



El compromiso laboral interpretado a través de la encuesta Q12 Gallup para los trabajadores indirectos (Work engagement interpreted through the Q12 Gallup survey for indirect workers)

Hector Enrique Escobar-Olguín¹; Alan de Jesús Díaz-Flores²

¹ Universidad autónoma de Coahuila – Licenciatura en Administración de Empresas (México),
hectorescobarolguin@uadec.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-9383-6901>

² Universidad autónoma de Coahuila – Licenciatura en Administración de Empresas (México),
diazalan@uadec.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0009-9668-1149>

Información revisada por pares

Fecha de recepción: 14 de abril del 2024

Fecha de aceptación: 27 de mayo del 2024

Fecha de publicación en línea: 31 de mayo del 2024

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.4-959>

Resumen

El presente estudio se desarrolla en una empresa maquiladora internacional con sede en San Pedro, Coahuila. El objetivo de la investigación es analizar el nivel de compromiso que los trabajadores indirectos poseen a través de la encuesta Q12 Gallup. La empresa decide, basado en sus estándares de calidad ISO, utilizar este instrumento debido a una indicación de la empresa matriz ubicada en la ciudad de Monclova, Coahuila. Consta de doce constructos y se empleó una escala tipo Likert. Los constructos se clasificaron en dos categorías: X, Contribución Individual y la categoría Y, Trabajo en equipo. Cada categoría constó de 6 ítems. Se utilizó el programa estadístico SPSS. Al determinar el coeficiente de alfa de Cronbach, sus resultados fueron: X=0.812 y Y=0.725. Basado en el análisis factorial exploratorio, se determina que las puntuaciones son de 0 a 1 y se estima aceptable cuando es superior a 0.70 por lo tanto, el resultado a través de la prueba KMO y Bartlett fue 0.888. Finalmente, se determinó que el nivel de compromiso laboral de los 139 trabajadores indirectos fue del 50.45%. De los cinco niveles establecidos por la empresa, se ubica en el tercer nivel, clasificándolo como regular.

Palabras clave: Generalidades, Gestión de personal, Administración de empresas internacionales, Estrategia de empleo de la empresa.

Códigos JEL: M10, M12, M16, M51

Abstract

The present study is developed in an international maquiladora company based in San Pedro, Coahuila. The objective of the research is to analyze the level of commitment that indirect workers have through the Q12 Gallup survey. The company decides, based on its ISO quality standards, to use this instrument due to an indication from the parent company located in the city of Monclova, Coahuila. It consists of twelve constructs and a Likert-type scale was used. The constructs were classified into two categories: X, Individual Contribution and category Y, Teamwork. Each category consisted of 6 items. The SPSS statistical program was used. When determining Cronbach's alpha coefficient, the results were: X=0.812 and Y=0.725. Based on the exploratory factor analysis, it is determined that the scores are from 0 to 1 and it is considered acceptable when it is greater than 0.70, therefore, the result through the KMO and Bartlett test was 0.888. Finally, it was determined that the level of work commitment of the 139 indirect workers was 50.45%. Of the five levels established by the company, it is located in the third level, classifying it as regular.

Key words: Overview, Personnel Management, International Business Administration, Company Employment Strategy.

JEL Codes: M10, M12, M16, M51

Introducción

El compromiso laboral ha mostrado diferentes matices, algunos han contribuido de manera significativa al interior de la empresa y otros como la volátil rotación de personal, no. La investigación se desarrolla dentro de una empresa maquiladora de corte internacional, ubicada en San Pedro, Coahuila. Entre los antecedentes mencionados por parte del comité de reconocimiento al personal (CRP), señalan que de manera perceptiva sus trabajadores no han dado el rendimiento adecuado, traduciéndolo en una falta de compromiso laboral. Posteriormente, se establece un diagnóstico situacional para constatar lo anteriormente mencionado. Se logra identificar que la problemática es una ausencia del compromiso laboral situada solo entre el personal indirecto. Por sus características laborales, suelen ser más “quejosos” que el personal directo. La hipótesis 0 que se define para el estudio fue que el sexo masculino del personal indirecto mostraba un mayor nivel de ausencia de compromiso laboral. La hipótesis 1: el sexo femenino del personal indirecto mostraba un menor nivel de ausencia de compromiso laboral.

A partir de ahí, la empresa matriz decide replicar por cuestiones de calidad ISO, un instrumento denominado Gallup Q12, para que la empresa en San Pedro, analizara el nivel de compromiso únicamente de sus trabajadores indirectos: supervisores, gerentes, abastecedores, mantenimiento, recursos humanos, empresa industrial, entre otros. De un total de 182, el CRP pasa a sala de juntas 139 trabajadores indirectos. Actualmente existen demasiados factores que determinan el compromiso de los trabajadores con una empresa. El estrés y la ansiedad juegan un papel preponderante. Como lo señala (García, Hernández, Hernández, Rodríguez, & Paz, 2020), en el que considera que el estrés genera consecuencias negativas, que perjudican a las personas y al ambiente laboral en que participan los trabajadores, afectando negativamente tanto las relaciones interpersonales que surgen dentro de la organización; algunos de los aspectos afectados son: la productividad y la productividad, esto puede derivar en enfermedades, ausentismo o incluso discapacidad; Para una empresa, las bajas por enfermedad plantean problemas importantes, ya que afectan a la logística y a la planificación del personal. La rama de la psicología que se ocupa de este aspecto es la psicología organizacional, la cual se encarga del estudio de la personalidad en una organización y el principal método que utiliza es la observación, su carácter científico se confirma por todas las manifestaciones materiales e intangibles del comportamiento humano. sujeto individual (Gruezo & Real, 2021), señalan que el compromiso organizacional implica un sentimiento y comprensión tanto del pasado como del presente dentro de una organización, así como la comprensión y el compartir de los objetivos de la organización por parte de todos sus miembros. Cabe señalar que no existe un compromiso individual ni específico, esto también es un trabajo de equipo (Romo, Acosta, & Pedraza, 2021), indicaron que

la crisis vivida del coronavirus obligó a las empresas a transformar y replantear sus actividades, sus acuerdos laborales, sus políticas y fomentar la protección a sus trabajadores, quienes a su vez se enfrentan a la necesidad de liberar espacio en sus hogares, desarrollar habilidades en el uso de las TIC para realizar trabajos a distancia y asumir la responsabilidad de sus vidas, que va más allá de las oficinas de la empresa para garantizar confiabilidad y confianza. Por otro lado (Avila & Pascual, 2020) han indicado que el compromiso implica la fuerza que une a las personas con acciones relacionadas a uno o más objetivos. Como tal, se diferencia de otras formas de motivación basada en el intercambio, así como de actitudes dirigidas a objetivos, mismas que influyen en el comportamiento y en la ausencia de motivación extrínseca o actitudes positivas por parte de sus agremiados. (Soela, Moreira, Diniz, & Martins, 2024), manifestaron que la gran mayoría de las investigaciones asociadas a liderazgo están centradas en el papel del líder, tratando de entender las estrategias más adecuadas, sus estilos de comportamiento e indicando que el liderazgo hace referencia a un fenómeno unilateral. Por tanto, la transición de la comprensión del liderazgo tradicional al liderazgo relacional ha representado un paso importante hacia la comprensión del fenómeno del liderazgo, (Pardo, Carvajal, & Carvajal, 2024) también mencionan que está relacionado con la eficiencia tecnológica, operativa o física.

Método

El presente estudio es una investigación cualitativa que pretende conocer las principales causas del bajo compromiso de los trabajadores indirectos en la empresa Aramark, San Pedro, en la ciudad de San Pedro Coahuila. La empresa decide, basado en sus estándares de calidad ISO, utilizar este instrumento debido a una indicación de la empresa matriz ubicada en la ciudad de Monclova, Coahuila. Consta de doce constructos y se empleó una escala tipo Likert. Los constructos se clasificaron en dos categorías: X, Contribución Individual y la categoría Y, Trabajo en equipo. Cada categoría constó de 6 ítems. Se utilizó el programa estadístico SPSS. Al determinar el coeficiente de alfa de Cronbach, sus resultados fueron: $X=0.812$ y $Y=0.725$. Basado en el análisis factorial exploratorio, se determina que las puntuaciones son de 0 a 1 y se estima aceptable cuando es superior a 0.70 por lo tanto, el resultado a través de la prueba KMO y Bartlett fue 0.888. Adicional, se realizó una prueba no paramétrica con variables independientes y examinar las diferencias entre ellas, dentro de la misma población de empleados indirectos.

Finalmente, se determinó que el nivel de compromiso laboral de los 139 trabajadores indirectos fue del 50.45%. Los sujetos de estudio fueron los trabajadores indirectos de diferentes áreas: avíos, desarrollo, mantenimiento, planeación y producción de dicha empresa. Para reunir la información, se aplicó un total de 12 preguntas con escala de Likert del 1 al 5, denominadas de la siguiente forma: (1

nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre). Para la identificación de la problemática, fue necesario tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores respecto a varios aspectos que pueden influir en su nivel de compromiso. Los resultados obtenidos fueron verificados en el programa estadístico SPSS, con el alfa de Cronbach, buscando un resultado mayor al 0.70, el cual nos dio un resultado de 0.86. De igual forma se realizó una verificación más del alfa de Cronbach con el mismo programa estadístico SPSS; éste arrojó las gráficas que ayudan a interpretar los resultados de la encuesta aplicada.

Tabla 1. Alfa de Cronbach.

K: El número de ítems	Si ² : Sumatoria de Varianzas de los ítems	ST ² : Varianza de la suma de los ítems	α: Coeficiente de Alfa de Cronbach
12	18.22	87.6384	0.86

La tabla 1, hace referencia a la determinación del alfa de Cronbach, utilizada en el total de los ítems que conforman la prueba sobre el comportamiento laboral hacia los empleados de tipo indirectos.

De los doce ítems que integran la encuesta: compromiso laboral, se establecieron dos categorías. La categoría X, engloba aquellos ítems que hacen referencia a la contribución individual. Por su parte, la categoría Y, se define como trabajo en equipo.

Tabla 2. Categoría X - Contribución Individual

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	6

La tabla 2: categoría X – contribución individual fue sometida a una prueba de fiabilidad, teniendo por resultado un Alfa de Cronbach de 0.812, esto en seis de sus 12 ítems.

Tabla 3. Categoría Y – Trabajo en Equipo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.725	6

La tabla 3: categoría Y – trabajo en equipo, da por resultado en Alfa de Cronbach de 0.725, esto en seis de sus 12 ítems.

Para las siguientes tablas se utilizó la prueba Chi- cuadrado de Pearson para comprender e interpretar la relación existente entre variables independientes. Las variables utilizadas se describen en cada una de las tablas siguientes. El uso del programa estadístico SPSS en su versión 27, resultó indispensable para evaluar si los recuentos de celdas observados son significativamente diferentes de los recuentos de celdas esperados.

Tabla 4. *Pruebas de chi-cuadrado sexo-compañeros de trabajo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,266 ^a	4	,055
Razón de verosimilitud	9,709	4	,046
N de casos válidos	139		

a. 4 casillas (40.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.51.

La tabla 4, analiza la correlación entre dos variables, las cuales son identificadas como la variable sexo y el ítem: “mis compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad”, dando como resultado .046, lo que nos indica que si tienen relación las dos variables ya mencionadas.

Tabla 5. *Pruebas de chi-cuadrado sexo-trabajo*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,871 ^a	4	,043
Razón de verosimilitud	11,591	4	,021
N de casos válidos	139		

a. 2 casillas (20.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.42.

La tabla 5 muestra la correlación que hay entre dos variables. Siendo de nueva cuenta validadas bajo el proceso estadístico de la Chi cuadrada de Pearson, con .043, señalando que existe una relación entre estas dos variables. Las variables utilizadas fueron: Sexo, la variable: “mis opiniones cuentan en el trabajo”.

Tabla 6. Pruebas de chi-cuadrado sexo-supervisor

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,990 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	17,285	4	,002
N de casos válidos	139		

a. 1 casillas (10.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.63.

La tabla 6: sexo – supervisor, analiza las siguientes variables: Sexo como variable, y “a mi supervisor, o a alguien del trabajo, parezco importante como persona”. Teniendo un resultado de .005 de Chi cuadrada de Pearson, una razón de verosimilitud de 0.002 y 4 en grados de libertad, siendo este un resultado que indica la gran relación de las dos variables.

Participantes

El estudio comprendió a los 139 trabajadores indirectos, que respondieron el instrumento correspondiente a las siguientes áreas: calidad, mantenimiento, rollos, embarques, avíos, producción, corte, planeación, instructores, seguridad industrial, oficinas y desarrollos. De ambos géneros, sus edades oscilan desde los 18 hasta los 60 años. De las siguientes áreas: Sus lugares de procedencia son de la región urbana y rural de la ciudad de San Pedro, Coahuila.

Técnica e Instrumento

Se diseño un instrumento con 12 ítems, clasificadas en 4 categorías: necesidades básicas, contribución individual, trabajo en equipo y crecimiento personal. Se valida estadísticamente con la función estadística de Microsoft Excel, Posteriormente, se utilizó una escala valorativa (escala de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

Tabla 7. Ítems Q12 Gallup

ITEM.
1. Se que se espera de mi en el trabajo.
2. Cuento con los materiales necesarios para realizar mi trabajo.
3. En el trabajo, tengo la oportunidad de hacer lo que mejor hago cada día.
4. En los últimos 7 días, he recibido reconocimiento o elogio por hacer un buen trabajo.
5. A mi supervisor, o a alguien del trabajo, parezco importante como persona.
6. Hay alguien en el trabajo que fomente mi desarrollo.
7. Mis opiniones cuentan en el trabajo.
8. La misión/propósito de mi compañía, me hace sentir que mi trabajo es importante.
9. Mis compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.
10. Tengo un(a) mejor amigo(a) en el trabajo.
11. En los últimos seis meses, alguien de mi trabajo, me ha hablado de mis avances.
12. Durante este último año, tuve la oportunidad de trabajar para aprender y crecer.

La tabla 7, hace referencia a la cantidad de ítems contenida en el instrumento denominado G12 de Gallup, misma que mide el compromiso laboral.

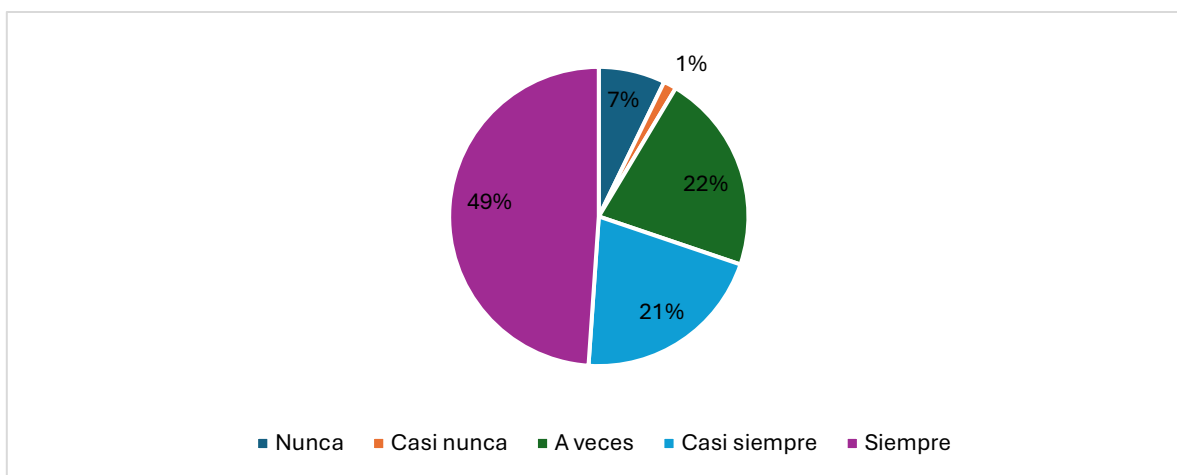
Procedimiento

- En primer momento se tuvo un acercamiento con la empresa, la cual nos permitió aplicar en primera instancia, el cual fue de manera fallida.
- En un segundo momento, se aplicó el instrumento nuevamente, la forma de aplicarlo fue de manera presencial, contestaron el instrumento en físico.
- En un tercer momento, pudimos observar actitudes negativas por parte de los trabajadores, externaban de forma inapropiada su inconformidad con algunas actitudes del personal de la empresa, además, cuando los grupos encuestados eran superiores a 15, había mucho más desorden, y tendían a distraerse, y no se concentraban en responder.
- En un cuarto momento, se tomó como referente el objetivo general, se realizó una pregunta de investigación al grupo de los 139 trabajadores para identificar con claridad las causas que originan esta problemática.

- En un quinto momento, se realizó un instrumento de recopilación de información. Se recopiló la información de manera presencial. Se emplea el uso de la escala de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, cada una de estas opciones teniendo un valor numérico para aplicar el alfa de Cronbach, empezando por el 1(Nunca), hasta el 5(Siempre). Se valida a través de la función estadística de SPSS dando como resultado de 0.86 de alfa de Cronbach.
- En un sexto momento, se obtiene las causas más significativas de los factores que causan un bajo compromiso de los trabajadores. La primera se encuentra en el ítem 4, donde los trabajadores en los últimos 7 días han recibido un reconocimiento o un elogio por hacer un buen trabajo; el ítem 6 nos dice si hay alguien en el trabajo que fomente mi desarrollo, y, por último, el ítem 11 que menciona si en los últimos 6 meses, alguien de mi trabajo me ha hablado de mis avances.
- En séptimo momento se obtienen las gráficas salientes de la encuesta aplicada. Las respuestas fueron clasificadas del 1 al 5 para poder trabajar el alfa de Cronbach que se aplicó para determinar si la encuesta era confiable.

Resultados

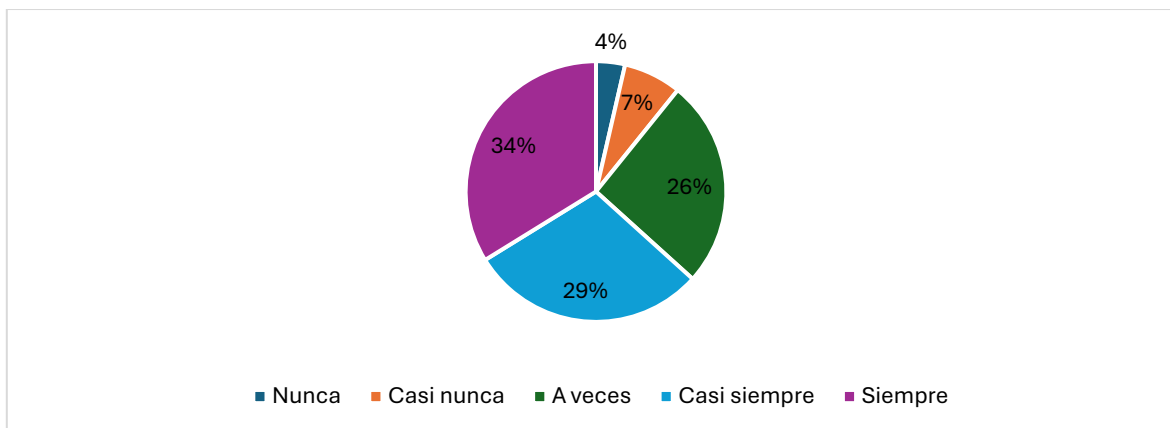
Figura 1. *Se que se espera de mi en el trabajo.*



Podemos ver en la figura 1, el 70% de los trabajadores, saben lo que se espera de ellos en el trabajo, mientras que el 22%, están indecisos con respecto a lo antes ya mencionado, y, por último, el 8% no sabe lo que se espera de ellos en el trabajo, como aquí lo expresan. Para (García, Hernández, Hernández, Rodríguez, & Paz, 2020) el personal que labora dentro de las empresas es indispensable

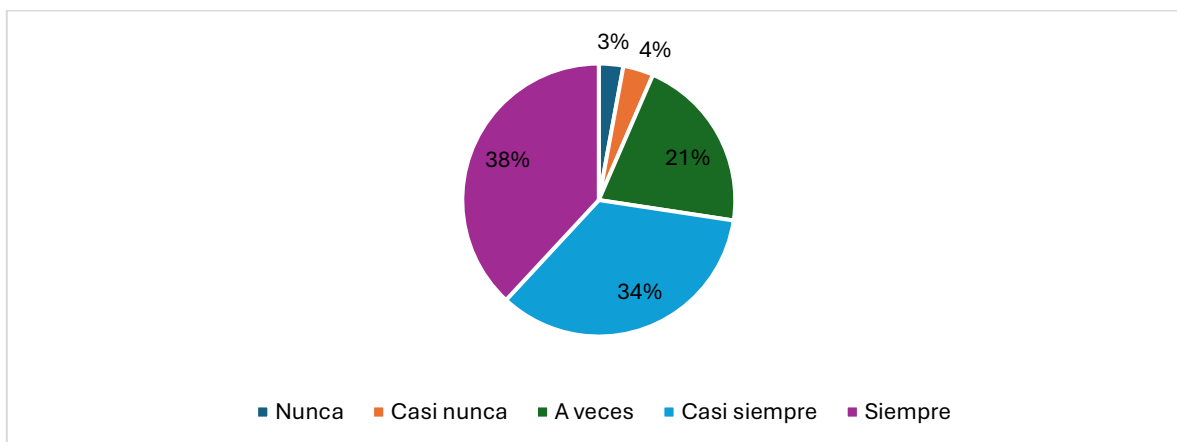
para lograr una efectiva realización de todas aquellas diversas acciones que han sido planeadas, así como en el mejoramiento de la reputación de las empresa, de esta manera, se concluye que personal externo a la organización, atrayendo al personal idóneo y mejor capacitado.

Figura 2. *Cuento con los materiales necesarios para realizar mi trabajo.*



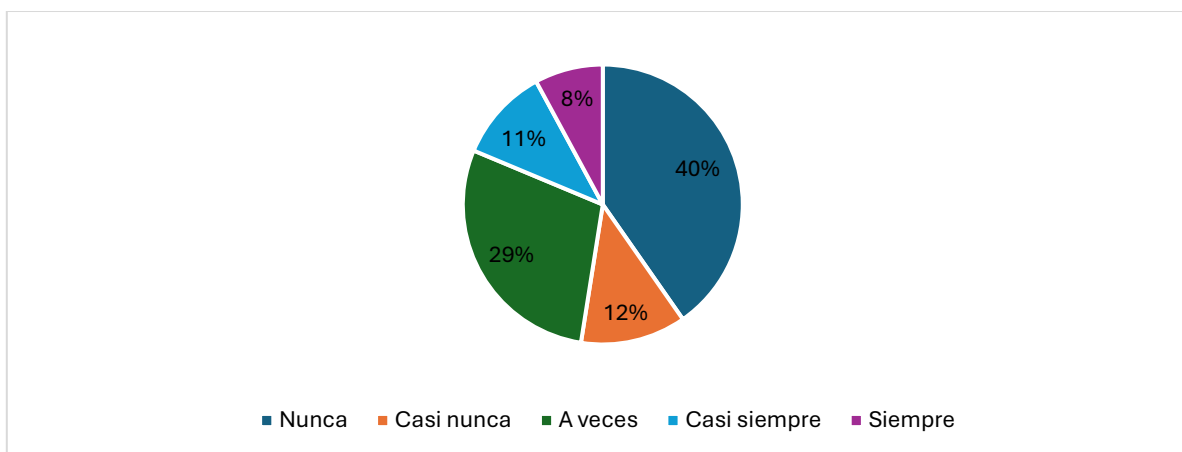
En la figura 2, podemos observar que el 63% de los encuestados mencionó que siempre cuentan con los materiales necesarios para desarrollar su trabajo, por otra parte, el 26% mencionó que a veces cuentan con el material, y el 11% mencionó que nunca cuentan con el material necesario, (García, Hernández, Hernández, Rodríguez, & Paz, 2020), han indicado que las micros y pequeñas empresas están en igualdad de circunstancias al verse expuestas a la globalización. Esto indica que los recursos con los que compiten están al alcance de cada una de ellas, invariablemente su tamaño. Por lo tanto, se hace indispensable la búsqueda de activos intangibles que generen un valor agregado hacia la empresa, es por ellos que la importancia de hablar de la gestión del capital humano, ya que son las personas las que cuentan con características propias y difíciles de copiar o imitar.

Figura 3. *En el trabajo, tengo la oportunidad de hacer lo que mejor hago cada día.*



Se puede apreciar, que en la figura 3, el 72% de los encuestados, en el trabajo, si tienen la oportunidad de hacer lo que mejor hacen cada día, mientras que el 21% a veces lo hacen, y, por último, el 7% nos dice que nunca tienen la oportunidad de hacer lo que mejor hacen cada día. Para (Aguilar Morales & Surdez Perez, 2011) la satisfacción laboral por parte de sus agremiados se traduce en un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables.

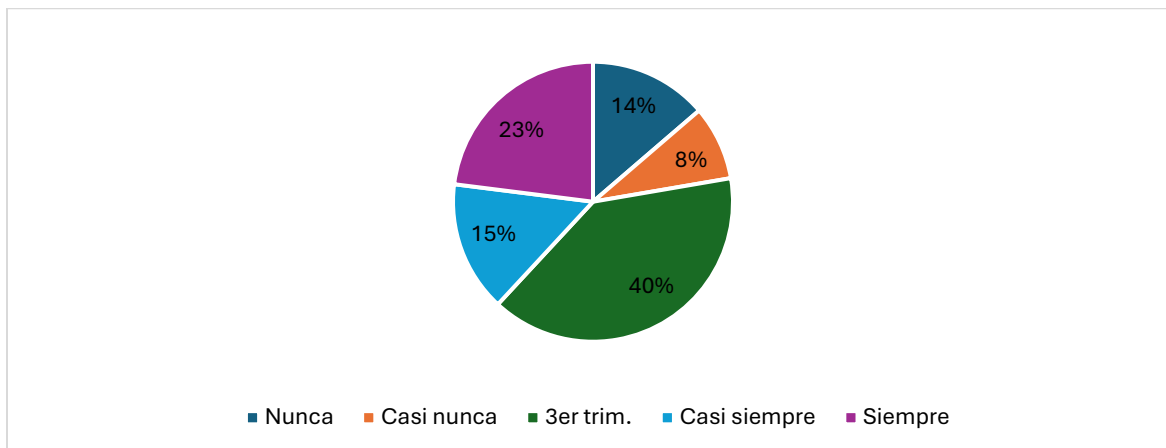
Figura 4. *En los últimos 7 días, he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.*



En la figura 4, podemos ver, que el 52% de las personas no han recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo, el 29% nos dice que a veces si han recibido reconocimientos, mientras que el 19% nos dice que, si reciben reconocimientos o elogios, sin embargo, (Herrera, Figueroa, & Villareal, 2022) indica que la administración que lleva a cabo el departamento de

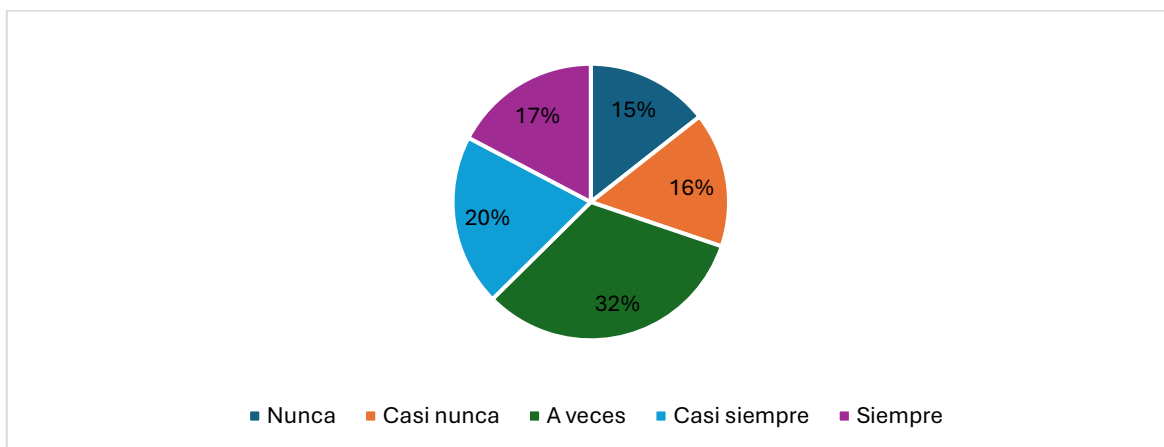
Recursos Humanos, es vital para cualquier empresa, es decir, se encarga no solo de dirigir a sus trabajadores, desde su contratación hasta el final de su desempeño laboral. Para las empresas, es necesario que presten atención a las situaciones que repentinamente surjan, pero sobretodo, atenderlos de manera oportuna. El departamento de RH, sabe que los trabajadores son el impulsor, sin estos, la existencia de la empresa podría ser complicada.

Figura 5. *A mi supervisor, o a alguien del del trabajo, parezco importante como persona.*



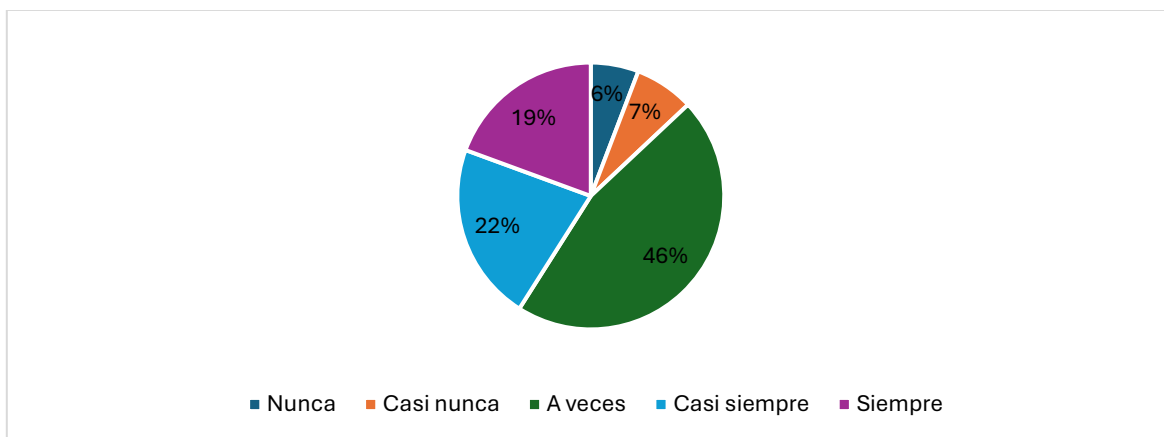
En la figura número 5, podemos apreciar que el 40% de los trabajadores dice que, si le parecen importante a su supervisor o a alguien del trabajo como persona, mientras que 38% nos dicen que sí, y el 22% nos hacen saber que no les parecen importantes a su supervisor, o a alguien del trabajo, pero (Reyes Herrera, Gonzalez Figueroa, & Solis Villareal , 2022), dicen que la motivación laboral esta en aquellos factores con mayor relevancia para el trabajador, es decir, estímulos en relación al reconocimiento por su desempeño laboral, implica la creación de beneficios positivos para la empresa.

Figura 6. Hay alguien en el trabajo que fomente mi desarrollo.



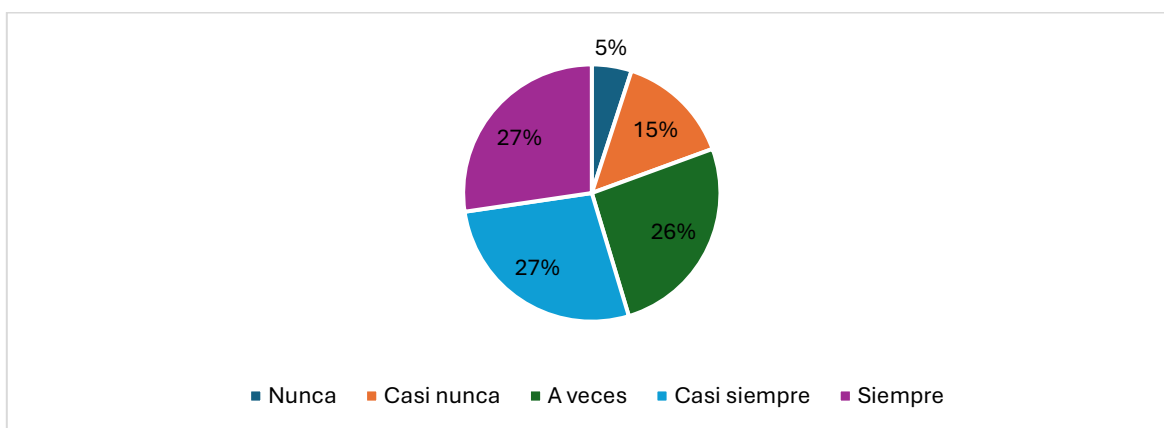
En la figura número 6, podemos ver que el 37% de los encuestados dice que, si hay alguien que fomente su desarrollo, mientras que el 32%, nos hace saber que a veces hay alguien que lo haga, y por último el 31% dice que no hay nadie que fomente su desarrollo, (Vela, 2020) menciona que el impacto por el compromiso que se genera en relación al desempeño ha sido documentado y también su relación con diversos factores como los valores individuales de su personal.

Figura 7. Mis opiniones cuentan en el trabajo.



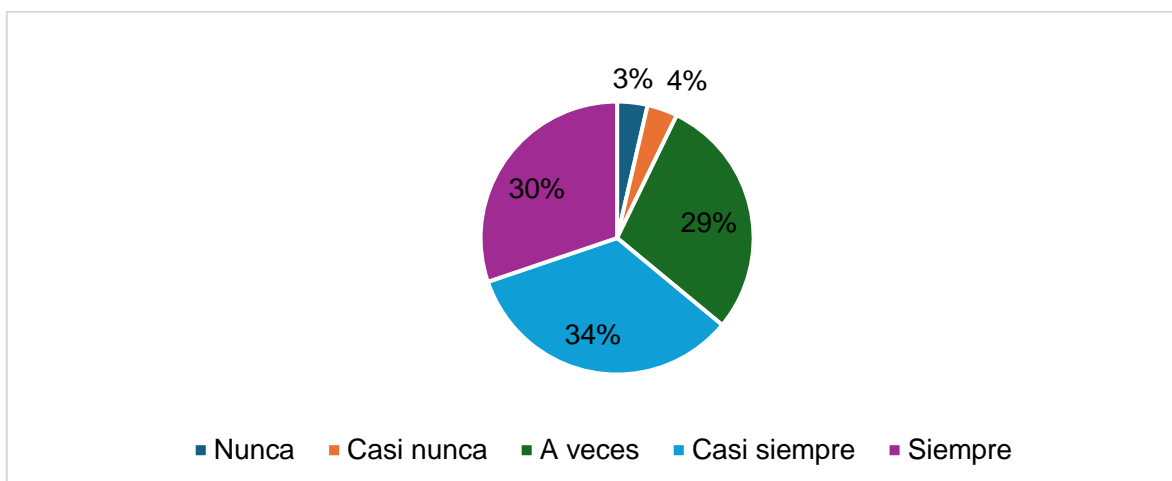
En esta figura 7, podemos observar que, el 46% de las personas encuestadas, nos dice que a veces sus opiniones cuentan en el trabajo, el 41%, nos dice que, si cuentan sus opiniones, y el 13%, nos dice, que sus opiniones no cuentan en el trabajo. Para (Ortiz, 2019) una opinión o sentimiento en unas pocas palabras que expresan una idea o concepto, superpuestas a una imagen, que aporta el ángulo emocional desde el que debe entenderse el mensaje.

Figura 8. *La misión/propósito de mi compañía me hace sentir que mi trabajo es importante.*



En la figura 8, observamos que el 54% de los encuestados dicen que la misión o el propósito de la empresa les hace sentirse importantes, mientras que el 26% menciona que a veces les hace parecer importante, y el 20% dice que nunca les hace parecer importante. (Chiang, Gómez, & Wackerling, 2016) sostienen que el compromiso laboral está asociado a aquellas empresas que mantienen un vínculo de lealtad, generando en el trabajador un sinónimo de permanencia dentro de la empresa, esto por a raíz de su motivación implícita.

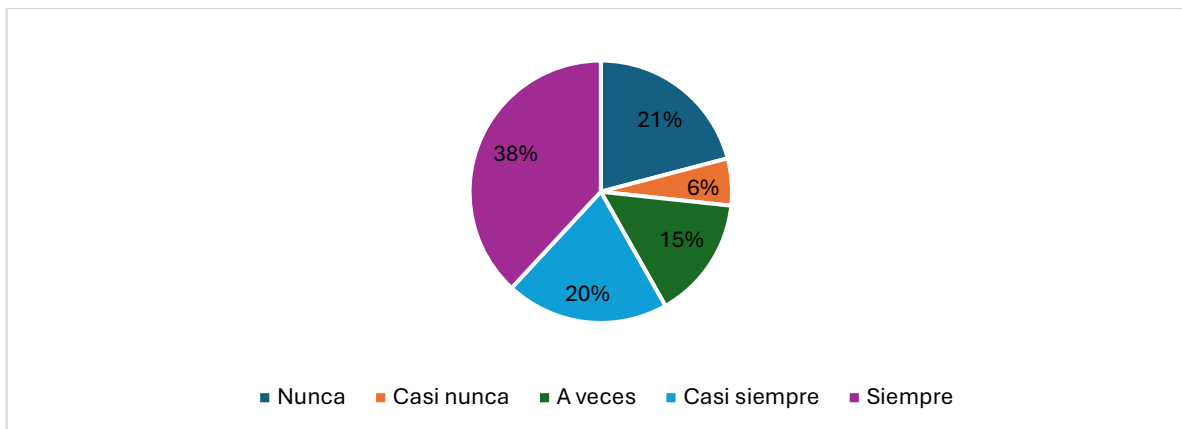
Figura 9. *Mis compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.*



En la figura número 9, se puede apreciar que el 64% dice que sus compañeros de trabajo siempre están comprometidos en hacer un trabajo de calidad, mientras que el 29% dice que a veces, y por último, el 7% dice que nunca están comprometidos. Para (Morales, 2023) los aspectos de tipo psico-sociales dentro del trabajo se manifestaron a partir de 1950, y tomaron importancia para finales

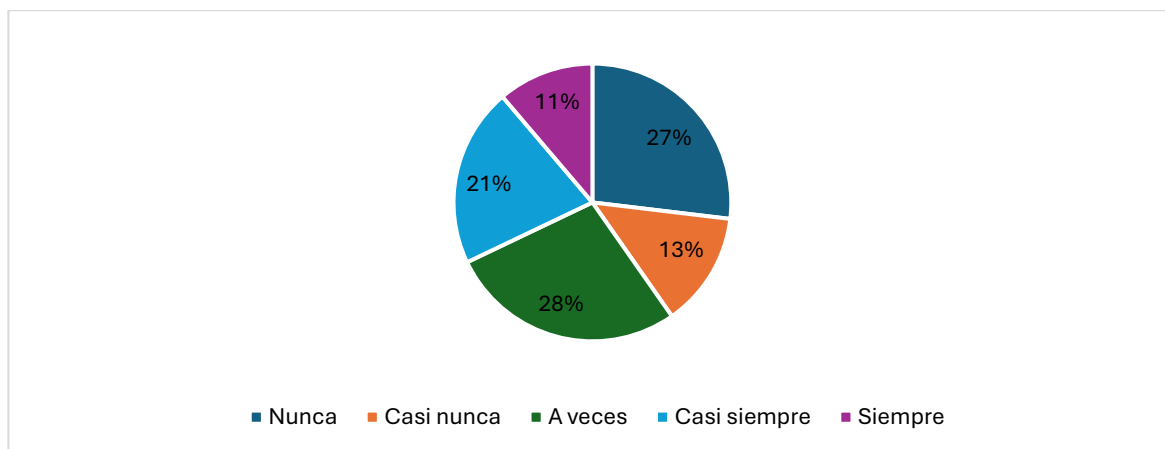
de 1960, pasando de un enfoque centrado en la persona, a otro centrado en el estudio de los efectos del entorno en relación con la estabilidad emocional de los empleados.

Figura 10. *Tengo un(a) mejor amigo(a) en el trabajo.*



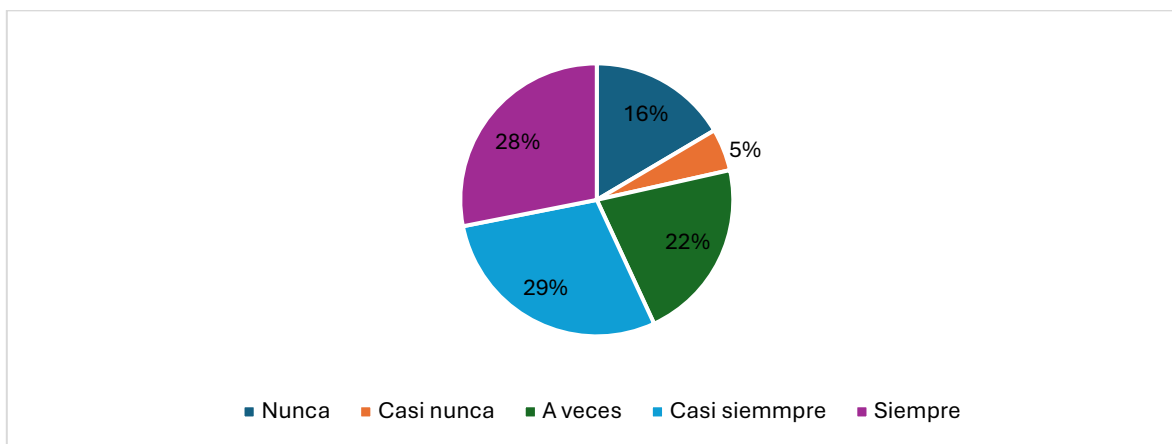
En la figura 10, podemos ver que el 58% de los encuestados dicen que, si tienen un mejor amigo o mejor amiga, el 15% dice que a veces tiene un mejor amigo, y el 27% dice que no tiene un mejor amigo en el trabajo. (Montano, Salas , & Barboza, 2022) han señalado que el coeficiente intelectual, es el resultado de la medición de la inteligencia, que tiene lugar dentro del proceso de selección de talento humano, éste es empleado como un concepto de acuerdo a las tendencias, sustituyendo a los RH, trabajadores, los colaboradores, después de haber logrado los criterios de atracción de talento de acuerdo con los perfiles de puesto establecidos por la organización.

Figura 11. *En los últimos seis meses, alguien de mi trabajo me ha hablado de mis avances.*



Podemos observar en la figura 11, que el 32% de los encuestados, siempre les han hablado de sus avances; el 40% señaló lo contrario, y por último el 28% nos dice que a veces les hablan de sus avances. En este sentido (Jimenez, Rodriguez, Chavez, Mejia, & Gonzalez, 2021) señalan que el proceso para poder desarrollar esfuerzos que se dirijan a la materialización de metas u objetivos, para satisfacer aquellas necesidades o expectativas.

Figura 12. Durante este último año, tuve la oportunidad de trabajar para aprender y crecer.



En la figura número 12 podemos ver que el 57% dice que durante el último siempre tuvieron la oportunidad de trabajar para aprender y crecer, el 22% dice que a veces, y el 21% dice que nunca. (Coronado , Valdivia, Aguilera, & Alvarado , 2020) ponen de manifiesto que cada equipo de la empresa puede presentar una cultura diferente, y ésta esta relacionada de manera positiva con el compromiso y con sus valores. Los grupos no alterados, muestran mayor énfasis hacia el compromiso, mientras que los que presentan poca identificación con la empresa, están poco comprometidos, y los de grado medio presentan un menor compromiso.

Discusión

El compromiso laboral hoy día no ha sido una tarea fácil para las empresas. A pesar de los innumerables esfuerzos por generar en los trabajadores un sentido de pertenencia, los resultados no han sido alentadores. La tecnología ha jugado un papel importante, en palabras de Leal, (2023) la pronunciación sobre la necesidad en el uso de avances tecnológicos para lograr desarrollar redes de comunicación que permitan promover las relaciones interpersonales que ayuden a vincular las emociones y sus compromisos con la firme intención de alcanzar las metas tanto de trabajadores como

de las organizaciones.

Para la empresa en cuestión, resulta de mayor manipulación y control los trabajadores directos, es decir, los operadores de piso. Personal que acatan orden e instrucciones (muchas sin ser cuestionadas), tratando de cuidar su empleo. Sin embargo, el trabajador indirecto es más reacio a acatar cualquier instrucción. La naturaleza del puesto los hace cuestionar cualquier indicación por parte de su jefe inmediato. Esto originó el presente estudio: analizar el nivel de compromiso de los trabajadores indirectos. Determinar sus áreas de oportunidad y mejorar al interior, a través de estrategias concretas y precisas. La organización estimaba una incipiente disponibilidad y por ende “la camiseta puesta”, era medianamente aceptable. Los resultados que arrojaron las opiniones de los trabajadores indirectos a través de la encuesta Q12 de Gallup muestran un marcado desinterés por sus actividades. El compromiso laboral está casi 20 puntos por debajo del mínimo aceptable que es setenta. Situando a los trabajadores en un promedio de 50.45% sobre cien. Desde la aplicación del instrumento, las personas sostenían una actitud de indiferencia, incluso hasta retardora y muy cuestionable el mecanismo que se estaba utilizando para medir el nivel de compromiso hacia el interior de la organización. Existieron roces entre el personal indirecto y los aplicadores. Suponían que “algo no bueno” los esperaba al contestar con honestidad sobre la situación actual que prevalecía en la organización. Sin embargo, los resultados obtenidos por parte del personal que integra el comité de reconocimiento al personal son para mejorar las áreas que así lo demuestren en los resultados de la encuesta.

Se logró evidenciar que en los últimos 7 días la organización y en su defecto, los jefes inmediatos de los trabajadores indirectos manifestaron no recibir reconocimientos o elogios por el desempeño de sus labores. Argumentan la importancia de que un superior manifieste a través de un breve reconocimiento que el trabajo está saliendo bien. Esto orilla que no exista sentido de pertenencia por parte de los indirectos. Es necesario recalcar que los trabajadores, pueden ser un poco susceptibles a no ser tomados en cuenta en su trabajo, dando a entender que no hay buena comunicación.

Referencias

- Aguilar Morales, N., & Surdez Perez, E. (2011). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios. . *Por la universidad de calidad*, 1-13.
- Avila, S., & Pascual, M. (2020). MARCO FILOSÓFICO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: DISCUSIÓN DEL MODELO DE ALLEN & MEYER, Y PROPUESTA DE UN NUEVO MODELO DE ESTUDIO. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época* , 201-226.
- Chiang, M., Gómez, N., & Wackerling, L. (2016). Compromiso Organizacional del Funcionario Municipal Rura de la Provincia de Nuble, Chile. *ORGANIZATION COMMITMENT OF RURAL MUNICIPAL WORKERS*, 134-138.
- Coronado , G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado , A. (2020). Compromiso Organizacional:

- Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 1-15.
- Escudero, J., Delfin, L., & Arano, R. (2014). EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES. *Ciencia administrativa*, 1-9.
- García, I., Hernández, J., Hernández, J., Rodríguez, H., & Paz, L. (2020). El Estrés laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en trabajadores de una tienda de departamental. *International Journal of Business and Management Invention*, 1-9.
- Gruezo, J., & Real, L. (2021). El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio. Caso: Buen Samaritano Water. *Digital Publisher*, 569-581.
- Herrera, D., Figueroa, E., & Villareal, F. (2022). La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México. *Original*, 1-1.
- Jimenez, R., Rodriguez, M., Chavez, G., Mejia, G., & Gonzalez, A. (2021). Intraemprendimiento y su relación con la motivación laboral de Personal Administrativo de una Institución de Educación Superior del Estado de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica*, 1-10.
- Margarita, Z. F., & Morales Sánchez, M. (2022). Compromiso laboral y estrés percibido en residentes de dermatología y otras especialidades en instituciones públicas. *Investigación en educación médica*, 78-85.
- Montano, B., Salas, L., & Barboza, C. (2022). Elementos del coeficiente intelectual que influyen en la integración laboral del capital humano en una empresa de Monclova, Coahuila. *Vinculategica*, 1-15.
- Morales, N. A. (2023). El equilibrio trabajo-familia en investigadoras: conflictos y estrategias de afrontamiento. *Vinculategica*, 1-12.
- Ortiz, A. M. (2019). Mi opinion cuenta: la expresión del sentimiento en la Red. 38-75.
- Pardo, Y., Carvajal, D., & Carvajal, A. (2024). Corporate Social Responsibility as a Determinant of Competitiveness in Supermarkets. *Mercados y Negocios*, 31-52.
- Ramos, J., Maldonado, A., Balderrama, C., Vasques, A., & Barajas, M. (2023). FACTORES CRÍTICOS PARA UNA IMPLEMENTACIÓN EXITOSA DE PROGRAMAS DE ERGONOMÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJADOR. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 38-51.
- Reyes Herrera, D., Gonzalez Figueroa, E., & Solis Villareal, F. (2022). La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México. *HITOS DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS*, 294-314.
- Romo, M., Acosta, S., & Pedraza, E. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 17-23.
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 172-188.
- Soela, C., Moreira, A., Diniz, F., & Martins, D. (2024). The practice of experienced CEOs: Relational leaders challenging crisis situations. *Contextus*, 2-15.
- Vela, H. H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*, 17-33.