

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**COLABORADORES DE LA FUNDACIÓN CAVOUR ARAMAYO**

**POR: Universitario Oswaldo Janayo Almaráz**

**TUTOR: Lic. René Calderón Jemio**

**La Paz-Bolivia**  
**Abril, 2019**

# RESUMEN

Es importante prestar atención a aquellas situaciones que por un lado favorecen el bienestar del trabajador y por otro lado ayudan al cumplimiento de objetivos y metas de una organización. Por ello, la presente investigación muestra la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral; la primera variable tiene relación con diferentes espacios que tienen que ver con la propia motivación, la satisfacción de las tareas, la habilidad propia y además con situaciones de tipo social como la cohesión grupal, la comunicación, y demás que tienen directa relación en el rendimiento de cada empleado. Por ello, la investigación muestra estas dos variables en un grupo de colaboradores de la Fundación Cavour Aramayo que brinda servicios de tipo educativo y cultural en la ciudad de La Paz.

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional; en el desarrollo de los resultados también se puede observar diferentes correlaciones importantes y correspondientes a las dimensiones que comprenden las dos variables de estudio. Lo que muestra que el desempeño laboral se ve afectado por diferentes factores ya sean internos o externos, los cuales responden a la sensación de bienestar del empleado dentro de su lugar de trabajo.

## **ABSTRACT**

It is important to pay attention to those situations that on the one hand favor the well-being of the worker and on the other hand help to fulfill the objectives and goals of an organization. Therefore, this research shows the relationship between the sense of belonging and job performance; the first variable is related to different spaces that are related with self-motivation, task satisfaction, own ability and in addition with situations of a social nature such as group cohesion, communication, and others that have a direct relationship in the performance of each employee. Therefore, the research shows these two variables in a group of collaborators from the Cavour Aramayo Foundation that provides educational and cultural services in the city of La Paz.

The research is determined within a quantitative approach and is of a correlational type; In the development of results, it is also possible to observe different important correlations and corresponding to the dimensions that comprise the two study variables. This shows that job performance is affected by different factors, whether internal or external, which respond to the employee's sense of well-being within their workplace.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	B
<b>DEDICATORIA</b> .....	J
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	K
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	2
1. <b>ÁREA PROBLEMÁTICA</b> .....	2
2. <b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	5
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	9
3. <b>OBJETIVOS</b> .....	12
4. <b>HIPOTESIS</b> .....	12
5. <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO II</b> .....	15
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	15
1. <b>ORGANIZACIONES</b> .....	15
2. <b>PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL</b> .....	17
3. <b>HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b> .....	19
3.1. <b>TEORÍAS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL O DEL TRABAJO</b> .....	22
3.2. <b>PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL EN BOLIVIA</b> .....	23
4. <b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b> .....	24
4.1. <b>DEFINICIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b> .....	24
4.2. <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	26
4.2.1. <b>DEFINICIÓN</b> .....	26
5. <b>SENTIDO DE PERTENENCIA</b> .....	28
5.1. <b>DEFINICIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA</b> .....	28
5.2. <b>FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA</b> .....	30
5.2.1. <b>COHESIÓN GRUPAL</b> .....	31
5.2.3. <b>IDENTIDAD GRUPAL</b> .....	32
5.2.4. <b>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b> .....	32

5.2.5	INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO .....	33
5.2.5.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	34
5.2.6.	CLIMA ORGANIZACIONAL .....	35
5.2.7.	MOTIVACIÓN.....	37
6.	DESEMPEÑO LABORAL .....	39
6.1.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL .....	40
6.2.	VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL .....	42
6.3.	TIPOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	45
6.4.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	46
6.5.	IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL .....	48
	CAPÍTULO III.....	51
	METODOLOGÍA .....	51
1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	51
1.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	51
1.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	51
1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	51
2.	VARIABLES .....	52
2.1.	VARIABLE 1.....	52
2.2.	VARIABLE 2.....	52
3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	53
4.	POBLACIÓN.....	54
4.1.	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACION .....	54
4.2.	MUESTREO .....	55
4.3.	TÉCNICA DE SELECCIÓN DE MUESTRA .....	56
5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	56
5.1.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
5.1.2.	INSTRUMENTO: SENTIDO DE PERTENENCIA.....	57
5.1.3.	INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL.....	60
5.2.	TECNICA DE ANALISIS DE DATOS.....	61
6.	PROCEDIMIENTO.....	62
	CAPÍTULO IV .....	64
	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	64

<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>96</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA .....</b>	<b>101</b>

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CORRELACION GENERAL ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL.....	65
TABLA 2: TABLA DE CORRELACIONES REDUCIDA ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL.....	66
TABLA 3: RELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL .....	68
TABLA 4: RELACIÓN ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL .....	70
TABLA 5: RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	71
TABLA 6: RELACION ENTRE COPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL	73
TABLA 7: CORRELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	75
TABLA 8: CORRELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	77
TABLA 9: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES. ....	79
TABLA 10: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	81
TABLA 11: CORRELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	83
TABLA 12: CORRELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	85
TABLA 13:CORRELACION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	87
TABLA 14: CORRELACION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y E DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	89
TABLA 15 TABLA GENERAL DE CORRELACION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	91
TABLA 16: TABLA GENERAL DE CORRELACION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	93

## INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1- POBLACIÓN POR GÉNERO .....	64
GRÁFICO 2: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEO LABORAL .....	67
GRÁFICO 3: RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL .....	69
GRÁFICO 4 : DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL .....	70
GRÁFICO 5: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	72
GRÁFICO 6 DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE COMPROMISO LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	74
GRÁFICO 7: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	76
GRÁFICO 8: CORRELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DEEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES.....	78
GRÁFICO 9: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	80
GRÁFICO 10 : CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES.....	82
GRÁFICO 11: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES .....	84
GRÁFICO 12: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	86
GRÁFICO 13: DIAGRAMA DE DISPERSION DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES.....	88
GRÁFICO 14 DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES.....	90
GRÁFICO 15 : DIAGRAMA DE DISPERSION GENERAL ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPELO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES.....	92

GRÁFICO 16: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES .....	94
GRÁFICO 17: CORRELACION ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCION A LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES .....	95

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi Mamá Feliza Almaráz Vidaurre, le agradezco el ejemplo de responsabilidad que día a día me demuestra, así como esas ganas de estudiar que siempre me inculco haciéndome notar que solo con el estudio se puede lograr el éxito, gracias Ma.

# **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos y cada uno de los docentes de la Carrera de psicología, verdaderos maestros que desde el primer día me han orientado en conocer lo más importante de esta Carrera, que es el de saber ser un ser humano, muchas gracias, queridos Maestros por todas sus experiencias compartidas.

También agradecer a mis compañeros de aprendizaje, que desde el inicio en las aulas de Cota Cota, pasando por la familiar Casita donde realmente estas con tu familia, hasta ya en el piso 10 de donde fuimos a realizar las practicas, como no agradecer a mis amigos, hoy colegas con los que hemos tenido tanto aprendizaje en este tiempo, les agradezco por tantas historias compartidas y las que nos espera por compartir.

Agradecer al descubrimiento que experimenté en el Consultorio de psicología donde entendí la enorme responsabilidad que significa trabajar con las personas, muchas gracias a Lic. M. Elizabeth Peralta, quien con su ejemplo me demostró el cuidado que se debe tener con las personas que acuden a las terapias y lo importante que es enfocar todo el esfuerzo posible para apoyar y colaborar a quien lo necesita.

Muchas gracias a mi querida UMSA.

## **INTRODUCCIÓN**

La psicología en general ha basado su trabajo con el fin de generar bienestar y calidad de vida para las personas en diferentes ámbitos; el área laboral no ha sido excluida de esta finalidad, pues al ser un entorno social donde convergen infinidad de situaciones personales y sociales, se convierte en un espacio muy productivo de trabajo con el ser humano y su relacionamiento social. En otras épocas las empresas brindaban su atención a los resultados alcanzados, sin embargo, actualmente se conoce la importancia del proceso y los actores que forman parte de un resultado o una ganancia, es así que se desarrolla la psicología del trabajo, dando vital importancia al ser humano que se encuentra detrás de las funciones.

Los diferentes factores que influyen no solo en la vida de un trabajador se trasladan al ámbito laboral, y son precisamente esos factores que son motivo de estudio e investigación pues son las bases para el desarrollo de estrategias y la implementación de decisiones y acciones que permitan el mejoramiento de espacio laboral y en consecuencia el desarrollo de cualquier organización.

Se podrían nombrar infinidad de factores que intervienen en el trabajo de un funcionario, en esta investigación se pretende un acercamiento al sentido de pertenencia y su efecto en el desempeño laboral; para lo cual se hace el uso de dos instrumentos que miden las variables mencionadas. La importancia de entender cuáles son los elementos que componen la sensación de pertenecer a un grupo de trabajo y su relevancia y efecto en como rinde un funcionario, la investigación además presenta una metodología cuantitativa que permite un análisis estadístico de correlación entre las variables de investigación.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

#### 1. ÁREA PROBLEMÁTICA

La ciencia actualmente está interrelacionada en diferentes áreas y campos de estudio por su naturaleza trans-disciplinaria en función a la conducta humana, desde la creación de teorías, métodos, instrumentos que aportan a diferentes problemáticas de interés. El área laboral no ha sido la excepción. Las diferentes investigaciones relacionadas al entorno empresarial y su componente humano como por ejemplo plasmadas en la 6ta. Edición del libro Psicología Organizacional / Industrial de Aamondt, M. G., Psicología Organizacional, de Adrian Furnham, Gestión del Talento Humano de Chiavenato entre algunos muestran temáticas como motivación, empatía, cooperación, comunicación, trabajo en equipo o liderazgo, salud ocupacional, desarrollo psicosocial son algunas variables que actualmente se valoran cada vez más dentro de este ámbito.

“Biodata es un método de selección que considera tanto la vida de un solicitante como la escuela, el servicio militar, la comunidad y la experiencia laboral. Los metaanálisis han mostrado que biodata es un buen predictor del desempeño laboral, así como el mejor predictor de ocupación de empleo futuro. (Beall, 1991; Schmidt y Hunter, 1998).

Hoy por hoy, las diferentes empresas o grupos que comparten un objetivo común ya sea en cuanto a brindar productos o servicios, buscan ser líderes en su contexto además esperan ser reconocidas por sus colaboradores como una empresa aceptable y esto es importante para las organizaciones ya que pueden atraer, mantener y retener a los colaboradores con buen desempeño y así también hacer que buenos colaboradores permanezcan en la empresa.

El valor agregado de las organizaciones son sus Recursos Humanos, o lo que se ha dado por llamar el Capital Humano. En sí mismas las organizaciones o las corporaciones son inexistentes, cobran su real significado en la medida que se incorporan las personas que se encargan de ejecutar las diversas funciones que son requeridas para que cualquier emprendimiento pueda efectivizarse. Gran parte de la vida de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y, dentro de ellas, encuentra una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Los responsables de tales organizaciones se esfuerzan por canalizar y orientar esos comportamientos con el objeto de producir bienes o servicios

La psicología es actualmente reconocida como campo de acción dentro de una empresa en el entendido del trabajo con el personal y la atención de diferentes problemáticas psico-sociales dentro de la empresa, al respecto, la Organización Mundial de la Salud indica que, según sus estimaciones, en el mundo hay 264 millones de personas padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Por otro lado, es bien conocido que el desempleo es un factor de riesgo de problemas mentales, mientras que la obtención de un empleo o la reincorporación al trabajo ejercen efectos protectores. (Organización mundial de la Salud , 2019)

Cada organización busca ser la mejor y referente en su campo de acción, en función a objetivos o competencias y una misión y visión compartida, el cumplimiento de éstos tanto fuera como dentro de la empresa considerara muchos factores; en este entendido es que los encargados de gestionar los Recursos Humanos, progresivamente se han convertido en piezas fundamentales para una ejecución eficaz de tareas diarias y de que el contingente humano posea las competencias para llevar a cabo un trabajo

inteligente, con iniciativa y con energía suficiente para alcanzar logros, y más allá de ello, en poder potenciar aspectos individuales de cada trabajador, de manera que este espacio sea cómodo para cada funcionario, en otras palabras, que el funcionario se sienta feliz en su lugar de trabajo. A diferencia de otras épocas donde las organizaciones se limitaban a la fabricación de un producto o la simple prestación de servicio sin tener en cuenta si se estaba explotando o no las cualidades tangibles e intangibles de un empleado. Para los gerentes, las expectativas, intereses o necesidades de los empleados eran totalmente ajenos e indiferentes, era una visión poco desarrolladora y menos humanista. Hoy en día se tiene otra percepción sobre el trabajador, en muchos casos, el departamento de Recursos Humanos o Talento Humano de cada organización se interesa y enfoca en hacer sentir a sus empleados como parte fundamental de la empresa, ya que con esto consiguen incrementar sus resultados con lo que se puede alcanzar de manera más efectiva las metas propuestas.

Hay muchos factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental. En la mayoría de los casos, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo. (Organización mundial de la Salud, 2019). Por ello, a diferencia de otras épocas donde las organizaciones se limitaban a la fabricación de un producto o la simple prestación de servicio sin tener en cuenta si se estaba explotando o no las cualidades tangibles e intangibles de un empleado. Para los gerentes, las expectativas, intereses o necesidades de los empleados eran totalmente ajenos e indiferentes, era una visión poco desarrolladora y menos humanista. Hoy en día se tiene otra percepción sobre el trabajador, en muchos casos, el departamento de Talento Humano de cada organización se interesa y enfoca en hacer sentir a sus empleados como parte fundamental de la empresa, ya que con esto

consiguen mayores resultados con lo que se puede alcanzar de manera más efectiva las metas propuestas.

En esta investigación, se pretende indagar sobre factores referidas a el compromiso que un empleado pueda llegar a tener por la organización a la que pertenece, lo cual se fundamenta en varios aspectos que intervienen en la identificación del trabajador con su puesto de trabajo, así como con las personas que lo rodean, es decir, sus superiores, sus compañeros o colegas y clientes. Y la segunda, el desempeño laboral mostrado por los colaboradores de la organización, en función a los objetivos propuestos.

.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Antes de adentrarse a las necesidades, es importante poder realizar un corto recorrido sobre cómo se ha ido formando la problemática en nuestro contexto. El desarrollo de la psicología en Bolivia, comienza desde la fundación de la primera carrera de psicología, a partir de que Dr. Alberto Conessa, como Director del centro, el año 1970 realizó una encuesta de mercado para estudiar en detalle las demandas y expectativas del país hacia la formación académica, científica y profesional del psicólogo y se comprobó la necesidad urgente de formar profesionales psicólogos en Bolivia y posterior a ello , el plan de estudios con el que se fundó la Carrera de Psicología, fue elaborado por el Dr. Alberto Conessa, Dr. Alberto Seleme y el Dr. René Calderón Soria. (Vía Orellana, 2000) a partir de este hito, la psicología como estudio y como campo de acción se ha ido formando con el paso de los años, además, de ir adecuándose a las necesidades de los diferentes momentos históricos tanto a nivel mundial como nacional.

Ya por los años 60, surge psicología laboral que surgió como una corriente de pensamiento y práctica llamada Desarrollo Organizacional que

busca facilitar procesos de aprendizaje basándose en los avances filosóficos, científicos y técnicos del Comportamiento Organizacional y de otras disciplinas relacionadas con el liderazgo, la gestión y las organizaciones. En Bolivia la historia del desarrollo Organizacional ha tenido un impulso a partir de los años 90 por tres vertientes: el surgimiento de las organizaciones de Microfinanzas, el desarrollo de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y las iniciativas de especialistas, consultores y docentes nacionales. (Suarez & Gutierrez, 2016)

Es desde entonces que, en conjunción con las diferentes áreas de estudio los diferentes tipos de empresas han ido adquiriendo cada vez más atención por ser un lugar donde al igual que otras esferas sociales ocurren diferentes fenómenos de mucho interés. Actualmente, la mayoría de las universidades y centros de estudios superiores ofrecen especializaciones en relación a la psicología laboral, pues el psicólogo laboral y su área de trabajo ya sea en Recursos Humanos o el Área de Talento humano es cada vez más requerido y necesario para el correcto funcionamiento de una empresa u organización.

Además, actualmente el psicólogo laboral no se limita a empresas de tipo formal, sino que su acción llega a sectores de tipo cultural o social, es decir, a lugares donde la gente interactúe en función a un objetivo común y que ofrezca un bien o servicio a la sociedad, más allá de los servicios reconocidos. En este sentido, encontramos a las fundaciones, las cuales en función a sus objetivos tienen diferentes áreas de acción, son organizaciones constituidas, normalmente, sin fines de lucro y con fines de interés general.

Si bien, estas tienen algunas diferencias entre otro tipo de empresas constituidas, existen características comunes que no le permiten eludir la función de un psicólogo laboral, además constituyen un espacio donde se pueden estudiar variables laborales que brindarían resultados importantes ya

sea para su estudio como un área especial y su comparación con otro tipo de espacios.

Es así que la organización con la cual se trabajará la investigación será, la Fundación Cultural Cavour Aramayo, de orientación cultural, ha estado apoyando y orientando a aspectos que van desde la historia de instrumentos hasta aspectos musicales de nuestro medio. Retomando sus actividades culturales en su nueva dirección de la Calle Jaén esquina Indaburo No. 711 con la inauguración agosto 1998 vio la necesidad de contratar personal que apoye en todas las actividades relacionadas con la Fundación. En este proceso se ha considerado todas las actividades que están inmersas en la actividad, incluyendo la respuesta de los trabajadores. En base a las reacciones en el trabajo y las respuestas a las responsabilidades que se asignaban a los colaboradores, se pudo evidenciar que existe actitudes de los dependientes, como en toda relación laboral, existen trabajadores distintos grados de responsabilidad así como diferentes actitudes al momento de realizar sus responsabilidades.

El estudio de la dinámica organizacional dentro de una empresa o grupo, cualquiera sea su función o servicio, va más allá de los resultados pues no podemos olvidar que la esencia de estos espacios, las personas son las encargadas de realizar las tareas para el cumplimiento de objetivos de una empresa. Desde la psicología organizacional, como una rama o especialidad que busca el estudio del factor humano dentro de la organización, es posible adentrarse a factores psicológicos que serán de importancia para poder mostrar diferentes situaciones en relación al funcionamiento e identidad de cada institución, en ese sentido, busca adentrarse en temas como la satisfacción que experimenta una persona al formar parte de un grupo o una empresa el reconocimiento que percibe como ser humano, respeto por su dignidad e incluso temas relacionados a beneficios del trabajador como el de una remuneración equitativa, oportunidades de desarrollo, trabajo en equipo y

la evaluación justa, que son componentes, a los que hay que agregar el clima organizacional, que también forma parte de la cultura de la empresa. Factores que si bien se dan por sentado en cada empresa serán desarrollados, percibidos y evaluados de diferentes maneras, por ello es importante adentrarse a cada empresa a fin de conocer y poder explicar la dinámica de cada agrupación. Todos estos factores son evaluados por el personal, lo que determina tanto temas como la satisfacción laboral o el desempeño, que serán pilares para una empresa considera pilares para su buen funcionamiento, y existen diferentes posturas y estudios que muestran de diferentes formas, el papel del sentido de pertenencia.

Ronquillo (2010), quien realizó una investigación de tipo experimental, la cual tuvo como objetivo demostrar que el sentido de pertenencia influye en la motivación laboral. Los sujetos de la empresa, se dividieron en dos grupos de 45 empleados cada uno, logrando así obtener la información deseada. El instrumento que se utilizó para la realización de esta investigación es una encuesta elaborada, que consta de 26 preguntas de selección múltiple en las que los trabajadores deben de escribir la letra correspondiente al enunciado que elija, la cual mide el sentido de pertenencia del trabajador dentro de la empresa. Este instrumento tiene como objetivo establecer la satisfacción del personal hacia su puesto de trabajo y hacia la empresa solicita la empresa de sus colaboradores, con el tiempo extra que dedican a la empresa y con el conocimiento que tienen sobre la misma. La autora recomienda darle seguimiento a los datos obtenidos del estudio con la finalidad de hacer efectivo el mismo y que éste sirva también, para lograr la identificación laboral de los colaboradores de nuevo ingreso. (Ronquillo, 2010)

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La psicología laboral surgió como una corriente de la psicología y actualmente es una de especialidades con mayor impacto dentro de la sociedad pues, se ha visto como algo cada vez más importante el trabajo con el personal de cada organización, y no solo a nivel de selección de personal, sino en el desarrollo de diferentes temáticas destinadas al mejoramiento tanto del desempeño como del ambiente en el que interactúan los colaboradores.

La psicología, como ciencia, en su estudio se adentra a diferentes factores que intervienen en un ambiente laboral, entre ellos, se puede mencionar de factores externos e internos, los cuales afectaran de diferentes modos el actuar de un empleado. Cuando se habla de factores eternos, cabe mencionar a aquellos que no dependen exclusivamente del empleado, por ejemplo, las condiciones laborales, seguros, remuneraciones, beneficios, jerarquías, entre otras; por el otro lado, los factores internos son aquellos relacionados a la vida interna de cada persona como la personalidad, la motivación, la responsabilidad, etc. La investigación, pretende adentrarse en este tipo de factor, tomando como variable de estudio el sentido de pertenencia de cada trabajador con la institución, y su relación con el desempeño laboral que muestran los trabajadores.

En nuestro contexto, se han realizado diversas investigaciones en el ámbito laboral, pues el tema de desempeño laboral es de suma importancia para cualquier institución , pues es considerado el medidor de mayor importancia para el cumplimiento de objetivos de la empresa, sin embargo cuando se habla de el sentido de pertenencia, la mayoría de investigaciones se enmarcan al ámbito social, en el cual podemos encontrar algunas referencias sobre el sentido de este concepto, tal como indican diversas investigaciones en psicología social, sin embargo , en ella encontramos interesantes acercamientos hacia este concepto.

Cuando se indaga en relación a las variables de estudio se pueden encontrar diversas investigaciones realizadas a nivel internacional, ya sean sobre el compromiso laboral como el desempeño laboral. En el caso del Sentido de pertenencia, no existen muchas investigaciones que ahonden en esta temática, sin embargo, en algunas se menciona que este concepto podría estar basado en estudios de tipo antropológico y social, cuando se estudia la identidad o pertenencia cultural, en una investigación en esta área sobre la identidad local de un grupo de personas encontramos una definición muy acercada a la presente investigación , y que será tomada como parte del sentido pertenencia, Costalat- Founeau (2012) citados en (Rivero Herrera & Costalat Founeau, 2016) indican que todos saben que en la construcción de la identidad es muy importante, pertenencia a una familia, la cultura, grupo de estudiantes, de futbolistas, etc. El grupo es un marco importante de la construcción de identidad. La sociedad es el marco que anima a todas las representaciones, los valores, la cultura, las normas, los códigos y también el lenguaje.

Orantes (2011) realizó una investigación de tipo descriptivo, en la que , de acuerdo con los resultados obtenidos se pudo concluir que el grado de sentido de pertenencia de los trabajadores afecta directamente en la responsabilidad que se tiene en el trabajo, ya que un empleado con una adecuada identificación hacia la empresa en la que trabaja será más responsable en cuanto a la puntualidad, asistencia y ejecución del trabajo (Orantes Saravia C. A., 2011)

Otra investigación realizada en Perú, en relación al sentido de pertenencia en un grupo de docentes mostro que existen diferentes factores laborales que inciden en el sentido de pertenencia de los docentes son los propuestos en nuestra hipótesis general, la cual es que los factores laborales que inciden en el sentido de pertenencia en la plana docente de una institución educativa son: La infraestructura y las herramientas de trabajo, el reconocimiento, los

círculos de calidad, la remuneración, el desarrollo, el bienestar y compromiso organizacional. (Macias Salcedo & Zuñiga Ruiz, 2017)

Por lo tanto, cuando se habla de pertenencia se entiende que el concepto va más allá de la identificación con la empresa o con el ambiente de trabajo, sino que implica situaciones de comodidad, factores externos, que tienen gran relación con la sensación de bienestar de los trabajadores.

En cuanto al tema de desempeño laboral, si bien es una temática conocida en cuanto a su aplicación y metodología pues actualmente todas las empresas se basan en diferentes métodos de evaluación para medir y mejorar sus actividades, son se usó generalizado las evaluaciones de desempeño y responden a diferentes métodos de aplicación de acuerdo a su aplicación.

Por lo tanto, la investigación, encontrando diferentes cuestionantes plantea la siguiente problematización:

### **PREGUNTA GENERAL**

¿Qué tipo de relación existe entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en un grupo de colaboradores de la Fundación Cavour de la ciudad de La Paz - Bolivia?

### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS:**

- ¿Cuál es la situación del sentido de pertenencia en el grupo de colaboradores de la Fundación Cavour de la ciudad de La Paz – Bolivia?
- ¿Cómo se manifiestan las dimensiones de sentido de pertenencia entre los colaboradores de la Fundación Cavour de la ciudad de La Paz?
- ¿Existen diferencias entre las dimensiones de sentido de pertenencia y el desempeño laboral?

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer el tipo de relación existente entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en el grupo de colaboradores de la Fundación Cavour Aramayo de la ciudad de La Paz

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✚ Mostrar la situación respecto el sentido de pertenencia existente en el grupo de colaboradores
- ✚ Determinar los niveles de las dimensiones entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral.
- ✚ Comparar niveles de desempeño.

### **4. HIPOTESIS**

#### **HIPOTESIS DE TRABAJO**

Existe relación proporcional entre la variable de sentido de pertenencia y el empeño laboral de los colaboradores de Fundación Cavour Aramayo de la ciudad de la Paz

#### **HIPOTESIS NULA**

No existe relación significativa entre la variable de sentido de pertenencia y el empeño laboral de los colaboradores de Fundación Cavour Aramayo de la ciudad de la Paz

## 5. JUSTIFICACIÓN

El sentido de pertenencia al estar relacionado con el clima laboral existente dentro de cada organización, un empleado que se identifique y sienta algún tipo de compromiso por pertenecer a ese grupo puede responder de diferentes maneras, ya sean estas buenas o no para cada organización. Su estudio como tema de investigación derivara entonces en la adopción de estrategias adecuadas para un buen resultado y cumplimiento de metas objetivos de una organización, ya que es importante tomar en cuenta los diferentes factores que intervienen en la calidad laboral de un trabajador. Si bien, diferentes factores influirán en una evaluación de desempeño, la investigación solo se enfoca en el sentido de pertenencia debido a la característica del espacio donde se realizará; la fundación en sí, ha generado un espacio donde los colaboradores actúan en un marco con un tipo de formalidad diferente a los espacios conocidos como empresas públicas o privadas, con una jerarquía determinada y normas establecidas. Este estudio, por lo tanto, podrá visibilizar la situación de una organización de características diferentes y con objetivos centrados en la cultura, la música y el arte.

El desempeño laboral puede evaluarse desde diferentes ángulos, tomando en cuenta las áreas que más interés tienen para el empleador, sin embargo, esta por sí sola, sólo nos mostraría resultados directos, sin indagar a profundidad las diferentes variables que actúan en esta; por ello una investigación que pueda correlacionar una variable extra en este caso , el sentido de pertenencia, podrá fortalecer posteriores evaluaciones de desempeño de manera que se adecuen diferentes puntos para brindar resultados de mayor confiabilidad y más adecuados a la Fundación.

Al determinar una relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral, se podrá ver los diferentes tipos de pertenencia e identificación con la

organización, y la manera en que estas podrían afectar el ejercicio de las funciones de los colaboradores, es importante ver de qué manera se sienten en relación a su lugar de trabajo, pues de cierto modo , el sentido de pertenencia tiene que relación a los aspectos afectivos o de tipo personal que determinan la actuación y permanencia de un empleado.

La investigación pretende brindar una perspectiva del funcionamiento de la organización , fundamentada en cuan cómodo y satisfecho se encuentra un empleado y en las razones precedentes; el poder explicar esta relación será de gran apoyo a los estudios que pertenecen al área de la psicología organizacional, y principalmente a la fundación que brinda el espacio para poder realizar la investigación , una vez estos sean visibilizados definitivamente beneficiaran a diferentes espacios pues podrían servir de guía y referente para identificar la relación de otros factores asociados a las evaluaciones de desempeño que se realizan en diferentes espacios.

La metodología comprende un estudio que mostrara una relación basada y fundamentada estadísticamente, además del uso de pruebas adecuadas para cada variable, las cuales mostraran tanto el desarrollo de os variables poco desarrolladas como temas de investigación y su abordaje metodológico. Que a su vez sirve de impulso para realizar diferentes estudios teóricos relacionados que sean de utilidad para la investigación del área, en vista de su creciente necesidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. ORGANIZACIONES**

En la sociedad moderna, casi todo proceso productivo se realiza por medio de las organizaciones. Así, la sociedad moderna e industrializada se caracteriza por ser una sociedad compuesta por organizaciones. El hombre moderno pasa la mayor parte de su tiempo en las organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario, curar sus enfermedades, obtener todos los productos y servicios que necesita. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Díaz Vilela indica, también que, una organización puede definirse como un grupo compuesto por individuos, o por otros grupos menores, que se constituyen para conseguir una o varias metas, utilizando para ello la diferenciación de funciones y la división del trabajo. Además, tienden a establecer sistemas racionales de coordinación y dirección, y presentan cierta permanencia temporal, y cierta delimitación espacial, tecnológica e instrumental. (Díaz Vilela, 1998)

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes.

Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. De ahí la importancia de las personas y los grupos en el comportamiento organizacional.

En palabras de Idalberto Chiavenato: Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, que Están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

Pueden existir diferentes tipos de organizaciones basadas en el tipo de servicios que ofrecen y en su finalidad, en este caso, como se indica en el libro de Chiavenato:

“Hay una variedad enorme de organizaciones: empresas industriales, empresas comerciales, empresas de servicios (bancos, hospitales, escuelas, transportes, etc.), organizaciones militares, públicas (gubernamentales y no gubernamentales), entre otras. Las organizaciones pueden estar enfocadas tanto a la producción de bienes o productos (artículos de consumo, máquinas y equipos, etc.) como a la producción o prestación de servicios (actividades especializadas como manejo de dinero, medicina, divulgación del conocimiento, planeación y control del tráfico, etc.). Así, existen organizaciones industriales, económicas, comerciales, religiosas, militares, educativas, sociales, políticas, entre otras.” (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

Cuando se habla de una fundación de tipo cultural, podría ser definida como una persona jurídica compuesta por individuos que se caracteriza por que tiene un patrimonio que se separa de los fundadores y como consecuencia emergen sus fines. No tienen ánimo de lucro, en todo caso tiene una finalidad altruista. El artículo 4 de la Ley 351 de Otorgación de Personalidades Jurídicas de 2013 define a la fundación como “aquella entidad de derecho privado que al constituirse afecta de modo duradero su patrimonio de

constitución a la realización de fines especiales de interés general, sin fines de lucro, cuyas actividades no sean financieras y que para desarrollar sus actividades obtienen el reconocimiento del Estado.”(*LEY 351 DE OTORGACION DE PERSONALIDADES JURIDICAS, Promulgado el 19 de marzo de 2013 por el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia Evo Morales Ayma.*)(Ref. Art. 67 C.C. Y 52 C.P.E.).

## **2. PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

Hoy, los conocimientos producidos en el terreno de la psicología están presentes en casi todos los campos del saber que estudian al ser humano en algunas de sus múltiples dimensiones. Explicar la conducta humana es una necesidad si se quieren comprender los conflictos y llevar a cabo la prevención, el desarrollo y la resolución de los problemas involucrados en los hechos y eventos de las personas. (Malvezzi, 2014)

La vida entera de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y, dentro de ellas, encuentra una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Los responsables de tales organizaciones se esfuerzan por canalizar y orientar esos comportamientos con el objeto de producir bienes o servicios. En ese sentido se desarrolla la psicología organizacional.

En un acercamiento a definir esta rama de la psicología, se puede decir que es una rama de la psicología que aplica los principios de esta en el lugar de trabajo. Su propósito es “aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano” Rucci, 2008 citado en (Aadmond, 2010).

La psicología industrial y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial y organizacional debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia en armonía con una filosofía de promoción humana. (Universidad Nacional Autónoma de México , 2002)

Tomando en cuenta estas definiciones, el campo de acción del psicólogo organizacional, está determinado por el trabajo con el ambiente de trabajo, Aamondt indica que los profesionales involucrados en la psicología organizacional se preocupan por los temas de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización. A menudo realizan encuestas de actitudes de los empleados para obtener ideas sobre lo que ellos creen que son las fortalezas y debilidades de la compañía. Constantemente también los psicólogos organizacionales desempeñan la función de un consultor y llevan a cabo recomendaciones en áreas problemáticas que pueden ser mejoradas. (Aadmond, 2010, pág. 4)

Los psicólogos han estudiado muchas actitudes laborales, pero las más estudiadas son la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Si bien estas dos actitudes son diferentes, se estudiarán juntas porque tienen una alta correlación y dan como resultado conductas similares de los empleados, indican que hay mayor la probabilidad de que los empleados satisfechos y comprometidos asistan a trabajar y permanezcan en la organización, lleguen a tiempo, hagan bien su trabajo y demuestren conductas útiles para la

organización que los empleados que no están satisfechos o comprometidos. (Cooper-Hakim y Viswesvaran , 2005) citados en (Gallardo Gallardo, 2008)

### **3. HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

El desarrollo de la psicología organizacional ha atravesado una evolución a la par de otras disciplinas, existen diferentes hitos que marcan momentos importantes, que definieron el establecimiento de la gestión de Recursos humanos.

Desde la antigüedad, se vio la necesidad de la organización de sociedades que definían sus funciones y actividades en función a una organización social determinada. Aun antes de la conquista española y portuguesa, varias culturas indígenas ya habían establecido mecanismos que permitían organizar sus recursos humanos. Tanto la sociedad azteca como la inca tenían sistemas de correos relativamente eficientes. Para mantener este equipo de mensajeros en buenas condiciones operativas, alguien tuvo que resolver, entre otros, el problema de suministrar agua y alimentos a cada mensajero, así como calzado adecuado. (Werther & Davis, 2008)

Sin embargo, formalmente este campo de aplicación de la psicología surge alrededor de finales del siglo XIX y comienzos del XX. En general se considera que empezó en 1903 con el escrito de Walter Dill Scott titulado *The Theory of Advertising*, o en 1911 cuando escribió *Increasing Human Efficiency in Business* en la que esta psicología fue aplicada a los negocios; también con el escrito de Hugo Münsterberg titulado *Psychology and Industrial Efficiency*, publicado en 1913. En todos ellos se trataron temas como los métodos de selección de personal, los métodos de incremento de la eficiencia en el trabajo y las técnicas para el mercado y la publicidad. Es importante decir que el término “Psicología industrial” fue pocas veces utilizado antes de la Primera Guerra Mundial y fue común denominarla como “Psicología económica”,

“Psicología de negocios” y “Psicología del empleo” Koppes & Pickren, 2007 citados en (Gómez Vélez, 2016)

Posteriormente otro importante se da con la primera guerra mundial, la cual deja como un gran impacto debido al gran número de soldados que debían ser asignados a varias unidades dentro de las fuerzas armadas, allí los psicólogos fueron pieza clave, pues examinaron a los reclutas y después los remitieron a puestos más adecuados. Las evaluaciones utilizadas para asignar y tomar decisiones en dichas determinaciones se apoyaron en la utilización de los test Army Alfa y Army Beta (diseñados para dicho propósito) y pruebas de habilidad mental. Como nota importante, John Watson, pionero del conductismo, sirvió con el rango militar de Mayor del ejército de EEUU en la Primera Guerra Mundial y allí desarrolló pruebas motrices y perceptuales para pilotos. De igual forma el psicólogo Henry Gantt incrementó la eficacia en buques de carga, y los esposos Frank Gilbreth y Lillian Moller Gilbreth fueron científicos que trabajaron por mejorar la productividad y reducir la fatiga al realizar estudios sobre los movimientos que realizaban los trabajadores en su oficio, con la finalidad de reducir el número de movimientos a los que realmente eran necesarios.

Los estudios Hawthorne en 1924, se consideran de gran importancia en el desarrollo de la psicología organizacional, en éste, los investigadores instalaron varios conjuntos de luces en talleres donde se producía equipo eléctrico. En algunos casos la luz era intensa, en otros casos estaba reducida al equivalente a la luz de la luna. Para la gran mayoría de los investigadores, la productividad parecía no tener relación con el nivel de iluminación. La productividad de los trabajadores aumentó, ya fuera que la iluminación se disminuyera, se aumentara o se mantuviera constante. Los resultados del estudio fueron tan extraños que los investigadores plantearon la hipótesis de que algunos otros factores debían ser responsables del aumento en la productividad. Esta investigación y las derivadas de ella permitieron reconocer

una variedad amplia de comportamientos humanos en el lugar de trabajo, de los cuales antes no se tenía conciencia. Estos estudios evidenciaron la existencia de grupos informales, sus formas particulares de control sobre la producción y la importancia que tienen las actitudes de los trabajadores, además de la valoración que se le da a los supervisores más tolerantes y flexibles, así como la necesidad de dar un trato a los trabajadores como personas, más que como solo capital humano de trabajo. (Beltrán, Galindo, & González, 2009)

Dichos estudios fueron los responsables en forma singular, de la introducción de la psicología industrial a algunos problemas concernientes a las actitudes, la comunicación, la dirección y la estructura de las organizaciones (Beltrán, Galindo y González, 2009), además, de abrir nuevos campos de exploración en factores como la calidad e índole de la supervisión, grupos informales entre los trabajadores, actitudes de estos ante su empleo, la comunicación y diversas fuerzas sociopsicológicas. Ahora se admite que todos ellos influyen en la eficiencia, motivación y satisfacción con el trabajo (Cuevas, 2008)

La importancia concedida a las variables organizacionales, reviste tanta trascendencia que en 1970 la división de psicología industrial de la Asociación Estadounidense de Psicología cambió su nombre por el de División de Psicología Industrial y Organizacional, con el objeto de incorporar las nuevas tendencias (Cuevas, 2008).

La II guerra mundial fue un trampolín para refinar las técnicas de la psicología industrial y afilar las habilidades de los psicólogos aplicados (Beltrán, Galindo y González, 2009), quienes ya habían trabajado en los procesos de selección, construcción y aplicación de pruebas de clasificación, incorporando un importante número de psicólogos al fenómeno de la guerra.

### **3.1. TEORÍAS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL O DEL TRABAJO**

#### **3.1.1. TEORÍAS CLÁSICAS O RACIONALISTAS (TAYLOR)**

Analiza los procesos productivos con el fin de aumentar la eficiencia y la productividad, desarrollando técnicas y métodos para normalizar la producción a través de la descomposición de tareas complejas en un conjunto de tareas simples. El hombre es un engranaje en la máquina de la eficiencia y la productividad, motivado por el miedo al hambre y la necesidad de dinero para sobrevivir por lo cual respondía únicamente ante las recompensas salariales.

#### **3.1.2. TEORÍAS DE LAS RELACIONES HUMANAS (MAYO Y LEWIN)**

Lograr la armonía dentro de la empresa vinculando la productividad con el estado de ánimo de los trabajadores. Trata de interpretar los cambios del contexto y las empresas descubriendo el sentido de algunos procesos sociales y estudiando en profundidad la influencia del ambiente de trabajo en la productividad y los accidentes laborales. El hombre es un ser social, pensante, íntegro y con sentimientos. Todo individuo necesita formar parte de un grupo, ser reconocido y ser tenido en cuenta por lo cual está motivado por el reconocimiento social y su pertenencia al grupo.

#### **3.1.3. TEORÍAS DE LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA**

La organización es un sistema que interactúa con el cómo sistema abierto y del agente complejo y autónomo ambiente y, como sistema, se compone por diferentes elementos que mantienen entre sí un mínimo de cooperación para alcanzar objetivos comunes y propios. El hombre es un agente complejo y autónomo que actúa en la organización.

## **PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL EN BOLIVIA**

El desarrollo de la psicología organizacional o del trabajo en nuestro contexto se da después de incluso de la fundación de la primera carrera de Psicología en Bolivia, la que sin duda marca un hito tanto para el desarrollo de diferentes disciplinas psicológicas, así como para como para la investigación de temas que concierne a esta área.

La fundación y desarrollo de una Carrera de Psicología, marcó el comienzo de los estudios de psicología en Bolivia, por ser la primera y la más antigua del sistema universitario, formando muchas generaciones de profesionales con profunda sensibilidad humana, actitud crítica y científica frente a las necesidades y problemas sociales.

En abril de 1971, la Conferencia Episcopal Boliviana aprobó la creación de la Carrera de Psicología Clínica y Psicología Educacional en la Universidad Católica Boliviana. Las actividades académicas se iniciaron el 5 de abril de 1971, lamentablemente, ese mismo año en agosto fueron suspendidas las labores universitarias por las tensiones sociales provocadas por el cambio de gobierno en 1971. (Vía Orellana, 2000)

En Bolivia la historia del desarrollo organizacional ha tenido un impulso a partir de los años 90 por tres vertientes: el surgimiento de las organizaciones de Microfinanzas, el desarrollo de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y las iniciativas de DO especialistas, consultores y docentes nacionales.

El surgimiento de la industria de las Microfinanzas en Bolivia fue el campo propicio para una serie de iniciativas de desarrollo organizacional que crearon escuela. Estas organizaciones surgieron de ONGs dedicadas al trabajo con microempresarios/as, que conforman un 95% de las empresas

bolivianas. Las microfinancieras se caracterizan por integrar una misión social con objetivos económicos, por un alto dinamismo, por un alto énfasis en el factor humano y por culturas organizacionales fuertes. El caso más paradigmático en los esfuerzos de DO fue la creación y transformación de Banco Sol en los años 90. Desarrollo de Culturas de Alto Compromiso, Construcción de Equipos, Formación en Liderazgo, Sistemas de Selección orientadas privilegiar actitudes base fueron algunas de estas características. (Suarez & Gutierrez, 2016)

Otro grupo de ONGs diferente al de Microfinanzas también fue un campo fructífero de experiencias de desarrollo organizacional. Las características de: los objetivos altruistas, el enfoque en el respeto por los derechos de las personas, la exigencia creciente por profesionalización en las intervenciones, el entorno complejo/cambiante y el contacto frecuente con redes internacionales; generó experiencias del tipo planificación estratégica participativa, reflexión de la acción (impacto), gestión del conocimiento y desarrollo de culturas de alto compromiso. Las iniciativas del sector público son muy incipientes. El tamaño, la complejidad y las dificultades para realizar una real reforma en la Administración del Personal aún no han producido resultados relevantes. El sector de la minería y el petróleo tampoco ha reportado experiencias significativas en cuanto a desarrollo organizacional. Las empresas más grandes sí han implementado sistemas de recursos humanos sofisticados con un carácter más transaccional.

#### **4. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

##### **4.1. DEFINICIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Cuando se habla de comportamiento organizacional, se trata de adentrarse de manera más específica al trabajo realizado por el psicólogo organizacional,

que abordara de acuerdo a su pertinencia diferentes temáticas. Diferentes autores nos muestran una aproximación hacia esta categoría de estudio.

El comportamiento organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones. (Hellriegel & Slocum, 2009)

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan e interactúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2007)

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. Hay un acuerdo creciente en los componentes o temas que constituyen el campo de estudio del comportamiento organizacional. Aunque aún existe mucho debate sobre la importancia relativa de cada uno, parece que se coincide en que el comportamiento organizacional incluye los temas fundamentales de la motivación, el comportamiento y poder del líder, la comunicación interpersonal, la estructura y procesos de grupo, el aprendizaje, el desarrollo y percepción de actitudes,

procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y tensión laboral (Robbins & Judge, 2009)

## 4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL

### 4.2.1. DEFINICIÓN

Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

Entre sus elementos se encuentran:

- *Identidad de los miembros*: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
- *Énfasis de grupo*: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
- *Perfil de la decisión*: si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.
- *Integración*: si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
- *Control*: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.

- *Tolerancia al riesgo*: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.
- *Criterios de recompensa*: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- *Tolerancia al conflicto*: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.
- *Perfil de los fines o medios*: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- *Enfoque de la organización*: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. Ambos conceptos, aunque interdependientes, son diferentes:

- *La adaptación externa* comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección — que se aplican cuando los objetivos no se cumplen— entre otros.
- *La integración interna* involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los

criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera. (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009)

## **5. SENTIDO DE PERTENENCIA**

### **5.1. DEFINICIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA**

Según el Diccionario de la Real Academia Española, “pertenencia es el hecho o circunstancia de ser parte de un conjunto, como una clase, un grupo, una comunidad o una institución”. Toda persona que se siente identificada con la empresa o bien con un grupo de personas, es porque se ha generado algún vínculo por diversidad de circunstancias las cuales han creado dichos sentimientos.

Para efectos de la presente investigación, se describirán la perspectiva sociológica y psicológica tal como han sido caracterizadas por (Walker y Anant ,1988) citados en (Canales Escobar & Peña Torres, 2014): “Psicológicamente, la pertenencia es un sentimiento afectivo o evaluativo interno. Esto podría describirse como el sentido de pertenencia; es decir, una persona que experimenta ser valorada o importante para un referente externo y que experimenta un ajuste entre él y un referente. Sociológicamente, el pertenecer connota la afiliación a grupos o sistemas. Usando este punto de vista, la 4 pertenencia puede ser observada y descrita a través de los referentes de comportamiento tales como la afiliación a grupos y redes sociales. Estos referentes de comportamiento son los signos físicos de

pertenencia. Otra connotación de pertenencia, cuando se usa en el sentido físico, es la posesión de objetos, personas o lugares”.

Según Formanchuk (2005), el sentido de pertenencia se refiere a la apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia y símbolos propios de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen. Compartir objetivos y motivaciones es una de las tantas cualidades que le proporcionan existencia al grupo y este continua su existencia porque a través de la integración pueden satisfacer motivos y propósitos; sin embargo, las expectativas de los miembros de un grupo no son los mismos para todos, en consecuencia, son muchas las oportunidades que ofrece el grupo para la satisfacción de aspiraciones, deseos y afectos. (Formanchuck, 2005)

Así mismo, Chávez (2004), afirma que el sentido de pertenencia o membresía es la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no sólo del clima organizacional, sino que representa elementos permanentes de la cultura organizacional.

Según Villaruel (2013), la pertenencia no surge de un momento a otro, en otros tiempos tal vez si solo se trabajaba en ella se lograba buenos resultados, pero se fue modificando debido a los cambios culturales y también por los colaboradores. El desafío para las empresas es poder lograr que los trabajadores se sientan parte de la organización, este proceso parte de saber hallar qué situaciones o gestiones hacen que las personas tengan sentimientos hacia dicha empresa. Buscan promover el salario emocional y la satisfacción laboral, aunque este no se ve, pero genera acciones y se refleja

lo que la empresa hace por el colaborador, logrando el objetivo. Citado en (Gonzales Ortega, 2015)

Canales y Peña, indican que para definir el sentido pertenencia no se puede hacer desde un concepto unitario y reducido, sino que es a partir de más de una teorización sobre el sentido de pertenencia. Estos autores expresan que el sentido de pertenencia podría estar dado por el valor de un particular y de un universal, que puede ser un individuo y su grupo. Esta dualidad se encuentra en tensión, y su relación de complementariedad no está asegurada, aunque se necesitan mutuamente para existir. (Canales Escobar & Peña Torres, 2014)

Por tanto, el sentido de pertenencia es un elemento primario de arraigo e identificación personal y colectiva. Es expresión concreta de adhesión a rasgos específicos y característicos de la cultura que, a su vez, sintetizan perfiles particularmente sentidos de identidad cultural por lo que resulta importante en las estrategias que promueven el desarrollo protagónico y participativo. Es decir, pertenencia es la capacidad de la persona para compartir el mismo carisma e identidad con otras personas y de entregarse simultáneamente con otros hermanos a la misma misión de la comunidad, realizándola todos con el mismo amor y alegría porque se siente como propio y totalmente perteneciente.

## **5.2. FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA**

Cuando se habla de sentido de pertenencia, es importante recalcar que esta dependerá de tanto de factores externos e internos que dependen del sujeto. Algunos pueden ser caracterizados de la siguiente manera:

### **5.2.1. COHESIÓN GRUPAL**

Según Fernández (2012) citado en Castillo, “la cohesión puede definirse como el campo total de fuerzas que actúan sobre los miembros de un grupo para permanecer con él”. Desde esta perspectiva, cuanto más atracción interpersonal exista entre los miembros del grupo o cuanto mayor sea la atracción hacia la tarea que el grupo realiza, mayor será la cohesión. Por lo que es importante que las personas disfruten de las actividades de su trabajo para que mejore el sentido de pertenencia hacia la organización. (Castillo Zurita, 2016)

### **5.2.2. ATRACCIÓN GRUPAL**

Cuando se habla de atracción grupal, se hace referencia al grado de afinidad que el trabajador siente hacia su grupo de trabajo y sus compañeros, esto permite que el empleado se sienta cómodo en su lugar de trabajo y que además crea una mejor motivación hacia el trabajo.

Se puede dar la atracción hacia los objetivos del grupo con mayor facilidad si los trabajadores de la organización comparten con los objetivos establecidos dentro de su lugar de trabajo, así como las metas que tiene la empresa. La atracción por la pertenencia grupal se da por el simple hecho de que la persona está acostumbrada a vivir en sociedad y siente la necesidad de ser parte o estar integrada a un grupo social, en este caso, pertenecer a su equipo de trabajo, a su empresa, etc. (Canales Escobar & Peña Torres, 2014)

Es importante conocer que la atracción por los pensamientos, sentimientos, valores, etc. son los principales aspectos motivacionales que generan en la persona el interés de pertenecer a determinado grupo.

### **5.2.3. IDENTIDAD GRUPAL**

Para la psicología social la identidad de un grupo se da cuando los miembros de la comunidad comparten situaciones comunes, en el campo de la empresa productiva se comparte tiempo y formaciones técnicas, y a través de la comunicación logran conocer aspectos relevantes y así sacar una conclusión de los intereses y pensamientos que cada persona posee.

Morales y Moya (1994) citados en una investigación realizada por María de Pontes, expresan que la identidad social está formada por la suma de: “las diversas identificaciones sociales y es relativamente independiente de la identidad personal, pero ambas identidades confirman el auto concepto o concepto del yo. Estos autores definen la identidad social como aquella parte del auto concepto o concepto del yo que procede de la pertenencia a un grupo o grupos sociales” (De Pontes, 2011)

Se diferencia la identidad entre los grupos a través del mismo método en el que la comunicación y la observación ayudan a que los grupos conozcan los intereses de integrantes de otros grupos, y darse cuenta si puedan compartir o no ideales entre estos.

### **5.2.4. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo.

El trabajo de una persona es más que sólo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño. (Robbins & Judge, 2009)

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. (Orantes Saravia C. A., 2011)

### **5.2.5 INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO**

Aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la

clase de labor que realizan y realmente les importa. Un concepto que se relaciona de cerca con el anterior es el de otorgar facultad de decisión en forma psicológica, que consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y la autonomía que perciben en su trabajo.

Los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia. (Robbins & Judge, 2009)

### **5.2.5. COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Según Davis y Newstrom (2003) citado en Orantes, el compromiso laboral es una fuerza que atrae un objeto hacia otro, un indicador que define la postura del empleado hacia quedarse en una organización en el futuro. Esto implica la creencia que tiene el empleado en la misión, visión, objetivos y valores de la compañía; qué tan dispuesto está a dedicar esfuerzo para lograr los objetivos trazados. (Orantes Saravia C. A., 2011)

Se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

1. Compromiso afectivo Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores.
2. Compromiso para continuar: Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla.

3. Compromiso normativo: Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. (Robbins & Judge, 2009)

Los tres casos de compromiso marcarían un nivel de pertenencia a la empresa que motivan la permanencia y por lo tanto representan el trabajo.

Las personas no desean sentirse obligadas a realizar la tarea, el trabajo ya es bastante exigente como para que exista una sensación adicional que comprometa al esfuerzo que se realiza, sin embargo, cuando el empleado está identificado con la tarea y con la entidad para quien la cumple, ésta le resulta placentera, la creatividad alcanza altos niveles y los resultados son superiores a los esperados. (Orantes Saravia C. A., 2011)

Es fácil diferenciar a aquellos trabajadores que se sienten comprometidos o identificados con la empresa, aunque se trate de decir que en la práctica ambos términos significan lo mismo, he aquí algunas de las diferencias: Los trabajadores comprometidos están ante la expectativa de ofertas de trabajo, ya sea a través de medios impresos o electrónicos, cumplen estrictamente el horario de trabajo y lo exceden cuando el jefe se los propone.

#### **5.2.6. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Chiavenato (2002), expone que el clima organizacional es el ambiente interno que existe o que viven los empleados de una organización. El ambiente en donde se realiza el trabajo, las relaciones interpersonales entre los empleados, el trato con el jefe inmediato o supervisor, el grado de involucramiento que tiene el empleado en la empresa, son los factores que conforman el clima organizacional.

Rodríguez (1999) CITADO EN (Orantes Saravia C. A., 2011), define el clima como las percepciones compartidas por los miembros de una organización

respecto al trabajo, ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Hellriegel (1974) define al clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno. De acuerdo con este autor, éste presenta características importantes de considerar para su definición y medición:

- Se refiere a respuestas perceptuales como descripciones primarias más que evaluaciones del ambiente organizacional
- El grado de inclusividad de los reactivos, escalas y constructos son a nivel macro, más que a uno micro
- Las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos más que a nivel individual
- Las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento (Uribe Prado, 2015)

### **Factores físicos que pueden afectar el desempeño laboral:**

Williams (1984) citado en Orantes, menciona cuales son los factores físicos que se involucran en el mejoramiento del desempeño de los empleados dentro de una organización.

- La iluminación: la luz, la intensidad, su distribución, su matiz; son factores que tienen mucha influencia en la producción y estado físico de los trabajadores.
- Limpieza y sanitarios: es importante que se cuiden su presentación en este sentido, ya que afecta la imagen de la empresa y el medio ambiente.

- Temperatura y ventilación: la temperatura y la ventilación están relacionadas y son determinantes en el rendimiento y productividad del empleado.
- El calor: el uso de un calor adecuado puede proporcionar un ambiente de trabajo más seguro, agradable y eficiente.
- El ruido: los estudios sobre ruido han demostrado que influye sobre el cansancio, calidad de trabajo, carácter del trabajador, conduce al incremento de la tensión y otros; por lo que muchas veces causa errores y accidentes.
- La música: se han realizado estudios en los cuales se ha concluido que la música programada, aumenta la eficiencia y satisfacción siempre y cuando es del gusto de quienes la escuchan.
- Los olores: estos producen efectos negativos igual que el ruido, pero resultan peligrosos al acostumbrarse a ellos y no distinguir por ejemplo el olor a gas y químicos nocivos a la salud.

### **5.2.7. MOTIVACIÓN**

Robbins , define que la motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual y necesidad de acuerdo al mismo es algún estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. (Robbins & Judge, 2009)

(Dessler, 2009), indica que la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, la motivación dirige para satisfacer la necesidad; es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin, en caso contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida del interés y del

significado del objetivo, o lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo. Se pueden diferenciar tres tipos de motivos por los que una persona está movida a actuar.

- Extrínsecos: Cualquier tipo de incentivo que se atribuye a la realización de la acción por parte de otra persona distinta a la que realiza la acción.
- Intrínsecos: Cualquier resultado de la ejecución de la acción para la persona que la realiza y que depende tan sólo del hecho de realizarla.
- Trascendentes: Aquellos resultados que la acción provoca en otras personas distintas de quién ejecuta la acción.

Corona, 2005 citado en Orantes define los siguientes tipos de motivación laboral:

- Mejora de las condiciones de trabajo: Esta se enfoca en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, así también como todos aquellos relacionados con el contexto laboral, satisfaciendo así las necesidades de orden superior y disminuyendo la insatisfacción laboral.
- Enriquecimiento del trabajo: Esto se consigue logrando que el trabajador se involucre más en el diseño y planificación de su puesto de trabajo, dejando la idea de un trabajo tedioso, mecánico y rutinario.
- Adecuación persona / puesto de trabajo: Incorporar a una persona que tenga los conocimientos, habilidades y destrezas, así como también el interés para desempeñar las tareas de un puesto concreto.

- Participación y Delegación: consiste en proporcionarle espacio al trabajador para que este diseñe su puesto de trabajo, pues al ser este quien lo realiza, es quien mejor conoce sobre las características y modificaciones que se requieran para poder realizar las actividades y tareas del cargo.
- Reconocimiento del trabajo efectuado: es común que no se reconozca el buen desempeño de un colaborador, mientras que un pequeño error implica una severa llamada de atención, esto trae como consecuencia un ambiente poco motivador para los trabajadores.
- Evaluación del rendimiento laboral: evaluar los resultados de la conducta laboral y retroalimentar al trabajador para mejorar el desempeño y para proporcionar un estímulo motivador.
- Establecimiento de objetivos: consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un período de tiempo concreto y revisión del mismo para establecer el nivel de avance.

### **5.3. IMPORTANCIA DEL SENTIDO DE PERTENENCIA**

## **6. DESEMPEÑO LABORAL**

Chiavenato define el desempeño laboral como: “Las acciones o comportamientos observados en los empleados y son relevantes en el logro de los objetivos de una institución, en efecto un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una institución”, en este sentido

analizar el concepto de desempeño laboral determinara la función que cumple en el comportamiento de un individuo en su entorno laboral. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007).

Bitter (2000) plantea: “El desempeño laboral es influenciado por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, por lo tanto, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador a favor de consolidar los objetivos de la empresa o institución”. Otros autores como Romero (2009) que en sus trabajos menciona que la importancia del desempeño reside en el hecho que el comportamiento del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes

## **6.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado. (Werther & Davis, 2008)

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que

desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Fernández (1999) citado en Enriquez, explica que es una cualidad individual para realizar diferentes actividades de un empleo. Se pueden distinguir tres niveles de aptitudes: técnica, que consiste en el dominio de tareas, donde se incluiría el conocimiento de procedimientos y métodos para el desempeño laboral, que correspondería a nivel básico de operario. Humana, que es la capacidad de trabajar en grupo y de realizar tareas en común, que se torna imprescindible en los niveles intermedios de la organización. Conceptual, que es la capacidad de innovar, concebir y modelar la empresa con una visión global para formalizar un tipo de desarrollo que se adapte, de forma idónea, a la problemática y evolución del entorno, esencial a nivel de dirección general. (Enriquez Gallegos, 2017)

Es una técnica de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo, mediante la cual se pueden identificar problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc. Es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados, sea formal o informalmente, con cierta continuidad por las organizaciones. (Brazzolotto, 2012)

Mediante la evaluación del desempeño laboral la organización se conocen los aspectos de comportamiento y desempeño que la institución más valoriza en sus empleados, da a conocer cuáles son las expectativas respecto al desempeño y a través de ella se anuncian las medidas que se van a tomar en

cuenta para mejorar los resultados. Por su parte según Werther (2000) la evaluación le da al trabajador la oportunidad para hacer autoevaluación y autocritica para su desarrollo personal, autoestima y autocontrol, con ella se estimula el trabajo en equipo y se procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa. (Werther & Davis, 2008)

## **6.2. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

- Mejora el desempeño. Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.
- Políticas de compensación. Las evaluaciones del desempeño ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir qué tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño.
- Decisiones de ubicación. Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- Necesidades de capacitación y desarrollo. El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.
- Planificación y desarrollo de la carrera profesional. La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

- Imprecisión de la información. El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- Errores en el diseño del puesto. El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.
- Desafíos externos. En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda. (Werther & Davis, 2008)

Chiavenato, en función a las actividades de la evaluación de desempeño muestra los beneficios para los diferentes actores de una empresa:

#### **Beneficios para el gerente**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

### **Beneficios para el subordinado**

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
  
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales

### **Beneficios para la organización**

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el

estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

(Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2007)

### **6.3. TIPOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

Existen varios métodos para evaluar el desempeño laboral, y Chiavenato (2009) menciona en sus trabajos varios métodos para la evaluación del desempeño laboral:

- ✚ Método de escalas graficas: Es un cuestionario de doble entrada para definir las cualidades que se pretende evaluar en los empleados, es un instrumento que posibilita una visión completa y resumida de los factores de evaluación.
  
- ✚ Método de elección forzada: Es un instrumento realizado en base a frases alternativas para describir el tipo de desempeño individual, sus resultados son confiables y libres de opiniones subjetivas.
  
- ✚ Método de investigación de campo: Este método se realiza en base a entrevistas con un especialista en evaluación, con el fin de evaluar el desempeño de cada empleado, se recopilan causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones.
  
- ✚ Método de incidentes críticos: Es un método en el cual el supervisor debe observar y recopilar hechos positivos o negativos del desempeño del empleado.

- ✚ Método de comparación de pares: Este método compara a los empleados de dos en dos, es un proceso poco eficiente y se recomienda solo cuando los evaluadores no tienen los recursos necesarios para emplear métodos de evaluación más completos.

#### **6.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Método de escalas gráficas. Es el más utilizado y divulgado. Suele tener forma de formulario de doble entrada en el que las líneas son los factores de Evaluación de Desempeño que son previamente seleccionados y definidos, y las columnas son los grados de variación de esos factores.

##### **MÉTODO DE ELECCIÓN FORZADA**

De varias frases descriptivas del desempeño del empleado positivas o negativas el evaluador está obligado a escoger dentro de un bloque de frases. Mediante este sistema se evita el efecto de halo (destacar un factor más sobresaliente sobre los otros) o de tendencia central (evaluar a todos de manera conservadora en la media). Las frases que componen los bloques no son escogidas al azar, sino que deben ser seleccionadas con mucho criterio por medio de un procedimiento estadístico (índice de aplicabilidad e índice de discriminación) que tiende a verificar su adecuación a los juicios existentes en la empresa y su capacidad de discriminación.

##### **MÉTODO DE LAS FRASES DESCRIPTIVAS**

Es ligeramente diferente del anterior porque no obliga la selección de frases. El evaluador señala simplemente las frases que caracterizan el desempeño del colaborador (signo + o “s”, de sí), y aquellas que realmente demuestran lo

opuesto de su desempeño (signo – o “n” de no). Método de investigación de campo: A través de entrevistas se verifica y evalúa el desempeño del colaborador investigando las causas, orígenes y motivos de tal desempeño por medio del análisis de hechos y de situaciones. Suele contar con una evaluación inicial (ayudada por unas preguntas) y un análisis complementario (ayudado por otras preguntas).

### **MÉTODO DE INCIDENTES CRÍTICOS**

Se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características fundamentales capaces de llevar a resultados positivos o negativos. Cada superior inmediato investiga, observa y registra los hechos más destacados significativos del desempeño de cada persona en sus tareas.

### **MÉTODO DE COMPARACIÓN POR PARES**

consiste en comparar dos empleados con respecto un factor de evaluación, y se trata de identificar quién es mejor. Se pueden hacer comparaciones entre pares, dentro de un grupo de más empleados, concluyendo unas puntuaciones y clasificación final. Sistema muy simple pero poco eficiente, para cuando no hay posibilidad de utilizar otros métodos. Método de superposición de perfiles: Se trata de realizar una autovaloración, una valoración hecha por el jefe, y puede adicionalmente hacerse una valoración con el promedio de las evaluaciones hechas por los compañeros de trabajo. La superposición de esos tres perfiles no solamente proporcionará el perfil definitivo, sino que permitirá también descubrir las zonas de discrepancia. Es el antecedente de las evaluaciones 360 grados.

### **MÉTODO DE CLASIFICACIÓN**

Consiste en ordenar a los empleados según la calidad. Una variante es la llamada clasificación alternada. Las clasificaciones se realizan según las cualidades individuales o la aptitud total para una posición dada.

### **MÉTODO DE AUTOEVALUACIÓN**

Al propio empleado se le solicita hacer un sincero análisis de sus propias características de desempeño. En realidad, suele ser un método complementario a la evaluación del superior inmediato, y que se puede utilizar con el fin de hacer la entrevista de evaluación más interactiva, al involucrar más al empleado con sus opiniones.

### **MÉTODO DE 180, 360 GRADOS**

Lo trataremos en la tercera sección de tendencias de la ED. Básicamente consiste en obtener feedback de múltiples fuentes (jefe, compañeros, subordinados, clientes, proveedores), en lugar de únicamente del supervisor. Tiene diferentes usos y requisitos, para minimizar los inconvenientes y maximizar las ventajas. (Corral, 2007)

## **6.5. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo. El sistema de evaluación de desempeño se inicia con un comentario por parte del empleado sobre si ha logrado alcanzar los objetivos que se le fijaron, sus comentarios generales y, en su caso, sugerencias sobre cómo mejorar la productividad. A su vez, este material debe ser revisado y autorizado por su jefe inmediato, y finalmente por el gerente de cada

departamento. Dependiendo de los comentarios del supervisor y el gerente, el empleado obtiene una evaluación que puede ser sobresaliente, simplemente satisfactoria, o deficiente, en algunos casos. (Werther & Davis, 2008)

Es importante realizar evaluaciones de desempeño para conocer y dar un diagnóstico del buen manejo y desarrollo de actividades que los colaboradores realizan en cada puesto de trabajo según los procedimientos establecidos con anterioridad, es esencial realizar este ejercicio de manera anual para conocer el desempeño de los colaboradores y principalmente determinar las posibles causas en el caso de que el nivel de desempeño sea bajo en algún cargo, generando así un plan de intervención, por ejemplo modelo de conocimientos, capacitaciones, entrenamientos o guías de desarrollo, etc. Se considera indispensable mantener a la empresa en condiciones competitivas con otras en el mercado, siempre que las medidas correctivas en caso de necesitarlas sean tomadas estratégicamente para que mejoren el bienestar del colaborador y que esto se vea a corto y largo plazo como re potenciamiento para la organización. Por tanto, es necesario señalar lo que sostiene Landeta (2007-2008) comentando que, El modelo de gestión de recursos humanos concibe el ejercicio de evaluación de desempeño como una herramienta de apreciación de resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un período de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para ese período

El desarrollar el sentido de pertenencia en los colaboradores de la Empresa, se considera uno de los aspectos más importantes y de vital importancia, ya que crea un ambiente de confianza en cada área de trabajo. Se conoce que las empresas de producción tienen entre sus enrolados a personas de escasos recursos económicos, mismas que al obtener beneficios por parte de la empresa desarrollarán de mejor manera sus funciones, logrando alcanzar los objetivos organizacionales.

El personal de recursos humanos tiene que trabajar de la mano con las jefaturas de las respectivas áreas de producción y mantener un vínculo de comunicación fluida con gerencia para poder desarrollar actividades que generen sentido de pertenencia entre los colaboradores.

El sentido de pertenencia va de la mano con el desempeño laboral; al realizar la evaluación del clima laboral y clima laboral se puede verificar que, si la empresa no genera en el cliente interno el sentido de pertenencia, la productividad por falta de beneficios a los trabajadores bajará notablemente y se reflejará en las evaluaciones de desempeño laboral.

Es importante realizar evaluaciones de desempeño para conocer y dar un diagnóstico del buen manejo y desarrollo de actividades que los colaboradores realizan en cada puesto de trabajo según los procedimientos establecidos con anterioridad, es esencial realizar este ejercicio de manera anual para conocer el desempeño de los colaboradores y principalmente determinar las posibles causas en el caso de que el nivel de desempeño sea bajo en algún cargo, generando así un plan de intervención, por ejemplo modelo de conocimientos, capacitaciones, entrenamientos o guías de desarrollo, etc. Se considera indispensable mantener a la empresa en condiciones competitivas con otras en el mercado, siempre que las medidas correctivas en caso de necesitarlas sean tomadas estratégicamente para que mejoren el bienestar del colaborador y que esto se vea a corto y largo plazo como re potenciamiento para la organización. (Castillo Zurita, 2016)

Por tanto, es necesario señalar lo que sostiene Landeta comentando que, el modelo de gestión de recursos humanos concibe el ejercicio de evaluación de desempeño como una herramienta de apreciación de resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un período de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para ese período.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de investigación es cuantitativo de acuerdo al método a los objetivos y al procesamiento de resultados, “es aquel en el que se recogen y analizan los datos cuantitativos sobre variables, cuyos datos son medibles y cuantificables”. (Hernandez Sampieri, 2006)

##### **1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es correlacional porque busca medir la relación de ambas variables “la investigación correlacional tiene, en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa”. (Hernandez Sampieri, 2006)

##### **1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó un diseño transversal debido a que los resultados se mostraran en un tiempo determinado, en un solo momento.

Además, se enmarco dentro del diseño de investigación no experimental porque no se manipulará las variables según Hernández “Se trata de un diseño donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables.” (Hernandez Sampieri, 2006)

## **2. VARIABLES**

### **2.1. VARIABLE 1**

#### SENTIDO DE PERTENENCIA

El sentido de pertenencia se refiere a la apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia y símbolos propios de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen. Formanchuk, 2005

### **2.2. VARIABLE 2**

#### DESEMPEÑO LABORAL

“Las acciones o comportamientos observados en los empleados y son relevantes en el logro de los objetivos de una institución, en efecto un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una institución”, en este sentido analizar el concepto de desempeño laboral determinara la función que cumple en el comportamiento de un individuo en su entorno laboral”. Chiavenato, 2007

### 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

V1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	 Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación con la empresa</li> <li>➤ Permanencia en la institución</li> <li>➤ Asistencia/absentismo</li> <li>➤ Participación e involucramiento</li> <li>➤ Cumplimiento de horarios de trabajo</li> </ul>	1, 5, 7, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33	Totalmente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2	CUESTIONARIO DE SENTIDO DE PERTENENCIA LABORAL DE CHRISTELL ORANTES
	 Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voluntad de esfuerzo</li> <li>➤ Satisfacción de una necesidad</li> <li>➤ Impulso personal en la realización de una tarea</li> <li>➤ Incentivo externo</li> </ul>	2, 6, 11, 17, 23, 28, 34	De acuerdo = 3  Totalmente de acuerdo=4	
	 Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Percepciones sentimientos actitudes y hábitos sobre el trabajo</li> <li>➤ Interacciones dentro del trabajo</li> <li>➤ Cohesión grupal</li> <li>➤ Innovación</li> <li>➤ Minuciosidad</li> <li>➤ Orientación a los resultados</li> <li>➤ Orientación hacia las personas</li> </ul>	3, 8, 13, 19, 25, 30, 36		
	 Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actitud de un empleado hacia el trabajo</li> <li>➤ Sensación de retroalimentación</li> <li>➤ Cumplimiento de objetivos personales</li> <li>➤ Bienestar en el área de trabajo</li> </ul>	4, 9, 15, 21, 26, 32, 35		

V2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	 Rendimiento en las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de tareas</li> <li>➤ Aplicación de normas</li> <li>➤ Cumplimiento de objetivos y metas</li> </ul>	1-26	1= Mayoría de las veces si  2= Algunas veces sí,  3 = algunas veces no  4 = Mayoría de las veces no  5 = Nunca	Cuestionario de desempeño laboral de Rodrigo Urioste
	 Comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mala relación con la institución</li> <li>➤ Faltas a las normas</li> <li>➤ Procastinación</li> </ul>			
	 Rendimiento en relación al contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación activa</li> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Buena relación con el ambiente</li> </ul>			

## 4. POBLACIÓN

### 4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACION

La Fundación Cultural Cavour Aramayo, inició sus actividades en la dirección de la calle Jaén esquina Indaburo No. 711 con la inauguración agosto 1998 vio la necesidad de contratar personal que apoye en todas las actividades relacionadas con la Fundación. Su funcionamiento se realiza en las instalaciones del Museo de instrumentos Musicales de Bolivia ubicado en la

Calle Apolinar Jaén 711 esquina Indaburo de la ciudad de La Paz – Bolivia. En un inicio, en 1962 el Charanguista y canta autor e Inventor boliviano, Sr. Ernesto Cavour funda el Museo del charango, extendiendo su colección a diversos instrumentos bolivianos e internacionales inaugurado oficialmente en 1984. Actualmente cuenta con más de 2000 instrumentos de diversos orígenes de Bolivia y del mundo, también prehispánicos, expuestos en 10 salas destinadas a cada orden, incluyendo innovados e inventados, etc.

Actualmente la fundación ofrece diferentes servicios a la comunidad como: Biblioteca especializada en música, clases de instrumentos musicales, préstamo de salas para ensayos de elencos musicales; Guías organizadas para escuelas y otros, Teatro del Charango, espacio musical dentro del Museo destinado a la promoción de los instrumentos, grupos musicales, presentación del Sr. Ernesto Cavour como Maestro del Charango.

## **4.2. MUESTREO**

La población con la que se trabajo estuvo conformada por 25 trabajadores. Las características de este grupo de estudio son trabajadores de entre 24 años a 50 años de ambos sexos cuya principal función es el de mantener en funcionamiento la Fundación, atención del Museo de Instrumentos de Bolivia y el de otros trabajos administrativos ya sea en forma interna o externa.

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La muestra está conformada por los 25 colaboradores de la Fundación Cavour Aramayo. Esta muestra tiene un intervalo de confianza de 100 %, un margen de error estándar que es del 3 %.

<b>SUJETOS</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	
Sexo	Masculino	Femenino
Cantidad	17	8
Ocupación	Colaborador	Colaborador
Edad	24 a 60 años	24 a 60 años
Estado Civil	Solteros y Casados	Solteras y Casadas

### **4.3. TÉCNICA DE SELECCIÓN DE MUESTRA**

Tomando en cuenta que la Fundación cuenta con 25 trabajadores que forman parte de la institución y en vista de que el estudio se desarrollará en toda la organización, la población que se estudiará estará conformada por todos los trabajadores de esta empresa, con el fin de tener un resultado al 100% de la Fundación.

Por lo tanto, la técnica utilizada para la selección de esta población fue el de conveniencia que por definición permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017)

## **5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la aplicación de pruebas o test.

Según Puente, es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

- Debe ser válido, o sea investigar aquello que pretende y no otra cosa. "si se trata de un test destinado a investigar el coeficiente intelectual de un grupo de personas".
- Debe ser confiable, es decir ofrecer consistencia en sus resultados; éstos deben ser los mismos siempre que se los aplique en idénticas condiciones quien quiera que lo haga.
- Debe ser objetivo, evitando todo riesgo de interpretación subjetiva del investigador. La Objetividad es requisito indispensable para la confiabilidad.
- Debe ser sencillo y claro escrito en lenguaje de fácil comprensión para los investigadores.
- Debe ser económico, tanto en tiempo como en dinero y esfuerzo.
- Debe ser interesante, para motivar el interés de los investigadores.

(Puente, 2017)

### **5.1.2. INSTRUMENTO: SENTIDO DE PERTENENCIA**

CUESTIONARIO DE SENTIDO DE PERTENENCIA LABORAL DE  
CHRISTELL ORANTES

Nombre	Cuestionario de sentido de pertenencia
--------	--

Autor	Christell Orantes
Objetivo	Medir el nivel de sentido de pertenencia del personal hacia su empresa
Dirigido	Pilotos de autobús de ruta extraurbana
Forma de aplicación	Auto aplicable
Tiempo de aplicación	Su resolución puede variar entre 20 y 30 minutos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso organizacional</li> <li>• Motivación</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>
Ítems	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso organizacional: 1, 5, 7, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33</li> <li>• Motivación: 2, 6, 11, 17, 23, 28, 34</li> <li>• Cultura organizacional: 3, 8, 13, 19, 25, 30, 36</li> <li>• Satisfacción laboral: 4, 9, 15, 21, 26, 32, 35</li> </ul>
Escalas	Totalmente en desacuerdo = 1

	<p>En desacuerdo = 2</p> <p>De acuerdo = 3</p> <p>Totalmente de acuerdo=4</p>
Forma de interpretación	<p>36 – 62 puntos, Sentido de pertenencia muy bajo</p> <p>63 – 89 puntos, Sentido de pertenencia bajo</p> <p>90– 116 puntos, Sentido de pertenencia promedio</p> <p>117- 144 puntos, sentido de pertenencia alto</p>
Validado	<p>Lic. Estuardo Ceballos</p> <p>Lic. María de la Luz de León</p> <p>Lic. Mario Rodríguez</p>

(Orantes Saravia C. A., 2011)

### **5.1.3. INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL**

#### **CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DE LABORAL DE RODRIGO URIOSTE**

El cuestionario de desempeño Laboral fue elaborado por el Lic. Rodrigo de Urioste, esta es una evaluación realizada por el jefe de área de la institución, consta de un análisis factorial, fue aplicado en empleados del área de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones COTEL de la ciudad de la paz.

El cuestionario de desempeño laboral consta de 26 ítems y cuenta con un alpha de Cronbach de:

$R_{tt} = 0.93$  Según la investigación de valores de George y Mallery (1995) indica que el Alpha de Cronbach es mayor que 0.9 entonces el instrumento de medición es válido.

#### **FACTORES:**

El cuestionario mide 3 factores del Desempeño Laboral, el Primer Factor consta de 7 ítems que mide el Rendimiento en las tareas que se refiere a cumplimiento de normas, diarias para logara los objetivos propuestos dentro de la empresa, el Segundo Factor consta de 5 ítems que miden el Comportamiento Contraproducente que se refiere a comportamiento del empleado dentro y fuera de la institución como comentar, divulgar aspectos negativos de la institución, el Tercer Factor consta de 4 ítems que miden el Rendimiento en el Contexto que se refiere al trabajo, organización y planificación de sus actividades, participación activa en reuniones, mantenerse actualizado en su formación académica, estos tres Factores hacen un total de (16) ítems. Cada ítem está estructurado con cuatro (5) alternativas de respuesta en escala tipo Likert:

1= Mayoría de las veces si

2= Algunas veces si,

3 = algunas veces no

4 = Mayoría de las veces no

5 = Nunca

## **INTERPRETACIÓN**

HASTA 90 BAJO DESEMPEÑO LABORAL

91 – 125 MEDIO DESEMPEÑO LABORAL

126– EN ADELANTE OPTIMO DESEMPEÑO LABORAL

## **5.2. TECNICA DE ANALISIS DE DATOS**

Para el análisis de datos, se utilizó el análisis estadístico de Pearson el cual está pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de co-variación entre distintas variables relacionadas linealmente. Adviértase que decimos "variables relacionadas linealmente". Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no proceder a aplicarse la correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson viene definido por la siguiente expresión:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Esto es, el coeficiente de correlación de Pearson hace referencia a la media de los productos cruzados de las puntuaciones estandarizadas de X y de Y. Esta fórmula reúne algunas propiedades que la hacen preferible a otras. A operar con puntuaciones estandarizadas es un índice libre de escala de medida. Por otro lado, su valor oscila, como ya se ha indicado, en términos absolutos, entre 0 y 1.

## 6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento para el desarrollo de la investigación se dio en las siguientes fases:

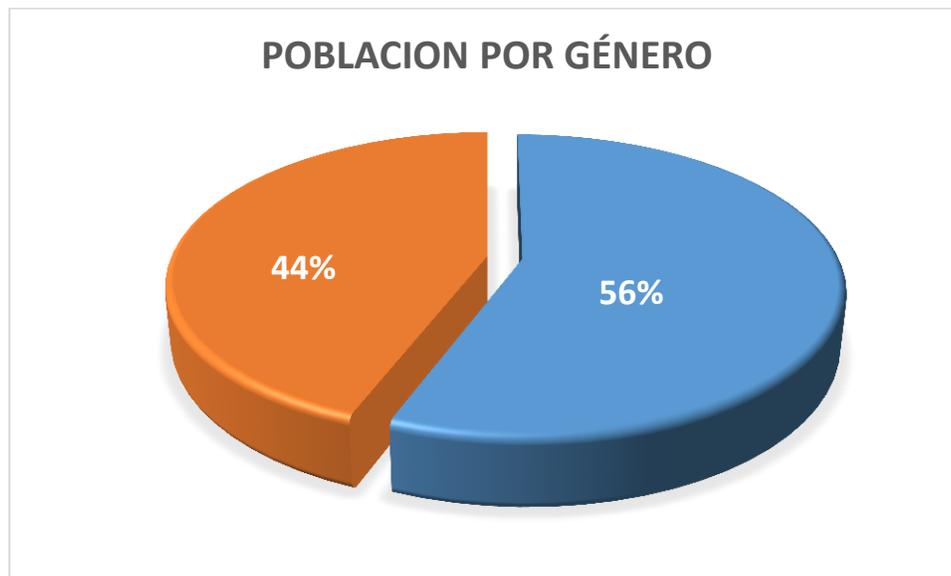
FASE	ACTIVIDAD	TAREAS
1º	Revisión teórica metodológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de documento de investigación (proyecto)</li> <li>- Selección de instrumentos</li> <li>- Revisión y validación de instrumentos</li> </ul>
2º	Acercamiento a la población seleccionada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a la institución y coordinación con los colaboradores</li> <li>- Reunión informativa con el grupo para la explicación del propósito de la investigación, objetivos y procedimiento.</li> </ul>

3º	Aplicación de las pruebas	- En reunión coordinada se procedió a la toma de las dos pruebas
4º	Análisis de datos	En función a los datos obtenidos, se procedió al vaciado de datos, y el análisis estadístico de los mismos.
5º	Elaboración de informe final	Una vez pasadas las revisiones coordinadas con los tutores, se procede a la realización del informe final de investigación.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### DATOS SOCIODEMOGRAFICOS



*GRÁFICO 1- POBLACIÓN POR GÉNERO*

Para la correspondiente investigación se tomó una muestra significativa de 25 sujetos, la clasificación en femenino y masculino para hacer el análisis de datos. En el gráfico se puede apreciar que el 56% de los participantes pertenecen al género masculino y el 44% de la población al género femenino.

#### **CORRELACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN**

Para determinar la correlación entre las dos variables de investigación se utilizó el coeficiente de Pearson, mediante el cual se pudo realizar también la correlación entre las dimensiones específicas de las variables y además una comparación entre la población.

## COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Considerando que:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

### Correlaciones

		Cultura_organizacional	Motivación	Satisfacción_laboral	Compromiso_organizacional	Sentido_de_pertenencia	Desempeño_laboral
Cultura_organizacional	Correlación de Pearson	1	,645**	,788**	,766**	,889**	,487*
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,014
	N	25	25	25	25	25	25
Motivación	Correlación de Pearson	,645**	1	,768**	,765**	,888**	,297
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,149
	N	25	25	25	25	25	25
Satisfacción_laboral	Correlación de Pearson	,788**	,768**	1	,756**	,920**	,297
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,149
	N	25	25	25	25	25	25
Compromiso_organizacional	Correlación de Pearson	,766**	,765**	,756**	1	,904**	,373
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,066
	N	25	25	25	25	25	25
Sentido_de_pertenencia	Correlación de Pearson	,889**	,888**	,920**	,904**	1	,404*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,045
	N	25	25	25	25	25	25
Desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,487*	,297	,297	,373	,404*	1
	Sig. (bilateral)	,014	,149	,149	,066	,045	
	N	25	25	25	25	25	25

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

TABLA 1: CORRELACION GENERAL ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL

En la tabla Nro. 1 se puede apreciar el resultado de la aplicación del coeficiente estadístico, y el resultado de las diferentes correlaciones entre las dimensiones planteadas por el cuestionario de Sentido de pertenencia.

### CORRELACIONES ESPECIFICAS

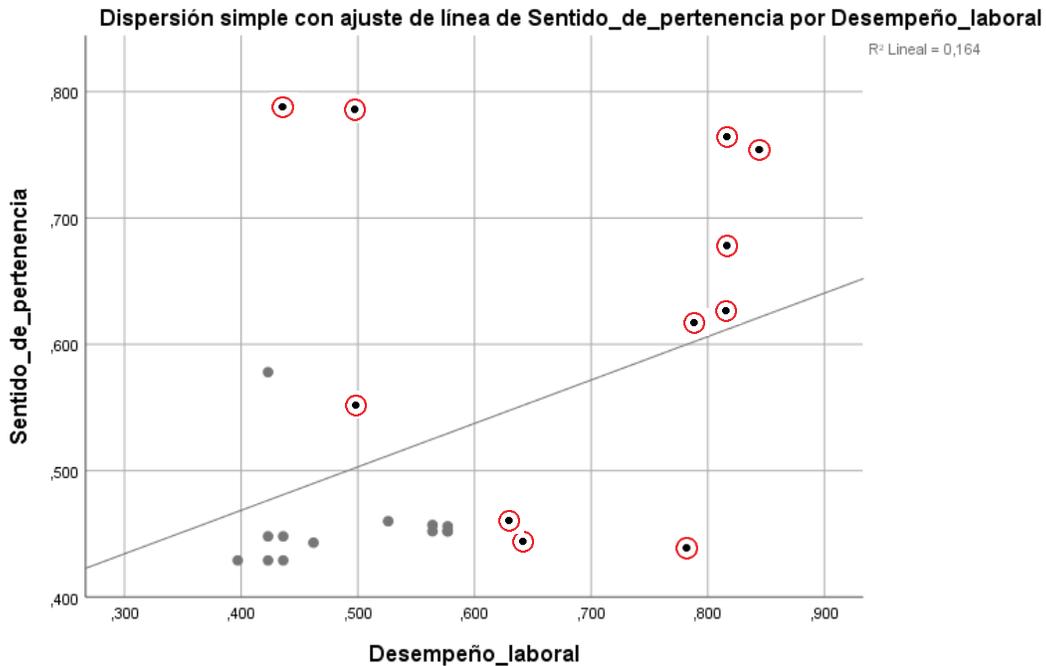
Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral		
		General	Femenino	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**	0,320
	Motivación	0,297	,660*	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**	0,281

*TABLA 2: TABLA DE CORRELACIONES REDUCIDA ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL*

En la tabla de correlaciones presentadas en la tabla Nro. 2 se puede observar que:

- En general existe una correlación moderada y positiva entre el desempeño laboral y el sentido de pertenencia, esto significa que, a mayor sentido de pertenencia del trabajador a la empresa, mejor es el desempeño laboral del sujeto dentro de su lugar de trabajo.

- Comparando el desempeño laboral de mujeres y varones se puede observar que:
  - Las mujeres llevan una correlación muy alta entre estas dos categorías (sentido de pertenencia y desempeño laboral)
  - En tanto la correlación es baja en los varones.



**GRÁFICO 2: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEO LABORAL**

Por lo tanto, como se puede observar en el Grafico Nro. 2, existe una relación de tipo positiva de intensidad moderada, la cual indica influencia de uno en otro, con lo cual se acepta la hipótesis de trabajo, existe relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral, en la que la primera, como variable uno influye en el comportamiento de la variable dos.

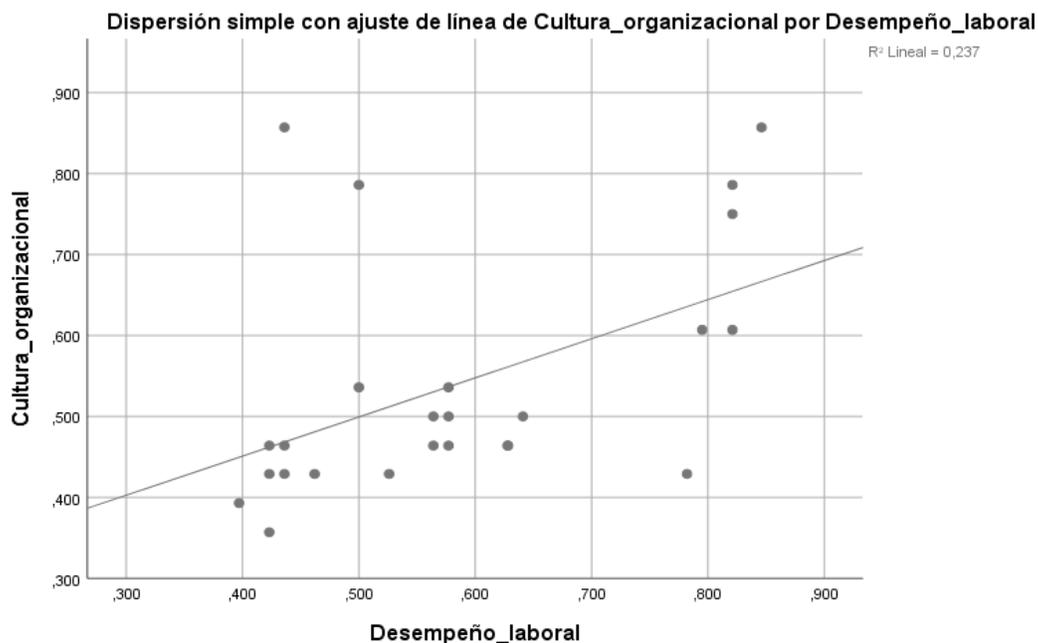
En este apartado, se podrán observar gráficamente el comportamiento de las correlaciones, para ello se utilizaron diagramas de dispersión, los cuales permiten una visualización tanto de la relación sea positiva o negativa y la intensidad de cada correlación. Se realizaron correlaciones específicas entre las dimensiones de sentido pertenencia y los niveles de desempeño.

#### AJUSTE DE CURVAS

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral		
		General	Femenino	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**	0,320
	Motivación	0,297	,660*	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**	0,281

*TABLA 3: RELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL*

En la tabla Nro. 3 se puede apreciar el puntaje de correlación entre la dimensión Cultura organizacional y el Desempeño Laboral, que es de 0,487, el cual indica una relación moderada.



**GRÁFICO 3: RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

En el Gráfico Nro.3 se puede observar el comportamiento entre e intensidad de las variables, se puede observar que la relación es de tipo positiva y de intensidad moderada, en función a la cercanía de los puntos en el diagrama de dispersión.

### RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral		
		General	Femenino	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**	0,320
	Motivación	0,297	,660*	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**	0,281

#### TABLA 4: RELACIÓN ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

En la tabla 4, se puede distinguir el puntaje relacionado entre motivación y desempeño laboral. En esta el resultado es de 0,297, la cual indicaría una relación baja entre las dos variables.

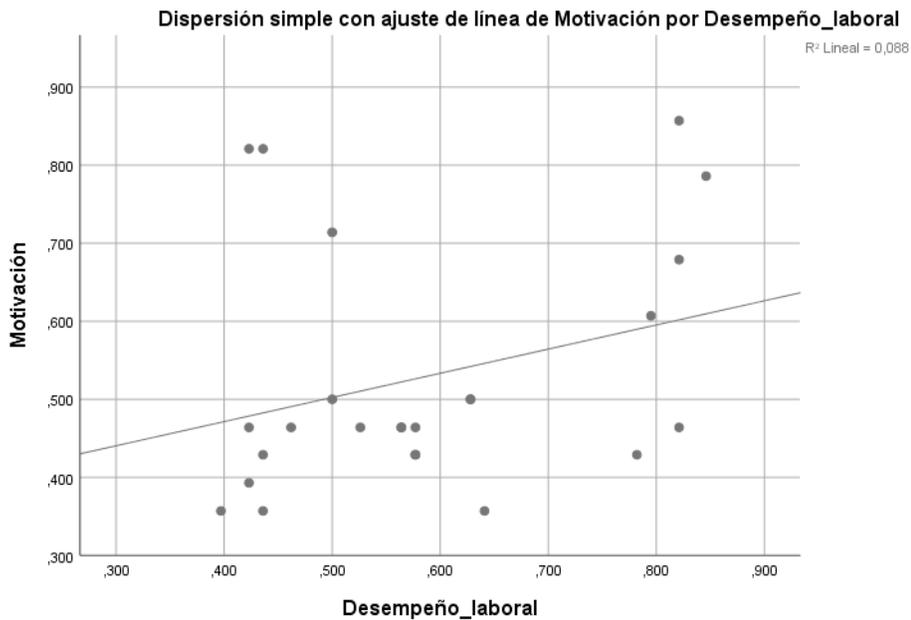


GRÁFICO 4 : DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

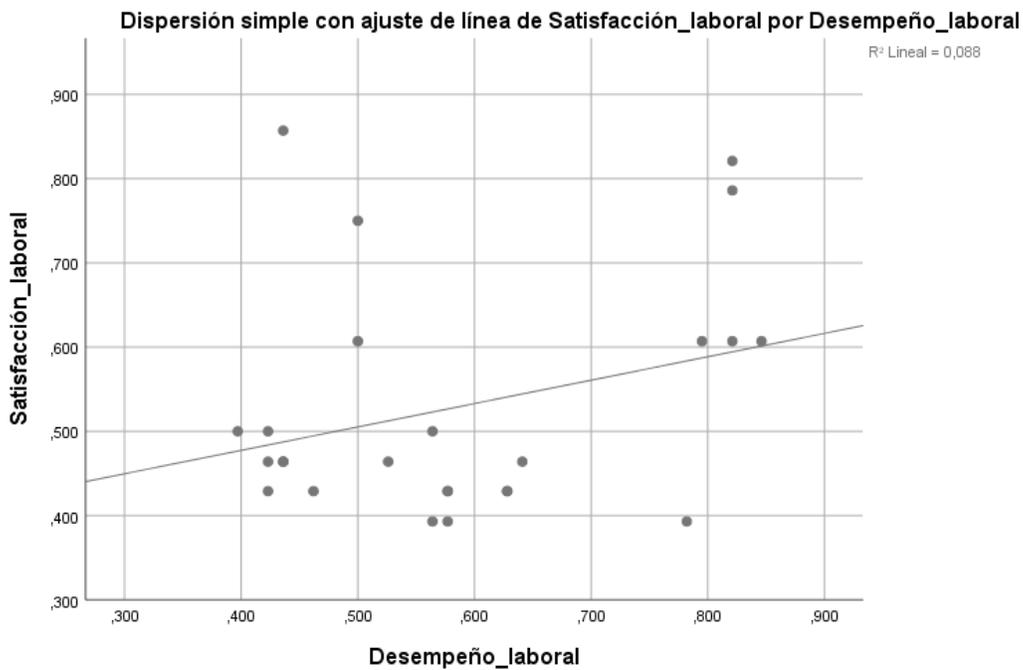
En el grafico 4, es posible ver el comportamiento de la correlación, en la cual se puede ver una dispersión lejana al centro, sin embargo, también es posible ver que la tendencia es positiva, lo cual indicaría que la motivación afecta levemente el desempeño laboral.

## RELACIÓN ENTE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral		
		General	Femenino	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**	0,320
	Motivación	0,297	,660*	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**	0,281

*TABLA 5: RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL*

La tabla 5 muestra la relación entre la dimensioe de satisfacción laboral y el desempeño laboral, la cual arroja un puntaje de 0,297 que es también calificada como una correlación leve.



**GRÁFICO 5: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

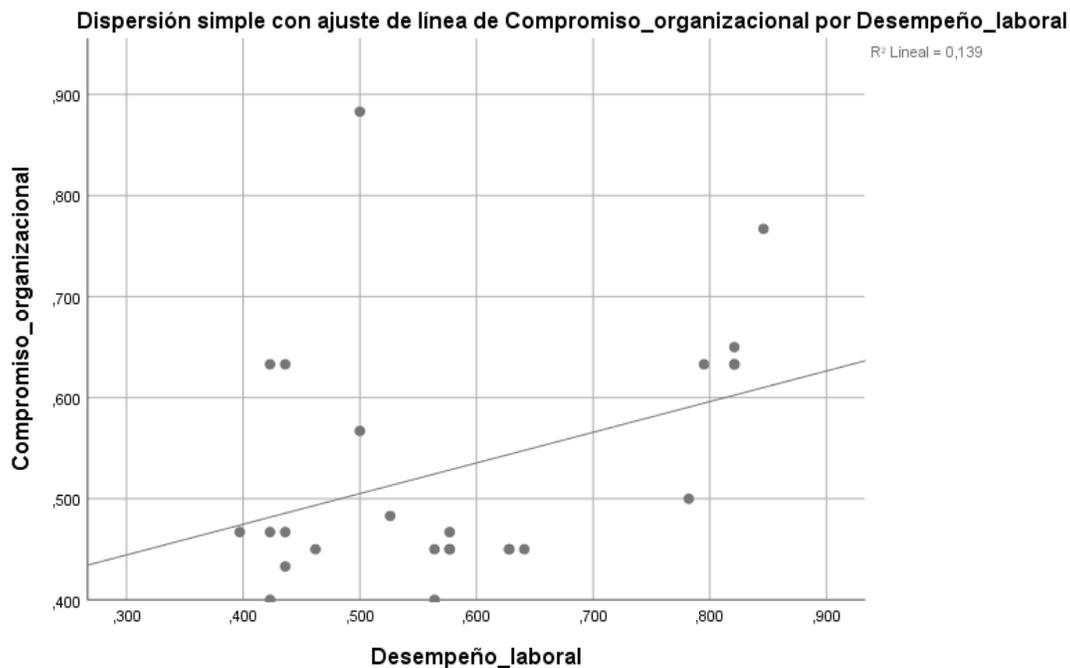
En el grafico 5, se observa la dispersión de puntos sobre la correlación de la dimensión de satisfacción laboral y el desempeño laboral, la cual es baja pues los puntos se encuentran lejanos a la curva normal, sin embargo, se aprecia el comportamiento positivo de las variables, es decir a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.

## RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral		
		General	Femenino	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**	0,320
	Motivación	0,297	,660*	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**	0,281

*TABLA 6: RELACION ENTRE COPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL*

En la tabla 6 se observa el puntaje de correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral el cual quedo en un 0,373 indicando una correlación baja.



*GRÁFICO 6 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN ENTRE COMPROMISO LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL*

El gráfico 6, el diagrama de dispersión indica una intensidad de correlación baja, no obstante, es de tipo positivo, es decir que existe influencia de una variable en otra, el compromiso organizacional afectaría el desempeño laboral.

Una vez revisadas las dimensiones se pudo observar los diferentes niveles de correlación entre las dimensiones de sentido de pertenencia, y el desempeño laboral.

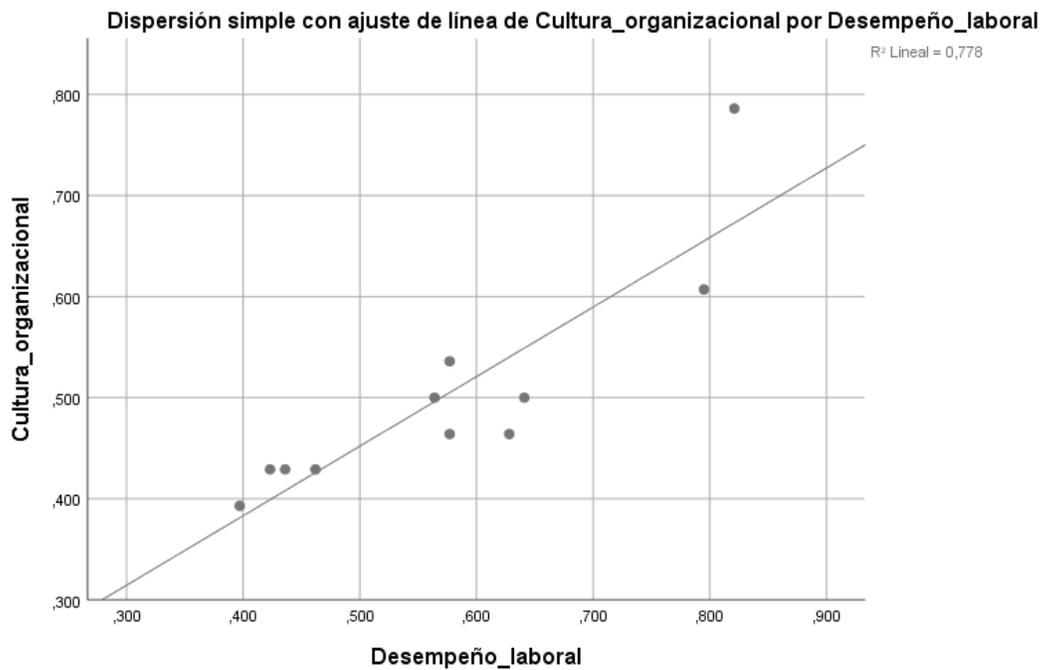
También se procedió a la comparación de subgrupos femenino y masculino, en función a las dimensiones de sentido de pertenencia.

**CORRELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES**

Coeficiente de correlación ( r )		DESEMPEÑO LABORAL	
		General	Femenino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487 <sup>*</sup>	,882 <sup>**</sup>
	Motivación	0,297	,660 <sup>*</sup>
	Satisfacción Laboral	0,297	,634 <sup>*</sup>
	Compromiso Organizacional	0,373	,761 <sup>**</sup>
	Sentido De Pertenencia	,404 <sup>*</sup>	,877 <sup>**</sup>

*TABLA 7: CORRELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

La tabla Nro. 7 muestra el puntaje de correlación entre la dimensión de cultura organizacional y el desempeño laboral en el grupo de mujeres, en este el puntaje alcanza un 0,882 correspondiente a una correlación muy alta.



*GRÁFICO 7: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

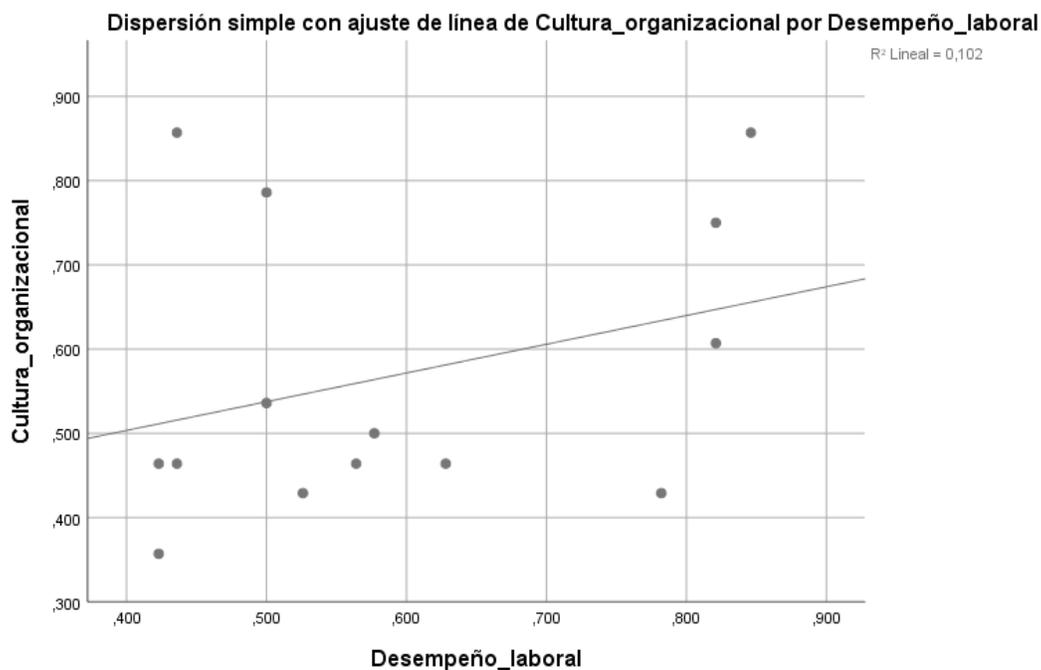
El grafico Nro. 7 muestra la relación y la intensidad de relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en el grupo de mujeres, se puede apreciar una correlación muy alta y el diagrama de dispersión también indica una correlación muy intensa y positiva, es decir que en este grupo mientras mayor sea el desarrollo de la cultura organizacional también aumentar el nivel de desempeño laboral.

## CORRELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral	
		General	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	0,320
	Motivación	0,297	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	0,281

*TABLA 8: CORRELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

La relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en el grupo de hombres tiene un puntaje de 0,320, el cual indica una correlación baja.



*GRÁFICO 8: CORRELACION ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y DEEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

Como se puede apreciar en el grafico Nro. 8 la intensidad de la relación entre cultura organizacional con el desempeño laboral es baja, la dispersión de los puntos en el grafico sigue una tendencia positiva sin embargo los puntos se encuentran bastante separada unos de otros.

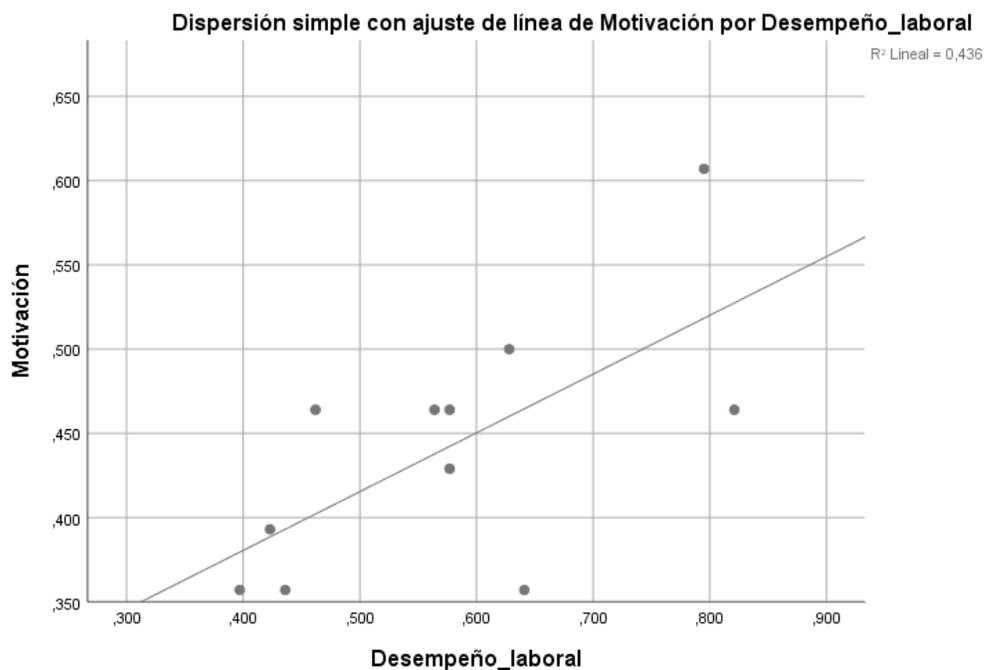
## CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES

Coeficiente de correlación ( r )		DESEMPEÑO LABORAL	
		General	Femenino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**
	Motivación	0,297	,660*
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**

*TABLA 9: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES.*

En la tabla se puede apreciar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral con un puntaje de 0,660 la cual corresponde a una relación alta.

-



**GRÁFICO 9: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES**

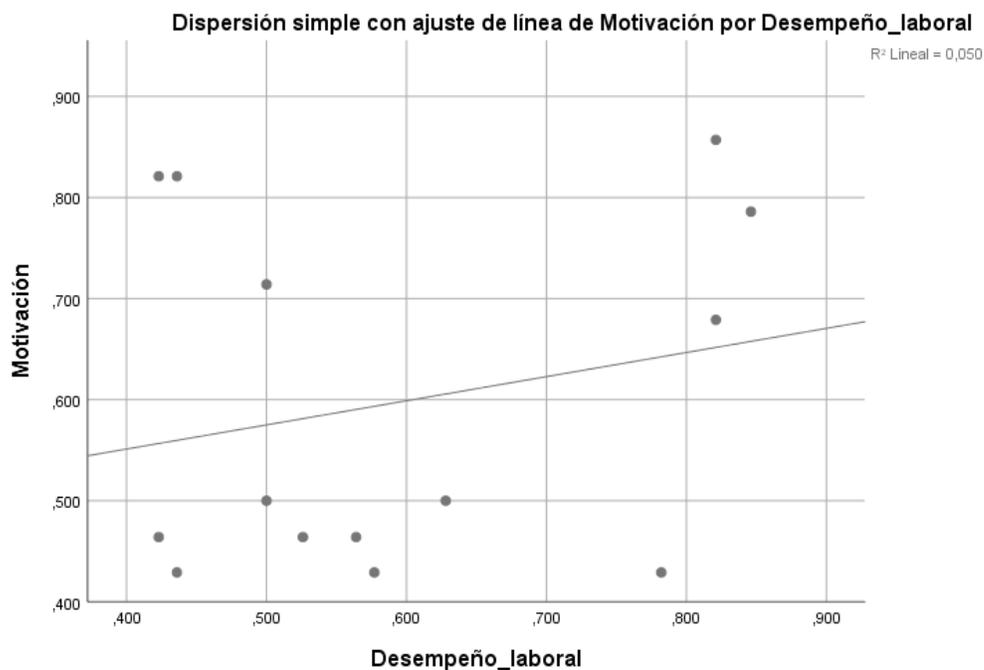
El grafico Nro. 9 muestra la tendencia de la correlación entre Motivación y desempeño laboral, se puede deducir en función a la tendencia y dispersión que la relación es de tipo positiva y que existe poca dispersión, lo cual indica que para las mujeres mientras mayor motivación existe mejora el nivel de desempeño laboral.

## CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral	
		General	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	0,320
	Motivación	0,297	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	0,281

*TABLA 10: CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

La correlación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de hombres tiene un puntaje de 0,224 que equivale a una relación leve.



*GRÁFICO 10 : CORRELACION ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

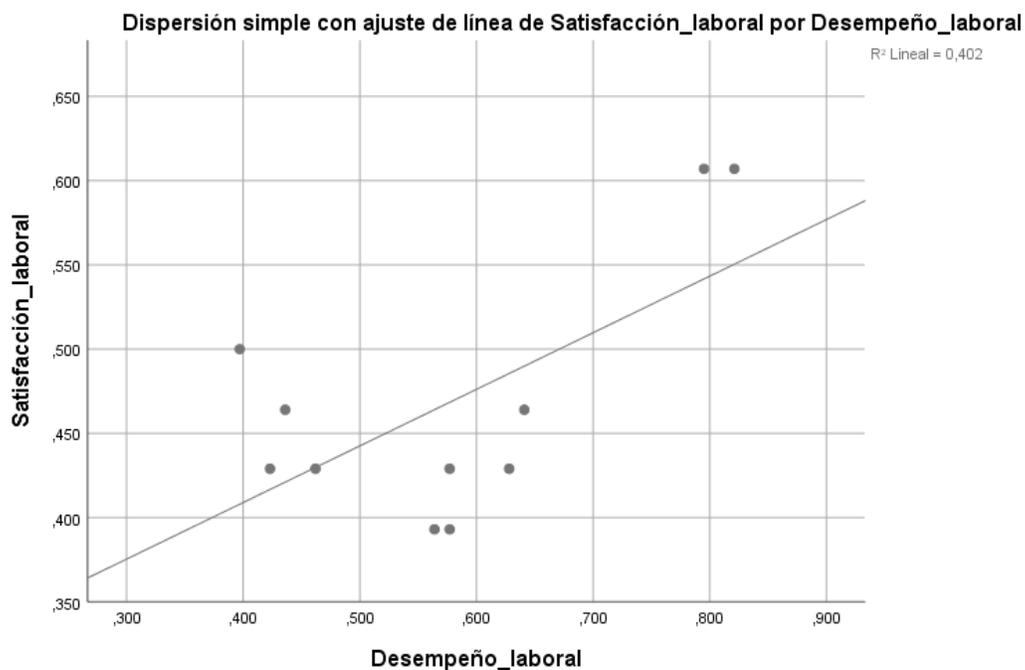
En el grafico 10, se muestra la tendencia que siguen las dos variables en comparación, se puede ver que la tendencia es positiva, pero con mucha separación en la dispersión de puntos lo cual indica una intensidad baja.

## CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES

Coeficiente de correlación ( r )		DESEMPEÑO LABORAL	
		General	Femenino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**
	Motivación	0,297	,660*
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**

*TABLA 11: CORRELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

La tabla 11 muestra la correlación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en mujeres de la fundación, el puntaje de 0,634 indica una correlación alta o muy buena.



**GRÁFICO 11: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES**

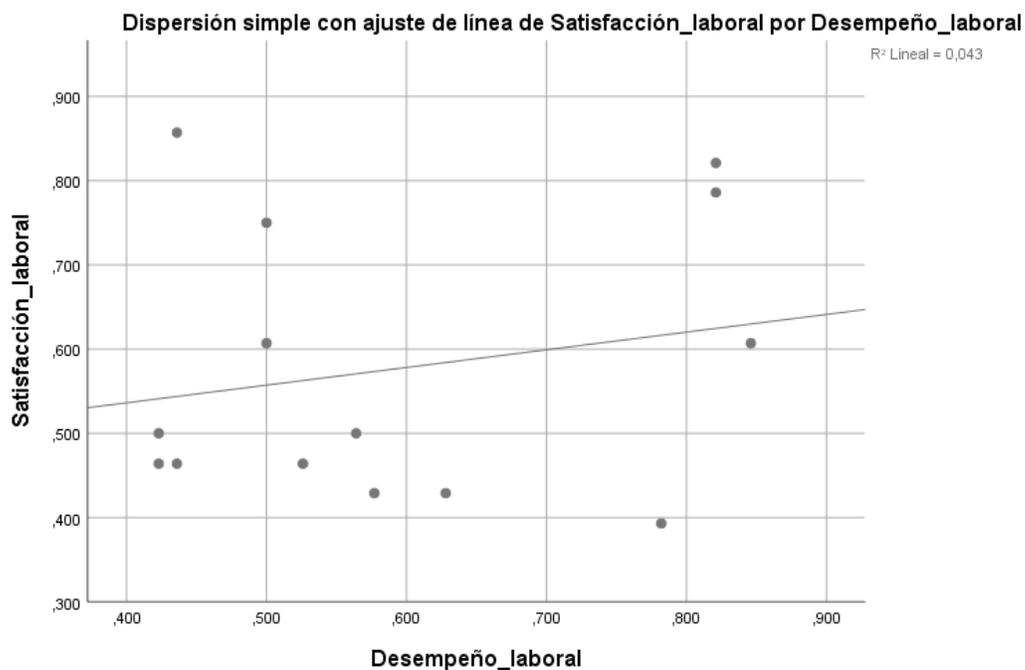
En el gráfico 11 se aprecia el comportamiento de la dimensión de satisfacción laboral en relación al desempeño laboral, la cual es de tipo positivo y fuerte, es decir que, mientras mayor satisfacción laboral existe también existe mejor desempeño laboral.

**CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES**

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral	
		General	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	0,320
	Motivación	0,297	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	0,281

*TABLA 12: CORRELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

La tabla 12 muestra el puntaje de relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, el cual es de 0,208 y esto indicaría una relación baja, es decir que esta relación no es determinante.



*GRÁFICO 12: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

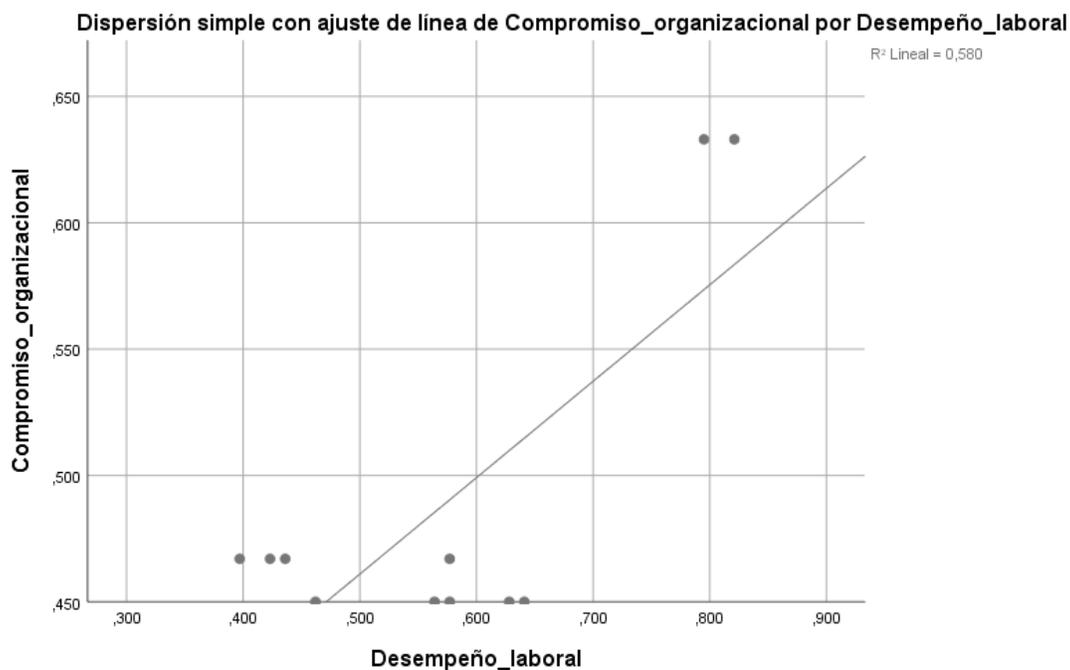
El diagrama de dispersión presentado en el grafico 12 indica una relación de baja intensidad entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el grupo de hombres, ligeramente se puede notar la tendencia positiva.

**CORRELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES**

Coeficiente de correlación ( r )		DESEMPEÑO LABORAL	
		General	Femenino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	,882**
	Motivación	0,297	,660*
	Satisfacción Laboral	0,297	,634*
	Compromiso Organizacional	0,373	,761**
	Sentido De Pertenencia	,404*	,877**

*TABLA 13:CORRELACION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

El puntaje de correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral como muestra la tabla 13 es de 0,76, el cual indica una correlación alta entre las dos variables.



*GRÁFICO 13: DIAGRAMA DE DISPERSION DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

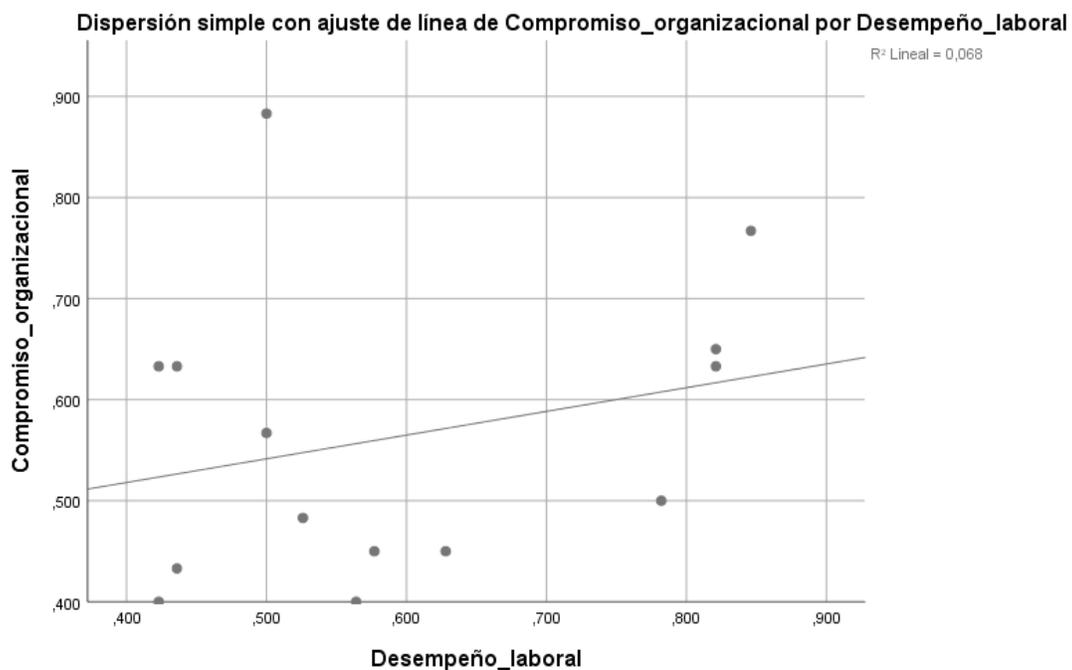
El grafico 13, muestra la tendencia y la intensidad de la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral mostrado en el grupo de mujeres, el cual indica una tendencia positiva de influencia y una intensidad alta de relación.

**CORRELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES**

Coeficiente de correlación ( r )		Desempeño Laboral	
		General	Masculino
Sentido De Pertenencia	Cultura Organizacional	,487*	0,320
	Motivación	0,297	0,224
	Satisfacción Laboral	0,297	0,208
	Compromiso Organizacional	0,373	0,260
	Sentido De Pertenencia	,404*	0,281

*TABLA 14: CORRELACION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y E DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

En la tabla 14 se puede observar el puntaje obtenido por el grupo de hombres en la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral el cual corresponde a 0,208 del cual se puede decir que es bajo.



*GRÁFICO 14 DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

En el diagrama presentado en el Grafico 14, se puede observar el comportamiento de las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral, el cual es de tipo positivo, pero de intensidad leve.

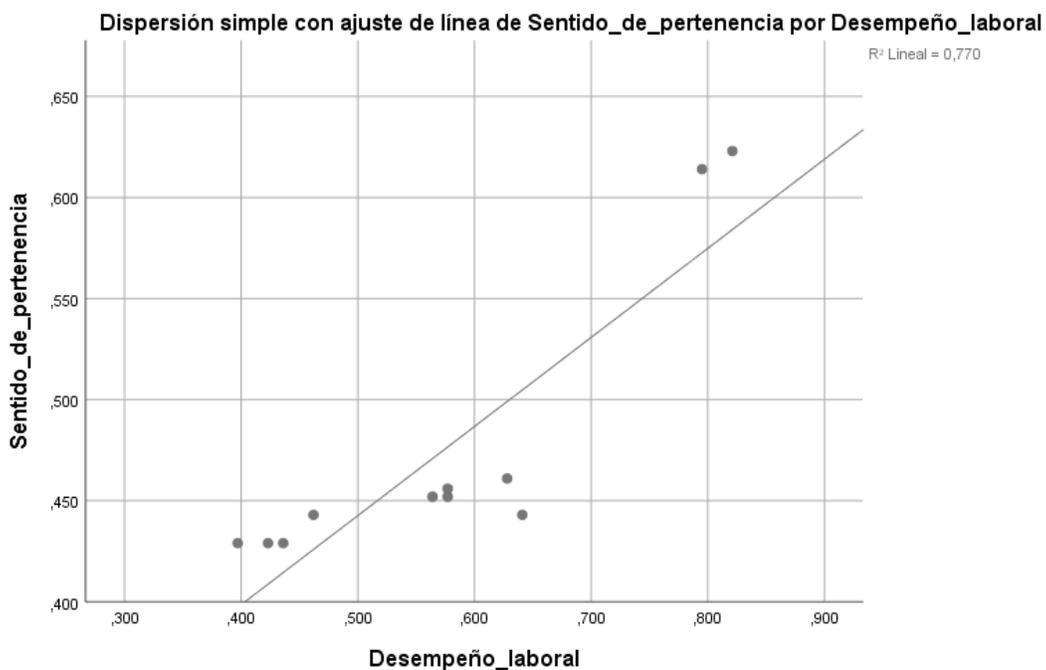
## TABLA DE COMPARACIÓN ENTRE CORRELACIONES DE LOS GRUPOS DE MUJERES Y HOMBRES

		Correlaciones					
		Cultura_organizacional	Motivación	Satisfacción_laboral	Compromiso_organizacional	Sentido_de_pertenencia	Desempeño_laboral
Cultura_organizacional	Correlación de Pearson	1	,450	,681*	,842**	,899**	,882**
	Sig. (bilateral)		,165	,021	,001	,000	,000
	N	11	11	11	11	11	11
Motivación	Correlación de Pearson	,450	1	,373	,567	,681*	,660*
	Sig. (bilateral)	,165		,259	,069	,021	,027
	N	11	11	11	11	11	11
Satisfacción_laboral	Correlación de Pearson	,681*	,373	1	,919**	,858**	,634*
	Sig. (bilateral)	,021	,259		,000	,001	,036
	N	11	11	11	11	11	11
Compromiso_organizacional	Correlación de Pearson	,842**	,567	,919**	1	,971**	,761**
	Sig. (bilateral)	,001	,069	,000		,000	,006
	N	11	11	11	11	11	11
Sentido_de_pertenencia	Correlación de Pearson	,899**	,681*	,858**	,971**	1	,877**
	Sig. (bilateral)	,000	,021	,001	,000		,000
	N	11	11	11	11	11	11
Desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,882**	,660*	,634*	,761**	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,027	,036	,006	,000	
	N	11	11	11	11	11	11

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### TABLA 15 TABLA GENERAL DE CORRELACION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES



*GRÁFICO 15 : DIAGRAMA DE DISPERSION GENERAL ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPELO LABORAL EN EL GRUPO DE MUJERES*

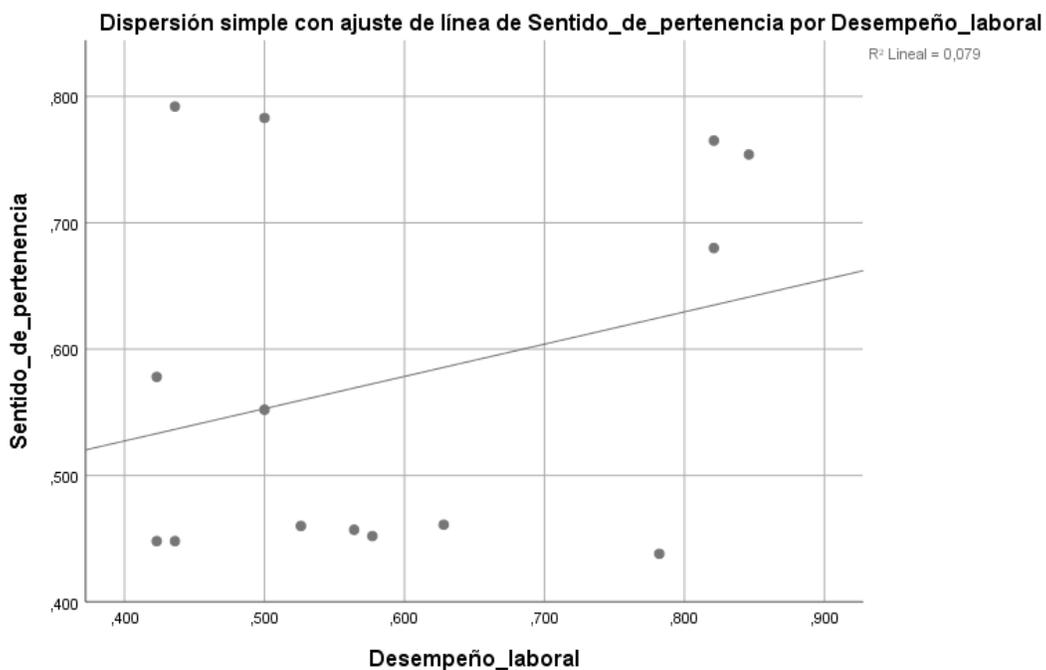
Tanto en la tabla 15 como el grafico 15 se puede apreciar de forma general la correlación existente entre la variable de sentido de pertenencia y el desempeño laboral, en este se puede apreciar que la tendencia de la correlación es positiva y la intensidad de la correlación es fuerte, lo cual indica que mientras mayor es el sentido de pertenencia es mejor el desempeño laboral en el grupo de mujeres.

**Correlaciones**

		Cultura_organizacional	Motivación	Satisfacción_laboral	Compromiso_organizacional	Sentido_de_pertenencia	Desempeño_laboral
Cultura_organizacional	Correlación de Pearson	1	,682**	,814**	,735**	,901**	,320
	Sig. (bilateral)		,007	,000	,003	,000	,265
	N	14	14	14	14	14	14
Motivación	Correlación de Pearson	,682**	1	,773**	,772**	,899**	,224
	Sig. (bilateral)	,007		,001	,001	,000	,441
	N	14	14	14	14	14	14
Satisfacción_laboral	Correlación de Pearson	,814**	,773**	1	,692**	,914**	,208
	Sig. (bilateral)	,000	,001		,006	,000	,476
	N	14	14	14	14	14	14
Compromiso_organizacional	Correlación de Pearson	,735**	,772**	,692**	1	,882**	,260
	Sig. (bilateral)	,003	,001	,006		,000	,369
	N	14	14	14	14	14	14
Sentido_de_pertenencia	Correlación de Pearson	,901**	,899**	,914**	,882**	1	,281
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,330
	N	14	14	14	14	14	14
Desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,320	,224	,208	,260	,281	1
	Sig. (bilateral)	,265	,441	,476	,369	,330	
	N	14	14	14	14	14	14

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**TABLA 16: TABLA GENERAL DE CORRELACION ENTRE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES**

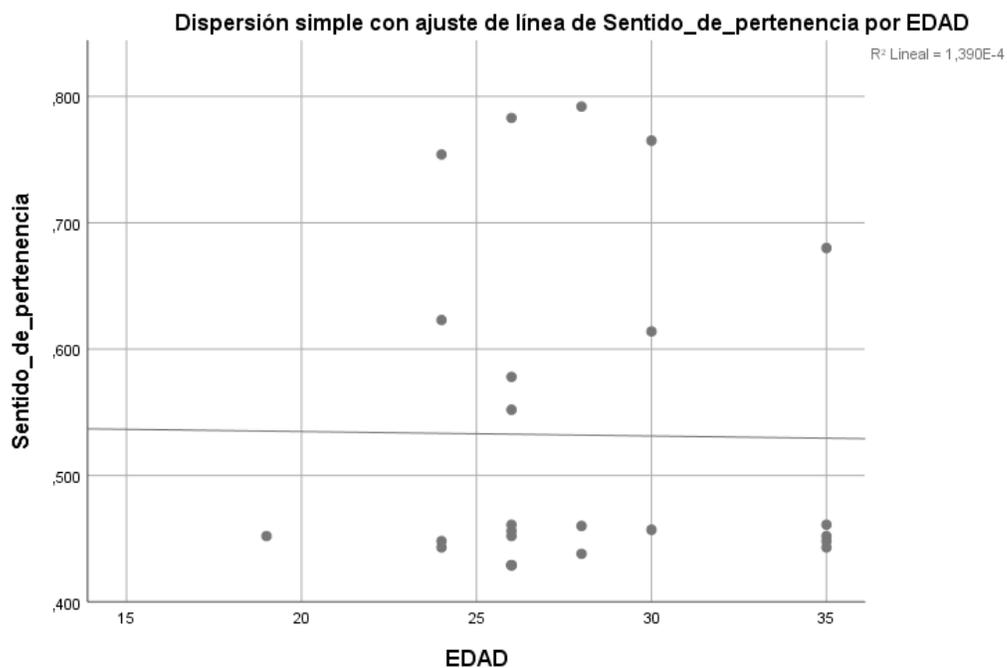


*GRÁFICO 16: DIAGRAMA DE DISPERSION ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GRUPO DE HOMBRES*

En la tabla 16 y el grafico 16 se observa la correlación general entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral en el grupo de hombres el cual muestra una correlación baja, como se puede ver en cuadro de dispersión es positivo no obstante es débil.

### **ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTE SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCIÓN A LA EDAD**

Se realizó e análisis de las variables y la correlación con la edad de los participantes, no se encontró una correlación significativa.



*GRÁFICO 17: CORRELACION ENTRE EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCION A LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES*

El grafico 17 muestra el análisis de las variables en función a la edad de los participantes de la investigación, el cual muestra una tendencia nula o no significativa.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

El presente estudio bajo la finalidad de determinar la relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral ha llegado a diferentes conclusiones, basados en el análisis estadístico de las mismas ha llegado a diferentes conclusiones.

- Existe una relación moderada entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral entre los trabajadores de la Fundación Cavour Aramayo, además mediante el análisis de dispersión se pudo observar que existe tendencia positiva, lo cual indica que el sentido de pertenencia y su variabilidad afectarían de forma directa al desempeño laboral, esto quiere decir que un trabajador con un alto sentido de pertenencia con la fundación tiene un alto grafo de desempeño laboral.

En función a los objetivos planteados, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones de estudio:

Se ha podido mostrar los diferentes niveles de sentido de pertenencia entre los colaboradores de la fundación, mediante la encuesta se puede verificar que el sentido de pertenencia que tienen es moderado, por lo que el Desempeño Laborar está en directa relación, ello nos señala que se debe trabajar en esta variable. También se pudo observar alguno otros parámetros como el análisis de las dimensiones del sentido de pertenencia entre los cuales están: Cultura Organizacional, Motivación, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.

- La correlación entre la cultura organizacional es la mayor intensidad, con un 0,48 positivo indicaría que a mayor desarrollo de la cultura

organizacional existe un mejor desempeño laboral, es decir que las percepciones positivas y actitudes productivas en el entorno laboral, además una adecuada cohesión grupal mejora de manera significativa el rendimiento de los empleados.

- Adicionalmente, en este estudio se ha podido medir las dimensiones de motivación, compromiso y satisfacción laboral, en los datos obtenidos, las tres dimensiones mostraron puntajes bajos, que si bien indican una relación no muestran una intensidad que sea determinante para esta relación.
  
- En función a los resultados generales se realizó el análisis un análisis más específico en función a las características de género y edad, las cuales arrojaron resultados interesantes como:
  
- Se pudo determinar que las mujeres al tener un mayor sentido de pertenencia también tienen un mejor desempeño laboral, los puntajes en el grupo de mujeres estuvieron por encima de 0,6 lo cual indica relaciones de intensidad alta y sobretodo en el caso de la dimensión de Cultura organizacional el cual tiene un puntaje de 0,882 que se acerca a un puntaje de correlación perfecta, en la entrevista individual con los trabajadores el total de las trabajadoras del género femenino hacer referencia a buscar un trabajo estable que les garantice la manutención en sus hogares.
  
- Sucede lo contrario en el grupo de hombres que trabajan en la Fundación pues el puntaje máximo fue de 0,32 en la dimensión de cultura organizacional, el cual es de baja correlación, por lo que

prácticamente todas las dimensiones del sentido de pertenencia afectan de forma leve al desempeño laboral en este grupo, se puede concluir que por el genero este grupo de trabajadores puede buscar otra fuente laboral, se adecua con mayor flexibilidad a una posible rotación o cambio de trabajo.

- La comparación ente estos dos grupos permite abrir una discusión en cuanto a las diferencias de identificación laboral, pues son muy notorias. Las mujeres desarrollarían mayor pertenencia con la institución y por ende tendrían un mejor rendimiento en el trabajo que realizan.
  
- En la comparación etaria que se realizó con todo el grupo no se puso evidenciar ningún cambio notorio, es decir que la edad no afectaría a la percepción de pertenencia a la fundación, la correlación se dio nula.
  
- Al estudiar este grupo de personas se ha podido evidenciar que la influencia que ejercen entre unos y otros es fundamental al momento de coordinar actividades lo que afirma el comportamiento organizacional.

## RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la investigación permiten la realización de diferentes recomendaciones basadas tanto en la revisión teórica como en la aplicación de instrumentos y su posterior análisis.

- Es importante la realización de investigaciones en el área laboral pues son precedentes para la aplicación de estrategias y técnicas que ayuden en el desarrollo y mejoramiento de las falencias.
- Es importante buscar estrategias permanentes para incrementar el sentido de pertenencia en los colaboradores pues en virtud de los resultados esto incrementara su desempeño laboral.
- Se debe dar seguimiento a los resultados obtenidos mediante el mejoramiento tanto de la motivación, el compromiso laboral y la satisfacción en el trabajo, los cuales obtuvieron puntajes bajos. Serian aspectos que merecen especial atención por parte de quienes manejan la institución.
- Las diferencias percibida entre mujeres y hombres deben ser atendidas, de manera que el grupo de mujeres pueda seguir incrementando su sentido de pertenencia , sin embargo, en el grupo de hombres se pudieron notar niveles bajos tanto de sentido de pertenencia como de rendimiento laboral, esto debe ser un punto de atención y reflexión dentro del grupo , es importante realizar actividades, o reevaluar la forma de incentivo a la sensación de pertenencia a la institución y revisar más a fondo las necesidades y demandas de los colaboradores en pro de un mejor rendimiento y por lo tanto del alcance de metas y objetivos planteados por la fundación.

- Sobre este punto, también cabe recalcar la importancia de la realización de estudios que muestren las diferencias de género en ámbitos laborales, de manera que se desmitifiquen ideas y creencias en relación al trabajo de las mujeres. Además, de la identificación de las causas o razones de que exista un sentido de identidad más dinámico en las mujeres al contrario de los hombres, lo cual podría ser la base para la creación de estrategias de mejoramiento del sentido de pertenencia no solo en este grupo sino a nivel teórico.
- Es importante cuidar el bienestar de los colaboradores, pues si bien las variables son aisladas con finalidad investigativa, lo que se busca es fomentar el bienestar del empleado, y los resultados apoyan que mientras mejor se sienta un empleado, mejores serán los resultados de su trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Aadmond, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional . Un enfoque aplicado* . México : Cengage Learning .
- Beltrán, A., Galindo, J., & González, J. (2009). *Historia de la Psicología Organizacional*. Obtenido de Fundación Universitaria Konrad Lorenz: <http://historiadela-psicologia-organizacional.blogspot.com>
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones*. Mendoza : Universidad Nacional de Cuyo .
- Calderon, R. (Septiembre de 2017). Catedra magistral . La Paz, Bolivia.
- Canales Escobar, D., & Peña Torres, L. (2014). *Tesis: Factores que impactan en el sentido de pertenencia en la Escuela: dibujos y relatos de estudiantes de séptimo básico en cuatro escuelas municipales* . Valparaíso : Pontificia Universidad Católica de Valparaíso .
- Castillo Zurita, A. M. (2016). *Estrategia de desarrollo del sentido de pertenencia para un mejor desempeño laboral* . Ambato - Ecuador : Universidad Pontificia Católica del Ecuador .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc GrawHill International.
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Corral, F. (2007). *Evaluación de desempeño* . Perú: eoiamerica - Universidad peruana de Ciencias Aplicadas .
- Cuevas, J. (2008). *Breve Historia de la Psicología Organizacional*. Obtenido de Pensamiento Imaginativo. Difundiendo la creatividad e innovación para la gestión de organizaciones y Pymes. : <http://manuelgross.blogoo.com/content/view/936706/Breve-Histor>
- De Pontes, M. F. (2011). *Tesis: Aproximación teórica al sentido de pertenencia desde la perspectiva de la organización educativa* . Valencia : Universidad de Carabobo - Dirección de estudios de Postgrado .
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* . México : Pearson.
- Díaz Vilela, L. (1998). *Psicología del trabajo y las Organizaciones* . Laguna: Universidad de La Laguna .

- Enriquez Gallegos, S. H. (2017). *Tesis: Los niveles de autoestima en las alumnas de la institucion educativa secundaria "Carlos Rubina Burgos" de Puno en el año 2016*. Obtenido de Universidad Nacional del altiplano : [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6587/Enr%C3%A1quez\\_Gallegos\\_Sonia\\_Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6587/Enr%C3%A1quez_Gallegos_Sonia_Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Formanchuck, A. (2005). *Comunicación Interna y Sentido de Pertenencia*. Obtenido de <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/pertenencia.htm>.
- Gallardo Gallardo, E. (2008). *Dialnet*. Obtenido de Universidad de Barcelona : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf>
- Gómez Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Gonzales Ortega, B. I. (enero de 2015). *Tesis: percepcion respecto del sentido de pertenencia, simbolos y significado en un grupo de encargados de turno de una empresa de comida rapida*. Guatemala de la Asuncion: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de Uniersidad Rafael Landivar .
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* . Mexico : Cengage Learning Editores.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGrsw Hill.
- Macias Salcedo, A. M., & Zuñiga Ruiz, A. E. (2017). *Factores laborales que inciden en el sentido de pertenencia en la plana docente de una institucion educativa*. Obtenido de Universidad San Martin de Porres: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Malvezzi, S. (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo* . Colombia : Universidad de San Buenaventura.
- Orantes Saravia, C. A. (2011). *Sentido de pertenencia en un grupo de pilotos de autobus de ruta extraurgana para con la organizacion*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Orantes Saravia, C. A. (Diciembre de 2011). *Tesis: Sentido de pertenencia en un grupo de pilotos de autobus de ruta extraurbana para con la organizacion* . Obtenido de Universidad Rafael Landivar .

- Organizacion mundial de la Salud . (Mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Tecnicas de muestreo sobre una poblacion a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Puente, W. (2017). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de rppp.com.ar : <http://www.rpppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Rivero Herrera, E. V., & Costalat Founeau, A. M. (2016). Identidad paceña. Configuraciones de la identidad aymara, mestiza y paceña. Caso Margarita . *Reflexiones en Psicología- Instituto de investigacion , Interaccion y Posgrado en Psicología* , 44.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* . México : Pearson .
- Ronquillo, M. (2010). *Sentido de pertenencia y motivación laboral*. Guatemala: Tesis -Universidad Rafael Landívar.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Suarez, M., & Gutierrez, J. M. (30 de Junio de 2016). *Detras del Espejo: una mirada al liderazgo y coaching en Bolivia*. Obtenido de Revista de Unvestigacion Psicologica de la Universidad Catolica Boliviana.
- Universidad Nacional Autonoma de México . (2002). *Psicologia del trabajo . Tutorial* . Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico\\_trabajo.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf)
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional* . Mexico : Manual Moderno.
- Vía Orellana, F. (2000). Historia y formacion del psicologo en Bolivia . *Revista de Psicología - Universidad Catolica Boliviana*, 51- 62.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de recursos humanos. El capital humano de las empresas* . México : Mc. Graw Hill .

## **ANEXOS**

**QUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL  
RODRIGO DE URIOSTE**

NOMBRE Y APELLIDO DEL EMPLEADO:.....

SECCIÓN DE TRABAJO:.....

CARGO:..... ANTIGÜEDAD:.....

NOMBRE DEL SUPERVISOR:.....

**POR FAVOR INDICAR COMO PERCIBE AL EMPLEADO**

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Trata bien a los clientes				
2. Trata bien a sus compañeros de trabajo				
3. Cumple con su trabajo				
4. Esta limpio				
5. Limpia su lugar de trabajo				
6. Acepta críticas				
7. Aprende cosas nuevas				
8. Ha adquirido nuevas destrezas				
9. El esfuerzo que invierte rinde resultados				
10. El trabajo que realiza es excelente				
11. Se sujeta a las políticas de la institución				
12. Cumple con los reglamentos de la institución				
13. Selecciona la mejor solución				
14. Tiene capacidad de análisis				
15. Tiene sensibilidad con los demás				
16. Influye positivamente en otros				
17. Se hace entender verbalmente				
18. Escribe claramente				
19. Escucha con interés a los demás				
20. Respeta la opinión de los demás				
21. Conoce sus limitaciones				
22. Implementa mejoras				
23. Aporta ideas nuevas en el trabajo				
24. Usa sus conocimientos para lograr resultados				
25. Hace un análisis real de sí mismo				
26. Se esfuerza por lograr sus metas				

Muchas gracias por su colaboración.

**CUESTIONARIO DE SENTIDO DE PERTENENCIA  
CHRISTELL ORANTES**

Instrucciones: El presente cuestionario tiene la finalidad de medir el sentido de pertenencia con la empresa donde labora, por lo que a continuación encontrará una serie de afirmaciones, las cuales deberá leer y marcar a su derecha la respuesta que más se adecue a su opinión. Únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le perjudicará en su trabajo.

NO.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESAFUERO	EN DESAFUERO O	DE ACUERDO	TOTALMENTE EN ACUERDO
1	Considero que no podría dejar esta empresa porque siento que tengo una obligación hacia ella				
2	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente				
3	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa				
4	El salario que recibo es justo con base a las actividades que realizo				
5	Las actividades que realizo en la empresa giran alrededor de las metas de la empresa				
6	Siento que el tiempo pasa rápido en cada jornada de trabajo				
7	Acepto los cambios que realiza la empresa porque contribuyen a mejorar mis actividades				
8	Me siento orgulloso de que otras personas sepan que trabajo para esta empresa				
9	Siento seguridad y estabilidad en mi trabajo				
10	Considero mal vista la actitud de los compañeros de trabajo que ignoran las reglas y objetivos de la empresa				
11	Me agrada dedicar más tiempo a mi trabajo del que me corresponde				
12	Cumplo a cabalidad las reglas y objetivos de la empresa				
13	Fuera de mi horario de trabajo me siento parte de la empresa				
14	Acepto y promuevo entre mis compañeros las reglas y normas de la empresa				
15	Estoy contento con la empresa donde trabajo				
16	Si continuo en esta empresa es porque en otra no recibiría los mismos beneficios y ventajas que recibo aquí				
17	Siento energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar				
18	Me importa lo que pasa en la empresa si dejo de trabajar en ella.				
19	Por lo general estoy de acuerdo con las decisiones que se toman en la empresa				
20	Una de las desventajas de dejar esta empresa es que hay pocas oportunidades de trabajo				
21	Me gusta hablar de mi trabajo con mis familiares y amigos				
22	Me gustaría continuar el resto de mi carrera en esta empresa				
23	Realizo mi trabajo aportando algo adicional a mis tareas				
24	Trabajar en esta empresa significa mucho para mí en lo personal y profesional				
25	Rechazo oportunidades de trabajo de otra empresa porque me gusta mi trabajo actual				
26	Considero que existe igualdad y justicia en el trato hacia los trabajadores de la empresa				
27	Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa				
28	Nunca he pensado en trabajar para otra empresa similar a donde trabajo actualmente				
29	No podría dejar este trabajo aunque tenga visto otro				
30	Considero tener la suficiente confianza para realizar sugerencias a mis jefes de cómo mejorar el trabajo				
31	Considero que esta empresa me ha brindado beneficios y oportunidades				
32	La empresa cumple con lo que me ofrece				
33	Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado				
34	El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción personal				
35	Me gusta asistir a mi trabajo				
36	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo				

Muchas gracias por su colaboración.