000	.396	127	145.57
	Contabilidad				173	154.12
Promoción y ascenso laboral	Administración	-.404	10687.500	.686	127	148.15
	Contabilidad				173	152.22
Reconocimiento laboral	Administración	-.034	10960.000	.973	127	150.70
	Contabilidad				173	150.35

En la tabla 33, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función de la carrera en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones: incentivos monetarios, reconocimiento verbal / gestual y en la dimensión promoción y ascenso laboral en función de la carrera. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas a nivel global del reconocimiento laboral en función de la carrera.

### **Aprendizaje organizacional**

Tabla 34

*Prueba de normalidad del aprendizaje organizacional y sus dimensiones*

	n	K.S.	p
Cultura de aprendizaje	300	.103	,000
Claridad estratégica	300	.070	,001
Aprendizaje grupal	300	.097	,000
Aprendizaje organizacional	300	.079	,000

En la tabla 34, se presentan los resultados del análisis de normalidad del aprendizaje organizacional y sus dimensiones en los participantes analizados. Se

observa que a través de la prueba Kolmogorov Smirnov se encontró que la distribución de los datos no sigue la curva de normalidad teórica ( $p < .05$ ), siendo esencialmente una distribución no normal.

Tabla 35

*Comparación del aprendizaje organizacional en función al sexo*

	Sexo	Z	U	p	n	Rango promedio
Cultura de aprendizaje	Femenino	-1.225	10193.000	.221	167	155.96
	Masculino				133	143.64
Claridad estratégica	Femenino	-.738	10556.500	.461	167	153.79
	Masculino				133	146.37
Aprendizaje grupal	Femenino	-1.744	9807.500	.081	167	158.27
	Masculino				133	140.74
Aprendizaje organizacional	Femenino	-1.167	10235.000	.243	167	155.71
	Masculino				133	143.95

En la tabla 35, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función del sexo en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función del sexo en las dimensiones: cultura de aprendizaje, claridad estratégica, y en la dimensión aprendizaje grupal. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas a nivel global del aprendizaje organizacional en función del sexo.

Tabla 36

*Aprendizaje organizacional y sus dimensiones en función del año de estudio*

	Año de estudio	Z	U	p	n	Rango promedio
Cultura de aprendizaje	Noveno ciclo	-.299	11021.000	.765	153	151.97
	Decimo ciclo				147	148.97
Claridad estratégica	Noveno ciclo	-.109	11164.000	.913	153	149.97
	Decimo ciclo				147	151.05
Aprendizaje grupal	Noveno ciclo	-.376	10964.000	.707	153	148.66
	Decimo ciclo				147	152.41
Aprendizaje organizacional	Noveno ciclo	-.023	11228.500	.982	153	150.61
	Decimo ciclo				147	150.38

En la tabla 36, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función del año de estudio en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función del sexo en las dimensiones: cultura de aprendizaje, claridad estratégica, y en la dimensión aprendizaje grupal. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas a nivel global del aprendizaje organizacional en función del año de estudio.

Tabla 37

*Aprendizaje organizacional y sus dimensiones en función de la carrera*

	Carrera	Z	U	p	n	Rango promedio
Cultura de aprendizaje	Administración	-.513	10605.000	.608	127	147.50
	Contabilidad				173	152.70
Claridad estratégica	Administración	-.711	10459.000	.477	127	146.35
	Contabilidad				173	153.54
Aprendizaje grupal	Administración	-.772	10414.000	.440	127	146.00
	Contabilidad				173	153.80
Aprendizaje organizacional	Administración	-.716	10454.000	.474	127	146.31
	Contabilidad				173	153.57

En la tabla 37, se presentan los resultados del análisis de comparación del reconocimiento laboral y sus dimensiones en función de la carrera en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función del sexo en las dimensiones: cultura de aprendizaje, claridad estratégica, y en la dimensión aprendizaje grupal. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas a nivel global del aprendizaje organizacional en función de la carrera.

**Satisfacción laboral**

Tabla 38

*Prueba de normalidad de la satisfacción laboral y sus dimensiones*

	n	K.S.	p
Participación	300	.083	,000
Prestación de servicios	300	.114	,000
Factores intrínsecos	300	.098	,000
Satisfacción laboral	300	.097	,000

En la tabla 38, se presentan los resultados del análisis de normalidad de la satisfacción laboral y sus dimensiones en los participantes analizados. Se observa

que a través de la prueba Kolmogorov Smirnov se encontró que la distribución de los datos no sigue la curva de normalidad teórica ( $p < .05$ ), siendo esencialmente una distribución no normal.

Tabla 39

*Satisfacción laboral y sus dimensiones en función al sexo*

	Sexo	Z	U	p	n	Rango promedio
Participación	Femenino	-.272	10903.000	.786	167	151.71
	Masculino				133	148.98
Prestación de servicios	Femenino	-.655	10618.500	.513	167	147.58
	Masculino				133	154.16
Factores intrínsecos	Femenino	-.519	10721.000	.604	167	152.80
	Masculino				133	147.61
Satisfacción laboral	Femenino	-.058	11062.000	.953	167	150.76
	Masculino				133	150.17

En la tabla 39, se presentan los resultados del análisis de comparación de la satisfacción laboral y sus dimensiones en función del sexo en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función del sexo en las dimensiones: participación, prestación de servicios, y en la dimensión factores intrínsecos. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas en función del sexo a nivel global de la satisfacción laboral.

Tabla 40

*Satisfacción laboral y sus dimensiones en función del año de estudio*

	Año de estudio	Z	U	p	n	Rango promedio
Participación	Noveno ciclo	-1.400	10196.000	.162	153	157.36
	Decimo ciclo				147	143.36
Prestación de servicios	Noveno ciclo	-.240	11065.500	.810	153	149.32
	Decimo ciclo				147	151.72
Factores intrínsecos	Noveno ciclo	-.947	10539.000	.343	153	155.12
	Decimo ciclo				147	145.69
Satisfacción laboral	Noveno ciclo	-1.174	10364.500	.241	153	156.26
	Decimo ciclo				147	144.51

En la tabla 40, se presentan los resultados del análisis de comparación de la satisfacción laboral y sus dimensiones en función del año de estudio en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función del año de estudio en las dimensiones: participación, prestación de servicios, y en la dimensión factores intrínsecos. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas en función del año de estudio a nivel global de la satisfacción laboral.

Tabla 41

*Satisfacción laboral y sus dimensiones en función de la carrera*

	Carrera	Z	U	p	n	Rango promedio
Participación	Administración	-1.608	9794.000	.108	127	141.12
	Contabilidad				173	157.39
Prestación de servicios	Administración	-1.405	9946.000	.160	127	142.31
	Contabilidad				173	156.51
Factores intrínsecos	Administración	-1.852	9620.500	.064	127	139.75
	Contabilidad				173	158.39
Satisfacción laboral	Administración	-1.738	9696.000	.082	127	140.35
	Contabilidad				173	157.95

En la tabla 41, se presentan los resultados del análisis de comparación de la satisfacción laboral y sus dimensiones en función de la carrera en los participantes analizados. Se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en función de la carrera en las dimensiones: participación, prestación de servicios, y en la dimensión factores intrínsecos. Finalmente, no se encontró diferencias estadísticamente significativas en función de la carrera a nivel global de la satisfacción laboral.

### 4.3. Análisis correlacional de las variables

#### Análisis de relación del compromiso organizacional y el reconocimiento laboral

Tabla 42

*Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del reconocimiento laboral*

		Incentivos monetarios	Reconocimiento verbal / gestual	Promoción y ascenso laboral
Afectivo	$r_s$	,347	,430	,374
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Normativo	$r_s$	,294	,468	,313
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Continuidad	$r_s$	,355	,493	,394
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300

En la tabla 42, se presentan los resultados del análisis de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones del reconocimiento laboral en los universitarios que laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y continuidad) y las dimensiones del reconocimiento laboral (incentivos monetarios, reconocimiento verbal / gestual, y promoción y ascenso laboral).

Tabla 43

*Relación entre el compromiso organizacional y el reconocimiento laboral*

		Reconocimiento laboral
Compromiso organizacional	$r_s$	,470
	$p$	.000
	n	300

En la tabla 43, se presentan los resultados del análisis de relación entre el compromiso organizacional y de reconocimiento laboral en los universitarios que laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas ( $r_s=.470$ ;  $p<.001$ ) entre el compromiso organizacional con el reconocimiento laboral.



## Análisis de relación del compromiso organizacional y el Aprendizaje organizacional

Tabla 44

*Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del aprendizaje organizacional*

		Cultura de aprendizaje	Claridad estratégica	Aprendizaje grupal
Afectivo	$r_s$	,312	,348	,367
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Normativo	$r_s$	,322	,348	,346
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Continuidad	$r_s$	,421	,439	,462
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300

En la tabla 44, se presentan los resultados del análisis de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones del aprendizaje organizacional en los universitarios que laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y continuidad) y las dimensiones del aprendizaje organizacional (cultura de aprendizaje, claridad estratégica, y aprendizaje grupal).

Tabla 45

*Relación entre el compromiso organizacional y el aprendizaje organizacional*

		Aprendizaje organizacional
Compromiso organizacional	$r_s$	,399
	$p$	.000
	n	300

En la tabla 45, se presentan los resultados del análisis de relación entre el compromiso organizacional y el aprendizaje organizacional en los universitarios que

laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas ( $r_s=.399$ ;  $p<.001$ ) entre el compromiso organizacional con el aprendizaje organizacional.

### **Análisis de relación del compromiso organizacional y el Satisfacción laboral**

Tabla 46

*Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y de la satisfacción laboral*

		Participación	Prestación de servicios	Factores intrínsecos
Afectivo	$r_s$	,485	,388	,423
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Normativo	$r_s$	,384	,293	,345
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300
Continuidad	$r_s$	,453	,413	,435
	$p$	.000	.000	.000
	n	300	300	300

En la tabla 46, se presentan los resultados del análisis de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los universitarios que laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y continuidad) y las dimensiones de la satisfacción laboral (participación, prestación de servicios, y factores intrínsecos).

Tabla 47

*Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Compromiso organizacional	$r_s$	,481
	$p$	.000
	n	300

En la tabla 47, se presentan los resultados del análisis de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los universitarios que laboran. Se encontró que hay relaciones estadísticamente significativas ( $r_s=.481$ ;  $p<.001$ ) entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral.

### **Análisis de relación múltiple**

Tabla 48

*Análisis de correlación múltiple entre las variables*

Variable	<i>R</i>	<i>p</i>
Compromiso organizacional, reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral	,539	,001

En la tabla 48, se presentan los resultados del análisis de correlación múltiple entre las variables compromiso organizacional, reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral en los universitarios que laboran. Se encontró relación múltiple estadísticamente significativa ( $p<.001$ ) entre las cuatro variables de peso moderado ( $R=.539$ ) entre las cuatro variables.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

La investigación fue desarrollada en el marco del análisis del compromiso organizacional, el cual es de los elementos dentro del comportamiento organizacional más importante, puesto que indica en qué medida los universitarios que se encuentran laborando en distintos contextos tienen un vínculo que les impide renunciar a dicha organización, es en todos esos casos de los cuales saldría el interés por establecer el grado de relación múltiple con otros elementos que en ocasiones ha sido analizado de manera separa pero no en su conjunto, elementos que podrían dar mayores luces de cómo se está desarrollando la interacción de los universitarios que laboran dentro de cada organización en la cual se encuentran prestando sus servicios en la actualidad, es por todo ello que el objetivo que se buscó en este estudio es el análisis de la relación múltiple entre compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador, resultados que a continuación se contrastan con la información encontrada.

Respondiendo al objetivo general de la investigación, se encontró que el compromiso organizacional presenta correlación múltiple y positiva ( $R=.539$ ;  $p<.001$ ) con las variables reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral, lo que estaría siendo bajo lo entendido por Laura (2014) como una presencia moderada de variabilidad compartida entre las variables sin que ello involucre influencia de una variable sobre otra, es decir que los universitarios que manifestaron un compromiso organizacional que involucraba mayores deseos por permanecer en dicha organización, ya sea por compartir valores, por normativa moral o simplemente por la presencia de satisfacción monetaria eran quienes también veían mayor motivación hacia el aprendizaje organizacional, además, se reportaría que en estos casos se vería que aquellos estudiantes con mayor compromiso organizacional perciben que dentro de sus trabajos hay mayor entrega de reconocimiento laboral, el cual puede ser tanto en la remuneración económica o en otros elementos mucho más simbólicos, es por ello que percibirían en todos estos casos que la presencia de ello los llevaría a sentirse mucho más satisfechos laboralmente, tanto en la compatibilidad que tienen con las funciones que debe de desempeñar en dicha organización como en la presencia del grupo y condiciones laborales que se le entregan para que pueda llevar a cabo sus actividades.

En materia de la contratación de los resultados, ha de señalarse que no se encontró muchos estudios donde se encontrara la relación, de esta forma y siguiendo lo mencionado por Lavallo, Michell y Rubio (2006), los estudios pueden servir como base para proponer nuevos estudios a partir de la evidencia previa manifestada, en dicho sentido no se encontró una investigación donde se analice la relación entre las cuatro variables, pero si se llegó a encontrar estudios individuales. La correlación entre las variables está apoyada por lo encontrado en López (2018), quien encontraría que a mayor presencia de compromiso organizacional tengan los trabajadores, mayor fue su satisfacción laboral. Resultado similar al encontrado por Mejía (2017) en una muestra de docentes en el distrito de Los Olivos, lo que sostendría que los trabajadores que terminan desarrollando un vínculo mucho más sólido con la organización en la cual laboran son los mismos que van a sentirse parte de esa empresa, siendo las personas ante las cuales conseguirían tener un prestigio mucho más contribuyente consigo mismos. Los valores personales entran en relación con los propuestos en la organización para realizar sus actividades; además, en la presente investigación se encontraría relación con el aprendizaje organizacional, lo que podría verse apoyado en la investigación desarrollada por Ambrosio (2018), donde se encontró una relación estadísticamente significativa y positiva, siendo los trabajadores que tienen mayor presencia de compromiso, eran quienes hacían muchos más esfuerzos para desarrollar su aprendizaje organizacional.

Otro de los datos que estaría viéndose replicado en la presente investigación es de la relación entre el compromiso organizacional y la presencia de reconocimiento laboral, ya que en el reporte desarrollado por Carrasco (2017) se encontraría que los trabajadores habrían obtenido una correlación estadísticamente significativa y positiva entre ambos elementos, siendo ello algo que ha coincidido y da mayor apoyo a los resultados encontrados en el presente estudio; así mismo, el compromiso organizacional representa de las principales variables en el campo organizacional porque ellos estarían siendo consiguiendo una motivación para esforzarse dentro de sus respectivos trabajos, lo que entrarían en relación con la presencia del estudio de García y Gonzales (2018), quien encontró una relación que daría mayor peso al estudio realizado en el presente trabajo.

En análisis de las variables también involucró su comparación en función de las variables sociodemográficas, pues como lo mencionaba en Sánchez y Reyes (2015) es posible combinar diseños en función de la disponibilidad de los datos con los cuales se cuente y la pertinencia con la cual el investigador vea ello, de esta forma al desarrollar la comparación del compromiso organizacional en función del sexo, no se encontró diferencias estadísticamente significativas, donde tanto varones como mujeres se encontrarían manifestando un vínculo hacia la organización que les impide renunciar de forma similar. En la comparación del compromiso organizacional en función del año de estudio y en función a la carrera que cursa no se llegó a encontrar diferencias estadísticamente significativas, lo que indicaría que ya sea de la carrera de administración como de contabilidad, la presencia de estado psicológico que le impide renunciar a esa empresa estaría en proporciones similares (Meyer y Allen, 1991), siendo en algunos baja mientras que en otra alta, pero ello no involucra que en una de las carreras existiría una presencia mucho más elevada de dicho estado psicológico, esto podría deberse a que en ambas carreras se le intenta dar los incentivos para que cada uno honre el lugar en el cual se encuentra trabajando, pero ello no lograría cubrir su verdadera motivación, sino que ello entraría en relación a las condiciones de trabajo, y recursos personales de cada uno de los universitarios que labora.

En torno al reconocimiento labora, se realizó la comparación según sexo, donde no se encontró diferencias estadísticamente significativas, puesto que los rangos promedios entre los grupos femenino – masculino fueron similares, siendo sus diferencias no relevantes o significativas para realizar análisis a partir de ello, a partir de eso se puede mencionar que tanto mujeres como varones estarían percibiendo un reconocimiento dentro de sus respectivos trabajos de forma similares, lo que no necesariamente involucre que se de forma elevada o alta; además, al realizar la comparación en función del año de estudio, se consideró los últimos ciclos puesto que allí se encontraban los estudiantes universitarios con trabajos más estables según refirieron los docentes y personal allegado a ello, es en ese sentido que no se llegó a encontrar diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, en función de la carrera no se encontró diferencias estadísticamente significativas tanto entre los universitarios que laboran y que se encuentran en la carrera de administración como en contabilidad, siendo en estos casos en los cuales ellos no mostrarían

necesariamente un reconocimiento que sea superior al mostrado en el otro grupo académico, el reconocimiento laboral es percibido en proporciones similares por ambos, posiblemente porque ello más entra en relación con elementos personales que tarda uno como el esfuerzo que muestren en sus respectivos centros de labores como en la importancia que dichos centros le entregue a los incentivos hacia su personal.

Con respecto de la variable aprendizaje organización, se ha encontrado evidencia previa en la cual se le encontraba ligada al compromiso organizacional, pero no se realizó un análisis de como las variables sociodemográficas podrían generar diferencias entre los grupos, en ese sentido en el presente estudio al comparar en función del sexo no se encontrarían diferencias estadísticamente significativas, siendo tanto los varones como mujeres las que se esforzaran por buscar aprender nuevos conocimientos y habilidades que le sean como soporte al encontrarse laborando dentro de una organización. Para la comparación de la función del año de estudio, no se llegó a encontrar diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, en la comparación en función de la carrera, se compararon los grupos pertenecientes a la carrera de administración y contabilidad, donde se supone que se les incentiva a los propios universitarios que laboran el interés por mejorar dentro del área de trabajo en el cual se encuentran, es en este sentido en el cual cada uno de ellos va a sentir que tiene la posibilidad de mejorar si realiza los esfuerzos necesarios para obtener una competitividad mejor; sin embargo, no se llegó a encontrar diferencias estadísticamente significativas en función a dichas variables, siendo en todos estos casos que tanto los de administración como contabilidad perciben que realizan esfuerzos similares por mejorar dentro de sus respectivas áreas de trabajo.

Finalmente, al realizarse la comparación en función a las variables sociodemográficas para la satisfacción laboral, se encontraría que en función del sexo no hay diferencias estadísticamente significativas, lo que Torres (2012) mencionaría que la satisfacción labora es un término que refiere al grado de realización personal y laboral que un individuo cree que ha alcanzado dentro de una determinada organización, siendo esta persona la que considere que se vería mucho mejor ante esta eventualidad, en ese caso es que lo varones no han mostrado una superioridad



en torno al nivel de satisfacción en comparación de las mujeres, siendo en ambos grupos un rango promedio cercano, lo que involucraría que perciben su satisfacción de forma similar. Se realizó la comparación de la satisfacción laboral en función del año de estudio, encontrándose que no hay diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, se encontraron resultados similares al último caso al comparar la satisfacción laboral en función de la carrera que se encuentra cursando, donde tanto los universitarios que laboran y que se encuentran cursando administración presentarían niveles similares a los manifestados por contabilidad en cada una de las organizaciones en la que ellos se encuentran.

## **5.2. Conclusiones**

1. Para el objetivo general, se encontró que los universitarios que laboran y presentan un mayor compromiso organizacional, también mostraron un mayor nivel en el reconocimiento, aprendizaje y satisfacción dentro de cada uno de sus respectivos trabajos.
2. Se encontró que el 34.7% de los universitarios que laboran han desarrollado un vínculo fuerte con la organización donde laboran, al punto que les cuesta desprenderse o renunciar a ella, lo que predice su estabilidad laboral; sin embargo, en el 47.3% de los casos no se encontró ello. Se encontró que el 46.3% de los universitarios que laboran han manifestado un alto reconocimiento laboral que se les entrega en sus respectivos trabajos, el cual los motivaría para continuar mejorando.
3. En torno al aprendizaje organizacional, el 47% habría manifestado encontrarse realizando esfuerzos por mejorar en sus competencias específicas, siendo en cada uno de esos puestos quienes motivarían a los demás a esforzarse. En la satisfacción labora, se observó que el 48% de los universitarios que laboran se sienten satisfechos con la labor que realizan en el puesto de trabajo, de igual forma creen que ese puesto les brinda la oportunidad de continuar mejorando en el futuro.

### 5.3. Recomendaciones

- Plantear el desarrollo de programas basados en los resultados de la relación múltiple que se han encontrado en la presente investigación, es en esos casos donde los trabajadores aumenten su compromiso organizacional al entregarles mayor reconocimiento laboral por las acciones que realicen.
- Ejecutar talleres en los cuales se les brinden herramientas que les permitan a los estudiantes conseguir una mayor presencia de aprendizaje organizacional, sabiendo en que competencias deben de mejorar para alcanzar una mayor efectividad.
- Replicar la investigación en otras muestras, para de esa forma dar mayor evidencia al establecimiento de la relación entre el compromiso organizacional con el reconocimiento, aprendizaje y satisfacción.

## **REFERENCIAS**

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Aiken, L. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131-142.
- Aldaña, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú: CENTRUM, Lima, Perú.
- Alonso, P. (2008). *Análisis comparativo de satisfacción laboral en el personal de administración de la Universidad de Huelva* (Tesis de maestría). Universidad de Huelva, España.
- Álvarez, R. (2011). *Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelos* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos.
- Ambrosio, I. (2018). *Aprendizaje organizacional y compromiso del profesorado en instituciones educativas públicas de Ventanilla* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Recuperado de [https://www.academia.edu/328551/Compromiso\\_Organizacional\\_Em\\_M%C3%A9xico\\_Qu%C3%A9\\_Es\\_Lo\\_Que\\_Hace\\_Que\\_La\\_Gente\\_Se\\_Ponga\\_La\\_Camiseta?auto=download](https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta?auto=download)
- Argyris, C. y Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of Action Perspective*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 25-43.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

Bolívar, A. (2000). *Los centros educativos como organizaciones que aprenden. Promesa y realidades*. Madrid: La Muralla.

Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in works organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(1), 533-546.

Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

Carrasco, R. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad cesar Vallejo, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.

Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

Claveria, A. (2009). *La importancia de reconocer a los empleados*. Artículo en línea publicado por *MBA & Educación Ejecutiva*. Recuperado de

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-losempleados>

Cooper-Hakin, A. y Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 131(2), 241-259.

Cotton, J. (1993). *Employee involvement*. Nueva York: Sage.

Dessler, G. (1996). *Administración de personal* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.

Duarte, S., Aguirre, J. y Jarquín, G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. REICE. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2(4). Recuperado de [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2009064-factores-que-influyen-en-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-de-los-empleados-de-la-empresa-adara-sa](https://redib.org/Record/oai_articulo2009064-factores-que-influyen-en-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-de-los-empleados-de-la-empresa-adara-sa)

Edel, R. y García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional. Edición electrónica gratuita*. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/>

Ellias, Q. (2005). *Escala de satisfacción laboral*. Colombia, TEA ediciones.

Ernst, M., Messmer, P., Franco, M. y Gonzalez, J. (2004). Nurses' job satisfaction, stress, and recognition in a pediatric setting. *Pediatr Nurs*, 30(3), 219-227

Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2(2), 85–91.

Etzioni, A. (1975). *A comparative analysis of complex organizations*. Nueva York: Free Press.

Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, España.

- Fiol, C. y Lyes, M. (1985). Organizational learning. *Academy of Management Review*, 10(4), 803-813.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala
- Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada* (Tesis de pregrado). Universidad de Bío Bío, Concepción, Chile.
- García, I. y Gonzales, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial Sánchez Carrión* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. México. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Ana\\_Gargallo/publication/28236576\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_sus\\_determinantes\\_en\\_las\\_cooperativas/inks/0fcfd5139c9f84d182000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana_Gargallo/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las_cooperativas/inks/0fcfd5139c9f84d182000000.pdf)
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y Gonzales, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de río verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 4(1), 59–76.
- Gómez, L., Pasache, P. y Odonnell, V. (2011). *Niveles de satisfacción laboral de una banca Comercial: caso de estudio* (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú, Perú.

- González, T. y Guillén, M. (2008). Organizational commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 78(3), 401-414.
- Guevara-Bedoya, L. y Fernández-Poveda, L. (2017). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119.
- Jaros, S., Jermier, J., Koehler, J. y Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-955.
- Kanter, R. (1968). Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Kim, D. (1993). The link between individual and organizational learning. *Sloan Management Review*, 1(1), 37-50.
- Kreitner, L. y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. McGraw-Hill. Madrid.
- Larrea, M. (2012). Gestión del conocimiento y la institución universitaria, una visión aupoética. *Revista de Postgrado FACE-UC*, 6(10), 120–135.
- Laura, C. (2014). *Correlation and linear regression*. Recuperado de [http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/06\\_19\\_26\\_8\\_correlacion\\_multiple.pdf](http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/06_19_26_8_correlacion_multiple.pdf)
- Lavalle, A., Michell, E. y Rubio, N. (2006). Análisis didáctico de regresión y correlación para la enseñanza media. *Relime*, 9(3), 383-406.
- Leavitt, B. y March, J. (1988). Organizational Learning. *Annual Review of Sociology*, 14(1), 319-340.



- López, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de los juzgados de paz letrado de Surco y San Borja* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: McGraw-Hill.
- March, J. (1991). Exploration and exploitation in organizational learning. *Organization Science*, 2(1), 71-87.
- Mathieu J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- McClelland, D. (1965). Toward a theory of motive acquisition. *American Psychologist*, 20(1), 321-333.
- McDonald, R., Boud, D., Francis, J. y Gonczi, A. (1995). *Nuevas perspectivas sobre la evaluación. Sección para la educación técnica y profesional*. París: UNESCO.
- Mejía, V. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Red 21 Ugel N 02 Los Olivos* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89. doi:10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Meyer, J. y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(1), 299–326.
- Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.

Moreno-Luzón, M., Oltra, V., Balbastre, F. y Vivas, S. (2001). Aprendizaje organizativo y creación de conocimiento: Un modelo dinámico integrador de ambas corrientes. *Comunicación presentada en el XI Congreso Nacional de ACEDE*, septiembre, Zaragoza.

Mowday, R. (1998) Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 357-401.

Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 153–170.

Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Barcelona: Gestión 2000.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.

Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

Nonaka, I. y Johansson, J. (1985). Japanese management: what about the "hard" skills? *Academy of Management Review*, 10(2), 181-191.

Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.

O'Leary-Kelly, A., Griffin, R. y Glew, D. (1996) Organization motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21(1), 225-253.

- Ortega, A. (2013). *Incentivos no monetarios en la motivación laboral* (Tesis de pregrado). Universidad de Quetzaltenango, Guatemala.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis
- Penley, L. y Gould, S. (1988). Etzioni's model of organizational involvement: a perspective for understanding commitment to organizations. *Journal of Organizational Behaviour*, 9(1), 43-59.
- Prieto, M. y Revilla, E. (2004). La naturaleza dual de gestión del conocimiento: Implicaciones para la capacidad de aprendizaje y los resultados organizativos. *Revista latinoamericana de Administración*, 32(1), 47-76.
- Ramírez, K. (2014). *Sistema de reconocimiento para alcanzar los objetivos clave de la empresa RVL Service de R.L. de C.V.* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Querétaro, Santiago de Querétaro, México.
- Ramos, N. (2017). *Aprendizaje organizacional y satisfacción laboral de la red educativa Jose Carlos Mariategui, Carhuapata* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Lima, Perú.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. México: MacGraw-Hill.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Revilla, E. (1996). *Factores determinantes del aprendizaje organizativo: un modelo de desarrollo de productos del club gestión de calidad* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, España.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables*

*demográficas* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.

Rosales, R. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Schein, E. (1993). How can organizations learn faster? The challenge of entering the green room. *Sloan Management Review, Winter, 35(7)*, 85-92.

Shrivastava, P. (1983). A typology of organizational learning systems. *Journal of Management Studies, 20(1)*, 7-24.

Simon, H. (1976). *Administrative Behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. New York, NY: The Free Press.

Sorenson, S (2013). *Engaging employees after the honeymoon period*. Recuperado de [http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployee-shoneymoonperiod.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndication](http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployee-shoneymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication)

Swinscoe, A. (2013). *Sustaining businesses successfully through employee engagement*. Recuperado de <http://www.adrianswinscoe.com/blog/sustaining-businessessuccessfully-throughemployee-engagement/#sthash.tCaGp27F.dpuf>

Temple, I. (2010). *Usted S.A. – Empleabilidad y Marketing personal*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Usted\\_S\\_A.html?id=zZPyZwEACAAJ](https://books.google.com.pe/books/about/Usted_S_A.html?id=zZPyZwEACAAJ)

- Terziovski, M., Howell, A., Sohal, A. y Morrison, M. (2000). Establishing mutual dependence between TQM and the learning organization: a multiple case study analysis. *The Learning Organization*, 7(1), 23-31.
- Torres, D. (2012). *Aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento*. Colombia: ISBN
- Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Valderrama, B. (2010). *Motivación inteligente, el impulso para lograr tus metas*. Prentice Hall-Financial Times, Pearson.
- Varona, M. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, 35(8), 68-77.
- Ventrice, C. (2009). *Make their day: employee recognition that works*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Vicente-Pérez, A. (2005). *Prevención de riesgos laborales*. Madrid: ESIC.
- Villalba-Moreno, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso de los empleados a través de un liderazgo efectivo. *Revista Latinoamericana de Administración*, 26(1), 5-17.
- Vince, R. (2001). Power and emotion in organizational learning. *Human Relations*, 54(10), 1325-1351.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Zohar, D. y Luria, G. (2004). Climate as a social-cognitive construction of supervisory safety practices: Scripts as proxy of behavior patterns. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 322-333.

Zurita, M., Ramírez, T., Quesada-Soto, J., Quesada-Ronco, M., Ruiz, B. y Manzano, J. (2013). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Reidocrea*, 3(3), 17–25.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
<p>COMPROMISO, RECONOCIMIENTO, APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE VILLA EL SALVADOR</p>	<p>¿Cuál es la relación entre compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer si existe relación significativa entre el compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador</li> <li>2. Comparar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador en función al sexo, edad y carrera.</li> <li>3. Establecer si existe relación significativa entre las dimensiones del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador</li> </ol>	<p><b>3.3.1. Hipótesis general</b> Establecer si existe relación significativa entre el compromiso, reconocimiento, aprendizaje organizacional y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador</p> <p><b>3.3.2. Hipótesis específica</b> H1: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar los niveles del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador en función al sexo, edad y carrera. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso, reconocimiento, aprendizaje y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Villa El Salvador</p>



VARIABLES			MARCO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Dimensiones	Ítems	Instrumento	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación fue correlacional ya que se buscó establecer el grado de relación que presentan las variables el compromiso organizacional, reconocimiento laboral, aprendizaje organizacional y satisfacción laboral en universitarios del último año de la carrera de contabilidad y administración de empresas en una universidad privada de Villa El Salvador (Bernal, 2010).</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio, solo recolectado los datos en su ambiente natural; asimismo, fue transversal por que se recolectó los datos en un solo momento, pudiendo entender los resultados en función a ese momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Para la población, se tomó en cuenta a los estudiantes universitarios que laboran, siendo de una universidad privada de Villa El Salvador, de las carreras de administración y contabilidad, siendo en la primera de 127 y en el segundo caso de 173 estudiantes.</p> <p>En cuanto a la recolección de los datos, se consideró a la totalidad de los estudiantes de las carreras de administración y contabilidad de la universidad privada de Villa El Salvador,</p>	<p>Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).</p> <p>Cuestionario de reconocimiento laboral de Dessler (1996).</p> <p>Escala de medición del aprendizaje organizacional de López et al. (2012).</p> <p>Escala de satisfacción laboral de Ellias (2005)</p>
Afectivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Cuestionario de			
Normativo	9, 10, 11, 12, 13	compromiso			
Continuidad	14, 15, 16, 17, 18, 19	organizacional			
		de Meyer y			
		Allen (1991)			
Dimensiones	Ítems	Instrumento			
Incentivos monetarios	3, 4, 5, 13				
Reconocimiento verbal	4, 5, 6	Cuestionario de			
/ gestual		reconocimiento			
Promoción y ascenso	7, 8, 9	laboral de			
laboral		Dessler (1996).			
Dimensiones	Ítems	Instrumento			
Cultura de	1, 4, 7, 10, 13,	Escala de			
aprendizaje	16, 18	medición del			
Claridad estratégica	3, 6, 9, 12, 15	aprendizaje			
Aprendizaje grupal	2, 5, 8, 11, 14,	organizacional			
	17	de López et			
		al. (2012)			
Dimensiones	Ítems	Instrumento			

Participación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Escala de satisfacción laboral de Ellias (2005)			
Prestación de servicios	10, 11, 12, 13, 14, 15				
Factores intrínsecos	16, 17, 18, 19				

## Anexo 2

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

*Meyer y Allen (1991)*

#### Instrucciones

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

**La escala de siete puntos es la siguiente:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TED	ED	LD	NA / ND	LA	(DA)	TDA

		TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							

9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11	Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18	Siento que le debo mucho a esta organización.							

### Anexo 3

## CUESTIONARIO DE RECONOCIMIENTO LABORAL

*Dessler 1996*

### Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren en su ámbito laboral, para ello marque la respuesta que más se acerca a lo que usted realiza.

Casi nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	¿Logran premiar tu esfuerzo con aumentos salariales o bonificaciones diversas?					
2	¿Logran satisfacer tus expectativas personales con dichos incentivos?					
3	¿Propician en los trabajadores competencia para acceder a dichos beneficios?					
4	¿Reconocen mi desempeño con una felicitación expresa, un apretón de manos u otra muestra similar?					
5	¿Logras satisfacer tus expectativas profesionales con tales muestras de elogio?					
6	¿Con qué frecuencia se difunde y propicia tales muestras de reconocimiento?					
7	¿Se reconoce de manera oportuna el buen desempeño con un ascenso destacado?					
8	¿Es oportuno y motivador el esforzarse para ser partícipe de dichas promociones y ascensos laborales?					
9	¿Con qué frecuencia se comunica pertinentemente las posibles promociones a darse?					

## Anexo 4

### ESCALA DE MEDICIÓN DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

*López, Ahumada, Olivares y González (2012)*

#### Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de situaciones que ocurren en su ámbito laboral, para ello marque la respuesta que más se acerca a lo que usted realiza.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

		N	CN	AV	CS	S
1	Busco oportunidades de reto que pongan a prueba mis aptitudes					
2	Describo a los demás el futuro que me gustaría que labráramos juntos					
3	Involucro a los demás en la planeación de las acciones que emprenderemos					
4	Tiene muy clara su propia filosofía acerca del liderazgo					
5	Dedica tiempo a celebrar el logro de cada objetivo intermedio del proyecto					
6	Se mantiene al día en cuanto se refiere a los acontecimientos que afectan a nuestra organización					
7	Invita a los demás a que compartan sus sueños del futuro como si fueran los suyos propios					
8	Trata a los demás con consideración y respeto					
9	Se asegura de que los proyectos que dirige sean reducidos a fracciones manejables					
10	Se cerciora de que la aportación de cada persona sea reconocida como parte del éxito de nuestros proyectos					
11	Cuestiona nuestra manera de hacer las cosas en la organización donde trabaja					

12	Comunica con claridad una perspectiva positiva y llena de esperanzas para el futuro de nuestra organización					
13	Concede a los demás la libertad suficiente para que tomen sus propias decisiones					
14	Destina tiempo y energía a cerciorarse de que los demás se apeguen a los valores acordados por el equipo					
15	Alaba a quienes realizan un buen trabajo					
16	Busca maneras innovadoras de mejorar lo que hacen en su organización/empresa.					
17	Señala a los demás cómo pueden materializar sus propios intereses a largo plazo si todos participan en una visión en común					
18	Fomenta relaciones de cooperación con sus colaboradores					

**Anexo 5**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
*Ellias (2005)*

**Instrucciones**

Sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma sincera y objetiva, marcando su respuesta, con una (X) según crea Ud. conveniente (Es anónimo). Este cuestionario consta de 19 ítems, por favor sea lo más objetivo posible al momento de contestar, de tener alguna interrogante por favor hágase saber al personal encargado.

Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

	Participación	1	2	3	4
1	Considera usted que le gusta su trabajo.				
2	Se encuentra satisfecho con las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización				
3	Se siente satisfecho con la capacitación profesional que le brinda la organización				
4	Se encuentra satisfecho con su participación y aporte al trabajo que realiza				
5	Considera que la organización le permite desarrollarse de acuerdo a sus virtudes y talentos				
6	Está satisfecho con su grado de participación en las decisiones del departamento o sección donde usted labora				
7	Considera usted que su salario lo satisface y representa sus honorarios de trabajo realizado				
8	Se encuentra satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen.				
9	La organización le brinda oportunidades de promoción y ascenso como recompensa por la calidad de servicio prestado				
	Prestación de servicios	1	2	3	4



10	Considera usted que brinda un servicio integral de atención al ciudadano				
11	Se siente satisfecho de las relaciones con sus jefes				
12	La forma como conduce la negociación en su labor lo satisface				
13	La supervisión que ejercen sobre su desempeño es satisfactoria				
14	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza				
15	Se siente a gusto con la supervisión y monitoreo				
	Factores intrínsecos	1	2	3	4
16	Se siente contento con sus compañeros				
17	Considera que la iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabaja están bien reguladas.				
18	Considera que la evaluación le permite mejorar para estar mejor preparado y listo para realizar su tarea				
19	Considera que la organización lo trata con justicia e igualdad.				