

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



DIAGNÓSTICO DE NIVEL DE COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UN
HOTEL TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO -
2015

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTORES

OTAKE TORRES, KAZUKO
OTOYA GARCIA, CECILIA ELIZABETH

Chiclayo, 11 de Octubre del 2017

**DIAGNÓSTICO DE NIVEL DE COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UN
HOTEL TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO -
2015**

PRESENTADA POR:

**OTAKE TORRES, KAZUKO
OTOYA GARCIA, CECILIA ELIZABETH**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Mgtr. César Chumán Cabezas
Presidente de Jurado

Lic. Fanny Manay Guadalupe
Secretaria de Jurado

Mgtr. Rafael Martel Acosta
Vocal /Asesor de Jurado

Chiclayo, 11 de Octubre del 2017

DEDICATORIA

A mis mamás Zonia y Yoli, porque gracias a sus cuidados y esfuerzo han logrado convertirme en la persona que soy y por ser siempre mi apoyo. Y a mi hermana Kazumi, que es mi mayor motivo de superación para ser un buen ejemplo para ella.

Kazuko

A mis padres, seres que me ofrecen amor y bienestar, gracias por el apoyo y la confianza para poder culminar con éxito este proyecto. A mi abuela, cuyo recuerdo siempre aguardo en mi memoria y en mi alma.

Cecilia

**“El trabajo más productivo, es el que sale
de las manos de un hombre comprometido”
Victor Pauchet**

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan esperado en nuestras vidas y porque nos dio los medios necesarios para poder culminar esta investigación.

A nuestras familias, por brindarnos el apoyo necesario en cada decisión y meta trazada.

A nuestros profesores, por su dedicación y conocimientos a lo largo de nuestra carrera profesional.

A nuestro asesor de tesis, el Mgtr. Rafael Martel Acosta, por todo el tiempo y la paciencia que nos brindó para poder tener como resultado final esta investigación.

Al Dr. Julio César Fernández Alvarado, quien nos orientó al comienzo de nuestro proyecto.

A los colaboradores de la empresa en la cual se basó esta investigación, ya que gracias a ellos pudimos obtener los resultados para comprobar la importancia del compromiso organizacional en una empresa.

A todos los mencionados anteriormente, infinitas gracias por sus aportes, su amor y apoyo para lograr esta meta tan anhelada.

RESUMEN

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización, hay evidencia que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo. Esta investigación se realizó en la ciudad de Chiclayo y tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de compromiso organizacional en un hotel de tres estrellas de esta ciudad durante el año 2015. Así pues se empleó el tipo de investigación cuantitativa, con el diseño de investigación descriptiva, donde la muestra la integraron 18 personas que fue el total de colaboradores del hotel y para la obtención de información se utilizaron libros, tesis, revistas, blogs y páginas web; además como instrumento de investigación se aplicó un cuestionario estilo Likert; en relación al procesamiento de datos, estos fueron procesados mediante los programas de Excel 2010 y Word 2010, que sirvieron para plasmar los resultados y análisis del estudio.

PALABRAS CLAVES: Compromiso organizacional, colaboradores.

ABSTRACT

Organizational commitment is a psychological state that characterizes the relationship of employees with their organization, there is evidence that organizations whose members have high levels of commitment are those that register high levels of performance and productivity and low rates of absenteeism. This research was carried out in the city of Chiclayo and aimed to diagnose the level of organizational commitment in a three-star hotel in Chiclayo during the year 2015. Thus, the type of quantitative research was used, with descriptive research design, Where the sample was made up of 18 people who were the total staff of the hotel and for obtaining information were used books, theses, magazines, blogs and web pages; A Likert-style questionnaire was also used as a research tool; In relation to data processing, these were processed using the programs Excel 2010 and Word 2010, which served to capture the results and analysis of the study.

KEYWORDS: Organizational commitment, employees.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Compromiso organizacional	15
2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional.....	17
2.2.3. Modelo de Meyer y Allen	17
2.3. Definición de términos básicos.....	20
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	22
3.2. Diseño de investigación.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Criterios de selección.....	23
3.5. Operacionalización de variables	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7. Procedimientos	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9. Matriz de consistencia	29
3.10. Consideraciones éticas.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
IX. ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Sujetos de la investigación	24
Tabla 2	Operacionalización de variables	25
Tabla 3	Modelo Tridimensional	26
Tabla 4	Codificación de grados.....	27
Tabla 5	Nivel de compromiso	27
Tabla 6	Resultados del cuestionario	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 No me siento emocionalmente vinculado con esta organización	33
Figura 2 Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	34
Figura 3 Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	35
Figura 4 No me siento como parte de la familia en la organización	36
Figura 5 No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	37
Figura 6 Realmente siento los problemas de la organización como propios	38
Figura 7 Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	39
Figura 8 Si renunciara a esta organización siento que tendría muy pocas opciones de trabajo	40
Figura 9 Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería las pocas opciones de trabajo	41
Figura 10 Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	42
Figura 11 Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera renunciar a la organización en este momento	43
Figura 12 Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara	44
Figura 13 Le debo mucho a mi organización	45
Figura 14 Esta organización merece mi lealtad	46
Figura 15 Aún si fuere por mi beneficio, siento que no sería correcto dejar la organización ahora	47
Figura 16 Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento	48
Figura 17 No siento ninguna obligación de permanecer en la empresa actualmente	49
Figura 18 No renunciaría a mi organización porque tengo un sentimiento hacia ella	50

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el estudio de las personas y su comportamiento en las empresas del sector servicios ha cobrado vital importancia, pues el factor humano es un elemento básico para poder determinar el éxito de estas organizaciones.

Lógicamente para la mayoría de las empresas a nivel mundial es importante cumplir con los objetivos establecidos y a la vez al colaborador le interesa que la empresa en la cual se desempeñan esté comprometida con su bienestar y retribuya su trabajo. Es decir, jefes y colaboradores deben comprender que la mejor manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización. Una de las grandes preocupaciones de los directivos de las organizaciones ha sido siempre cómo satisfacer a sus trabajadores para lograr una mejor productividad. El compromiso organizacional va más allá de la lealtad llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo. (Hellriegel y Colbs, 1999)

Pero ¿Qué pasa cuando las empresas tienen líderes inapropiados?, ¿Cuándo hay un clima laboral que dificulta el trabajo?, ¿Cuándo no se cumplen con todos los beneficios laborales que corresponden a sus colaboradores?; por todas estas razones en muchos casos se debilita el compromiso de los empleados, disminuye el efecto hacia la empresa y bajan sus niveles de productividad. Entonces aparece la idea del cambio de trabajo, para tener mejores condiciones laborales y el compromiso; por eso es importante reforzar el vínculo con la organización con el fin de que los empleados no cancelen su compromiso, pues de lo contrario ya nada detiene al colaborador y opta por dejar la empresa.

El crecimiento del sector hotelero ha sido notable en los últimos años, por lo tanto, es importante conocer el comportamiento organizacional y el compromiso que existe en estas empresas, es por eso que se tomó como referencia un hotel de la ciudad de Chiclayo, en el proceso de investigación surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en un hotel de tres estrellas de la ciudad de Chiclayo?

Por esta razón el objetivo general de esta investigación fue realizar un diagnóstico del compromiso organizacional de un hotel tres estrellas en la ciudad de Chiclayo, por consiguiente, los objetivos específicos fueron los siguientes: Determinar el nivel del compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo presentado en un hotel tres estrellas en la ciudad de Chiclayo.

Conocer el nivel del compromiso organizacional en cualquier tipo de organización es importante, dado que un factor determinante para el éxito o fracaso de una empresa son los colaboradores, si estos se encuentran realmente comprometidos con la organización el ambiente laboral será positivo. La investigación a desarrollar es importante porque debido a que sirve como antecedente para futuras investigación con referencia al mismo tema y permitirá apoyar a investigadores del sector hotelero y futuros profesionales.

Es relevante también, porque es un tema nuevo que aportará información valiosa y permitirá saber en qué aspectos están fallando los encargados de la organización a tratar, o que hace falta para que los colaboradores se sientan completamente comprometidos y muestren lealtad hacia la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Slocum (2001) en su publicación *Comportamiento Organizacional* manifestó que al igual que la satisfacción laboral, el compromiso con la organización influye en si una persona permanece en el puesto. “El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella”

Robles (2003) en “*Análisis de la motivación del personal en relación con el clima organizacional*” sostiene que el clima organizacional permite identificar, categorizar y analizar las percepciones de los integrantes de una organización además favorece al trabajador y repercute positivamente en la motivación del mismo.

Bedodo y Giglio (2006) en “*Motivación Laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*” manifiestan que las organizaciones son las encargadas de averiguar qué es lo que valoran sus empleados y de utilizar esa información en la creación de ambientes de trabajo y sistemas de compensación que se ajusten a las necesidades de su trabajo. Las compensaciones entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Betanzos y Paz (2007) en su publicación *Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos* nos muestran un importante análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal, en el que su análisis comprende tres factores: compromiso afectivo, involucramiento en el puesto y compromiso de continuidad con un proceso metodológico bastante complejo.

A su vez, Luthans (2008) en su libro “*Comportamiento Organizacional*” sostiene que el compromiso organizacional es uno de los principales retos modernos, ya que persiste el

temor constante de recorte de personal, la pérdida de seguridad laboral, el cambio abrumador de tecnología y la tensión de tener que hacer más con menos; por ello, los administradores, o quienes lideran una organización, necesitan promover un lugar de trabajo estimulante para potencializar el compromiso de los colaboradores, que, ante los temores antes mencionados, deberían desarrollar un óptimo trabajo gracias a las diversas estrategias organizacionales que fomente la organización.

Omar et al. (2008) es su estudio titulado “El interjuego entre el compromiso organizacional y los valores personales” sostuvo que los gerentes y directivos han comenzado a darse cuenta que para lograr ventajas competitivas en una economía global es indispensable contar con recursos humanos identificados con los objetivos de la empresa. Además, la importancia del compromiso organizacional radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de la organización

Tena y Villanueva, (2010) en la publicación “Satisfacción Laboral y compromiso institucional de docentes de postgrado” definen el compromiso organizacional, como “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma.

Jaik et al, (2010) en la publicación “Satisfacción Laboral y compromiso institucional de docentes de postgrado” definen el compromiso organizacional, como “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma

Marroquín y Pérez (2011) en su tesis “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” concluye que, si existe un buen clima organizacional dentro de la empresa, si las condiciones laborales y las relaciones interpersonales con los demás colaboradores son buenas se puede obtener un resultado óptimo en el trabajo. El clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o, en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

Domínguez et al. (2013) en su publicación “El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional” manifiestan que El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización.

2.2. Bases teóricas

El éxito de las organizaciones modernas se encuentra cada vez más en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales y es que en una empresa de servicios donde los trabajadores están en contacto continuo con los clientes, la satisfacción del personal y lograr un compromiso con la organización, deben ser las principales preocupaciones de la empresa para poder lograr el éxito esperado.

2.2.1. Compromiso organizacional

El compromiso organizativo ha sido en los últimos años un tema de notable interés en la literatura sobre el estudio del comportamiento del personal de una organización. Existe un sin número de investigaciones y trabajos con respecto a este tema y, en la actualidad, estos se centran más en la relación de éste con la satisfacción laboral.

Sheldon (1971) configuró el compromiso organizativo como una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de las personas de la organización. Entre muchas de las definiciones sobre compromiso organizativo, se manifiesta una idea común según la cual los individuos “comprometidos” creen y aceptan los objetivos y valores de la organización de forma que están dispuestos a permanecer en el seno de la misma y dedicarle un considerable esfuerzo (Mowday, Porter y Steers; 1979)

Así mismo Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un “estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización”, donde las expectativas de ambas partes son muy propias, individuales, diferentes y amplias que casi nunca es posible expresar todos los aspectos en una relación formal (incluso legal).

En los comienzos de este nuevo siglo XXI, Davis y Newstrom (2000) definen el compromiso como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y

desea seguir participando activamente en ella. Estos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización porque han experimentado un éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

Según Testa (2001), también puede ser visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva del entorno laboral por parte del empleado. Dicha respuesta debe ser considerada como una adhesión, concretamente cuando el individuo cree firmemente en los valores y metas de la organización o bien, demuestra un fuerte deseo de permanencia en la misma (Scholarios y Marks, 2004).

Jericó (2001) entiende por compromiso la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de la satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido. El compromiso es tanto de la empresa como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad (ésta última, alude a que la persona continúa en la empresa, pero piensa en otra). Sólo cuando se crece, el profesional se compromete, alcanza resultados superiores y contribuye a crear talento organizativo.

El capital humano dentro de una empresa y la duración en esta, dependerá del nivel de satisfacción laboral que se le dé al respecto. El Compromiso Organizativo es uno de los mecanismos que tienen los directivos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización. De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generales y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure y Böhr, 2003).

Así mismo, el compromiso organizacional se considera como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por el cual los empleados aprenden los valores, normas, y patrones de comportamiento dentro de la organización (Claure, 2003; Zavaleta, 2005).

Robbins (2004) define el comportamiento organizacional como un campo de estudio que analiza el impacto de los individuos, los grupos y las estructuras en las actitudes de los

empleados dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de la organización.

De forma similar, para Colquitt et al. (2007), el compromiso organizacional es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación).

2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

2.2.2.1. Modelo Unidimensional

Mathieu y Zajac's (1990) consideran al compromiso como modelo unidimensional (Meyer, Irving y Allen) el componente afectivo relacionado a la involucración e identificación del individuo con la organización, aunque muestra limitaciones, pues solo contempla un componente del compromiso.

2.2.2.2. Modelo multidimensional

El compromiso organizacional ha sido usado para describir tres aspectos de la actitud del personal Mowday (1998) luego, Meyer et.al (2002) señalan que hay más de una dimensión para poder conceptualizar con mayor precisión el compromiso organizacional. Por lo tanto, es importante considerar el modelo multidimensional con la finalidad de contemplar más factores de involucración del individuo con la organización.

Si bien han surgido distintos enfoques para el análisis del compromiso con la organización, en estos días se ha llegado a la conclusión de que, basándose en la teoría de Meyer y Allen, el compromiso tiene tres caras, o en términos más técnicos tres dimensiones, lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero con tres facetas

2.2.3. Modelo de Meyer y Allen

Para Meyer y Allen el compromiso laboral está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente. Las tres

dimensiones del compromiso organizacional son: compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo.

2.2.3.1. Compromiso Afectivo

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso afectivo es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

Castañón (2001) citado por Santos (2011), señala que el compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del empleado con los valores y filosofía de la empresa, en realidad es muy frecuente que el empleado no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa; sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía. Esta identificación también se refleja en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de su empresa; se preocupa cuando su empresa va mal, y muestra una gran felicidad cuando va bien. En términos coloquiales, el empleado que tiene un alto compromiso afectivo es aquel que “tiene bien puesta la camiseta”. Normalmente los empleados con un alto compromiso afectivo tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos, y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido.

Arciniega (2006) explicó que el compromiso afectivo transmite el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, consiste el sentirse identificado psicológicamente del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. De igual manera encontró que en contexto es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa, sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se muestra con actitudes tales como un evidente orgullo de pertenencia del colaborado hacia su compañía, como, por ejemplo, el colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares. Los empleados con un alto compromiso afectivo tienden a revelar una buena preferencia a los cambios organizacionales, se involucran en ellos y están dispuestos a trabajar más de lo que está determinado, actitudes que son altamente ansiadas por gerentes y directores. Por otra parte, diversos estudios han demostrado que el compromiso afectivo

de los colaboradores tiende a crecer en la medida en que éstos perciben mayor autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo.

2.2.3.2. Compromiso de Continuación

Meyer y Allen (1991) plantean el compromiso de continuación como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación.

Castañón (2001), citado por Santos (2011), menciona que un aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja. Variables individuales como la edad y la antigüedad suelen tener un 18 efecto importante sobre el compromiso continuo, pero también influyen otros aspectos como el nivel educativo, o la capacitación recibida que es transferible a otra empresa y, aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral.

Asimismo, Arciniega (2006) definió que el apego material que el colaborador tiene con la empresa es percibido como pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le beneficien, pudiendo ser inversiones monetarias como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera.

El colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero o esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido. Se consideran las oportunidades que tiene el colaborador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; por lo tanto, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja.

2.2.3.3. Compromiso Normativo

Asimismo, Meyer y Allen (1991) lo explican cómo deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos.

De igual manera, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) señalan que las empresas que son capaces de satisfacer las necesidades de sus empleados y de reconocer sus logros cuando estos ocurren, tienen un impacto significativo en el compromiso, así mismo los gerentes deben desarrollar sistemas de recompensas intrínsecas, centradas en la importancia personal o en la autoestima para llegar a integrar los objetivos individuales y los organizacionales y, para diseñar trabajos que sean estimulantes para los empleados.

Arciniega (2006), citado por Funes (2013), por otra parte, afirmó que el compromiso normativo, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la forma de experimentar por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la empresa. Este sentimiento de obligación suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales; o sea, el sujeto experimenta y da por hecho que debe ser leal con la empresa que le contrate.

En resumen, el compromiso afectivo refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, y el normativo revela los sentimientos de obligación del colaborador de permanecer en la empresa. Estas tres dimensiones sirven para la medición del compromiso organizacional, funcionan como un indicador básico para determinar el éxito o fracaso de la productividad y funcionamiento de la organización, así como que tipo de compromiso tienen hacia la organización y el tiempo que permanecerán en ella.

2.3. Definición de términos básicos

- Compromiso: Obligación contraída por medio de acuerdo, promesa o contrato.

- Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.
- Hotel: Establecimiento de hostelería capaz de aloja con comodidad a huéspedes o viajeros.
- Colaboradores: Que participa con otros en la consecución de un trabajo o un logro.
- Afectivo: Del afecto o relativo a este sentimiento.
- Normativo: Que sirve de norma.
- Continuidad: Duración o permanencia de una cosa sin interrupción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo de alcance descriptivo, pues se recolectaron datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizó un análisis y medición de los mismos.

Así Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.122) mencionan: “La investigación de tipo cualitativo, de alcance descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

“Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (Hernández et. al, 2010)

Así mismo, el estudio fue de tipo cuantitativo, ya que analizó los resultados de los cuestionarios que se aplicaron al personal de la empresa en investigación.

“El enfoque cuantitativo usa la recolección y el análisis de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría” (Hernández et. al, 2010, p4).

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental debido a que “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”(Hernández, 2003). De tal manera es de tipo transversal descriptivo, “tiene como objetivo indagar las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación. El

procedimiento consiste en medir, o ubicar a un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto y proporcionar su descripción. Son por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.” (Hernández, 2003)

3.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación la población estuvo constituida por todo el personal que labora en el hotel siendo un total de 18 personas.

3.4. Criterios de selección

Con respecto a la muestra, al ser una población manejable, es la misma que la población, es decir, la muestra en esta investigación fue de 18 personas distribuidas en las siguientes áreas de servicio.

- Personal de Gerencia y Administrativo.
- Personal de recepción.
- Personal de pisos (Camareras, lavandería).
- Personal de cocina (chefs y ayudantes).
- Personal de atención bar/restaurant.
- Personal de limpieza y mantenimiento.
- Personal de conserjería (botones).
- Personal de organización de eventos.

Tabla 1
Sujetos de la investigación

N°	Áreas	Número de personas
1	Personal de Gerencia y Administrativo	02
2	Personal de recepción	03
3	Personal de pisos (Camareras, lavandería).	03
4	Personal de cocina (chefs y ayudantes).	03
5	Personal de atención bar/restaurant.	02
6	Personal de limpieza y mantenimiento.	02
7	Personal de conserjería (botones)	02
8	Personal de organización de eventos	01
TOTAL		18

Fuente: Elaboración propia

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES	ESCALA
Compromiso organizacion al <i>Modelo de Meyer y Allen</i>	Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización, además tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.	Compromiso Afectivo	Se refiere al sentido de pertenencia individuo y organización.	Identidad con la organización	Escala de Likert del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 7 (Totalmente de acuerdo)
				Involucramiento con la organización	
		Compromiso Continuo	Se refiere a la relación de intercambio, esfuerzo de trabajo y compensación	Percepción de alternativas	
				Sacrificio personal	
		Compromiso Normativo	Se refiere con respecto al sentido de obligación con la empresa.	Lealtad	
				Obligaciones	

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para diagnosticar el nivel de compromiso organizacional dentro de la empresa en investigación, en primer lugar, se recolectó información de libros, tesis, revistas, blogs y páginas web.

Así mismo se elaboró un cuestionario dirigido hacia el personal del establecimiento teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas según el modelo de esta investigación. El instrumento consta de 18 afirmaciones o juicios positivos o negativos que explican sus tres dimensiones (Afectivo, Continuo y Normativo), posee 6 ítems de supuestos para cada tipo de Compromiso Organizacional. A continuación, se indica en la tabla los ítems correspondientes a cada dimensión:

Tabla 3
Modelo Tridimensional

Dimensiones	Ítems
Afectivo	6, 9, 12,14,15,18
Continuo	1, 3, 4, 5, 16,17
Normativo	2, 7, 8, 10, 11,13
Total	18

Fuente: Modelo Tridimensional de Meyer y Allen (1997)

Los encuestados completaron el instrumento reaccionando ante las premisas en categorías que van de: totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, donde cada alternativa describe la actitud que posee el empleado con respecto a cada planteamiento.

La codificación de los grados de aprobación se realiza de la siguiente manera, a efectos del análisis de los resultados:

Tabla 4
Codificación de grados

Totalmente de acuerdo	7
Muy de acuerdo	6
De acuerdo	5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4
En desacuerdo	3
Muy en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

El análisis e interpretación de los datos de la variable y sus dimensiones se basó en una tabla siguiente de niveles de compromiso organizacional. Tales niveles fueron establecidos tomando en cuenta que se trabajaría con medias aritméticas y con una escala de 1 a 7, considerando como valores positivos aquellos que van desde 5,5 hasta 7; ya que en este rango se encuentra ubicado la cola de máximo valor. Para el nivel medio se consideraron los valores desde 2,5 a 5,4 que representan la tendencia central de la escala. El nivel bajo está definido por puntuaciones de 1 a 2,4 que representan la menor valoración de la escala.

La media de las 6 preguntas presenta el grado de compromiso de cada dimensión de los empleados con la organización. Así cuanto más próximo de siete, mayor es el grado de compromiso con la empresa y, al revés, cuanto más próximo de uno menor es el grado.

Tabla 5
Nivel de compromiso

NIVEL	DESCRIPCIÓN	INTERVALO
BAJO	Relación poco intensa entre el trabajador y su organización, donde no hay identificación, obligación, ni se perciben costos asociados a dejar la empresa	1 – 2,4
MEDIO	Relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación, donde el trabajador percibe algún costo asociado a dejar la empresa.	2,5 – 5,4
ALTO	Relación fuertemente intensa entre el trabajador y su organización, con un alto grado de identificación y obligación, donde el trabajador percibe un alto costo asociado a dejar la empresa.	5,5 – 7

Fuente: Modelo Tridimensional de Meyer y Allen (1997)

3.7. Procedimientos

El cuestionario fue aplicado a los colaboradores dentro del hotel seleccionado, en el cual manifestaron su opinión sobre el nivel de compromiso que tienen dentro de la organización

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa Microsoft Office Professional – Word 2013 y Excel 2013; en estos programas se realizaron gráficos estadísticos y tablas para representar los datos obtenidos en los cuestionarios realizados a la población estudiada en esta investigación.

3.9. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	METODO DE ANALISIS DE DATOS
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en un hotel de tres estrellas de la ciudad de Chiclayo?	Objetivo General: Realizar un diagnóstico del compromiso organizacional de un hotel tres estrellas en la ciudad de Chiclayo	Compromiso organizacional <i>Modelo de Meyer y Allen</i>	Investigación de tipo cuantitativo de alcance descriptivo	La población estuvo constituida por todo el personal que labora en el hotel siendo un total de 18 personas.	Encuestas	El análisis e interpretación de los datos de la variable y sus dimensiones se basó en una tabla siguiente de niveles de compromiso organizacional. Tales niveles fueron establecidos tomando en cuenta que se trabajaría con medias aritméticas y con una escala de 1 a 7, considerando como valores positivos aquellos que van desde 5,5 hasta 7.
	Objetivos Específicos: 1.-Determinar el nivel del compromiso afectivo. 2.-Determinar el nivel del compromiso continuo. 3.-Determinar el nivel del compromiso normativo.		DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
			No experimental	Todos los colaboradores del hotel	Cuestionario	

3.10. Consideraciones éticas

La identidad de los colaboradores integrantes de la población, se mantuvo en reserva ya que fueron cuestionarios respondidos de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos a los colaboradores de la empresa en investigación la tabulación de los datos obtenidos. Los resultados son presentados de la siguiente manera:

En relación a la situación general del personal del establecimiento hotelero, se destacaron las siguientes variables sociológicas referentes al sexo, edad, carga familiar, tiempo en la empresa, entre otras.

En la siguiente figura se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores con respecto a las variables ya mencionadas.

Tabla 6
Resultados del cuestionario

VARIABLE	N° DE INDIVIDUOS	PORCENTAJE
Sexo		
Femenino	10	55.60 %
Masculino	08	44.40 %
Edad		
Menos de 30	10	55.60 %
30 – 39	03	16.70 %
40 – 49	03	16.70 %
50 a más	02	11.00 %
Estado Civil		
Soltero (a)	12	66.70 %
Casado (a)	05	27.80 %
Divorciado (a)	01	5.50 %
Viudo (a)	00	-
Carga Familiar		
Sin hijos	11	61.10 %
1 hijo	03	16.70%
2 hijos	02	11.10 %
3 a más hijos	02	11.10 %
Tiempo en la empresa		
Menos de 1 año	08	44.40 %
2 a 3 años	03	16.70 %
4 a 5 años	04	22.20 %
Más de 5 años	03	16.70 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos señalados en el cuadro anterior se pudieron obtener algunas conclusiones:

Del total de encuestados, 10 fueron hombres que equivalen al 55,60% y el 44,40% representa a las 8 mujeres que integran el personal. Como se observa el personal masculino representa un mayor porcentaje pues estos están destinados a realizar labores que requieren más esfuerzo físico, tales como vigilancia, conserjería y mantenimiento. Mientras que las mujeres son las encargadas de las tareas relacionadas con la atención directa al cliente en las áreas de recepción, housekeeping, organización de eventos y cocina.

De los 18 encuestados 10 fueron menores de 30 años, 3 entre 30 y 39 años, 3 personas entre 40 y 49 años y los 2 restantes mayores de 50 años. Al observar los resultados se notó que la mayoría del personal que laboraba en la empresa era joven pues debido a la alta rotación de personal, este fue conformado por colaboradores que egresados o practicantes de las universidades de la ciudad y las personas de mayor edad fueron aquellas que llevaban más tiempo laborando en el hotel.

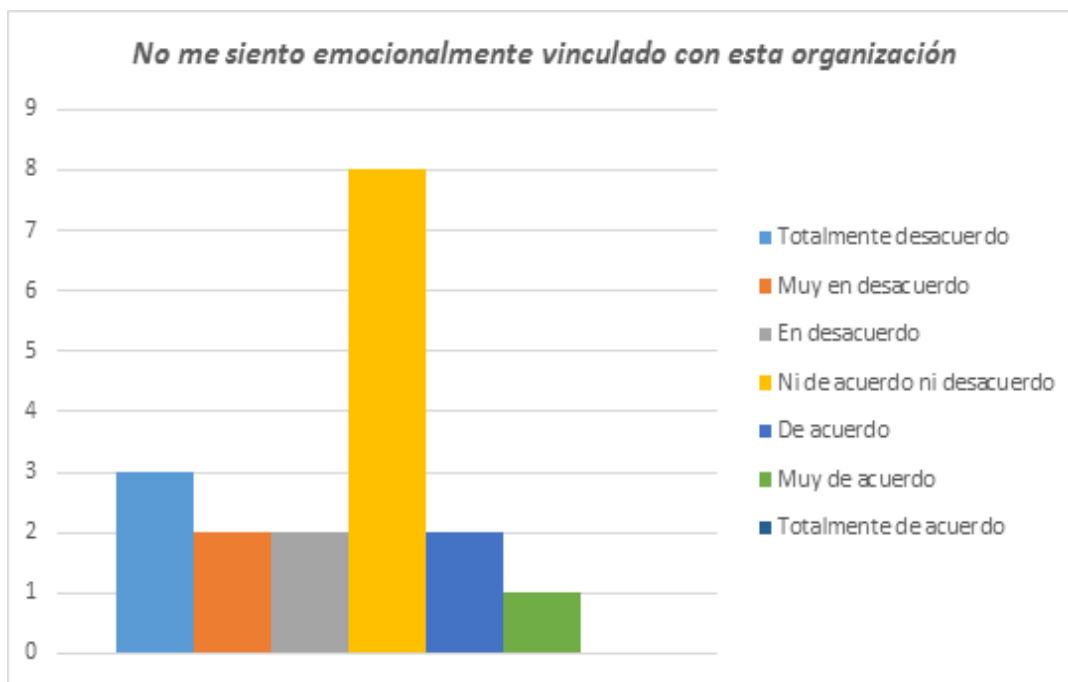


Figura 1 No me siento emocionalmente vinculado con esta organización
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 1, el personal de la empresa estaba ubicado en un nivel medio con respecto a la vinculación afectiva entre ellos y la organización. Se obtuvo una media de 3.39 que corresponde a este nivel. De tal resultado se infiere que los colaboradores tienen cierto apego afectivo con la empresa, ya sea por el tiempo que llevan trabajando o por sus compañeros de equipo.

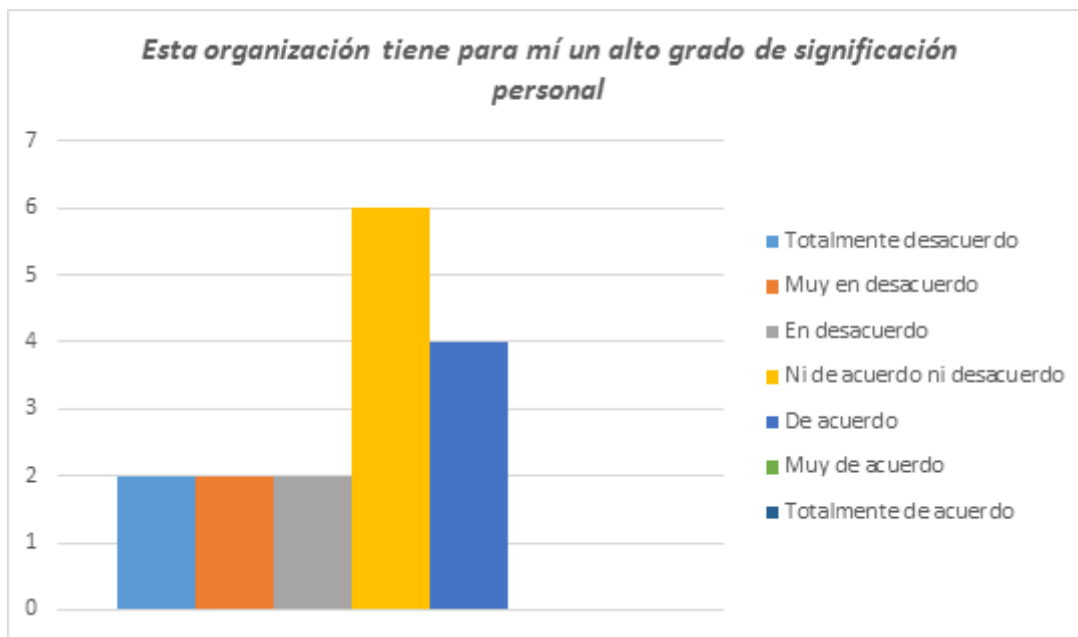


Figura 2 Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal
Fuente: Elaboración propia

Según la figura 2 los resultados fueron correspondientes a un nivel medio, lo que quiere decir que a pesar del tiempo que tienen trabajando en la organización, los colaboradores no se sienten completamente identificados, se infiere que ven al trabajo como el medio para poder sustentar sus necesidades.

Factores, tales como el mal clima laboral, la mala dirección de los líderes, el poco reconocimiento de su trabajo hace que el colaborador no se sienta vinculado afectivamente con la empresa y que tenga una actitud indiferente hacia ella.

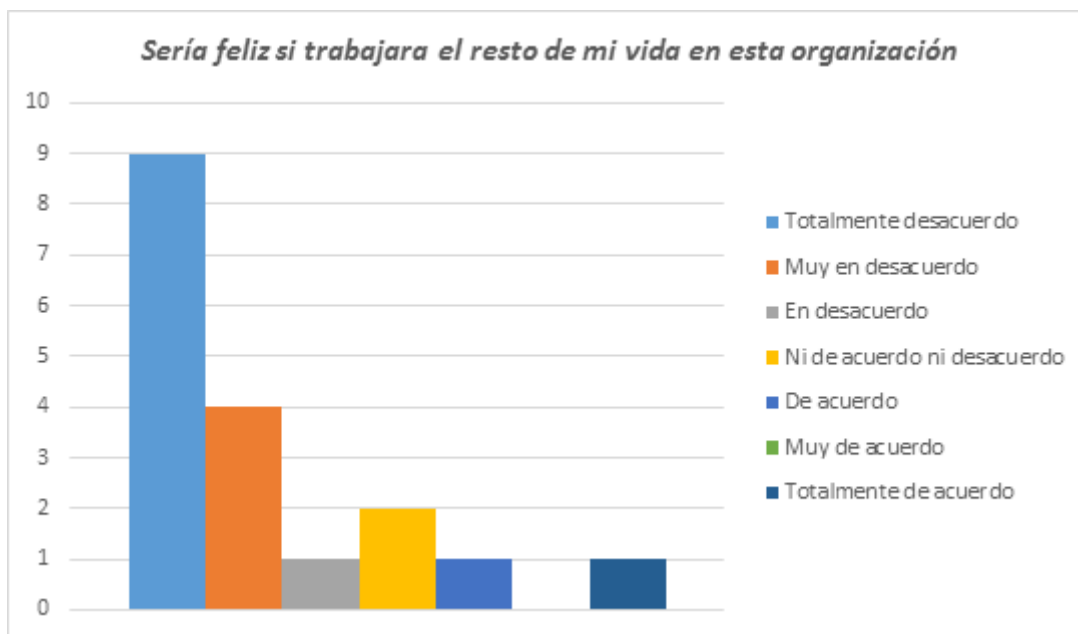


Figura 3 Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la figura 3 pertenecen a un nivel bajo, es decir que los colaboradores no se sentirían a gusto si trabajaran el resto de su vida en esta organización; por lo tanto, si se les presentara alguna oportunidad laboral en donde se sientan cómodos y donde su trabajo sea reconocido, no dudarían en dejar la empresa.

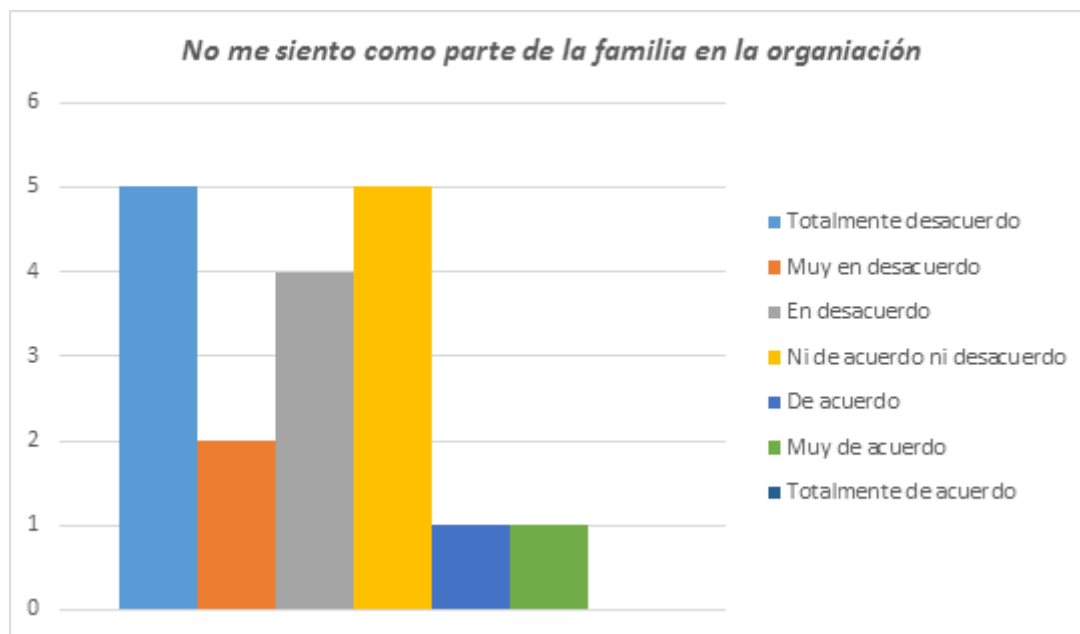


Figura 4 No me siento como parte de la familia en la organización
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 los resultados se ubican en un nivel medio, lo que quiere decir que no todo el personal siente que es parte de la familia en la organización. Esto se debe a que en el hotel existe una alta rotación del personal, al cambiar continuamente de colaboradores no todos logran conocerse y formar un buen equipo de trabajo.

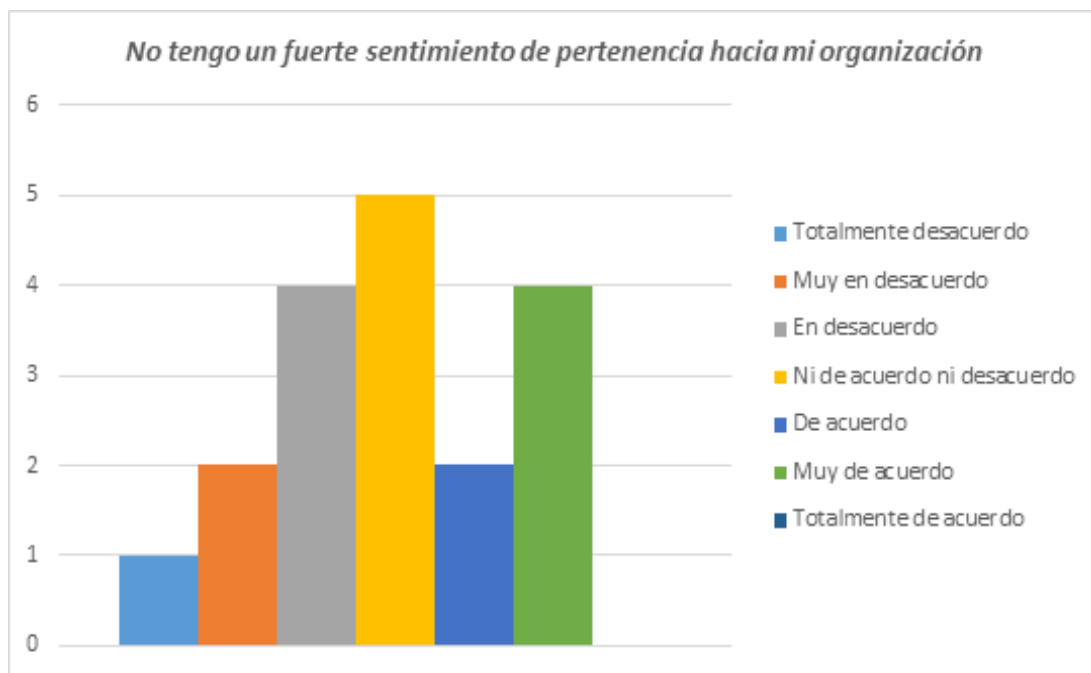


Figura 5 No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 5 los resultados correspondientes al nivel medio, llevan a inferir que el personal de la empresa no tiene un gran sentimiento de pertenencia con esta, por lo que suelen dejar el trabajo de un momento a otro ya que sienten que no tienen ningún vínculo significativo con la organización.

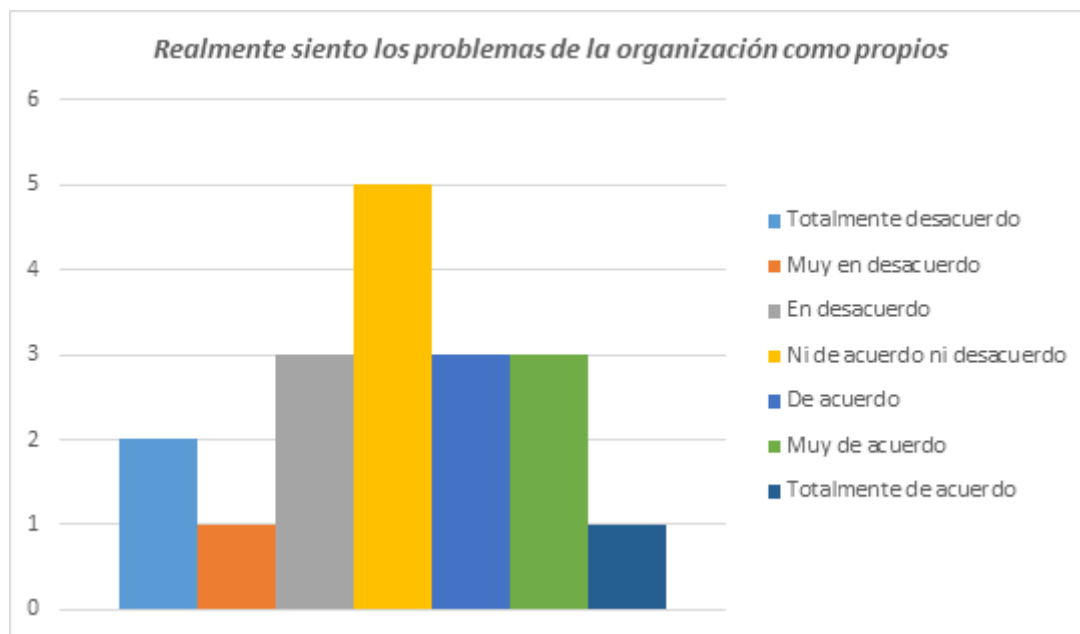


Figura 6 Realmente siento los problemas de la organización como propios
Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se ubican en un nivel medio del compromiso organizacional, pues de acuerdo a los resultados el personal en su mayoría es indiferente a los problemas que presenta la empresa, al no existir una correcta comunicación entre los jefes y colaboradores, estos no se sienten involucrados y creen que sus opiniones pueden no ser tomadas en cuenta para la solución de algún problema.

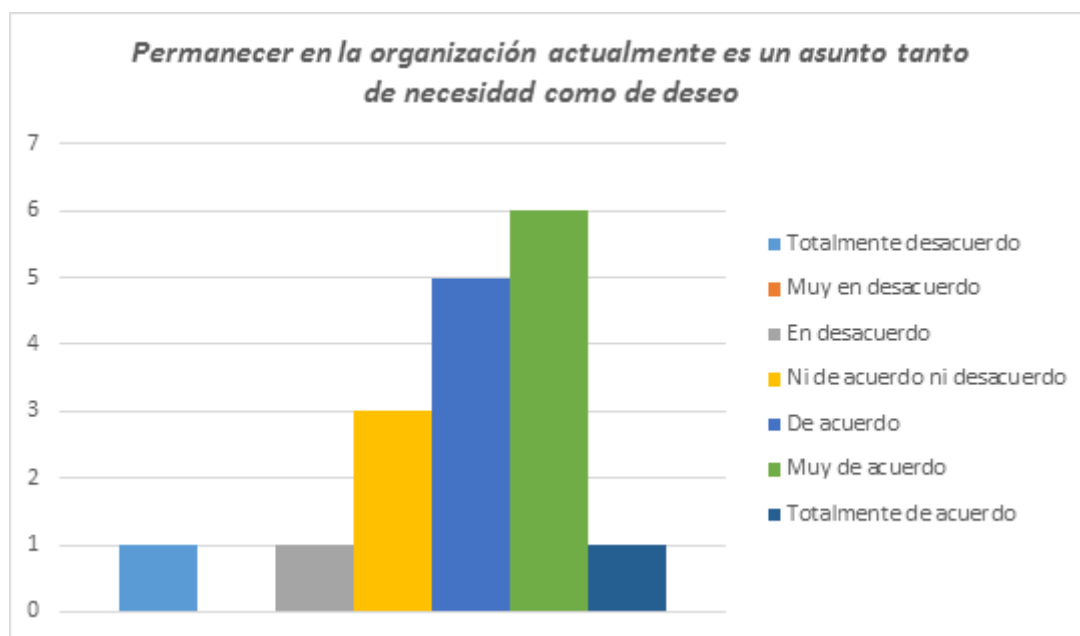


Figura 7 Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 7 los resultados son correspondientes a un nivel medio, queda comprobado que los colaboradores son parte de la empresa y continúan en ella por ahora, debido a que necesitan el trabajo y aún no se les ha presentado alguna otra opción de empleo, para ellos es necesario recibir un ingreso mensual y sin esto no podrían cubrir sus gastos.

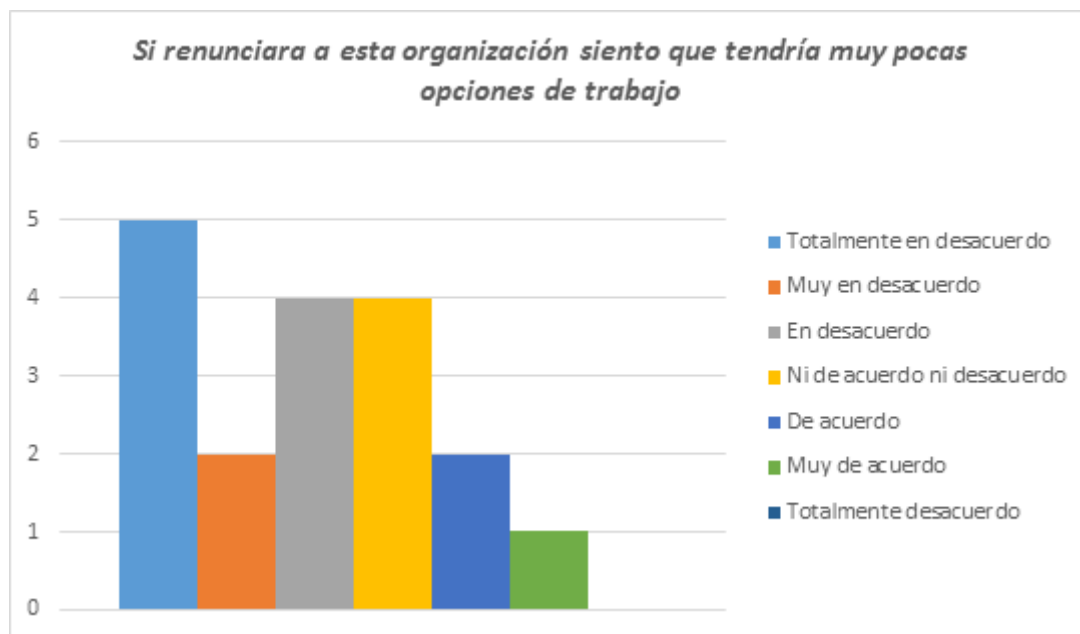


Figura 8 Si renunciara a esta organización siento que tendría muy pocas opciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la figura 8 se encuentran dentro de un nivel bajo, es decir que los colaboradores no sienten que tendrán problemas al encontrar una nueva oportunidad laboral si renunciaran a esta empresa, pues se sienten capacitados y con experiencia para tentar nuevas oportunidades, pero por el momento no están en condiciones de arriesgar y continúan trabajando porque prefieren esperar a tener alguna propuesta concreta que llene sus expectativas.

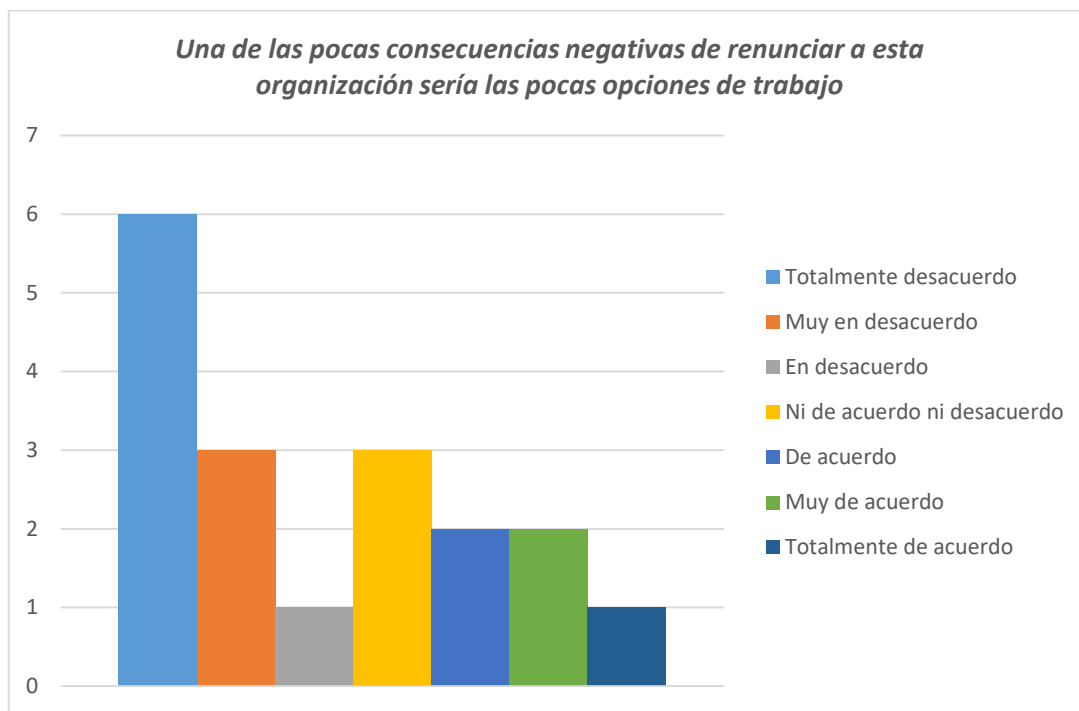


Figura 9 Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería las pocas opciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la figura 9, con la media de 3.11 muestran un nivel medio con respecto al compromiso organizacional, relacionada a la pregunta anterior esta interrogante también se refiere a la poca creencia de personal a la posible dificultad de encontrar una nueva oportunidad laboral si es que dejaran esta organización, pues ellos confían en sí mismos y en su trabajo.

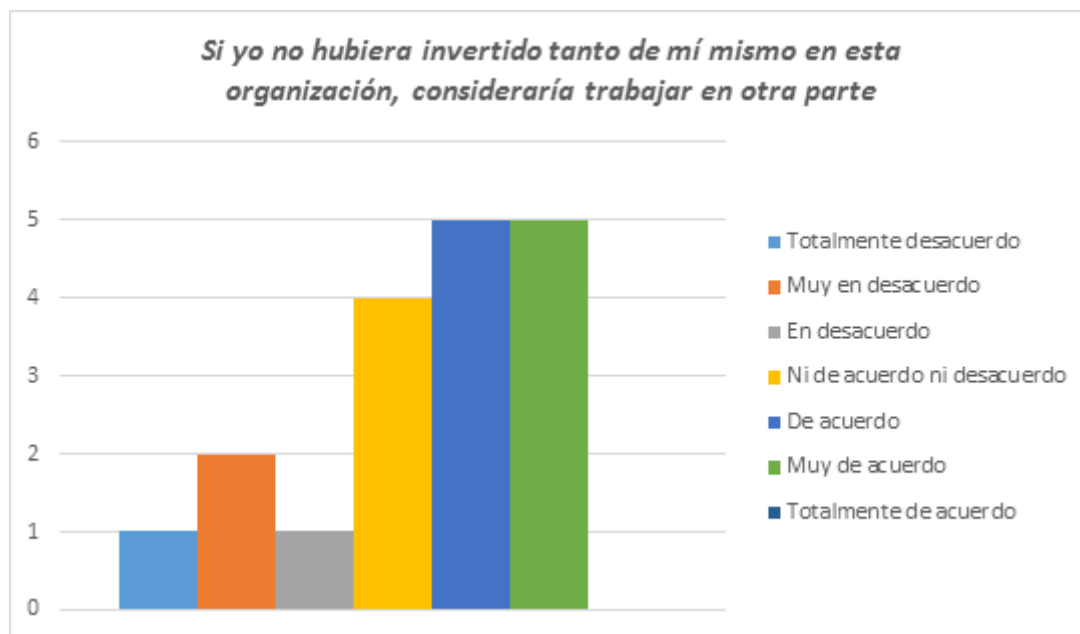


Figura 10 Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 10 se obtuvieron resultados correspondientes a un nivel medio, esto significa que la gran mayoría del personal duda en dejar la organización y esto es, debido a su entrega tanto laboral como personal dentro de la empresa para cumplir sus labores, este porcentaje corresponde a los colaboradores con mayor tiempo en la empresa.

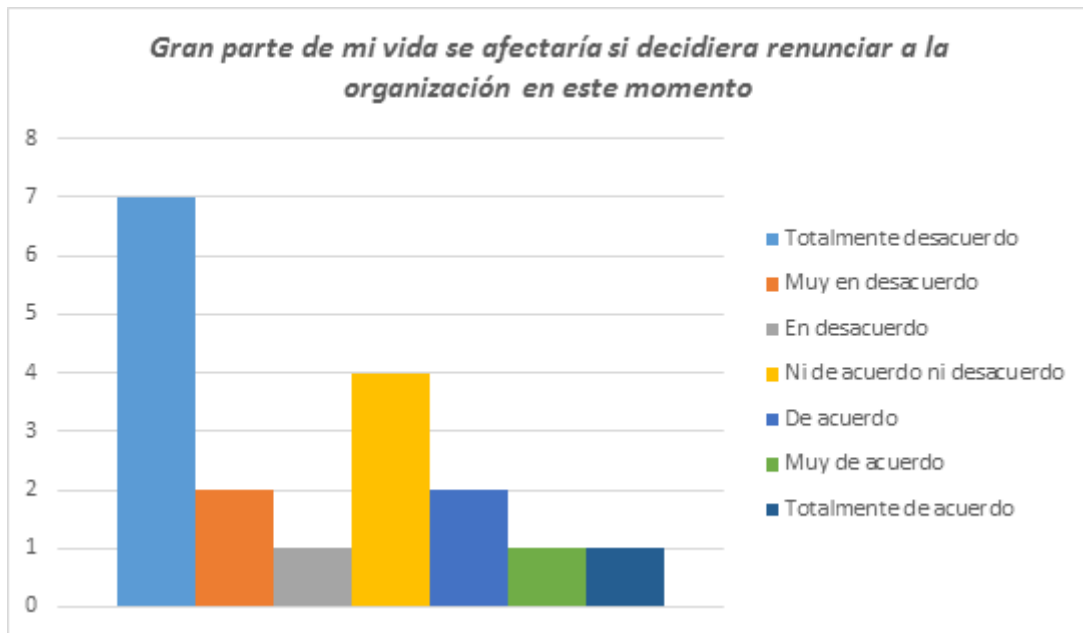


Figura 11 Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera renunciar a la organización en este momento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 arroja resultados correspondientes al nivel medio, llevan a inferir que el personal de la empresa no piensa que su renuncia a esta pueda afectarle de una manera significativa en su vida, pues percibe que sus oportunidades fuera de la empresa serían favorables para su desenvolvimiento laboral.

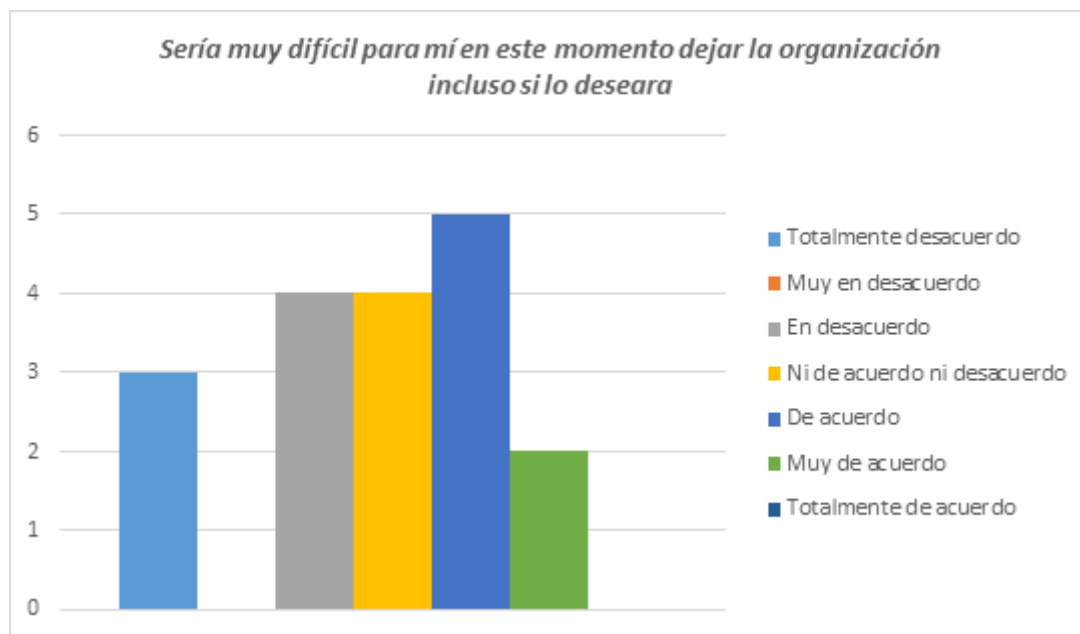


Figura 12 Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 12 los resultados están ubicados en un nivel medio, se interpreta que para algunos no sería difícil dejar el trabajo, porque no siente ningún compromiso que los obligue a permanecer en la empresa.

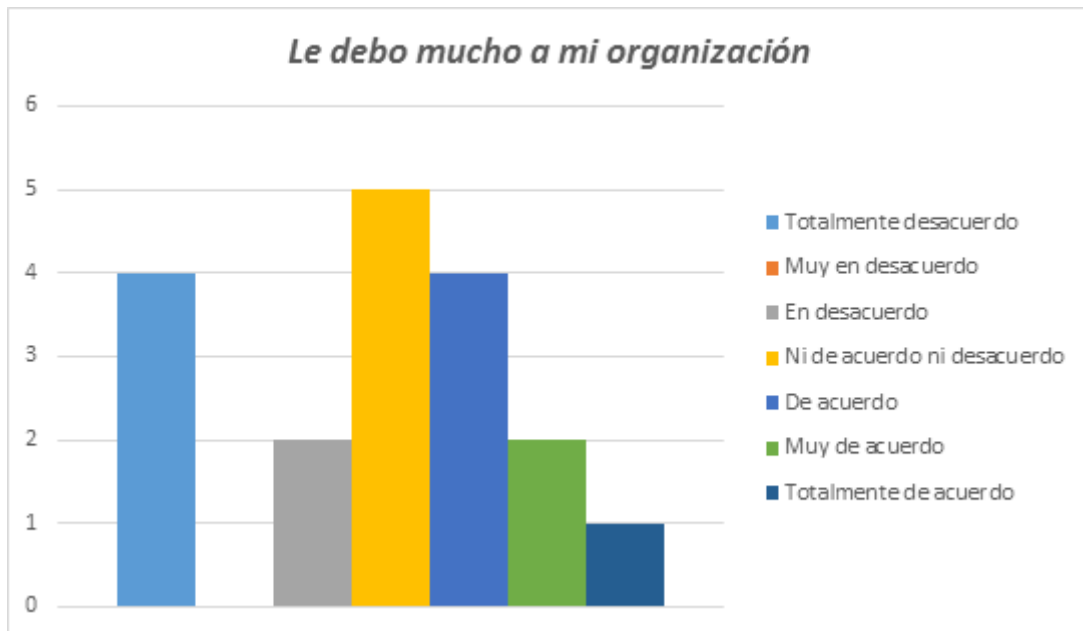


Figura 13 Le debo mucho a mi organización
Fuente: Elaboración propia

En los resultados obtenidos en la figura 13, están dentro de un nivel medio lo que indica que los colaboradores de la organización sienten que si le deben a la organización, esto es referente a la experiencia que han obtenido durante el tiempo que han trabajado en el hotel.

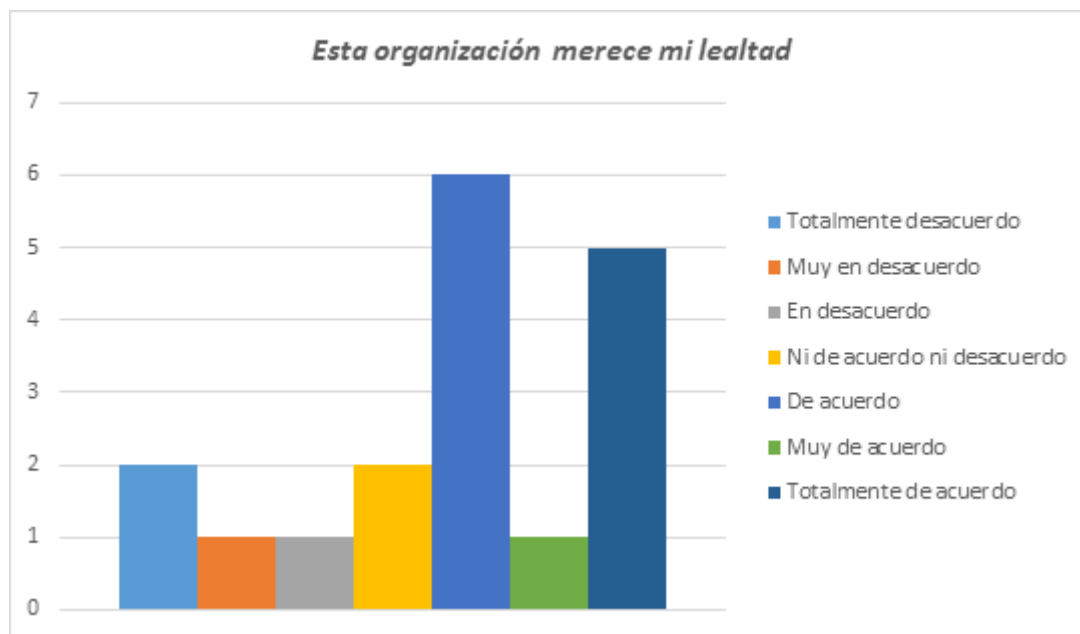


Figura 14 Esta organización merece mi lealtad
Fuente: Elaboración propia

En la figura 14 los resultados se encuentran en un nivel medio, los colaboradores manifiestan que la organización si merece su lealtad, la mayoría manifestó que, pese a que las condiciones laborales no son óptimas, por los valores y principios de cada uno no serían desleales a la empresa.

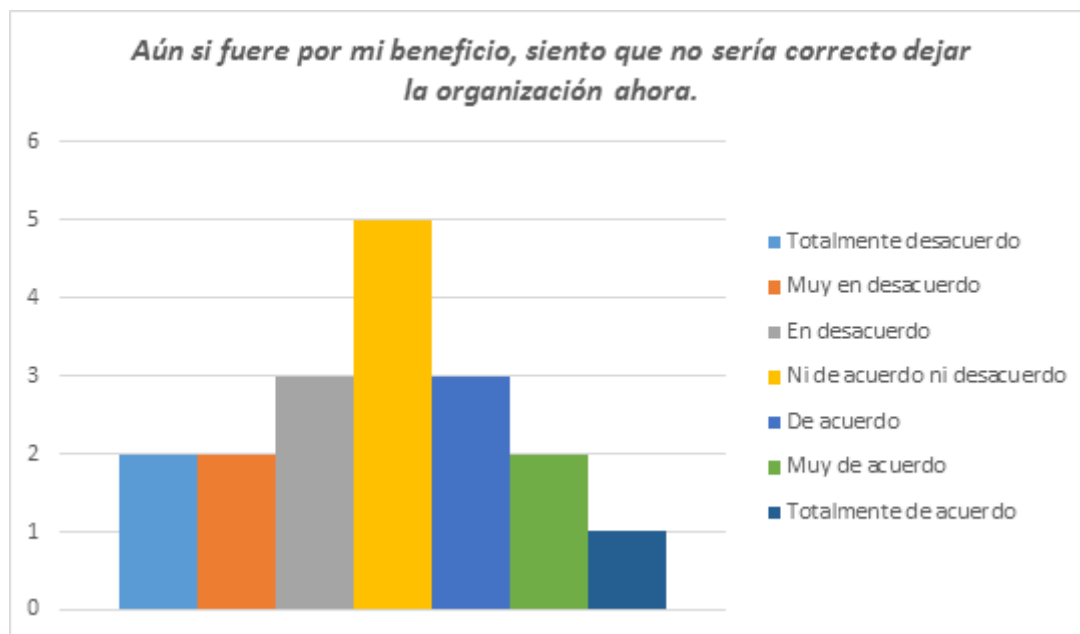


Figura 15 Aún si fuere por mi beneficio, siento que no sería correcto dejar la organización ahora
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 15, se demuestra que la mayoría de los colaboradores sienten que no son imprescindibles en la organización y que al irse no afectarían de ninguna forma a la empresa.

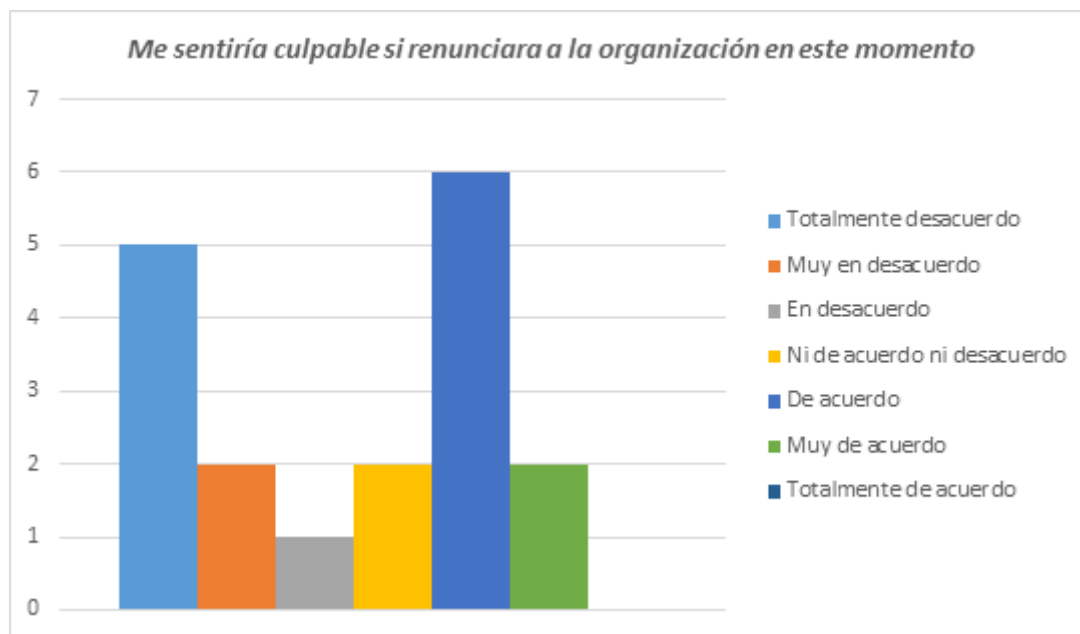


Figura 16 Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento
Fuente: Elaboración propia

Según la figura 16 los resultados están considerados en un nivel medio, algunos colaboradores expresaron cierta preocupación por quien ocuparía su puesto de trabajo y lo reemplazaría en sus labores.

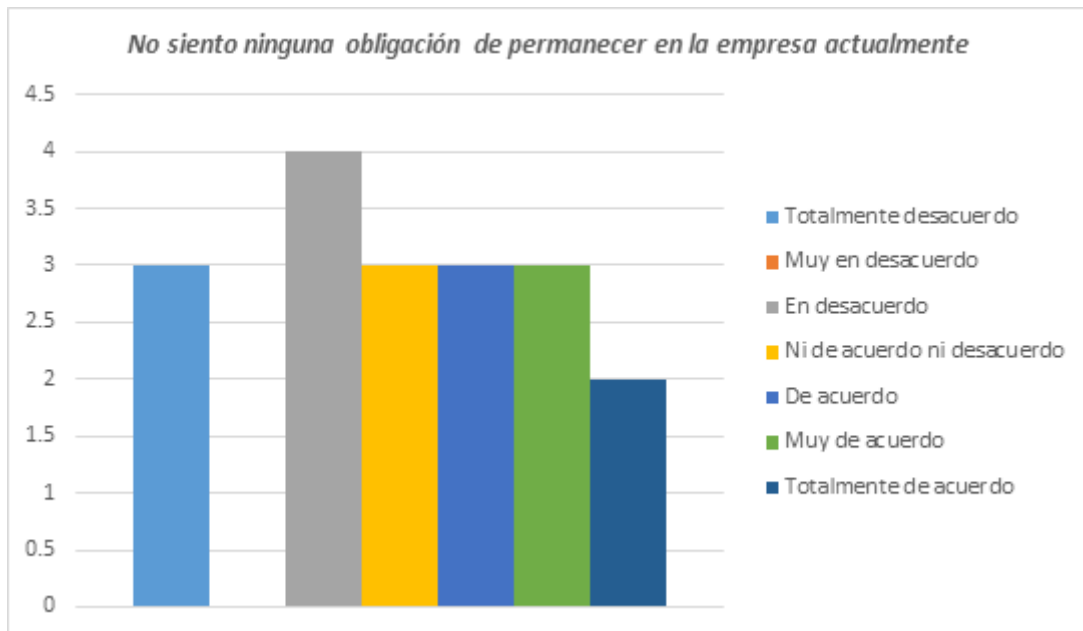


Figura 17 No siento ninguna obligación de permanecer en la empresa actualmente
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados en la figura 17, ubicados en el nivel medio se infiere que la mayoría de los colaboradores no se sienten obligados a pertenecer en la empresa, esto debido a que no tienen ningún contrato que obligue su permanencia en la organización.

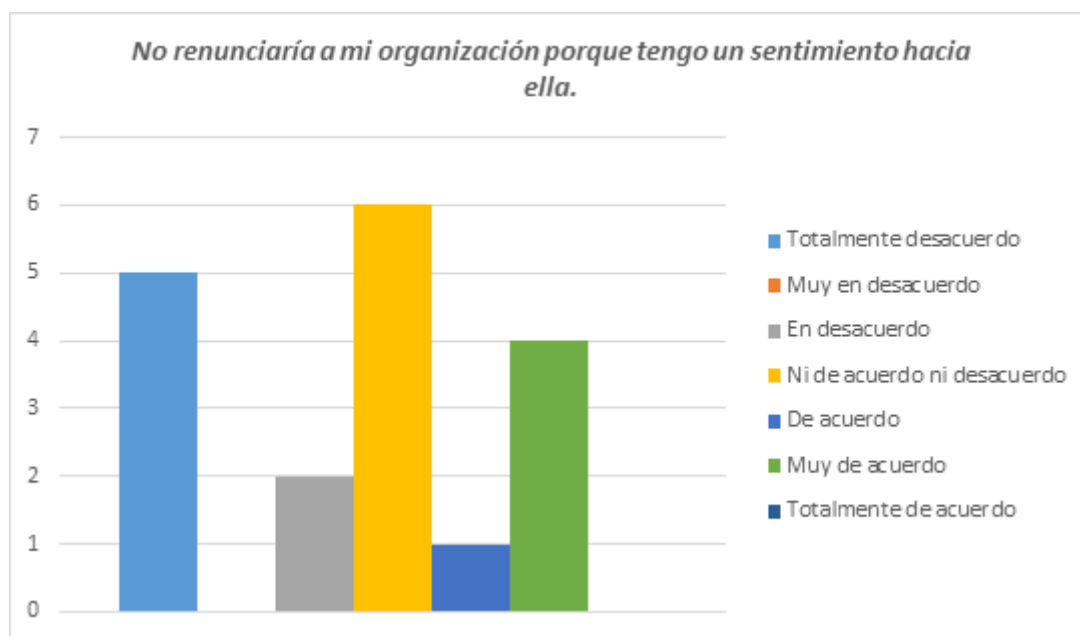


Figura 18 No renunciaría a mi organización porque tengo un sentimiento hacia ella
Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 los resultados están dentro de un nivel medio, los colaboradores que no renunciarían son los que tienen mayor tiempo dentro de la organización.

V. DISCUSIÓN

Colquitt (2007), definió el compromiso organizacional como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación).

Bajo este concepto, se hizo un análisis de todos los resultados que fueron obtenidos mediante los cuestionarios aplicados y conforme a los objetivos de la investigación fueron cotejados de acuerdo a cada nivel perteneciente al compromiso organizacional del hotel tres estrellas en estudio: nivel afectivo, nivel continuo y nivel normativo.

En la presente investigación, quedó comprobado que los colaboradores de la empresa no se sienten del todo comprometidos con la misma, que existe insatisfacción en ciertos aspectos que no permiten que el personal quiera permanecer por un largo tiempo, por lo tanto la rotación de personas es algo frecuente; esto difiere a lo manifestado por Davis y Newstrom (2000) que definen al compromiso como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

El compromiso organizacional también puede ser visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva del entorno laboral por parte del empleado (Testa, 2001); en el hotel tres estrellas del cual se está realizando la investigación, los colaboradores no están cómodos con las condiciones laborales que les brinda la empresa, algunos manifiestan inconformidad con el salario recibido, con las horas de trabajo al día y con los beneficios sociales que no siempre se cumplen de acuerdo a ley.

Al no apoyar, la gerencia del hotel, a que exista un buen clima laboral, significa que ninguna de las dos partes, tanto colaboradores, como jefes no están comprometidos con el crecimiento de la empresa dentro de la industria hotelera.

Todas las personas que trabajan en la empresa si tuvieran la oportunidad de ir a trabajar en otra organización que les ofrezca mejores condiciones, se irían sin pensarlo, algunos ya lo han hecho y esto está demostrado en el alto índice de rotación del personal .El compromiso es tanto de la empresa como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad (ésta última, alude a que la persona continúa en la empresa pero piensa en otra) (Jericó 2001).

Con respecto al compromiso organizacional Meyer y Allen proponen una conceptualización que se encuentra dividida en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; es decir que la esencia del compromiso está en el deseo, la necesidad o el deber moral de permanecer y laboral en una organización.

El primer componente del compromiso organizacional que se evaluó fue el afectivo, el cual, Castañón (2001), citado por Santos (2011), señala que el compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del empleado con los valores y filosofía de la empresa; en el estudio se pudo observar que al no tener claro la visión ni la misión de la empresa, los colaboradores solo trabajan con el fin de obtener un salario que pueda satisfacer sus necesidades y cumplir con sus responsabilidades dentro de la empresa; analizando lo manifestado por el personal queda claro que si llegan a tener una oportunidad laboral que sea mejor remunerada dejarían de trabajar en el hotel.

El compromiso afectivo implica también que los colaboradores se enorgullecen de donde trabajan, que estén implicados en los cambios que realice su organización y estén dispuestos a trabar más de lo establecido para hacer crecer y fortalecer a su empresa, así mismo esperan reconocimiento a su trabajo, por parte de la gerencia; acciones que no se ven reflejadas en el personal del hotel ya que manifestaron que todos reciben un trato lineal y que no se valora ni reconoce al realizar un buen trabajo y/o acción en bien de la empresa, siendo esto un impedimento para que el compromiso afectivo de los colaboradores pueda crecer.

En cuanto al compromiso de continuidad Meyer y Allen (1991), plantean el compromiso de continuación como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, los trabajadores se sienten vinculados con la institución por todo lo que ha invertido en ella, como su tiempo, energía y salir de ella significaría perder todo; unido a que algunos piensan en las pocas oportunidades laborales que encontrarían fuera de la empresa, lleva a incrementar su apego con la organización. Muchos de ellos permanecen porque les gusta lo que hacen, laborar en una empresa que por su rubro más allá del tema de alojamiento y restauración, brinda elementos intangibles le resulta una actividad agradable que les da satisfacción personal poder ayudar en las necesidades de los huéspedes según sea su área de trabajo. Los resultados que se obtuvieron en este tipo de compromiso se encuentran en un nivel medio, esto muestra que los colaboradores se sienten en cierta forma atados a la empresa por todo lo que le han dado de ellos, en especial aquellos colaboradores que tienen mucho tiempo laborando en el hotel, que son los que más invertido de sí mismos en el trabajo.

Finalmente, el compromiso normativo el cual Meyer y Allen (1991) lo explican cómo deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución por una deuda moral, que pudo ser observada en los colaboradores del hotel ya que para muchos de ellos se encuentran laborando por primera vez, fue su primer trabajo y aún siguen laborando o entrar a laboral al hotel significó reinsertarse al mundo laboral luego de no tener un trabajo fijo; por esto sienten que tienen deber moral y ético hacia la organización por haberles dado la oportunidad de tener un trabajo y ganar un sueldo que les permita cubrir sus necesidades.

VI. CONCLUSIONES

Luego del estudio de los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores se concluyó que con respecto al compromiso organizacional hacia el hotel demostraron tener un nivel medio de compromiso, esto significa que ellos tienen una actitud favorable hacia la empresa, en la cual sienten identificación y lealtad con ésta, pero a la vez cierta obligación de permanecer en ella relacionada también con algún costo asociado a la posibilidad de dejar la empresa.

Entre los tres componentes, el predominante fue el compromiso afectivo; esto refleja que existe una relación intensa y actitud favorable hacia la empresa en lo que se refiere a la identificación e involucramiento. Sin embargo, por la aplicación de los cuestionarios se notó que los resultados de este tipo de compromiso se ven influenciados en que la mayoría de los trabajadores son temporales y por esto no distinguen el equipo de trabajo y los lineamientos de la empresa esto quiere decir que para la mayoría de ellos simplemente los efectos de ser un trabajador temporal se ven en la duración del contrato y los beneficios que obtienen.

El compromiso continuo fue el que mostró indicadores más bajos; sin embargo, en general pertenece al nivel de compromiso medio. Los trabajadores encuestados en gran número permanecen poco tiempo laborando en la empresa, es por eso que no asocian grandes costos al abandono de la organización. Además, ellos consideran que han invertido de su tiempo y esfuerzo en su objetivo de ser reconocidos en la empresa, pero no han logrado obtener los beneficios deseados por los que trabajan.

El compromiso normativo obtuvo también un nivel medio, que presenta la dinámica relación donde el individuo siente algún tipo de obligación y lealtad para con la organización por ende decide quedarse en ella. Esto puede relacionarse con la deuda moral que pueda sentir el trabajador que hasta incluso le resulte difícil retribuirle a la empresa toda la ayuda recibida obtenida alguna vez.

Luego del estudio de los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores se concluyó que con respecto al compromiso organizacional hacia el hotel demostraron tener un nivel medio de compromiso, esto significa que ellos tienen una actitud favorable hacia la empresa, en la cual sienten identificación y lealtad con ésta, pero a la vez cierta obligación de permanecer en ella porque necesitan recibir un ingreso mensual.

En general se concluye que el compromiso organizacional no es el resultado directo de aspectos económicos pues “el trabajador no solo se interesa por los aspectos internos del trabajo, como el sueldo o comisiones, sino que intentar lograr con su trabajo diario la satisfacción personal y otras gratificaciones no monetarias, pues son este tipo de alicientes los que son valoradas por los colaboradores y por lo tanto generan una fuente más fuerte de compromiso organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de apoyar con en el mejoramiento del compromiso organizacional de la empresa analizada, se creyó conveniente proponer las siguientes recomendaciones, las cuales están basadas en la información que se recabó de los trabajadores a través del cuestionario aplicado:

Mejorar la comunicación interna de la empresa, una opción es involucrar a la administración y gerencia en reuniones con los empleados, con ello fortalecerá la unión entre el grupo. Los jefes siempre deben ser vistos como líderes por lo tanto es importante que siempre se esté en constante comunicación atendiendo y escuchando al personal en sus necesidades, pues para ellos es importante ser escuchados, aun cuando no se pueda ayudarles a resolver el problema.

Implementar un proceso de inducción y capacitación continua que se aplique siempre al nuevo personal que ingrese a la empresa y también que sea para los que ya tienen más tiempo, para que de esta forma estén todos alineados con los objetivos y parámetros que tiene la empresa.

Desarrollar una política de contratación transparente, así como de remuneración y beneficios eliminando así cualquier tipo de frustración y resentimiento por parte del personal. De la misma forma se sugiere que la empresa reconozca al personal de mayor antigüedad con el fin de agradecer su lealtad a la empresa y así crear un mayor compromiso de ambas partes. Este agradecimiento se puede expresar mediante la entrega de algún tipo de recompensa a su esfuerzo dentro de alguna reunión organizada por la administración funcionando como medio de motivación entre el personal.

Incentivar la integración de los trabajadores mediante diferentes actividades que pueden ser programadas mensualmente, tales como dinámicas deportivas, talleres de técnicas de trabajo en equipo y también promover la creación de

proyectos socioculturales, pues de esta manera todos los colaboradores podrán estar unidos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment. *Revista de Psicología Social*, 2006, 21 (1), 35-50.
- Bedodo, V & Giglio, C. (2006). *Motivación Laboral y Compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Universidad de Chile,Santiago.
- Betanzos et al. (2006, Marzo 31). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones* 22.25-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Claure, M. y Böhrtr, M. (2003). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad*.Bolivia. Rev. AJAYU, Vol.2, N° 1
- Claure, M., (2003). *Compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa privada de la ciudad de La Paz (Tesis de grado. Universidad Católica boliviana, La Paz:)*.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Editorial Mc Graw Hill.Florida.
- Davis, K. y Newstrom J. (2000): *Comportamiento humano en el trabajo (10ª Ed.)*. México: Editorial McGraw Hill.
- Domínguez,L;Rámirez,A y García,A. (2013). [El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de Administración 4.59-70. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419)
- Funes, M. (2013). *Compromiso Laboral en una Institución del Estado (Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Funes-Mariela.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones (10ª Ed.)*. Chile: Santiago. McGraw Hill.
- Jaik,A;Tena,J y Villanueva, R.(2010). *Satisfacción Laboral y compromiso institucional de docentes de postgrado*. Recuperado de http://www.umce.cl/~dialogos/n19_2010/jaik.swf
- Jerico, P. (2001). *Gestión del talento*. Prentice Hall-Madrid.

- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial MCGRAW-HILL.
- Mathieu, J. & Zajac, D. (1990). *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Marroquín & Perez (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Meyer, J. et al. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, vol. 61.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, vol. 1, pp. 61-89.
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. *Academic Press, Nueva York*.
- Mowday, R. (1998). Reflection on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401. doi: 10.1016/S1053-4822(99)00006-6
- Omar et al. (2008). *El interjuego entre el compromiso organizacional y los valores personales*. Universidad de Palermo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Prentice - Hall
- Santos, L. (2011). *Relación entre compromiso organizacional y valor hacia el trabajo en una empresa de químicos*. (Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala).
- Scheldon, M. (1971). Investments and involvement as mechanism producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, n. 16 pp. 142-150
- Scholarios, D. y Marks, A. (2004). Work-life balance and the software worker. *Human Resource Management Journal*, vol. 14 (2)
- Testa, M. (2001). Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment. *The Journal of Psychology*, vol. 135 (2), pp. 226-236.

Zavaleta, P. (2005). *Compromiso organizacional en el personal de una compañía de seguros y reaseguros. (Tesis de grado. Universidad Católica Boliviana, La Paz)* <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/135900/Holdings#tabnav>

IX. ANEXOS

9.1. Anexo 01: Cuestionario



CUESTIONARIO

Indicaciones: A continuación, se muestran una serie de ítems, por favor marque con una X una sola alternativa según corresponda en la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización							
2	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal							
3	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
4	No me siento como parte de la familia en la organización							
5	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización							
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios							
7	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
8	Si renunciara a esta organización siento que tendría muy pocas opciones de trabajo							
9	Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería las pocas opciones de trabajo							
10	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte							
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera renunciar a la organización en este momento							
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización incluso si lo deseara							
13	Le debo mucho a mi organización							
14	Esta organización merece mi lealtad							
15	Aún si fuere por mi beneficio, siento que no sería correcto dejar la organización ahora							
16	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento							
17	No siento ninguna obligación de permanecer en la empresa actualmente							
18	No renunciaría a mi organización porque tengo un sentimiento hacia ella							

1. Sexo:

- Masculino
- Femenino

2. Edad:

- Menos de 30 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- De 50 a más

3. Estado civil:

- Soltero
- Casado
- Divorciado (a)
- Viudo

4. Carga familiar:

- No tengo hijos
- 1 hijo
- 2 hijos
- 3 hijos a más

5. Tiempo en la empresa:

- Menos de 1 año
- De 2 a 3 años
- De 4 a 5 años
- Más de 5 años

9.2. Anexo 02: Imágenes del Hotel



Figura 19. Recepción del Hotel



Figura 20. Restaurante de Hotel



Figura 21. Piscina del Hotel



Figura 22. Habitación del Hotel (1)



Figura 23. Habitación del Hotel (2)



Figura 24. Auditorio del Hotel