

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el
compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de
la Contratista IP**

AUTOR (ES):

**Miranda Contreras, Wendy Angélica
Torres Moreira, Anelizabeth María**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciadas en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth. Mgs.

Guayaquil, Ecuador

28 de Agosto del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Miranda Contreras, Wendy Angélica y Torres Moreira, Anelizabeth María**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____

Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth. Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia. Mgs.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Miranda Contreras, Wendy Angélica**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Miranda Contreras, Wendy Angélica



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Torres Moreira, Anelizabeth María**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Torres Moreira, Anelizabeth María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Miranda Contreras, Wendy Angélica**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Miranda Contreras, Wendy Angélica



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

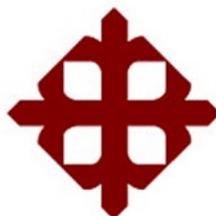
Yo, **Torres Moreira, Anelizabeth María**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Torres Moreira, Anelizabeth María



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. ALEXANDRA GALARZA COLAMARCO, MGS.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PSIC. SOFIA CARRILLO SALDARREAGA, MGS.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

PSIC. EFRÉN CHIQUITO LAZO, MGS.
OPONENTE



Guayaquil, 24 de agosto del 2018

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL INFORME DE PLAGIO

URKUND

Documento [Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP.doc \(D40846684\)](#)

Presentado 2018-08-16 15:51 (-05:00)

Presentado por wamc9392@gmail.com

Recibido belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com

0% de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: "Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP"

Estudiantes:

- Wendy Angélica Miranda Contreras
- Anelizabeth María Torres Moreira

Docente Tutor: Psic. Belén Cabezas Córdova, Mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi trayectoria universitaria y permitirme llegar a cumplir esta gran meta.

A mis padres que son el pilar de mi vida y siempre me han apoyado y acompañado en todos los momentos de mi vida, gracias a ellos he llegado donde estoy.

A mi hermana Michelle que ha sido una gran figura en mi vida, siendo un ejemplo para mí y quien también estuvo a mi lado contribuyendo durante este camino.

A mi compañera de tesis Ane Torres, quien me ha acompañado desde los inicios de la carrera y con quien he realizado este proyecto para culminar una meta tan deseada juntas.

A mis profesores que siempre me brindaron conocimientos en el transcurso de mi carrera y en especial a mi tutora de tesis Belén Cabezas, quien nos ha guiado con paciencia y dedicación durante la ejecución de este proyecto.

Wendy Miranda Contreras

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a mis padres a quienes amo por su apoyo y ejemplo de superación que ha sido para mí a lo largo de mi vida.

A mis hermanas que han estado a mi lado en todo momento.

A mi abuelita, quien ha sido parte de mi crecimiento y apoyado en todo lo que me propongo.

Wendy Miranda Contreras

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y la Virgen, por ser mi guía y estar a mi lado en cada instante de mi vida, por darme la sabiduría, entendimiento y fortaleza para poder culminar mi carrera universitaria.

A mis padres, Jaime y Mónica, por siempre confiar en mí y por luchar para que nunca me falte nada. A mis hermanos, por siempre estar ahí, los amo. A mis familiares y amigos, quienes a cambio de nada me brindaron su apoyo incondicional.

A mi compañera de tesis, Wendy Miranda, a quien conozco desde primer ciclo y con quien después de casi cinco años cumplo una de las etapas más importantes de nuestras vidas.

A todos los profesores que aportaron con su conocimiento a lo largo de mi carrera universitaria, en especial a mi tutora Belén Cabezas, por el apoyo y la paciencia en cada reunión para poder lograr este proyecto.

Anelizabeth Torres Moreira

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para poder cumplir esta meta.

A mis padres y hermanos por su apoyo constante durante este largo camino.

A mis abuelitos Mima y Lito, Bitá y Tatu (†) y tíos, gracias por darme la mejor infancia y por aportar con su amor y consejos para poder ser la persona quien soy ahora.

Anelizabeth Torres Moreira

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	XVIII
ABSTRACT.....	XIX
INTRODUCCIÓN.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
OBJETIVOS.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO	7
1. Compromiso Organizacional	7
1.1. Definición de Compromiso Organizacional	7
1.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	8
1.2.1. Compromiso Afectivo.....	9
1.2.2. Compromiso de Continuidad	9
1.2.3. Compromiso Normativo	10
1.3. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional	11
1.4. Formas de medir el Compromiso Organizacional	12
1.5. Compromiso Generacional.....	14
1.5.1. Generación X.....	14
1.5.2. Generación Y o Millenials	15
1.5.3. Generación Z.....	15
2. Endomarketing	16

2.1.	Definición de Endomarketing	16
2.2.	Importancia del Endomarketing.....	18
2.3.	Beneficios del Endomarketing	19
2.4.	Elementos del Endomarketing	20
2.5.	Estrategias organizacionales orientadas a las Generaciones ..	21
3.	Fidelización	22
3.1.	Definición de Fidelización.....	22
3.2.	Importancia de la Fidelización del cliente interno	24
3.3.	Variables del plan de retención y fidelización del colaborador .	25
3.4.	Beneficios de fidelizar por medio de incentivos al cliente interno 27	
4.	Comunicación	27
4.1.	Comunicación organizacional	27
4.2.	Evolución de la comunicación organizacional	29
4.3.	Función de la comunicación organizacional.....	29
4.4.	Tipos de comunicación organizacional.....	30
4.4.1.	Comunicación Interna	30
4.4.2.	Comunicación externa	31
4.5.	Flujos de comunicación organizacional.....	31
4.5.1.	Comunicación formal	31
4.5.2.	Comunicación ascendente	31
4.5.3.	Comunicación descendente.....	32
4.5.4.	Comunicación horizontal	32

4.5.5. Comunicación informal	33
5. Cultura Organizacional.....	33
5.1. La cultura organizacional enfocada al cliente interno.....	33
CAPÍTULO II	35
MARCO METODOLÓGICO	35
1. Enfoque metodológico.....	35
1.1. Investigación Cuantitativa	35
1.2. Alcance Descriptivo.....	35
2. Población	35
2.2. Distribución por Género	36
2.3. Distribución por Generaciones	36
3. Métodos y Técnicas de Investigación	36
CAPÍTULO III	40
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	40
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	36
Tabla 2	36
Tabla 3	36
Tabla 4	38
Tabla 5	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Área Administrativa	40
Gráfico 2. Área Técnica	40
Gráfico 3. Género	41
Gráfico 4. Felicidad de trabajar toda la vida en la organización.....	42
Gráfico 5. Problemas de la organización como propios.....	42
Gráfico 6. Significado de la organización.....	42
Gráfico 7. Afecto por la organización	43
Gráfico 8. Parte de la organización.....	43
Gráfico 9. Vinculación con la organización	44
Gráfico 10. No es correcto renunciar	45
Gráfico 11. Culpabilidad por renunciar.....	45
Gráfico 12. Lealtad a la organización.....	46
Gráfico 13. Compromiso con el Jefe.....	46
Gráfico 14. Compromiso con los colaboradores	47
Gráfico 15. Gratitud a la organización.....	48
Gráfico 16. Inversión en la organización.....	48
Gráfico 17. Deseo y necesidad	49
Gráfico 18. Permanencia por necesidad y deseo	49
Gráfico 19. Pocas oportunidades laborales	50
Gráfico 20. Escasez de alternativas.....	51
Gráfico 21. Dificultad de dejar la organización.....	51
Gráfico 22. Generaciones	52

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó con el propósito de fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores de la Contratista IP, mediante la propuesta de estrategias de Endomarketing. Se utilizó el método de recolección de datos donde se aplicó encuestas realizadas a los colaboradores y una conversación preliminar con el Gerente General, para poder levantar la información relevante. A través del instrumento se pudo determinar el tipo de compromiso que los colaboradores tenían con la organización. También se pudo evidenciar en la información recolectada acerca del manejo de la comunicación interna, su cultura, y por ende el compromiso que mantienen con la empresa.

Por medio de las estrategias propuestas, la Contratista IP logrará fortalecer el compromiso organizacional y a su vez la fidelización de los colaboradores. Además, se mejorará los canales de comunicación interna entre colaboradores y jefes, como también contribuirá en la clarificación de tareas, los hará caminar hacia el mismo objetivo, generará un buen ambiente de trabajo e incrementará la productividad de los colaboradores hacia la organización.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Endomarketing, Estrategias, Fidelización, Comunicación Interna, Cultura Organizacional.

ABSTRACT

The present research project was carried out with the purpose of strengthening the organizational commitment of the collaborators of the IP Contractor, through the proposal of Endomarketing strategies. We used the data collection method where we applied surveys to the collaborators and a preliminary conversation with the General Manager, in order to collect the relevant information. Through the instrument it was possible to determine the type of commitment that the collaborators had with the organization. It was also evident in the information collected about the handling of internal communication, its culture, and therefore the commitment they have with the company.

Through the proposed strategies, the IP Contractor will be able to strengthen the organizational commitment and at the same time the loyalty of the collaborators. In addition, internal communication channels between employees and managers will be improved, as well as contributing to the clarification of tasks, making them walk towards the same goal, generate a good working environment and increase the productivity of employees towards the organization.

Key words: Organizational Commitment, Endomarketing, Strategies, Loyalty, Internal Communication, Organizational Culture.

INTRODUCCIÓN

En un entorno tan competitivo, hoy en día el talento humano dentro de las organizaciones puede representar un activo muy importante, por lo que es indispensable que las organizaciones los traten como tal. Por eso, es necesario que los directivos desarrollen nuevas estrategias que permitan relacionar a los colaboradores con la organización y por ende lograr en ellos el compromiso y la fidelización.

Desde el momento en que los colaboradores se sienten identificados con la organización serán mayores las posibilidades de que ellos quieran permanecer en la misma. Los colaboradores, son un instrumento de marketing de suma importancia, ya que son la cara visible y donde se reflejan los valores de la organización y, además de que terminan siendo los responsables de la relación entre la organización y los clientes.

Así mismo, el compromiso de los colaboradores es un factor importante porque refleja la implicación tanto intelectual como emocional con la organización, y junto con ello la contribución que le dan a la misma. El éxito de una organización en gran medida depende del compromiso que tengan los colaboradores, por ende, los directivos deben tener la responsabilidad de que los colaboradores entreguen su máximo desempeño y estén contentos con su trabajo.

Por otro lado, el aplicar estrategias de endomarketing permite que los colaboradores vean con mejores ojos a la empresa, mejorando así su imagen. Además, les permite estar atentos a los directivos a las necesidades de sus colaboradores, transformando así los problemas en posibles mejoras y ofreciéndoles un mejor ambiente de trabajo.

De igual forma, la fidelización va a asegurar que los colaboradores se sientan arraigados a la organización, es decir logren mantener su estabilidad en la empresa, esto debido a diferentes factores internos que lo permiten

como también logren ser parte de la filosofía de la organización y que lo logren transmitir al cliente externo.

Aquí también juega un papel importante la cultura organizacional que mediante la dirección que va a brindar a los colaboradores, va a influir en el comportamiento o conducta de los mismos para determinar si se están llevando a cabo el cumplimiento de los objetivos y estrategias predeterminadas por la organización, para que aquello se de los colaboradores deben sentirse identificados con la filosofía de la compañía.

En la Contratista IP, donde se realizó el trabajo de investigación, en un análisis de la encuesta realizada a los colaboradores, permitió identificar que existe un bajo compromiso por parte de los colaboradores con la organización. Es por esto que la organización tiene la necesidad de conocer cuál es el tipo de compromiso actual y gestionar su fortalecimiento,

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta para la identificación del tipo de compromiso de los colaboradores, con el fin de mejorarlo y a su vez lograr la fidelización de los mismos, mediante estrategias de endomarketing, que contribuirán al cambio positivo de sus miembros, y que repercutirá en su estabilidad y calidad de servicio externo.

Este trabajo está constituido por su respectiva justificación, el problema, la elaboración del objetivo general y objetivos específicos, como también el marco teórico donde se tratan temas de Endomarketing, Compromiso Organizacional, Fidelización, Comunicación Organizacional y Cultura Organizacional enfocada al cliente interno. La metodología que se empleo fue investigación cuantitativa y el alcance descriptivo. El instrumento que se aplicó fueron las encuestas, posteriormente a sus resultados se realizó el análisis de datos, finalmente se elaboraron estrategias de Endomarketing, a su terminación las conclusiones y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, las organizaciones están inmersas en un mercado muy competitivo, por tal motivo, las mismas consideran importante reclutar y retener a los mejores colaboradores, ya que gracias a ellos las organizaciones podrán crecer y perdurar en el tiempo. Considerando lo antes mencionado, es sustancial que las empresas sepan tratar a sus colaboradores como un talento realmente importante para ellas, generando así una gran ventaja competitiva sobre aquellas empresas que no lo hacen.

Generalmente no se empieza a trabajar desde el cliente interno en las organizaciones ya que su principal objetivo es el cliente externo. Sin embargo, es necesario que las organizaciones consideren importante empezar desde adentro la valoración del capital humano mediante sistemas de reconocimiento de labores, que muchas empresas no lo hacen o realmente desconocen cómo se realiza.

Cuando la organización considera a sus clientes internos igual de importantes que sus clientes externos, se genera un compromiso por parte de los colaboradores, lo que logrará en ellos estar dispuestos siempre a dar lo mejor en sus tareas y cumplimiento de objetivos, lo cual es un beneficio para la organización en el cumplimiento de sus objetivos en general.

La correcta ejecución de las estrategias de Endomarketing hacia los colaboradores permite alcanzar resultados de manera positiva que se verán reflejados en el trabajo final que realizan los miembros de la organización, generando mayores ventas y calidad en el servicio de ofrecen.

La presente investigación permitió conocer el tipo de compromiso con el cual se identificaban los colaboradores, ya que este repercutía y se veía reflejado en los resultados. Por medio de las estrategias de endomarketing, la Contratista IP implantará mecanismos que le permitirá obtener factores diferenciadores versus las demás empresas. A través de estas estrategias, también se podrán solucionar las falencias que tengan los colaboradores en cuanto a su tipo de compromiso.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Contratista IP, es una empresa ecuatoriana dedicada a ofrecer todos los servicios de tv cable (televisión, telefonía e internet). La organización cuenta con un total de cincuenta colaboradores; cuarenta y cuatro de los colaboradores son los técnicos, quienes representan el mayor grupo de colaboradores en la organización y los otros 6 colaboradores representan al área administrativa.

Al ser un grupo mayoritario dentro de la organización, se es posible evidenciar a través de los técnicos, que existe una relación fragmentada con la organización, como, por ejemplo, bajo desempeño en las tareas que se les son asignadas, la comunicación no es buena y la retroalimentación que reciben es mínima. Todas estas situaciones antes mencionadas, generan en los colaboradores la falta de compromiso con la organización.

La organización está pasando por un proceso de cambio, por lo que la Gerencia accedió a que la intervención se realice con la finalidad de fortalecer el compromiso y poder fidelizar al cliente interno. Para que esto se lleve a cabo, es importante saber qué tan comprometidos están los colaboradores con la organización, para evitar que se mantengan los problemas y que lleguen a perjudicar tanto sus objetivos individuales como los organizacionales.

En el presente trabajo de investigación, se proponen estrategias de endomarketing dirigidas a todos los colaboradores de la Contratista IP, para de esta manera fortalecer el compromiso organizacional que los inspiren a cumplir con sus tareas de manera efectiva, sentirse orgullosos de ser parte de la organización, mejorar su desempeño y lograr su fidelización con la organización.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo fortalecer el compromiso y fidelización del cliente interno a través de la aplicación de estrategias de Endomarketing?

- ¿Cuál es el tipo de compromiso que los colaboradores tienen hacia la organización?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la fidelización del cliente interno?
- ¿Qué estrategias se deben utilizar en la Contratista IP para fortalecer el compromiso y fidelización de los colaboradores?

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer estrategias de Endomarketing que permitan fortalecer el compromiso organizacional y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP.

Objetivos Específicos

- Analizar el compromiso que poseen los colaboradores con la organización con el fin de identificar sus características más relevantes.
- Identificar los principales factores que inciden en el compromiso de los colaboradores, mediante el análisis de sus necesidades.
- Elaborar estrategias que aporten al logro del compromiso y fidelización de los colaboradores.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Compromiso Organizacional

1.1. Definición de Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en un tema de mucha importancia para los expertos en Talento Humano, ya que consideran elemental que los colaboradores quieran a su empresa, es decir, lo coloquialmente se conoce como “ponerse la camiseta”. Chiavenato (2004) precisa. “El compromiso organizacional es aquella voluntad que tiene el empleado para con la organización a la que pertenece y la de dirigir sus esfuerzos para el logro de objetivos” (p.16).

De acuerdo a lo previamente mencionado, el compromiso organizacional se refiere al nivel en el que un colaborador se identifica con la organización y con sus objetivos. Consiste, además en ciertas actitudes de los colaboradores donde demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de dicha organización. “El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. Es identificarse con la organización en su totalidad” (Robbins y Coulter, 2005, p.105)

El compromiso en un principio está determinado por las características individuales de los colaboradores, como la personalidad y los valores. Pero con el transcurso del tiempo este compromiso individual se torna institucional, ya que tiende a fortalecerse porque comienzan a establecerse vínculos entre los colaboradores y la organización, y a su vez con los compañeros de trabajo ya que el mayor tiempo lo pasan con ellos.

Porter y Lawer, citado por Betanzos y Paz (2007) afirman. “El compromiso organizacional es el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores” (p.13). El hecho de que los colaboradores no se comprometan con la organización trae como consecuencia la disminución de la eficacia en la misma. Al tener colaboradores comprometidos se reduce la posibilidad de que renuncien y se vayan a otra empresa.

Por lo antes mencionado, la organización debe considerar muy importante mantener comprometidos a sus colaboradores, ya que, gracias a ese compromiso, no se invierte en costos de rotación y no se requiere de una supervisión exagerada porque los propios colaboradores conocen de la importancia que implica ser parte de la misma.

El compromiso organizacional también relaciona el lado afectivo con los costos percibidos por el colaborador, que a su vez van ligados con el abandonar la organización o el compromiso a permanecer en ella. Colquitt (2007) lo define 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)” (p.10).

Para sintetizar, es importante que las organizaciones se pongan como reto lograr el compromiso en sus colaboradores. Ya que hoy en día los colaboradores no solo están interesados en obtener un reconocimiento monetario, sino también que se les ofrezcan oportunidades de crecimiento, se les brinden nuevos conocimientos, pero sobretodo que se preocupen por ellos.

1.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se viene estudiando desde hace algunos años. Con el paso del tiempo se fueron adoptando nuevas perspectivas que

no solo se enfocaban en aspectos organizacionales sino también hacia el puesto de trabajo o el grupo de colaboradores.

Es por ello que el objeto de estudio del compromiso organizacional puede ser hacia una persona, una meta o una institución. Para Meyer y Allen (citado por González y Guillén (2008) “el compromiso se compone por tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo” (p.71).

1.2.1. Compromiso Afectivo

En el compromiso afectivo aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, felicidad, porque el colaborador quiere ser parte de la organización a tal punto que se involucra emocionalmente. Las personas que logran este tipo de compromiso son aquellas que creen que sus expectativas se encuentran protegidas por la organización y por lo tanto se sienten orgullosos de pertenecer a ella y hacen cualquier tipo de esfuerzo por quedarse.

Asimismo, este tipo de compromiso se encuentra unido a tres factores: la alta aceptación y la creencia en los valores y metas de la organización; la complacencia y la espontaneidad por ejercer esfuerzos considerables a favor de la organización y como último elemento se encuentra el fuerte deseo por mantenerse como miembro de la organización. (Aamodt, 2010, p.11).

El compromiso afectivo, tiene como resultados, la aceptación de los colaboradores al cambio, satisfacción laboral, iniciativa, cooperación y deseo de permanencia.

1.2.2. Compromiso de Continuidad

El compromiso de continuidad se basa en la necesidad (el debe permanecer) que tiene el colaborador en relación al sueldo que recibe, al tiempo que pasa en la organización, al esfuerzo que emplea, pero sabe que si deja eso implicaría perderlo todo. “Se caracteriza porque el trabajador lleva a cabo una evaluación de los costes-beneficios que le originaría el abandono de la organización y al ver que los costes son mayores decide permanecer en ella” (Fernández, 2017, p. 35).

Por otro lado, Loli citado por Maldonado-Radillo, Ramírez, García y Vanegas (2014), definen al compromiso continuo como “La necesidad de permanecer en la organización y puede ser definido como la conciencia del empleado respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo” (p.13).

Este tipo de compromiso está ligado al sacrificio personal que hace referencia al no dejar el trabajo, y el de tener oportunidades laborales limitadas. También se pueden ver resultados como mínimo desempeño, absentismo (físico o psicológico), y rotación.

1.2.3. Compromiso Normativo

En el compromiso normativo prima el deseo por parte del colaborador de seguir perteneciendo a la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad. Se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), porque recibe ciertos beneficios. Arciniega (2010) afirma:

Este tipo de compromiso revela que las personas desarrollan el sentimiento elevado de obligación de continuar laborando en una misma organización, debido a que se sienten en deuda con esta por acogerlos o por algún gesto que han recibido que han valorado enormemente. (p.1)

Este sentimiento de obligación que sienten los colaboradores en este tipo de compromiso, suele tener sus orígenes desde la niñez debido a la formación del valor de lealtad, este tipo de comportamiento lo pueden mantener en su adolescencia e incluso llevarlo al ámbito laboral.

Adoptando el lenguaje coloquial, el colaborador con un alto compromiso normativo suele ser el “colaborador incondicional”, el que estará ahí cuando se desarrolle un nuevo proyecto, quizás no con el grado del compromiso como el del colaborador afectivo, pero sí con la seguridad de que estará presente cuando se lo necesite.

Este tipo de compromiso puede generar resultados en los colaboradores como la contribución a los objetivos, implicación con la misión y ayudar al desarrollo de otros colaboradores.

1.3. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Hoy en día, la prioridad que debe tener el departamento de Talento Humano es el compromiso organizacional, el cual se conoce como el vínculo que hay entre el colaborador y el jefe para poder alcanzar un objetivo y el esfuerzo que pone cada colaborador para lograr una meta en común.

El compromiso no es una motivación, este actúa mediante otros estímulos que existen entre el colaborador y jefe, y que de esta manera le permitirán al colaborador se encuentre identificado y comprometido con su trabajo. Frías (2014) afirma. “El compromiso es la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido” (p.29).

Por lo general, el principal problema con el que han tenido que luchar las organizaciones ha sido con el compromiso organizacional que posee cada colaborador. Castro (2014) afirma:

Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación del trabajo, las que eventualmente culminar en abandonar la organización. (p.30)

Los factores que interceden en el compromiso organizacional, pueden llegar a ser distintos entre colaboradores y jefes; en el área de talento humano se refiere al aprendizaje, desenvolvimiento y perfeccionamiento, mientras que en el ámbito laboral se refiere al compromiso de prolongación, legal y económico.

Si bien es cierto, muchas veces se piensa que la solución de siempre es el dinero, sin embargo, pensar así es un error. No se pueden usar las mismas técnicas que se usaron en el pasado, cuando en la actualidad la economía es tan fluctuante. Es por esta razón, que se deben buscar factores intrínsecos que permitan al colaborador mejorar su rendimiento, aumentar su motivación y satisfacción personal. Daniel Pink, citado por Cervera (2013) propone 3 factores:

- La autonomía. Los trabajadores demandan mayor autonomía y responsabilidad en su puesto de trabajo, aspectos que un buen líder debe saber apreciar e incentivar. En lo contrario, conseguirá crear robots cualificados que harán lo que les mandan cuando les mandan. La figura del jefe tradicional, que quiere tener control de todo lo que hacen sus trabajadores, está caduca y debe desaparecer.
- El aprendizaje es otro de los factores clave para incrementar el compromiso y la satisfacción de un empleado. La gente, en líneas generales, quiere sobresalir en lo que hace. Por ello, participar en nuevos retos o encontrar soluciones creativas a un problema son aspectos que aumentan su grado de motivación y compromiso con la organización.
- Por último, el aspecto más importante es el sentimiento de autorrealización a través del trabajo. Conseguir cultivarlo es un reto para la organización, pero, hacerlo, es garantía de tener en la organización personas motivadas, altamente satisfechas que ven cómo parte de sus objetivos personales se cumplen de la mano de los de la organización. (p.1)

Estos tres aspectos antes mencionados son los que con el tiempo lograrán sustituir al dinero como el único factor de compromiso en una organización. Es aquí donde el papel del líder o responsable del departamento, debe ser más humano y menos metódico para que pueda encontrar un equilibrio entre la obtención de los objetivos con las necesidades de su grupo.

1.4. Formas de medir el Compromiso Organizacional

Medir el compromiso organizacional se torna muy importante para la gestión de las personas. Es importante que las organizaciones sepan quienes están comprometidos, pero más aún sepan por qué están comprometidos.

No sirve de mucho saber que un pequeño porcentaje de colaboradores están comprometidos, si no se puede identificar qué es lo que no está funcionando para que el resto de los colaboradores lo estén. Y no basta solo con la intuición, ya que los ojos del que observa desde afuera, no son los mismo del que vive la situación en la organización cada día.

Es importante que las organizaciones desarrollen un instrumento capaz de medir lo que se quiere medir y que asegure que la medida de ese instrumento no estará influida por la persona que lleve a cabo la misma. Es por esta razón, que el instrumento más habitual para medir el nivel/tipo de compromiso de un colaborador es a través de encuestas.

Existen algunas pautas que se deberían seguir para extraer conclusiones de acuerdo a las mediciones, de acuerdo a Huete (2016):

- **Medir de forma anónima:** Habitualmente los trabajadores tienen temor a expresarse abiertamente por las posibles reacciones que su opinión pueda generar. Así pues, moderan sus reseñas más críticas.
- **Implantar una medición continua:** Las empresas cada vez evolucionan con mayor rapidez para adaptarse al entorno; es la única opción que tienen para progresar frente a la competencia. Asimismo, la situación interna de las compañías cambia a gran velocidad. Lo que hace tres meses era una realidad, hoy puede ya no serlo. Esto también ocurre con el grado de compromiso. Es por eso que, si no se evalúa con cierta frecuencia, su variación no se detecta con prontitud. En ese caso, para cuándo la empresa quiera reaccionar, será demasiado tarde.
- **Realizar preguntas concisas:** A veces los cuestionarios contienen preguntas difíciles de entender o que cada uno interpreta a su manera. Tanto la ininteligibilidad como la ambigüedad son enemigos de una encuesta, ya que pueden alterar notablemente las conclusiones. (p.1)

Una correcta forma de medir los instrumentos, sea cual sea que empleen las organizaciones, evitará muchos problemas. Revisar constantemente los resultados de las encuestas anticipará un posible deterioro en el nivel de compromiso de los colaboradores.

1.5. Compromiso Generacional

Hoy en día, las organizaciones comprenden grupos de colaboradores de distintas generaciones. De los cuales se pueden destacar los Baby Boomers, siendo la generación más antigua. Seguida por la Generación X, quienes comprenden las edades entre 38 y 49 años. Luego sigue la Generación Y o Millenials, quienes la conforman tienen la edad entre 25 y 37 años; y por último la generación más reciente, llamada Generación Z, y que quienes la conforman son los menores de 23 años.

Habiendo hecho un pequeño preámbulo de quienes conforman cada generación. Se abordará el tema de la incidencia en el compromiso por cada una de ellas.

1.5.1. Generación X

Esta generación la conforman los hijos de los Baby Boomers, y fueron los grandes impulsores de la tecnología y quienes crecieron junto con ella.

Dentro de las principales características que esta generación tiene con la organización, son las mencionadas a continuación:

Individualistas: Los miembros de la Generación X no creen en las empresas, ni en sus promesas y desconfían de sus jefes. Sólo confían en sí mismos y enfatizan el auto-desarrollo. No toleran los tiempos de las organizaciones y aspiran a que éstas se muevan con sus tiempos.

Búsqueda de un balance entre vida personal y laboral: En oposición a los Boomers, que "vivieron para trabajar", los X "trabajan para vivir". Ellos se niegan a pagar el alto costo de no dedicar tiempo a la familia ni a los amigos. Por lo tanto, frente a una propuesta laboral que pueda deteriorar este balance, buscan inmediatamente la compensación ("¿cuánto hay?").

Una nueva concepción del espacio y tiempo: Los X son orientados a resultados y no los relacionan con el tiempo de permanencia en la oficina. Para ellos, trabajar no es estar en la empresa, sino lograr los objetivos. Por lo tanto, no toleran la proliferación de reuniones ni la política corporativa, ya que las ven como una pérdida de tiempo privado. Por su orientación a los resultados, valoran los contextos con una adecuada estructura de premios y castigos. Se mueven bien en las meritocracias.

Informalidad: Valoran la informalidad en la vestimenta y en el trato. Buscan estar cómodos y ser ellos mismos. También buscan una relación informal, transparente y directa con la autoridad. Valoran a los jefes profesionales y que obtienen resultados. Aborrecen los contextos que marcan la distancia entre niveles jerárquicos y la burocracia.

Búsqueda de desafíos: Los X buscan desafíos continuamente, nuevas experiencias para aprender y aumentar su principal activo: ellos mismos. Tienen terror al estancamiento. Así, buscan un feedback continuo y valoran a los jefes con la capacidad de transmitir conocimientos y aconsejar. (Molinari, 2011, p.33)

1.5.2. Generación Y o Millenials

La generación Y o Millenials, la conforman aquellos que nacieron entre 1981 y 1993. Son los hijos de los de la generación X y nietos de los Baby Boomers. Se caracterizan por ser personas sociables, creativos, innovadores, emprendedores. Para las organizaciones es ventajoso contratar a un Millenials, ya que se encuentran familiarizados con el manejo de la nueva tecnología, teléfonos inteligentes, Tablet, laptops, las redes sociales, entre otros.

También se les hace fácil trabajar en equipo y están dispuestos a asumir riesgos en puestos de trabajo que requieran de mucha responsabilidad. De acuerdo a Dytchwald (citado por Carvallo, 2014) las expectativas y el compromiso que puede llegar a tener esta generación en el mundo laboral son:

- Responsabilidad individual y libertad para tomar decisiones;
- Entorno de trabajo agradable, que fomente las relaciones sociales;
- Oportunidades de aprendizaje y crecimiento;
- Colaboración y toma conjunta de decisiones;
- Feedback continuo y revisiones de su rendimiento;
- Comunicación abierta y gestores cercanos y accesibles;
- Respeto de los más mayores a su estilo de vida y trabajo;
- Retribución por resultados;
- Flexibilidad temporal y espacial. (p.27)

1.5.3. Generación Z

La generación Z, son aquellas personas nacidas en el año de 1995 en adelante. Tienen mucha similitud con los Millenials, dentro de sus características es que también están muy involucrados con la tecnología, incluso se dice que ya nacen con el chip tecnológico incorporado. Se caracteriza también por ser una generación emprendedora.

Hoy en día, las organizaciones deben preocuparse aún más por atraer a esta generación, ya que es un target difícil de conquistar, ya que apuntan al emprendimiento y a ser independientes manejando su propio tiempo. Es por esto que las organizaciones deben adelantarse al problema y enganchar a esta nueva generación para satisfacer sus necesidades. “La Generación Z está más motivada por otros factores, como pueden ser las oportunidades que se les brinden a la hora de crecer laboralmente, el reconocimiento público de sus éxitos, etc.” (González, 2016, p.20).

El hecho de darles autonomía a la hora de realizar sus funciones, la capacidad de tomar ciertas decisiones, la opción de escoger hacer un proyecto, permitirles proponer ideas, generará un plus para la organización al haber agregado un emprendedor a sus filas.

2. Endomarketing

2.1. Definición de Endomarketing

El endomarketing es una rama del marketing que permite venderle al colaborador la marca, los valores y la cultura de una organización. Ribeiro (2007) afirma. “El endomarketing es un nuevo enfoque que las organizaciones actuales ponen en práctica para que sus empleados trabajen en equipo, se identifiquen y motiven con la organización, dando lo mejor de sí, obteniendo como resultado una organización más competitiva” (p.20).

De acuerdo a Berry 1976, citado por Ruiz de Alba (2013) el endomarketing es:

El esfuerzo de la empresa por comprender las necesidades de sus empleados y aumentar su satisfacción laboral. A su vez señala que toda organización antes de aplicar el marketing interno, debe satisfacer las necesidades de los empleados antes que las necesidades de sus clientes y que las reglas que se aplican al mercado externo de la empresa son, por analogía, también aplicables al mercado interno. (p.25)

Por otro lado, el concepto de endomarketing, refiere a una estrategia por parte de la organización, con el fin de involucrar a todos sus colaboradores, generar una nueva forma de trabajo y producir cambios positivos con el propósito de alcanzar los objetivos trazados por la misma. Además, este concepto tiene un aporte característico dentro de las necesidades básicas del colaborador, generando motivación y satisfacción e incluso lograr que el personal fortalezca la identidad que la empresa espera. Por su parte, Gronroos (2007) afirma:

El endomarketing es una estrategia de la dirección. El propósito es desarrollar en el personal, un interés por los clientes. Los servicios, así como el marketing deben centrarse, primero, en los colaboradores antes de dirigirse a los clientes finales. Todas las empresas tienen un mercado interno de colaboradores del que hay que ocuparse en primer lugar, de no ser así el desempeño de la empresa en sus clientes finales, no será lo que se espera, el mercado externo peligrará. (p. 10)

Para el endomarketing, los colaboradores de una organización son vistos como sus clientes internos, por lo tanto, la organización necesita crear estrategias que generen lealtad y mayor compromiso por parte de ellos. Esto implica que deben participar activamente en las actividades que se organicen, sin dejar de lado su trabajo.

El hecho de que los colaboradores estén involucrados con la organización, facilita a la intervención del endomarketing para mantener y atraer a los colaboradores con una visión de servicio al cliente y a su vez proyectar una mejor imagen de los servicios que ofrece la organización a sus clientes.

Por lo tanto, todos los colaboradores, desde la alta gerencia hasta los mandos operativos deben sentirse cómodos y contentos en la organización; por lo que se debe invertir en actividades fuera del trabajo, sean estas deportivas, sociales, recreativas, etc. Con el único fin de que se valore el esfuerzo del trabajo que los colaboradores realizan día a día en la empresa, logrando colaboradores contentos, involucrados con la empresa, más productivos y que sobretodo suden la camiseta.

2.2. Importancia del Endomarketing

Una organización que se interesa verdaderamente por su cliente, está consciente que el buen servicio que ofrece es porque detrás hay un equipo de trabajo exitoso, donde se maneja un clima organizacional próspero. El endomarketing consiste en eso, saber qué es lo que ocurre casa adentro, como por ejemplo conocer que tal es la comunicación, que tan motivados están, y qué información comparten informalmente con los demás colaboradores acerca de la empresa.

Salazar (2014) afirma. “El endomarketing ayuda a comprometer a los empleados, favorece la lealtad de estos hacia la empresa, disminuye la rotación de empleados y ayuda a la productividad de la empresa” (p.1). El endomarketing no debe tomárselo solo como una herramienta temporal, sino que debe formar parte permanente de la organización.

El hecho de tratar a los colaboradores como si fueran los clientes externos, con respeto, motivándolos, reconociendo su trabajo, etc., generará en ellos motivación, que estén implicados con la empresa e incluso colaboradores fidelizados que influirán en el incremento de la productividad, mejor ambiente laboral, más recomendaciones a terceros, entre otros. “Trata a tus colaboradores como quieras que ellos traten a tus clientes” (Silva, 2013, p.1)

Por medio del endomarketing se trata de conquistar a los colaboradores mediante actividades que los comprometan con los valores, objetivos, servicios y productos de la empresa, para que luego ellos sean los portavoces de la misma. Rogers (2015) afirma:

Lograr la lealtad de los clientes internos requiere conocer sus aspiraciones y necesidades, lo mismo que con las posibilidades de generar los cambios por parte de la compañía; con el objetivo de conseguir un mayor compromiso de los empleados, que son finalmente el motor de las empresas. (p.4)

Entre los beneficios que aporta el endomarketing, se encuentra la conexión de las distintas áreas de la organización y que gracias a esto se genera un buen funcionamiento y el correcto uso de estrategias. Las organizaciones que no consideren aplicar estrategias de endomarketing podrían poner en riesgo su continuidad en el mercado e incluso fracasar antes de darse a conocer. Incluso:

- Frena las barreras de las que impiden a las distintas áreas de la empresa y empleados tomar iniciativas.
- Permite a la empresa y todos sus recursos afinarse en uno solo para el logro de los objetivos.
- Disminuye los errores e intentos de proyectos fallidos.
- Aligera la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.
- Mejora la comprensión de las decisiones que se toman de manera independiente de los distintos departamentos. (Gómez, 2014, p.4)

Por lo tanto, se puede concluir que por medio del endomarketing se obtienen relaciones laborales sanas y un ambiente laboral adecuado. Se reducirían en gran medida las renunciaciones y se generaría mayor satisfacción y compromiso de parte de los colaboradores.

2.3. Beneficios del Endomarketing

Las organizaciones que invierten en estrategias de endomarketing pueden llegar a beneficiarse de diferentes formas. Uno de los principales beneficios del endomarketing es la coordinación entre los diferentes departamentos de la organización y esto a su vez permite la implementación correcta de los planes y las estrategias.

Además, la correcta ejecución del endomarketing de hecho agrega valor a la organización. Dentro de otro de sus beneficios está el que permite vincular y aprovechar los recursos de mayor importancia en la organización, el humano y el económico.

Utilizar estrategias de endomarketing en un entorno tan competitivo, se ha convertido en una necesidad para las organizaciones. Otros beneficios que se pueden obtener son el fortalecimiento de la marca, la fidelización del

talento, se disminuye la rotación del personal ya que se encuentran motivados, mejora de la atención al cliente externo, generando así más satisfacción y atracción.

Según Gómez (como se citó en Cerén y Muñoz, 2015) los beneficios que brinda el endomarketing son los siguientes:

- Logra coordinación dentro de las diferentes áreas, esto permitirá la correcta implementación de los planes y estrategias de la organización.
- Evita la pérdida de iniciativas de marketing o de cualquier otra área de la empresa, debido a que las partes están comprometidas.
- Lima asperezas entre las áreas. Se debe tener en cuenta a los demás e informarles con anterioridad lo que se pretende lograr, esto hace que todos estén sintonizados.
- Mejor comprensión de las acciones de cada área por parte de otros departamentos.
- Mejora las comunicaciones dentro del área de marketing y otros departamentos.
- Permite realizar evaluaciones integrales de los planes y evaluaciones propuestas. (p. 46)

Con todos los beneficios que aporta el endomarketing, vale la pena en invertir en esta estrategia de manera permanente. A través del enfoque en su cliente interno, la organización tendrá la ventaja de impedir la salida de colaboradores ya que se encontrarán motivados y capaces de ofrecer un buen servicio, vender productos y fidelizar a los clientes externos.

2.4. Elementos del Endomarketing

Lo que las organizaciones buscan son un cambio de oportunidades que contenga elementos como la satisfacción, la mejora de la autoestima y la participación del colaborador. Se considera al endomarketing como un elemento complementario para el desarrollo de una estrategia social y establecer una política de personal, que permita motivar al equipo, conservar a los mejores y conseguir cambios culturales.

El endomarketing se ha decidido por involucrar variables adicionales como cliente, producto o servicio y la forma en la que se comercializa, a las ya

conocidas como 4P del marketing, producto, precio, promoción y plaza. Debido a estos cambios, se compara al cliente externo con el interno, el producto o servicio con la organización a la que representa, las técnicas de venta con la comunicación interna, la fuerza de venta con el equipo directivo, con el fin de medir cual es el efecto que logra, consiguiendo en sus colaboradores compromiso.

Cliente = Trabajador. Es el cliente interno de la empresa, el interlocutor último, cuyas preferencias, deseos, preocupaciones, necesidades, etc., deberán ser conocidos y considerados si se desea evitar el fracaso de toda la estrategia social.

Producto = Empresa. El producto a ofrecer a este cliente es la empresa con sus fortalezas y debilidades, con sus amenazas y oportunidades, con unos objetivos que es necesario alcanzar y con una estructura organizativa, unos planes y unas políticas en las que, para su desarrollo eficaz, va a ser precisa la participación de todos los que la integran.

Técnica de Venta = Comunicación Interna. No se puede hablar de Marketing Interno en una institución si no se establece un plan completo de Comunicación Interna, se desarrolla y se fomenta el transvase de información entre todos los niveles y en todos los sentidos.

Fuerza de Ventas = Equipo Directivo. Todos los integrantes de la empresa y, especialmente, los mandos, deben convertirse en los vendedores de los ideales y de los objetivos de la institución.

Objetivo Final = Incrementar la Motivación. El fin último que se pretende conseguir es un incremento de la motivación global de los trabajadores para, así, poder aumentar la productividad en su conjunto. (Barranco, 2007)

Todos estos elementos son necesarios con el objetivo de promover un expreso comportamiento por los colaboradores de la organización, y para eso es necesario crear, cambiar o eliminar ciertas creencias, actitudes, comportamientos, etc.

2.5. Estrategias organizacionales orientadas a las Generaciones

En las organizaciones pueden llegar a convivir distintas generaciones, pero compartiendo la misma cultura. De acuerdo a Park y Gursoy (2012). “Las preferencias laborales de los diferentes grupos generacionales varían por las diversas visiones que tienen del mundo” (p.110). Es por esta razón, que las organizaciones deben crear estrategias que les permita retener a sus colaboradores y hacer que su estancia en ella se la más placentera posible.

El reto para el departamento de Talento Humano reside en:

- Comprender las nuevas formas en que los colaboradores se relacionan con la empresa.
- Generar esquemas de remuneración diferenciados y flexibles, alineados al mismo tiempo con el negocio.
- Adoptar nuevos programas para el desarrollo de carrera de los colaboradores.
- Asimilar los diferentes elementos que mantienen motivadas a las generaciones que conviven en la organización. (Imperial, Mondelli y Rivera, 2016, p.4)

Es importante, recalcar una vez más la importancia de implementar estrategias para las distintas generaciones ya que ninguna trabaja de la misma forma, los conocimientos que tienen son distintos. No solo es enfocarse en satisfacerlos económicamente porque no es lo único que los motiva. Profundizar en el tema de lo intangible ayudará a que los colaboradores se motiven y vayan con más ganas a trabajar.

El problema está en que muchas organizaciones prefieren deshacerse de los colaboradores más longevos por el hecho de tener que pagar a más colaboradores, sin embargo, no se dan cuenta de la experiencia que ellos pueden llegar a aportarle a la empresa si se lo explota de la manera correcta.

Es por eso que las organizaciones deben tomar en cuenta el valor que le genera cada una de las distintas generaciones y saber aprovechar su conocimiento y talento al máximo. Si bien es un reto, pero sabiéndolo aprovechar al máximo atraerá buenos resultados.

3. Fidelización

3.1. Definición de Fidelización

La fidelización es un conjunto de estrategias que se emplean para que el cliente mantenga una relación estable o continúa con la otra parte, lo cual es favorable porque permite crear lazos sostenibles que permitirán mejorar la rentabilidad.

Las empresas deben apostar en facilitar a sus colaboradores en capacitación, planes de carreras, crecimiento y desarrollo organizacional, analizar los salarios, coaching y motivación que van a generar un valor agregado en la vida laboral de los colaboradores, podrían llegar a sentirse motivados y crear sentido de pertinencia con la organización.

Las empresas para mantener y retener al capital humano que poseen, deben crear y aplicar estrategias que permitan al cliente interno sentirse motivado, que se sienta parte importante dentro de la empresa y a su vez, generar compromiso hacia la parte empleadora. “La fidelización implica establecer sólidos vínculos y el mantenimiento a largo plazo de las relaciones con los clientes”. (Cabrera, 2013)

No se debe olvidar que el éxito de una empresa no es solo obtener altos índices de ingresos, sino también mantener un equipo de trabajo que realice sus actividades de manera íntegra y que se sienta a gusto en el lugar en el que se encuentre desarrollando sus funciones, de tal manera que lo refleje ante los entes internos como externos con los que se relaciona.

Por otro lado, el fidelizar al cliente interno involucra muchos factores que se toman en cuenta, desde la cultura que posee la empresa, hasta el factor económico que conlleva llevar a cabo las estrategias que se proponen para lograr la fidelización, teniendo en cuenta que los colaboradores estén de acuerdo con lo que se vaya a pactar.

Es por esto que al elaborar estrategias de fidelización se deben estudiar o analizar las necesidades o demandas que manifiesten los colaboradores, mediante la observación directa, de tal manera que este sea el punto de inicio para la creación de las estrategias que logren la fidelización del cliente interno.

Uno de los beneficios de fidelizar a los colaboradores, es que más adelante en futuros nuevos integrantes que se integren en la organización, ya lo verán como parte de ella, ya que formara parte de la cultura organizacional el

lograr que el colaborador se sienta arraigada e identificado con la filosofía de la organización.

Por otra parte, Huete, Serrano y Soler (2005), añade que la organización debe asegurarse que en los colaboradores se cree un tipo de compromiso laboral no exigible, sino más bien se trate de manera espontánea, que se logra mediante la implementación de un programa de incentivos y beneficios, que van a lograr en su medida la satisfacción del cliente interno.

Varios autores garantizan que es más factible a nivel global para las organizaciones el invertir en la fidelización de un buen colaborador, que realizar desde cero el proceso de selección de un nuevo candidato

3.2. Importancia de la Fidelización del cliente interno

Teniendo en cuenta que una organización posee una estructura jerárquica para su funcionamiento, el cliente interno son todas esas personas que la conforman y hacen posible de que la empresa funcione mediante la fuerza laboral, ya sea física o intelectual, que diariamente emplean. Para Chiavenato (2014):

El cliente interno es un socio que provee conocimientos, habilidades, capacidades e inteligencia a la organización, que facilita la toma de decisión para el logro de los objetivos generales; en consecuencia, las personas, los colaboradores constituyen el capital intelectual de la organización.

Es importante recalcar que la fidelización no se logra de un día para otro, más bien es algo en lo que se debe trabajar primero por parte de los ejecutivos superiores para luego emplearla en los demás colaboradores que integran una compañía, mediante las acciones que se tomen se va a implicar progresivamente a los colaboradores con la empresa.

La fidelización nace a partir de escenarios o situaciones que buscan mantener o establece al talento humano dentro del lugar de trabajo, no siempre es lo económico que está en juego sino también la parte

psicológica, social y emocional que mueve a la persona a querer seguir formando parte del grupo en el que labora.

No se debe olvidar que un colaborador que se sienta satisfecho dentro de su lugar de trabajo, no va a buscar nuevas plazas de empleo, va a realizar su trabajo motivado y con ganas de brindar un valor agregado a la organización, disfrutando plenamente del lugar donde se encuentra y que en definitiva se vuelve como su segunda casa por su tiempo de permanencia.

3.3. Variables del plan de retención y fidelización del colaborador

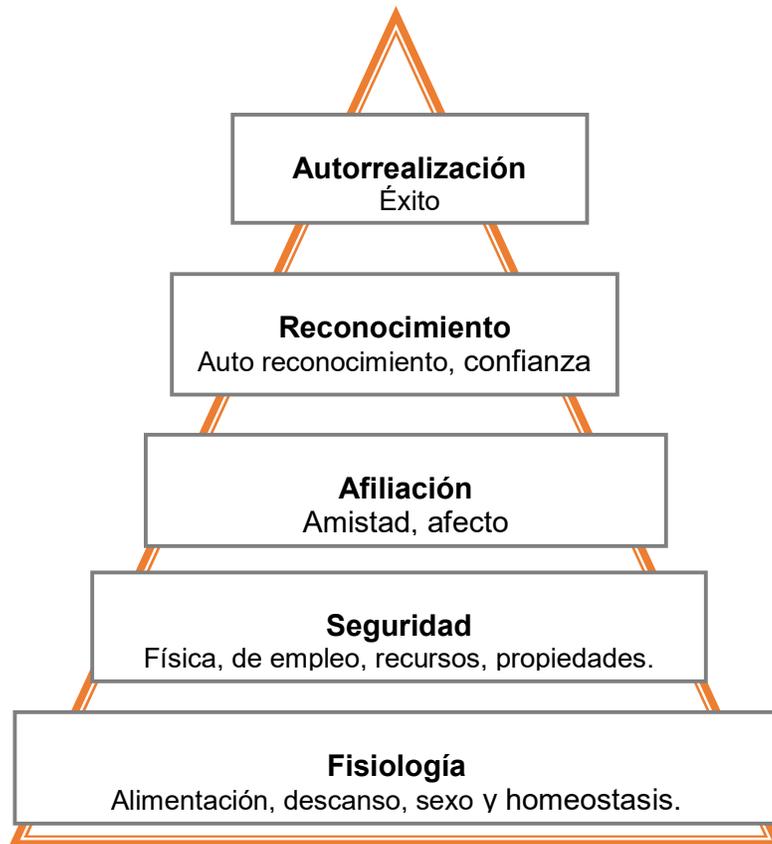
Para Rodríguez (2003), luego de realizar detención de necesidades de los colaboradores, estos algunos aspectos que se deben incluir en un plan de retención y fidelización del colaborador:

- Salario justo
- Planes de carrera
- Seguridad y protección
- Buen clima laboral
- Programas de capacitaciones
- Respeto y buen trato
- Reconocimiento
- Excelente espacio físico y herramientas necesarias

Todas las anteriores y más factores que sean pro para los colaboradores lograrán la retención y fidelización de los mismos con la organización.

Dentro de la pirámide de la teoría de las necesidades de Maslow (1943), se encuentran las necesidades que debe cubrir la persona para sentirse parte de su autorrealización.

Figura 1. Muestra la jerarquización de las teorías de las necesidades de Maslow



Según Maslow, “Las necesidades del ser humano están jerarquizadas en diferentes niveles, de forma que cuando quedan cubiertas las necesidades de un nivel, se empiezan a sentir las necesidades del siguiente. Es decir, hay que satisfacer las necesidades del primer nivel para poder sentir las del segundo, y así sucesivamente”.

Es por ello que se debe destacar que las personas, dentro de los niveles de satisfacción se encuentran también enlazadas con el lugar de trabajo, existen necesidades que prácticamente se deben de alguna u otra manera satisfacer no todas, pero las que se tengan al alcance, para poder sentirse bien y autorrealizados, de esto depende la permanencia de los colaboradores dentro de las organizaciones.

3.4. Beneficios de fidelizar por medio de incentivos al cliente interno

Para Mora (2018), la implementación de un plan de incentivos trae los siguientes beneficios:

1. Atraen empleados cualificados.
2. Incrementan la productividad: cumpliendo las metas establecidas
3. Fomentan la lealtad hacia la organización.
4. Minimizan el favoritismo: son equitativos en los reconocimientos y beneficios.
5. Permanecen los trabajadores más valiosos: los colaboradores se sienten valorados y arraigados a la organización.
6. Enfocan a los colaboradores y a la organización hacia los objetivos específicos para el desempeño.
7. Generan beneficios económicos
8. Promueven el trabajo en equipo.

Cabe recalcar que estos beneficios se obtienen, de acuerdo los incentivos que se ofrezca, cada organización es un mundo diferente que decide como fideliza a sus colaboradores.

4. Comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual se trasmite información de una o varias personas hacia otra de manera natural dentro de cualquier ambiente en el que se encuentren, el fin es que el mensaje viaje y llegue donde el destinatario que se requiere

4.1. Comunicación organizacional

La comunicación es un proceso que se da de manera natural y fundamental dentro de las organizaciones, ya que se transmiten mensajes desde una persona a otra, de tal modo, de que el mensaje llegue y se tome las medidas

que indiquen de acuerdo a la necesidad que lo demande. “La comunicación organizacional es el conjunto de información que se intercambian entre los integrantes de una organización, entre ésta y los diferentes entes públicos que tienen en su entorno”. (Fuentes, 2003)

Mediante la comunicación organizacional se puede proceder al análisis, para posteriormente conocer cuando exista algún tipo de conflicto, diferencia o necesidad, que requiera ser atendida a su inmediatez de acuerdo el grado de importancia que posea, llegar a una solución es la meta, y que se mantengan alineados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

No se debe olvidar que las personas encargadas de administrar las comunicaciones dentro de las organizaciones, deben ser claras, precisas al momento de redactar, tener conocimiento hacia quien va dirigida como (jefaturas, mandos medios u operativos), ya que muchas veces no todos los temas que se gestionen son dirigidos para todos los miembros que la integran.

Hoy en día existen diferentes medios que permiten mantenerse informados, el avance tecnológico permite poder comunicarse mediante varias plataformas que suelen ser internas, para el cliente interno (colaboradores en general) y externas para el público (estado, gobierno, stakeholders, proveedores, accionistas, clientes, etc.)

Parte del éxito de las organizaciones, es debido a la comunicación que se maneja dentro de ella. Mediante la estructura de comunicación que se emplee, se llega con claridad a que los colaboradores cumplan con los objetivos y el buen funcionamiento de la organización, dado que ya no solo las empresas se basan en brindar calidad en productos o servicios, sino hacen un enlace que integren todas las estructuras orientadas al cliente interno y externo.

Por lo tanto, cada organización debe siempre mantenerse en constante análisis de la información, con el fin de conocer las falencias y aciertos, más aún solucionar aquellos mediante estrategias, como también fomentar las buenas relaciones en los integrantes, de tal manera que se integren entre sí en el medio en el que se encuentran.

4.2. Evolución de la comunicación organizacional

Según un estudio realizado la comunicación en las organizaciones nace en el siglo XX, en Estados Unidos. Se conoce que los primeros aportes acerca de la comunicación organizacional fueron por parte de la Administración de empresas junto a la psicología social y sociología. Varios autores la desglosan a esta evolución en tres etapas:

- **La era de preparación (1900 – 1940)**

Se destacó por sus primeros estudios para el desarrollo de la comunicación en las instituciones.

- **La era de identificación y consolidación (1940 - 1980)**

Los investigadores iniciaron a instituir lineamientos denominados “Business speaking” este se trataba del estudio del discurso estructurado y formal poniendo énfasis en la persuasión. Al pasar el tiempo tomó sentido e identidad y en 1959 pasó a denominarse “Industrial Communication” debido al aporte intelectual que obtuvo.

- **La era de la madurez e innovación (1980 hasta la actualidad)**

A través del tiempo la tecnología y su avance en este mundo globalizado han permitido que, en el campo de la comunicación, se adapten e implementen sistemas internos y externos se integre tanto en instituciones como organizaciones.

4.3. Función de la comunicación organizacional

Para Pérez y Machado (2016), infiere que la comunicación está estrechamente de lado de la cultura organizacional, ambas trabajan como

representantes de los cambios que atraviese la organización, así como también en los pensamientos y visión compartida en la que la participación de sus colaboradores es elemental para lograr cambios significativos.

Se pueden determinar tres funciones generales de la comunicación organizacional:

Descriptiva: Por sus habilidades de indagar e investigar y conjuntamente presentar los avances o estado en las diferentes situaciones que se encuentre la organización.

Evaluadora: Detalla las razones por las cuales se manejan de tal manera diferentes situaciones que se presenten.

De desarrollo: Luego de realizar un análisis, determina una solución acertada, con el fin de mejorar a cabalidad. El fin de la comunicación siempre se basará en dar a conocer información coherente, explícita y real de tal manera que mantenga informado a los colaboradores.

4.4. Tipos de comunicación organizacional

La comunicación organizacional no solo se lleva a cabo de manera interna, sino también interactúa fuera de ella, de manera que se crea un equilibrio en sus redes de comunicación, pues la solidez de estas dos partes permite que exista un buen funcionamiento en las organizaciones. Posteriormente se diferencian dos tipos de comunicación

4.4.1. Comunicación Interna

Se puede denominar a la comunicación interna como todo proceso que se lleva dentro de la organización, mediante canales que permiten ágilmente compartir los comunicados o anuncios globales que establecen en los lugares de trabajo.

El conjunto de actividades efectuadas por la organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros, utilizando; diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados, motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos. (Hernández, 2002).

4.4.2. Comunicación externa

La comunicación externa, es la que viene de afuera, es decir el intercambio de información o mensajes que va desde el cliente interno hacia el público como accionistas, estado, sociedad gubernamental, clientes, proveedores, entre otros, con el fin de poseer buenas relaciones que permitan la promoción de los diferentes productos o servicios que demanden las organizaciones.

Los miembros de la organización que tienen el mayor contacto con representantes del entorno relevante, son conocidos como “cosmopolitas” y realizan dos importantes funciones de comunicación externa: de envío de información de la organización al entorno, y de canalización de información del entorno hacia la organización. Trelles (2005)

4.5. Flujos de comunicación organizacional

4.5.1. Comunicación formal

Es la que se rige mediante filtros que conjuntamente trabajan de manera que, la información que se comparte está orientada a normas o tareas que demanda la jerarquía y que se deben llevar a cabo para sostener la eficacia

Los flujos de la comunicación se dividen en tres, como lo son la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

4.5.2. Comunicación ascendente

También denominada de subordinados a administrador, la información fluye desde abajo hacia arriba, mediante este flujo de comunicación se conoce

acerca de las necesidades, opiniones o demandas los colaboradores, es decir el clima laboral desde su posición, sus medios de comunicación suelen ser mediante conversación directa, sugerencias o reuniones.

Es considerada como una comunicación estimulante ya que logra que los colaboradores se expresen y participen cuando se solicite la intervención, esta acción propaga la democracia, asimismo muchas veces se puede distorsionar la información ocasionando conflictos, es por esto que se debe llevar de manera responsable y cautelosa antes emitir comentarios.

4.5.3. Comunicación descendente

Conocida como la comunicación que va desde los superiores hacia subordinados en su posición jerárquica, la información que fluye desde los superiores son de mensajes, ordenanzas, comunicados, políticas, directrices, objetivos, metas, es por esto que se la categoriza como un flujo de comunicación de suma importancia.

Muchas veces es catalogada como comunicación bajo liderazgo autoritario, ya que sus protagonistas son personas encargadas de desarrollar, tomar decisiones, e imponer su posición ante los subordinados, su método de difusión de la información es por, medios electrónicos o carteleras informativas o notificaciones.

4.5.4. Comunicación horizontal

Llamada también comunicación lateral, la componen personas que intercambian mensajes y que son de la misma posición o nivel jerárquico, les permite mantenerse siempre comunicados entre ellos, muchas veces se brindan apoyo laboral y coordinan el desarrollo de sus actividades, con el fin de estar integrados hacia el resultado final. Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalván, M., Fernández, A., Sánchez, E., Zarco, V. (2004).

Suele ser obstaculizada por los conflictos de interés que a menudo se presentan por parte de los miembros que la integran, pero también cuando se excede en el flujo de mensajes sin direccionamiento alguno, estos pueden llegar a interferir en la eficacia laboral, por eso se recomienda en ocasiones ser regulada por superiores.

4.5.5. Comunicación informal

La comunicación informal es intercambio de información o conjunto de mensajes en términos más flexibles, que básicamente no se relacionan con el trabajo, se lo realiza más bien con el fin de socializar entre los miembros, en ocasiones la información que se comparte pueden ser rumores mal intencionados que distorsionan el mensaje final, dañando la comunicación.

5. Cultura Organizacional

La cultura organizacional se la denomina como todas aquellas creencias, valores, actitudes, políticas que caracterizan a una organización desde los patrones de comportamientos que la identifican. Además, es considerada como uno de los factores que influye el cumplimiento de los objetivos que posee la organización.

La cultura organizacional es la que moldea los comportamientos y actitudes en una empresa, por lo tanto, si el dar mejor servicio al cliente no está dentro del ADN de esa cultura es muy difícil que exista un esfuerzo coordinado que permita cumplir los objetivos y expectativas del cliente, y, por ende, un servicio de excelencia. (Vidal, 2015)

5.1. La cultura organizacional enfocada al cliente interno

Actualmente las organizaciones apuestan por su capital humano y la cultura organizacional juega un papel principal en este desenlace, ya que mediante ella se logra entender el comportamiento que mantienen los que conforman la organización, permitiendo el análisis respectivo de su influencia en el desempeño de sus funciones y su nivel de convivencia en la organización.

“La cultura de una institución influye de manera decisiva en sus políticas y, lógicamente, en sus técnicas y procedimientos”. (Puchol, 2007).

La cultura organizacional es considerada uno de los componentes principales en la aplicación de estrategias de endomarketing, mediante ella se establecerá correctamente la esencia de la organización dentro de ella están sus valores, estrategias, objetivos, misión y visión, que va a direccionar a los colaboradores hacia donde debe apuntar para la ejecución de sus objetivos.

Por otro lado, también la cultura refuerza la alineación del cliente interno en los valores donde el compromiso debe ser primordial, para el empoderamiento de la persona, de sentirse identificada y parte de la filosofía de la compañía para cual labora, de esta manera la representa con ímpetu hacia el cliente externo.

Además, es prescindible que la organización como tal a medida que pase el tiempo fortalezca su propia identidad corporativa, que permita, que sea distinguible en el mercado en el que compite, y que la competencia la vea como una potencia o ejemplo que quieran alcanzar.

En conclusión, es importante que la organización priorice al cliente interno como tal, ya que mediante aquel proceso surgirá sinergia entre los colaboradores con la organización que permitirá una mejor integración, para de esta manera tener una estrecha comunicación que ayude a conocer sus necesidades y demás, para luego crear estrategias que les permitan realizarse plenamente, estos factores determinaran la fidelización y compromiso de las personas hacia la organización.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

1. Enfoque metodológico

La presente investigación se enfoca en el diseño de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización en los colaboradores de la Contratista IP. El tipo de esta investigación cuantitativa y con un alcance descriptivo.

1.1. Investigación Cuantitativa

El tipo de investigación es cuantitativa ya que implica la recolección y análisis de datos cuantitativos.

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2010, p.4)

1.2. Alcance Descriptivo

La investigación de este trabajo es descriptiva. El propósito de este tipo de investigación es el de investigar y recolectar información sobre la situación, eventos, personas, grupos que se pretenden analizar.

2. Población

Para realizar este proyecto de investigación, se contó con el total de la población, es decir, los 50 colaboradores que laboran en la Contratista IP.

2.1. Distribución por Área

Área Administrativa	6
Área Técnica	44
Total	50

Tabla 1

2.2. Distribución por Género

Femenino	3
Masculino	47
Total	50

Tabla 2

2.3. Distribución por Generaciones

Generación X (38 – 49)	9
Generación Y o Millenials (25 – 37)	32
Generación Z (18 – 24)	9
Total	50

Tabla 3

3. Métodos y Técnicas de Investigación

Para la actual investigación se utilizó el método cuantitativo y la técnica que se usó fue la de una encuesta. La encuesta que se utilizó fue elaborada por Meyer y Allen en 1991, con el nombre de Cuestionario de Compromiso Organizacional; a pesar del año en el que fue elaborado, el cuestionario sigue siendo el más utilizado ya que permite conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su lugar de trabajo.

Está compuesto por 18 ítems, clasificados en tres dimensiones del compromiso: afectivo (preguntas 6,9,12,14,15,18), normativo (preguntas 2,7,8,10,11,13) y de continuidad (preguntas 1,3,4,5,16,17); y estructurados bajo la modalidad de la escala de Likert.

Formato de Instrumento utilizado

ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL "CONTRATISTA IP"

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: _____ **Edad:** _____

Cargo: _____

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					
Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					

Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
Esta organización merece mi lealtad.					
Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					
No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.					
Esta organización significa mucho para mí.					
Le debo muchísimo a mi organización.					
No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					
No me siento parte de mi organización.					
Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					

Valoración

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

Tabla 4

Puntaje

Puntaje alto	126 o más
Puntaje medio	19 a 125
Puntaje bajo	18

Tabla 5

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al momento de tabular los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Contratista IP, se obtuvieron los siguientes datos.

Por Área

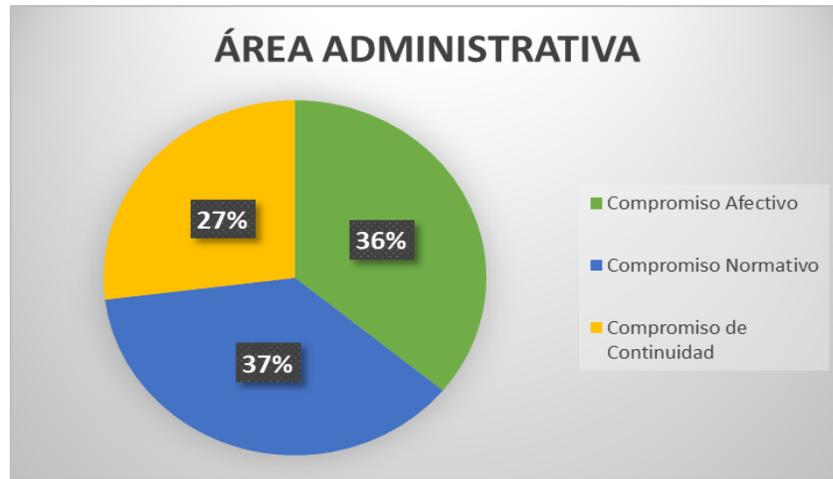


Gráfico 1. Área Administrativa

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico, el tipo de compromiso que predomina en el área administrativa con un 37% es el compromiso normativo. Le sigue el compromiso afectivo con un 36% y, por último, con un 27% el compromiso de continuidad.

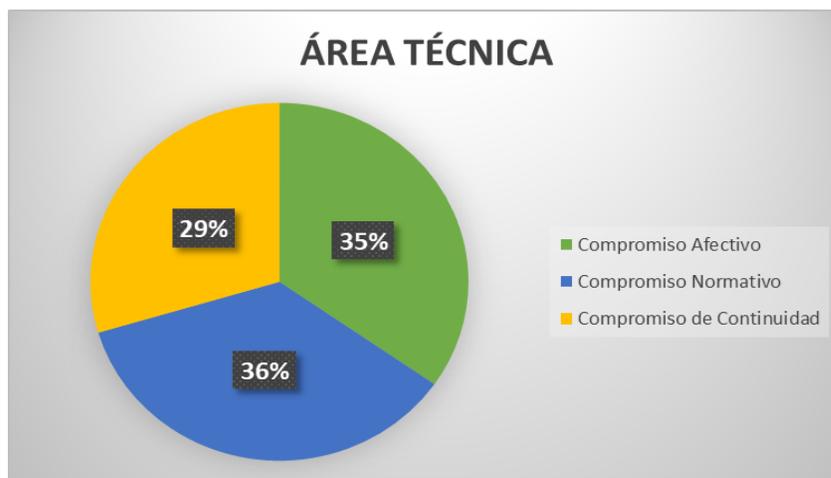


Gráfico 2. Área Técnica

Acorde al gráfico, con un 36% predomina el compromiso normativo en el área técnica. Luego el compromiso afectivo con un 35% y, por último, el compromiso de continuidad con un 29%.

Por Género

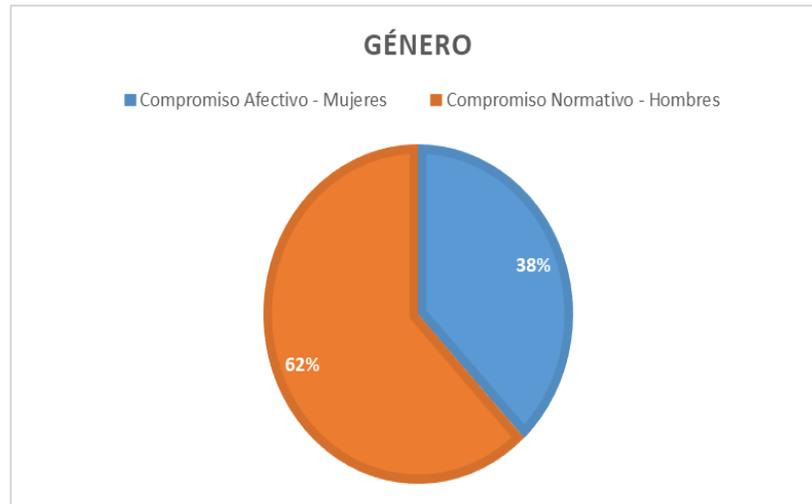


Gráfico 3. Género

De acuerdo al gráfico, con un 62% el Compromiso Normativo es el que predomina en los Hombres debido a que son mayoría en la empresa. Mientras que con un 38% el compromiso de las mujeres es el Afectivo, siendo ellas un número menor de colaboradoras.

Por Dimensiones

Compromiso Afectivo



Gráfico 4. Felicidad de trabajar toda la vida en la organización

El 42% de los colaboradores no está en acuerdo ni en desacuerdo en seguir laborando el resto de su vida en la organización, seguidos de un 26% que está en totalmente acuerdo y otro 26% que está de acuerdo, marcando un 5% están en desacuerdo y el 1% restante en total desacuerdo.



Gráfico 5. Problemas de la organización como propios

Con un “de acuerdo” el 47% y 33% “totalmente de acuerdo” los colaboradores afirman sentir propios los problemas de la organización, de manera neutral el 17% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 3% se manifiesta en desacuerdo.



Gráfico 6. Significado de la organización

De acuerdo al gráfico, 37% de los colaboradores contestaron estar totalmente de acuerdo el 31% en acuerdo diciendo que la organización significa mucho para ellos, el otro 31% dicen no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo el 1% restante está en desacuerdo.

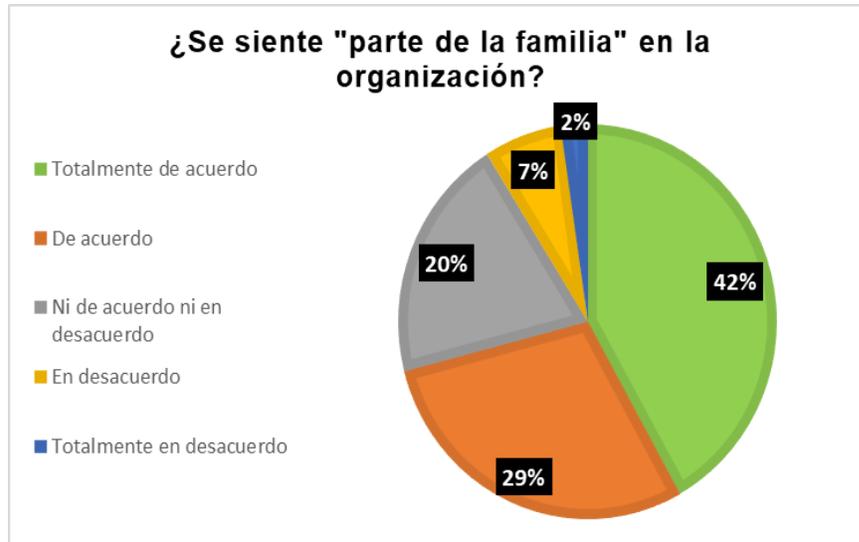


Gráfico 7. Afecto por la organización

Los colaboradores se sienten parte de la familia en la organización en su gran mayoría el 42% "totalmente de acuerdo" y 29% "de acuerdo" también tenemos un 20% que no está ni en acuerdo ni en desacuerdo el restante de ellos el 7% manifiestan estar en desacuerdo y 1% en total desacuerdo.



Gráfico 8. Parte de la organización

Sintiéndose parte de la organización afirman con un “totalmente de acuerdo” el 40% y “de acuerdo” 36% de los colaboradores, otro grupo representando el 19% dicen no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, el restante de los colaboradores siendo un 6% dicen estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.



Gráfico 9. Vinculación con la organización

El 44% está totalmente de acuerdo, otro 33% de acuerdo sintiéndose ligados con la organización, pero un 19% de los colaboradores no están en desacuerdo ni en acuerdo, dejándonos el restante de 2% en desacuerdo y 2% en total desacuerdo.

Compromiso Normativo

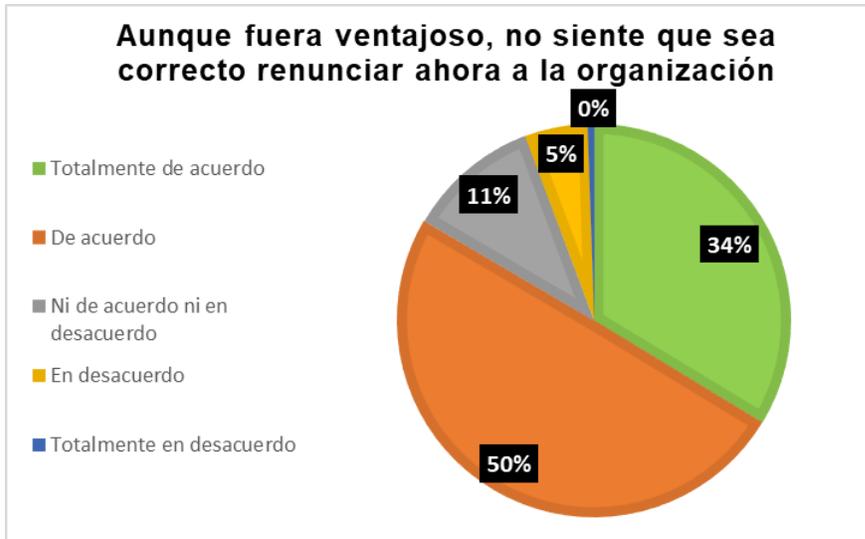


Gráfico 10. No es correcto renunciar

La organización cuenta con una gran cantidad de colaboradores que aseguran que no es correcto renunciar ahora declarando así el 50% un “de acuerdo” y 34% “totalmente de acuerdo” el 11% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, en un mínimo de 5% dicen sentirse en desacuerdo.

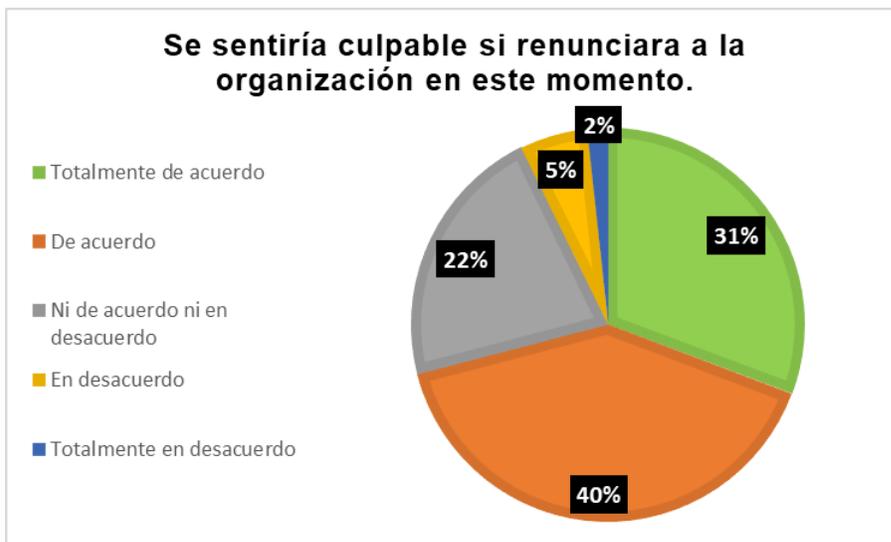


Gráfico 11. Culpabilidad por renunciar

En caso que los colaboradores dejen la organización un 40% contestando “de acuerdo” y 31% “totalmente de acuerdo” se sentirían culpables, 22% de

ellos no afirman ni lo niegan, el restante sumando 7% dicen no sentir culpa asegurandolo con un “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”



Gráfico 12. Lealtad a la organización

Los colaboradores aseguran que la organización merece de su fidelidad mayoritariamente el 57% “totalmente de acuerdo” seguidos de un 37% “de acuerdo”, de manera neutral el 5% contestando “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y finalizando con un pequeño 1% que están “en desacuerdo”.

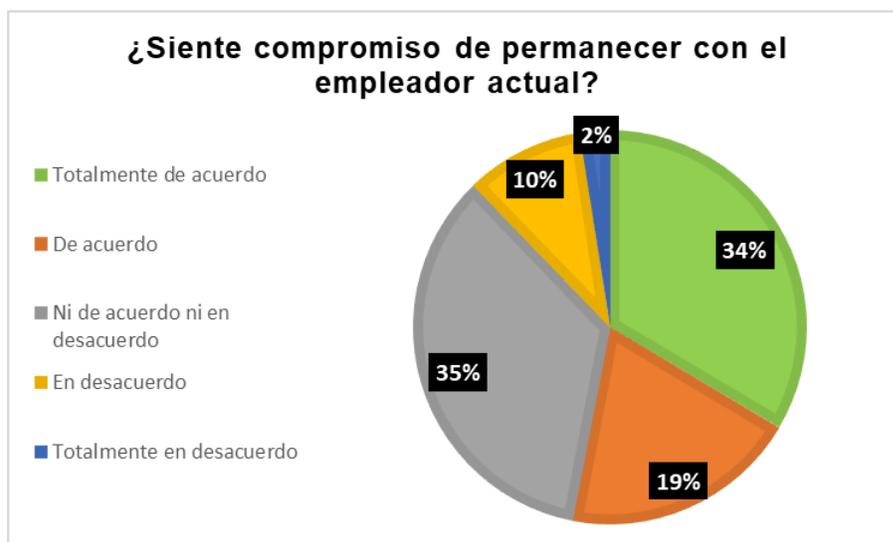


Gráfico 13. Compromiso con el Jefe

El 35% “ni de acuerdo ni en desacuerdo” de los colaboradores contestó que les es indiferente su compromiso de permanecer con el empleador actual

mientras que el 34% "totalmente de acuerdo" 19% "de acuerdo" asegura sentirse comprometido con el empleador a diferencia del 10% "en desacuerdo" y otro 2% "totalmente en desacuerdo" no sintiendo compromiso alguno con el empleador.



Gráfico 14. Compromiso con los colaboradores

El 46% de los colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo con estar comprometidos con la organización y sus integrantes, así mismo un 30% manifiesta estar "de acuerdo", mientras que el 23% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 1% dice estar "en desacuerdo" en que su motivo de no renunciar sea por el compromiso con la organización.



Gráfico 15. Gratitud a la organización

Dentro del 45% estuvo “totalmente de acuerdo” correspondiendo a su fidelidad con la organización, otro 36% afirmó también estar “de acuerdo”, mientras que un 16% manifiesta estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, finalmente el 3% dice estar “en desacuerdo” sintiendo no estar deberle nada a la organización.

Compromiso de Continuidad

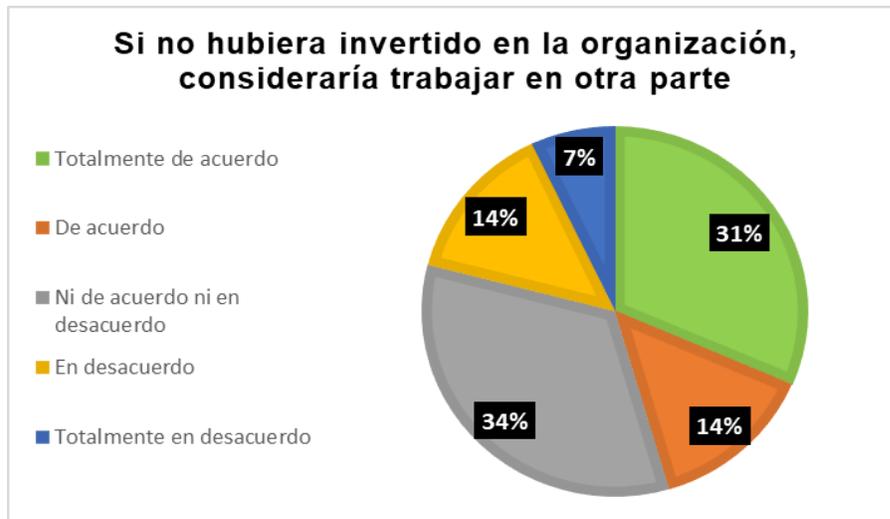


Gráfico 16. Inversión en la organización

En su totalidad el 34% de los encuestados respondió estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en laborar en otro lugar que no fuera la organización si no hubiera invertido en ella, el 31% indicó estar “totalmente de acuerdo”, el 14% si está “de acuerdo”, de tal manera que el otro 14% considera “en desacuerdo” y el 7% “totalmente en desacuerdo”.



Gráfico 17. Deseo y necesidad

El 31% está “de acuerdo” con que el motivo de no renunciar es por la necesidad como deseo, mientras que un 28% contestó estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, otro 26% estuvo “totalmente de acuerdo”, seguido de un 9% que se encuentra “en desacuerdo”



Gráfico 18. Permanencia por necesidad y deseo

El 41% indica que está “totalmente de acuerdo” en permanecer dentro de la organización por necesidad para poder solventar sus gastos personales, así también aseguró un 31% estar “de acuerdo”, mientras que un 20% dice estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, otro 6% manifiesta estar “en desacuerdo”

y en su minoría el 2% está en “totalmente en desacuerdo” en que su permanencia en el trabajo sea por motivo de necesidad.

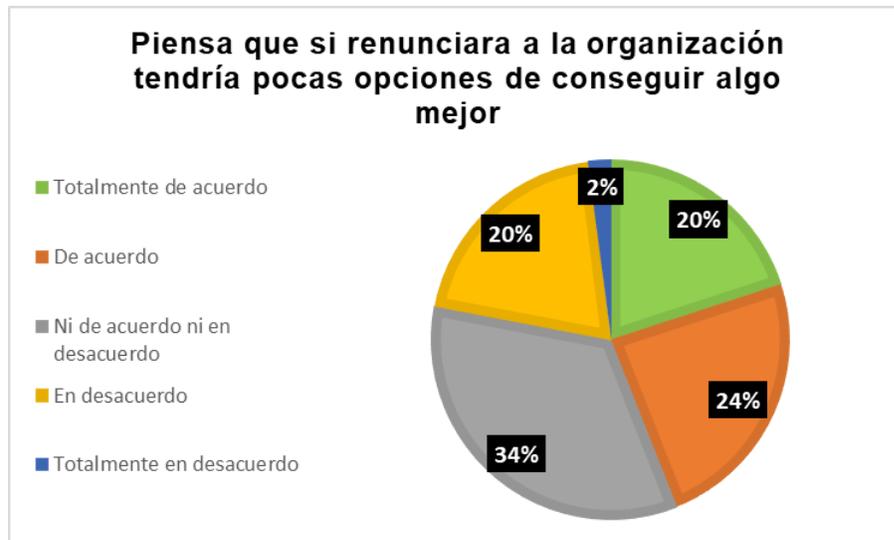


Gráfico 19. Pocas oportunidades laborales

El 34% de los encuestados manifestaron en estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” de que tendrían pocas oportunidades en conseguir un mejor trabajo si renunciara, seguido de un 24% que indico estar “de acuerdo” en tener pocas posibilidades de encontrar un trabajo mejor si saldrían de la organización, al igual que un 20% al estar “totalmente de acuerdo”, seguido de un 20% que considero estar “en desacuerdo” , y en su minoría el 2% en “totalmente en desacuerdo” si creen en la posibilidad de encontrar un mejor trabajo

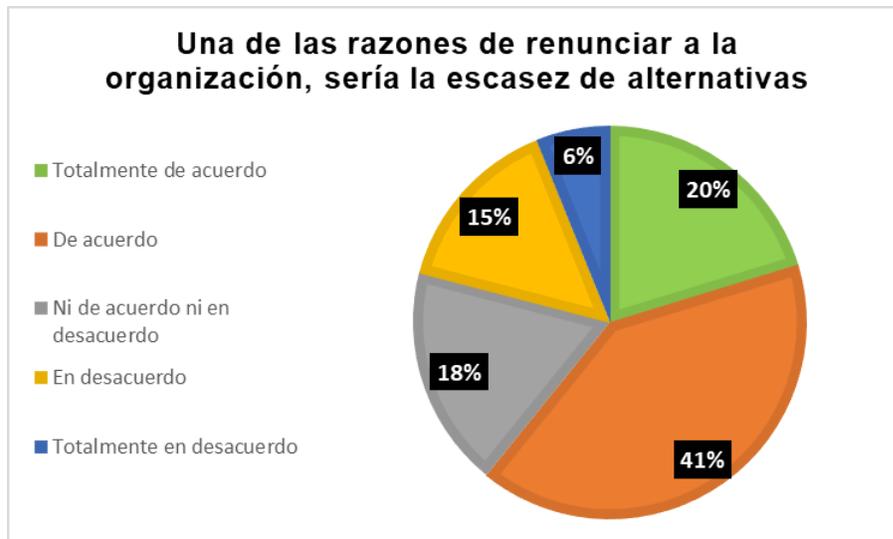


Gráfico 20. Escasez de alternativas

El 41% de los encuestados declaro que están “de acuerdo” en que no renunciarían por las pocas alternativas de trabajo, seguido de 20% que manifestó también estar “totalmente de acuerdo”, mientras que un 18% esta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y otro 6% “totalmente en desacuerdo” es decir si creen que hay demás opciones de trabajo si saldrían de la organización.



Gráfico 21. Dificultad de dejar la organización

El 37% de las personas dijeron estar “de acuerdo” en que pasarían un momento difícil si abandonaran la organización acotando a la situación de

desempleo que actualmente existe, así también un 31% estuvo “totalmente de acuerdo”, mientras que un 22% declaró estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, otros manifestaron en “totalmente desacuerdo” en un 6% y finalmente el 4% dijo estar en desacuerdo, es decir si desearan podrían abandonar el lugar de trabajo.

Por Generación

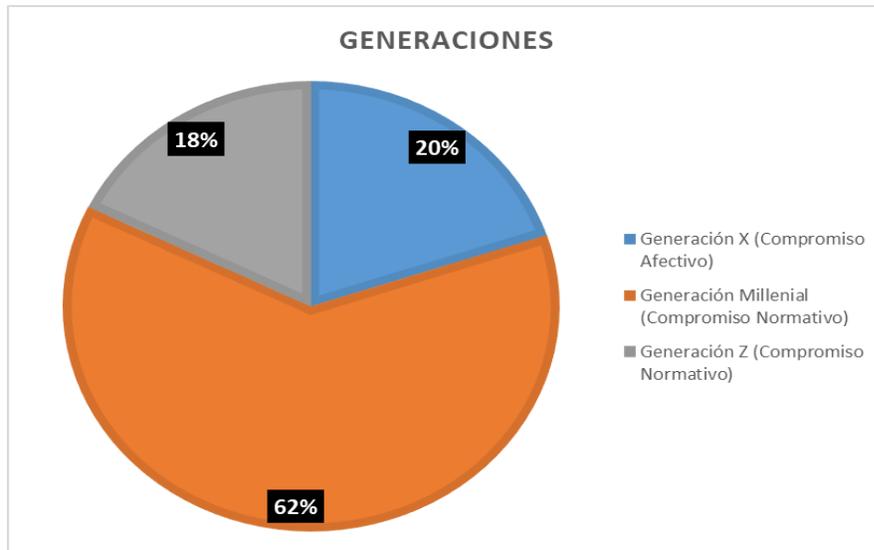


Gráfico 22. Generaciones

De acuerdo al gráfico el compromiso normativo es el que predomina en la Generación Y o Millenials con un 62%, siendo el grupo de colaboradores más grande de la organización. Luego el compromiso afectivo es el que impera con un 20% en la Generación X, lo que significa que este grupo de colaboradores tiene vínculos emocionales con la organización. Mientras que con un 18% el compromiso de la Generación Z es el compromiso normativo al igual que en la Generación Y.

Discusión de Resultados

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede evidenciar que dentro de los 50 colaboradores de la “Contratista IP” hay 3 mujeres y 47 varones, las mujeres están involucradas en el área administrativa, mientras que los varones están divididos, 3 en el área administrativa y 44 en el área técnica.

En el área administrativa, conformada por 6 colaboradores, se encuentra que el compromiso que predomina con un 37% es el Normativo. De igual forma se puede presenciar que el Compromiso Normativo es el que prevalece con un 36%, en el área técnica, conformada por 44 colaboradores.

Respecto al género, el compromiso que predomina en las 3 mujeres que trabajan en la organización, es el Afectivo con un 38%. Mientras que, en los hombres, siendo ellos mayoría en la Contratista, predomina el Compromiso Normativo con un 62%.

Por otro lado, haciendo un análisis respecto a las Generaciones, el 82% de los colaboradores pertenecen a la generación Y o Millenials y a la generación Z, identificándose con el Compromiso Normativo, debido al vínculo contractual y sentido de responsabilidad que tienen por el periodo que han sido contratados.

La generación X está intrínsecamente relacionada con el Compromiso Afectivo y corresponden al 18% de los colaboradores, esto se relaciona con las características de los Gen X, su limitada relación con la tecnología crea mejores lazos con el colectivo, con la familia, con la empresa, por lo cual esto les hace pensar en la estadía a largo plazo en la empresa, ellos consideran el hecho de tener una carrera profesional.

Dentro de las dimensiones del compromiso está el de continuidad, sin embargo, los colaboradores no se identifican con el mencionado compromiso, ya que no ven a la organización como una necesidad material, sino que lo atan las razones comentadas previamente.

CONCLUSIONES

Como se puede observar acorde con los resultados de las encuestas realizadas a los 50 colaboradores de la Contratista IP, se pudo determinar que los tipos de compromiso que prevalecen en la organización, son el Compromiso Normativo y el Compromiso Afectivo.

De acuerdo a las áreas el compromiso que predomina en el área administrativa es el Afectivo, mientras que en el área técnica es el Normativo. Sin embargo, al analizar por género, en las mujeres el compromiso que prevalecía era el Afectivo, mientras que, en los hombres, siendo mayoría en la organización, predomina el compromiso Normativo.

Además, los colaboradores que pertenecen a la Generación Y o Millenials y Z, coinciden en la orientación hacia el compromiso de tipo normativo, por el hecho de mantener un contingente permanente de apoyo por parte de sus principales. Mientras que, la Generación X refleja el compromiso de tipo Afectivo, por el deseo y vínculo emocional que tienen los colaboradores de permanecer en la organización.

Por otro lado, a través de las encuestas se pudo evidenciar que los colaboradores de la Contratista IP, indicaron que no se sienten ligados a ningún factor que influya en ellos fidelizarse a la organización.

Por lo antes mencionado, se debe trabajar en función de los colaboradores. Los valores corporativos que posee la organización deben ser ejercidos por sus integrantes y a su vez contribuir juntos en el cumplimiento de la misión y visión.

Es por esto que se proponen estrategias de Endomarketing, de acuerdo a los resultados reflejados en las encuestas, para que sean consideradas y puestas en marcha, ya que estas van a contribuir y reforzar el compromiso de los colaboradores para con la organización, y a su vez generar una mejor relación, se va a promover además la comunicación interna y alargar su estadía en la organización.

Además, cuando se mantiene un equipo de trabajo comprometido con lo que hace, se logra cumplir los objetivos de la organización y fortalece la iniciativa, creatividad y toma de decisiones de los colaboradores en sus actividades.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo identificado en las encuestas realizadas a los colaboradores de la Contratista IP, se detallan a continuación las siguientes propuestas de estrategias de Endomarketing, para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización y que de esta manera se sientan más conectados con su trabajo y la organización, además, de mejorar la experiencia laboral desde el cliente interno y que lo pueda transmitir al cliente externo.

- Por lo mencionado anteriormente, se recomienda las siguientes estrategias para fortalecer el compromiso organizacional de forma general en todas las áreas:
 - Establecer objetivos claros: Cuando los colaboradores saben que es lo que se espera de cada uno y además tienen clara sus funciones, se les hará más fácil alcanzar sus propósitos y además ayudar al cumplimiento de los objetivos de la organización, esto les generará satisfacción y ganas para cumplir su próximo objetivo.
 - Crear un clima laboral flexible: El permitirles a los colaboradores tener un cierto grado de flexibilidad en cuanto a los horarios, permitirá promover un equilibrio entre lo laboral y lo personal, aspecto que aprecian mucho las distintas generaciones, por lo que aumentará el compromiso hacia la empresa ya que se sienten valorados.
 - Realizar reuniones semanales: De aproximadamente dos horas dentro del horario laboral, entre Jefes inmediatos y colaboradores, con el fin de intercambiar opiniones acerca de sus necesidades, preocupaciones y demás aspectos que consideren necesarios.
 - Buzón de sugerencias: Dirigida e impulsada por la Jefa de Talento Humano, en donde los colaboradores puedan proponer cambios que consideren necesarios en la organización.
- Mientras que para lograr la fidelización en los colaboradores se recomienda:

- Ofrecer incentivos y beneficios económicos: Ayudar con la movilización, seguro de vida, ayudarlos a terminar los estudios, brindar un incentivo de acuerdo al cumplimiento de metas.
- Ofrecerles a los colaboradores un salario justo y digno.
- Garantizar una buena calidad de vida al colaborador, reconociéndolo en las fechas especiales; Mejorarle las áreas de trabajo; Ofrecerles flexibilidad en el horario acorde a sus necesidades.
- Ofrecerles reconocimientos no monetarios, felicitando al colaborador emocionalmente, que sienta que en la organización están valorando su esfuerzo.
- Gestionar el conocimiento: La organización debe invertir en la formación de sus colaboradores con el objetivo de ampliar sus conocimientos y así poder generar un valor agregado que los diferencien de las demás organizaciones.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Organizacional*. México. Editec. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf;jsessionid=59ADD0FB194600E4D62A63E00EEE5928?sequence=2
- Arciniega, L. (2010). *Ponte la Camiseta, Compromiso Organizacional en México*. Dirección Estratégica. Obtenido de <https://www.grandespyemes.com.ar/2013/05/18/ponte-la-camiseta-compromiso-organizacional-en-mexico/>
- Barranco, J. (2007). Marketing interno: concepto. *Tendencias21* [Mensaje de un blog]. Obtenido de https://www.tendencias21.net/marketing/Marketing-interno-concepto_a3.html
- Betanzos, D. y Paz, R. (2007). Bases conceptuales del compromiso organizacional, una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Cabrera, S. (2013). *La Fidelización del cliente en negocios de restauración*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n45/n45a14.pdf>
- Carvallo, P. (2014). Estudio de los Millenials chilenos en el mercado laboral. *Universidad de Chile*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117375/Carvallo%20Rencoret%20Paulina.pdf?sequence=1>
- Castro, P. (2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Obtenido de

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerén, D. y Muñoz, J. (2015). Beneficios de un Plan de Endomarketing como estrategia organizacional. Obtenido de <http://repositorio.esumer.edu.co/jspui/bitstream/ESUMER/1044/1/trabajo%20de%20grado.pdf>

Cervera, M. (2013). Los 3 factores clave que ayudan a motivar a un trabajador. [Blog] *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/miguelangelcervera/?p=536>

Chapman A. (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Obtenido el 15 abril de 2011: www.businessballs.com/maslow.htm

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

Chiavenato, I. (2014). Gestión de Personas. (Versión Electrónica). Obtenido de:
https://books.google.com.gt/books?id=3ORxBAAAQBAJ&dq=chiavenato+gestion+de+recursos+humanos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Colquitt, J. (2007). *Organizational Behavior*. Improving Performance and Commitment in the workplace. Ed Mc Graw Hill.

Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalván, M., Fernández, A., Sánchez, E., Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC

Fernández, A. (2017). El Compromiso Organizacional. *Universidad de Valladolid*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>

Frías, P. (2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Obtenido de

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, D. (2014). *Qué es el Endomarketing y sus beneficios*. Bien Pensado. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/39-por-que-implementar-el-endomarketing-en-las-empresas.pdf>

González, L. (2016). Impacto de la Generación Z y Millenials en la industria televisiva española. *Universidad de León*. Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/5502/71472399Z_GMIM_julio16.pdf

González, T. y Guillén, M. (2008). *Compromiso Organizacional: Una propuesta para una mayor conceptualización ética del compromiso normativo*. Revista de ética empresarial. Vol. 78, p. 71.

Gronroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios*. 3.Ed. Editorial John Wiley & Sons. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/04/Rosales-Maria.pdf>

Herrera, G. (2012). "Los Niveles de Sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral Simulada en distintas organizaciones guatemaltecas". Obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández. C, y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huete, A. (13 de mayo de 2016). *¿Cómo medir el compromiso de tus empleados? [Blog]*. Obtenido de <http://blog.talentier.com/como-medir-compromiso-empleados>

Huete, L. M., Serrano, J. y Soler, I. (2005). *Servicios & beneficios: La fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional en los negocios*. Bilbao: Ediciones Deusto

- Imperial, I., Mondelli, A. y Rivera, L. (2016). El desafío de retener a distintas generaciones. *KPMG*. Obtenido de <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pa/pdf/delineandoestrategias/DE-El-desafio-de-retener-generaciones.pdf>
- Maldonado – Radillo, S., Ramírez, M., García, B., y Vanegas, A. (2014). *Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública*. *Conciencia Tecnológica*. 47, p.13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749342.pdf>
- Mora, M. (2018). Ventajas de implementar un plan de incentivos en la compañía. Obtenido de: <https://www.inc-group.co/single-post/2017/11/10/Ventajas-de-implementar-un-plan-de-incentivos-en-la-compa%C3%B1%C3%ADa>
- Pacheco, C. (2006). *Presupuestos un enfoque gerencial*. Mexico : IMCP.
- Park, J. y Gursoy, D. (2012). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador?. Generation effects on work engagement among U.S. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/185/pdf>
- Pérez, G y Machado, N, (2016). Caracterización de la comunicación organizacional en las Cooperativas no Agropecuarias del municipio Santa Clara. Obtenido de: <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/6402/H16002%20Tesis%20Aliana%20de%20la%20%20Caridad%20%20Perez%20Tejeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788315.pdf>
- Ribeiro, A. (2007). *El Endomarketing*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13418/1/378%20MK T.pdf>

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral. *Administración*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/5003380_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL_Y_SATISFACCION_LABORAL?enrichId=rgreq-19dc29bd588dc3b80f949fea796550f1-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzUwMDMzODA7QVM6NDE4Mjl3MDQ2ODk1NjE3QDE0NzY3MjQ1MDYyNDM%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf
- Rogers, M. (2015) *Efectividad del Endomarketing*. Merca2.0. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/39-por-que-implementar-el-endomarketing-en-las-empresas.pdf>
- Ruiz de Alba, J.L. (2013). *El Compromiso Organizacional un valor personal y empresarial en el Marketing Interno*. Estudios Empresariales. Obtenido de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>
- Salazar, D. (2014). *La Importancia del Endomarketing*. Milenio. Obtenido de <http://www.milenio.com/opinion/diana-salazar/columna-diana-salazar/la-importancia-del-endomarketing>
- Silva, M. (2013). *La importancia del endomarketing*. [Blog] Solo Marketing. Obtenido de <https://solomarketing.es/la-importancia-del-endomarketing/>
- Trelles, I., Meriño, J. y Espinosa, A. (2005). *Comunicación, Imagen e Identidad Corporativa*. Obtenido de <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>
- Vidal, L. (2015). *Cultura organizacional puede mejorar atención al cliente*. [En línea] 2015. [Citado el: 02 de abril de 2017.]. Obtenido de <https://elcapitalfinanciero.com/cultura-organizacional-puedemejorar-atencion-al-cliente/>.

ANEXOS

Anexo #1

ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL “CONTRATISTA IP”

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: _____ **Edad:** _____

Cargo: _____

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					
Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					

Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
Esta organización merece mi lealtad.					
Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					
No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.					
Esta organización significa mucho para mí.					
Le debo muchísimo a mi organización.					
No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					
No me siento parte de mi organización.					
Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					

Anexo # 2

Encuestas Aplicadas

ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: el masculino Edad: 20

Cargo: Tecnico Instalador

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X			X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					X
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 21

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				X	
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	X				
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	X				
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 22

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X	
8	Esta organización merece mi lealtad.		X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X	
12	Esta organización significa mucho para mí.			X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	
15	No me siento parte de mi organización.			X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X	
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Femenino **Edad:** 23

Cargo: Gerente RRHH

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino Edad: 24

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X		X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X	X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			
15	No me siento parte de mi organización.			X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 24

Cargo: Tecnico Instalador

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				X
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				X
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

T +- N -+ D

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	X				X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.	X		X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 24

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				X	

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X		
15	No me siento parte de mi organización.			X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X	
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 24

Cargo: Servicio tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	X				
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		X			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	X	
15	No me siento parte de mi organización.			X	X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 24

Cargo: Jornero

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X			
12	Esta organización significa mucho para mí.	X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	
15	No me siento parte de mi organización.			X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO **Edad:** 25 AÑOS

Cargo: GERENTE DE OPERACIONES

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte				X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					X
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Femenino **Edad:** 25

Cargo: Asistente de Gerencia

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte				X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 25

Cargo: Técnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.			X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 26

Cargo: Técnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X		
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
17	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 26

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 27
Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			<input checked="" type="checkbox"/>		
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				<input checked="" type="checkbox"/>	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		<input checked="" type="checkbox"/>			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino Edad: 27

Cargo: técnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		x			
8	Esta organización merece mi lealtad.		x			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	x				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		x			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			x		
12	Esta organización significa mucho para mí.		x			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	x				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		x			
15	No me siento parte de mi organización.			x		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				x	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					x
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				x	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino Edad: 27

Cargo: Técnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				X	
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				X	

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO **Edad:** 28

Cargo: TECNICO POSICION

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.			X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		X			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			
15	No me siento parte de mi organización.			X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 28

Cargo: hombre

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			
15	No me siento parte de mi organización.		X			
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X	
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 28

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X				
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 28

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					X

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X		
15	No me siento parte de mi organización.			X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: masculino **Edad:** 21

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.				X	
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				X	
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X		
8	Esta organización merece mi lealtad.		X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X
15	No me siento parte de mi organización.				X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino.

Edad: 29.

Cargo: tecnico.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				X	
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X				
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 29

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					X
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					X
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X			
12	Esta organización significa mucho para mí.	X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X
15	No me siento parte de mi organización.				X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: masculino

Edad: 30

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			X
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X		X	
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					X
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X	X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		X			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X	
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 30

Cargo: Técnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X	
8	Esta organización merece mi lealtad.			X	
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X			
12	Esta organización significa mucho para mí.			X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	
15	No me siento parte de mi organización.				X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 30

Cargo: Pernico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		x			
8	Esta organización merece mi lealtad.		x			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	x				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				x	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		x			
12	Esta organización significa mucho para mí.		x			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		x			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				x	
15	No me siento parte de mi organización.					x
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		x			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			x		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					x

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 30

Cargo: Gerente General

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					X
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					X
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 31

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

2	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X		
15	No me siento parte de mi organización.		X			
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.		V			

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 31

Cargo: Trabajador

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	X				
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	X				
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	X				
15	No me siento parte de mi organización.	X				
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X				
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.	X				

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino. **Edad:** 31

Cargo: Tecnico.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.				X	
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X		X	

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	<input checked="" type="checkbox"/>				
8	Esta organización merece mi lealtad.		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	<input checked="" type="checkbox"/>				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.		<input checked="" type="checkbox"/>			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
12	Esta organización significa mucho para mí.		<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
15	No me siento parte de mi organización.					<input checked="" type="checkbox"/>
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					<input checked="" type="checkbox"/>
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: M

Edad: 32

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		✓		X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X				
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.					X
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO

Edad: 32

Cargo: TRISTANOL

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X		
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.				X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.				X	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X				
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 36

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				X	

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X	
8	Esta organización merece mi lealtad.		X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X	
12	Esta organización significa mucho para mí.			X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	
15	No me siento parte de mi organización.			X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: M **Edad:** 33

Cargo: TÉCNICO

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.				X	
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X	
8	Esta organización merece mi lealtad.		X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X			
12	Esta organización significa mucho para mí.	X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X		
15	No me siento parte de mi organización.	X			
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO **Edad:** 33

Cargo: TECNICO

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	X				
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	f				

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 33

Cargo: Ayudante. (Técnico)

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.				X
8	Esta organización merece mi lealtad.		X		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X	
12	Esta organización significa mucho para mí.			X	
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	
15	No me siento parte de mi organización.			X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.			X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 33

Cargo: Senior

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				X	

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X			
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino Edad: 33

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X				
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					X
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.			X		
12	Esta organización significa mucho para mí.			X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	X		X		
15	No me siento parte de mi organización.			X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.	X		X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 35

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X	X			
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X		X		
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	X		X		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					X
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X			
8	Esta organización merece mi lealtad.			X	
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	X			
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.				X
12	Esta organización significa mucho para mí.		X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.			X	
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	X			
15	No me siento parte de mi organización.		X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				X
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.		X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO **Edad:** 39

Cargo: INSTALADOR

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	X				
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				X	
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASCULINO **Edad:** 39.

Cargo: INSTALADOR

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			X		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.			X		
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X			
12	Esta organización significa mucho para mí.	X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X	X
15	No me siento parte de mi organización.				X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.			X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: masculino **Edad:** 40

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			X		
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Esta organización merece mi lealtad.		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		<input checked="" type="checkbox"/>			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				<input checked="" type="checkbox"/>	
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
12	Esta organización significa mucho para mí.		<input checked="" type="checkbox"/>			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				<input checked="" type="checkbox"/>	
15	No me siento parte de mi organización.				<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		<input checked="" type="checkbox"/>			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				<input checked="" type="checkbox"/>	

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: MASULINO

Edad: 40 años

Cargo: SUPERVISOR

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte		X			
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo			X		
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					X
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			X		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.			X		
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.			X		X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	X				
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.			X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 40

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte				X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					X
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.	X				
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					X
15	No me siento parte de mi organización.					X
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					X
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X			
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino **Edad:** 41

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte			<input checked="" type="checkbox"/>		
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				<input checked="" type="checkbox"/>	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					<input checked="" type="checkbox"/>
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					<input checked="" type="checkbox"/>
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.			<input checked="" type="checkbox"/>		

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			X	
8	Esta organización merece mi lealtad.	X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			X	
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.		X		
12	Esta organización significa mucho para mí.		X		
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X		
15	No me siento parte de mi organización.		X		
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.		X		
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.		X		
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.				X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: femenino **Edad:** 42

Cargo: gerente Contable

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte				X	
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X				
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo		X			
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X				
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					X
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X				

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.		X			
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.		X			
13	Le debo muchísimo a mi organización.		X			
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.				X	
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: Masculino Edad: 47

Cargo: Tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					X
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo				X	
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.			X		
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

2	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
3	Esta organización merece mi lealtad.	X				
4	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X				
5	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
6	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
7	Esta organización significa mucho para mí.	X				
8	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
9	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			X
10	No me siento parte de mi organización.					X
11	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
12	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
13	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.		X			X

**ENCUESTA COMPROMISO ORGANIZACIONAL
"CONTRATISTA IP"**

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional de los colaboradores en su organización.

Sexo: masculino **Edad:** 48

Cargo: tecnico

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. debe responder. Por favor, marque con una (X) la casilla correspondiente a su respuesta.

Enunciados	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte					X
Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.		X			
Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					X
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.		X			
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.		X			
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		X			

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		X			
8	Esta organización merece mi lealtad.	X				
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.		X			
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					X
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	X				
12	Esta organización significa mucho para mí.	X				
13	Le debo muchísimo a mi organización.	X				
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.		X			X
15	No me siento parte de mi organización.				X	
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.				X	
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	X				
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.					X

Guayaquil, 02 de julio 2018

Señores
FACULTAD DE FILOSOFÍA, CIENCIAS Y LETRAS
UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad. -

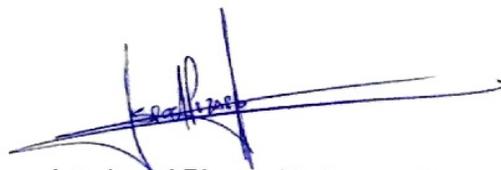


De mis consideraciones:

Yo, Israel Pizarro Lindao, con cédula de identidad # 092461535-4, Gerente General de la empresa Contratista IP de Grupo Tv Cable, autorizo la publicación en el repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con fines académicos del trabajo de titulación.

"Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP", realizado por las Sr(tas) Torres Moreira Anelizabeth y Miranda Contreras Wendy para la obtención del título Licenciadas en Psicología Organizacional. Cualquier otro fin que se le dé a este documento deberá ser aprobado por los directivos de la empresa.

Atentamente,



Arq. Israel Pizarro Lindao
Gerente General
Contratista IP
Teléfono. 099973-5434





**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Miranda Contreras, Wendy Angélica**, con C.C: # **0919027813** autora del trabajo de titulación: **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de agosto de 2018**

f. _____

Nombre: **Miranda Contreras, Wendy Angélica**

C.C: **0919027813**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Torres Moreira, Anelizabeth María**, con C.C: # **0917582249** autora del trabajo de titulación: **Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de agosto de 2018**

f. _____

Nombre: **Torres Moreira, Anelizabeth María**

C.C: **0917582249**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de estrategias de Endomarketing para fortalecer el compromiso y lograr la fidelización de los colaboradores de la Contratista IP		
AUTOR(ES)	Wendy Angélica Miranda Contreras, Anelizabeth María Torres Moreira		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Cabezas Córdova, Belén Elizabeth. Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciadas en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de Agosto de 2018	No. PÁGINAS:	DE 184
ÁREAS TEMÁTICAS:	Endomarketing, Compromiso organizacional, Fidelización		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Endomarketing, Estrategias, Compromiso Organizacional, Fidelización, Comunicación Interna, Cultura Organizacional		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente proyecto de investigación se realizó con el propósito de fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores de la Contratista IP, mediante la propuesta de estrategias de Endomarketing. Se utilizó el método de recolección de datos donde se aplicó encuestas realizadas a los colaboradores y una conversación preliminar con el Gerente General, para poder levantar la información relevante. A través del instrumento se pudo determinar el tipo de compromiso que los colaboradores tenían con la organización. También se pudo evidenciar en la información recolectada acerca del manejo de la comunicación interna, su cultura, y por ende el compromiso que mantienen con la empresa.</p> <p>Por medio de las estrategias propuestas, la Contratista IP logrará fortalecer el compromiso organizacional y a su vez la fidelización de los colaboradores. Además, se mejorará los canales de comunicación interna entre colaboradores y jefes, como también contribuirá en la clarificación de tareas, los hará caminar hacia el mismo objetivo, generará un buen ambiente de trabajo e incrementará la productividad de los colaboradores hacia la organización.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-997618869/ +593-993076971	E-mail: amtm-21@hotmail.com wamc9392@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs. Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 – 1419 E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			