

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Roxanny Milagros Hernández Cabrera

Lima – Perú

2017

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres Nelly y Pedro, gracias por el apoyo incondicional y por darme siempre lo mejor, mis triunfos serán siempre sus triunfos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios y a toda mi familia que me dieron la fortaleza para seguir adelante y culminar con éxito mi hermosa mi carrera, gracias también a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y a mis profesores por permitirme, realizar esta preciada investigación para la obtención de mi título profesional.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, para optar el título profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, presento mi trabajo de investigación denominado: **“EL COMPROMISO POR EL TRABAJO EN LOS VENDEDORES DE SAGA FALABELLA - SAN ISIDRO, 2017”**

Por lo cual, señores miembros del jurado, espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Roxanny Milagros Hernández Cabrera

## INDICE

Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Presentación	lv
Índice	v
Índice de tablas	lx
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

<b>CAPÍTULO I:</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>1</b>
--------------------	-----------------------------------	----------

1.1.	Descripción de la realidad problemática	1
1.2.	Formulación del problema	2
1.2.1.	Problema general	2
1.2.2.	Problemas específicos	2
1.3.	Objetivos	3
1.3.1.	Objetivo general	3
1.3.2.	Objetivos específicos	3
1.4.	Justificación e importancia	3

<b>CAPÍTULO II:</b>	<b>Marco teórico conceptual</b>	<b>5</b>
---------------------	---------------------------------	----------

2.1.	Antecedentes de la investigación	5
2.1.1.	Internacionales	5
2.1.2.	Nacionales	7
2.2.	Bases teóricas	9
2.2.1.	Teorías	9
2.2.1.1.	Modelo teórico DRL de Bakker y Demerouti	9
2.2.1.2.	Modelo teórico JD-R de Bakker y Leiter	10

2.2.1.3.	Modelo teórico estructural	11
2.2.1.4.	Modelo teórico del intercambio	11
2.2.1.5.	Modelo teórico del impacto de los recursos personales en el compromiso	12
2.2.1.6.	Enfoque integrador de Betanzos & Paz.	12
2.2.2.	Definición de las dimensiones	14
2.2.2.1.	Dedicación	14
2.2.2.2.	Vigor	15
2.2.2.3.	Absorción	15
2.2.3.	Características de la variable	15
2.2.3.1.	Causas del compromiso	16
2.2.3.2.	Trabajadores engaged (comprometidos)	17
2.2.3.3.	Beneficios del compromiso	18
2.2.3.4.	Compromiso y cultura organizacional	19
2.2.3.5.	Compromiso y desempeño laboral	20
2.2.3.6.	Motivación positiva: compromiso y flow	21
2.2.3.7.	Relación entre el compromiso, flow y satisfacción laboral.	21
2.2.3.8.	Compromiso y adicción al trabajo (Workaholism)	22
2.2.3.9.	Compromiso (Engagement) y Burnout	23
2.2.3.10.	Organizaciones saludables con trabajadores comprometidos.	24
2.2.4.	Trabajadores	26
2.3.	Definición conceptual de la variable en investigación	27
<b>CAPITULO III:</b>	<b>Metodología</b>	<b>30</b>
3.1.	Tipo y diseño utilizado	30
3.1.1.	Tipo de investigación	30
3.1.2.	Diseño de investigación	30
3.2.	Población y muestra	30
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	31
3.3.1.	Operacionalización de la variable	32

3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	33
3.4.1.	Técnicas	33
3.4.1.	Instrumento	33
<b>CAPITULO IV:</b>	<b>Procesamiento, presentación y análisis de los Resultados</b>	39
4.1.	Procesamiento de los resultados	39
4.2.	Presentación de los resultados	39
4.3.	Análisis y discusión de los resultados	44
4.4.	Conclusiones	45
4.5.	Recomendaciones	46
<b>CAPITULO V:</b>	<b>Programa de intervención</b>	47
5.1.	Denominación del programa	47
5.2.	Justificación del problema	47
5.3.	Establecimiento de objetivos	48
5.4.	Sector al que se dirige	49
5.5.	Establecimiento de conducta problemas / meta	49
5.6.	Metodología de la intervención	50
5.7.	Instrumentos / Material a utilizar	50
5.8.	Cronograma	51
5.9.	Sesiones	52
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		57
<b>ANEXO</b>		
Anexo 1.	Matriz de consistencia	62
Anexo 2.	Tabla de baremos	65
Anexo 3.	Confiabilidad de la prueba.	65
Anexo 4.	Validez de la prueba.	65
Anexo 5.	Carta de presentación	66
Anexo 6.	Carta de aceptación Saga Falabella, San Isidro	67

Anexo 7.	Cuestionario UWES - 17	68
Anexo 8.	Primera sesión – “Motivación laboral”	69
Anexo 9.	Segunda sesión – “Satisfacción laboral”	70
Anexo 10.	Tercera sesión – “Clima laboral”	71
Anexo 11.	Cuarta sesión – “Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros”	72
Anexo 12.	Quinta sesión – “Comunicación efectiva”	73
Anexo 13.	Sexta sesión – “Compromiso por el trabajo”	74
Anexo 14.	Evaluación de motivación laboral	75
Anexo 15.	Evaluación de satisfacción laboral	76
Anexo 16.	Evaluación de clima laboral	77
Anexo 17.	Evaluación de trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño.	78
Anexo 18.	Evaluación de comunicación efectiva	79
Anexo 19.	Evaluación de compromiso por el trabajo	80
Anexo 20.	Diploma de participación en la capacitación de “Compromiso por el trabajo”	81
Anexo 21.	Fotos de evaluación	82



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la muestra	31
Tabla 2.	Operacionalización de la variable.	32
Tabla 3.	Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación.	39
Tabla 4.	Análisis de frecuencia de la variable de investigación con el total de la muestra	40
Tabla 5.	Análisis de nivel de la dimensión Dedicación en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.	41
Tabla 6.	Análisis de nivel de la dimensión Vigor en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.	42
Tabla 7.	Análisis de nivel de la dimensión Absorción en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.	43

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo DRL	10
Figura 2.	Modelo JD-R	11
Figura 4.	Causas del engagement	16
Figura 5.	Factores que influyen en el compromiso según Salanova y Schaufeli	17
Figura 6.	Modelo heurístico de organización saludable.	26
Figura 7.	Frecuencia porcentual de compromiso por el trabajo.	40
Figura 8.	Frecuencia porcentual de la dimensión Dedicación.	41
Figura 9.	Frecuencia porcentual de la dimensión Vigor.	42
Figura 10.	Frecuencia porcentual de la dimensión Absorción.	43

## RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, Se consideró como objetivo general, determinar el nivel de compromiso en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro, 2017; en una muestra de tipo intencional, compuesta de 62 vendedores de distintas marcas de Saga Falabella. Para la investigación se utilizó como instrumento la prueba UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale, adaptada al Perú por Ritzy Cárdenas; la información se procesó con los programas SPSS 22 y Ms Excel 2016. Se hallaron los siguientes resultados: se obtuvo un 42% del nivel promedio de compromiso por el trabajo en los vendedores. Por lo tanto, se infiere que el nivel predominante en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro, es el nivel promedio. En cuanto a sus dimensiones: en la dimensión Dedicación se obtuvo un 29% del nivel bajo; en la dimensión Vigor se obtuvo un 39% del nivel bajo; finalmente en la dimensión Absorción se obtuvo un 32% del nivel alto.

Palabras Claves: compromiso, trabajo, dedicación, vigor, absorción, vendedores.

## **ABSTRACT**

The present research is applied type, quantitatively descriptive approach, with non-experimental design of cutting transactional, was considered as a general objective, determine the level of commitment in the vendors of Saga Falabella, San Isidro, 2017; In a sample of type intensional, composed of 62 vendors of different brands of Saga Falabella. For the research the UWES-17 test (Utrecht Work Engagement Scale, adapted to Peru by Ritzy Cárdenas was used as an instrument; The information was processed with the SPSS 22 and Ms Excel 2016 programs.) The following results were found: 42% of the average level of engagement to work in vendors was obtained. Therefore, it is inferred that the predominant level in the vendors of Saga Falabella, San Isidro, is the average level. As for its dimensions: in the dedication dimension, 29% of the low level was obtained; In the Vigor dimension, 39% of the low level was obtained; Finally, in the absorption dimension, 32% of the high level was obtained.

Keywords: engagement, work, dedication, vigor, absorption, vendors.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años el papel de los trabajadores en las empresas ha tomado mayor importancia y a su vez se ha ido transformando a lo largo del siglo XX. Las empresas de hoy en día se encuentran cada vez más en la necesidad de luchar por la supervivencia ante las demandas laborales y de hacer sentir cómodos a sus trabajadores, como sabemos estas demandas repercuten directamente en los puestos de trabajos y por lo consiguiente podría verse afectado el desempeño y productividad de estos, teniendo en cuenta que pasamos la mayor parte del tiempo de nuestra vida trabajando, las empresas en algún momento llegan a sentir preocupación generando buscar soluciones para mejorar e incrementar el compromiso de sus trabajadores con sus propias funciones, lo cual es favorable para las empresas porque facilitaría alcanzar las metas organizacionales.

Por otro lado, Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker (2001), definen el compromiso como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción, mencionan que más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente. A su vez se ve relacionado con tres dimensiones como el vigor que se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.

Es por ello que en la presente investigación se quiso conocer ¿Cuál es el nivel de compromiso en los vendedores de Saga Falabella?

En el capítulo I, planteamiento del problema, se presentó la descripción problemática, se formuló el problema general y problemas específicos, así

como su respectivo objetivo general y objetivos específicos. Además, se indicó la justificación e importancia.

En relación al capítulo II, se consideró en el marco teórico de esta Investigación, los antecedentes internacionales y nacionales en relación al compromiso por el trabajo, se mencionó en las bases teóricas sobre los modelos teóricos más relevantes del tema, el cual fueron revisados mediante libros, revistas, artículos y estudios; así como las definiciones conceptuales sobre el tema de investigación.

Con respecto al capítulo III, se visualiza la metodología que se utilizó en la investigación, estableciendo el tipo y diseño de investigación. Así como la población, muestra, identificación de variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizó, el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se detalla el procedimiento, presentación y análisis de los resultados obtenidos.

Finalmente, el capítulo V, se evidencia la propuesta de un programa de intervención de acuerdo a los resultados significativos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El compromiso por el trabajo es entendido como un estado positivo en los trabajadores lo cual es reflejado a través de conductas adecuadas hacia su labor diaria lo que también es imitado por los demás trabajadores. A la vez, el compromiso está caracterizado por dimensiones como dedicación, sentir entusiasmo, inspiración y orgullo; vigor se relaciona con niveles altos de energía y resistencia, finalmente, absorción que es relacionado con la concentración, enfrentan retos y saber cómo solucionarlos de manera eficaz. Las dimensiones vigor, dedicación y absorción son tipologías opuestas al Síndrome de Burnout que es definido como agotamiento y falta de compromiso profesional. (Jiménez 2010).

El compromiso no solo tiene como efecto positivo en la satisfacción o desempeño por el trabajo, está relacionado también con la motivación y el clima en los trabajadores. Como consecuencia a un adecuado compromiso, la empresa tiene resultados beneficiosos lo cual ayudaría a cumplir con las metas organizacionales como también serán de gran apoyo cuando exista una alta demanda laboral o cuando la empresa pueda pasar por algún momento delicado. (Salanova y Schaufeli, 2009).

La empresa elegida para realizar el proyecto de investigación es la tienda Saga Falabella ubicado en el distrito de San Isidro, los trabajadores que participaran en dicha evaluación pertenecen al área de ventas donde se evaluará el nivel de compromiso de cada vendedor, de esta manera se podrá identificar aquellos trabajadores que refleje un bajo compromiso por su trabajo.

Es importante que la empresa conozca a sus trabajadores a nivel personal, saber cuáles son sus metas a corto y largo plazo o cuáles pueden ser sus preocupaciones, ya que si el trabajador presenta problemas en su entorno familiar o laboral podría generar un bajo desempeño, si la empresa no sabe cómo abordar esta problemática, sus trabajadores se sentirán desmotivados teniendo como resultado un bajo compromiso por su trabajo lo cuál no sería favorable para la empresa.

Finalmente, la presente investigación tiene como objetivo dar a conocer información valiosa y relevante a la empresa acerca del nivel de compromiso de sus vendedores, una vez obtenido los resultados ayudará a que la empresa pueda elaborar capacitaciones adecuadas según la problemática. De esta manera tanto la empresa y vendedores contarán con herramientas necesarias para el óptimo desempeño e incrementar el compromiso por su trabajo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de compromiso en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de dedicación en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro?
- ¿Cuál es el nivel de vigor en vendedores de Saga Falabella, San Isidro?
- ¿Cuál es el nivel de absorción en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro?



### **1.3. Objetivos**

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

- Determinar el nivel de compromiso en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de vigor en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro.
- Conocer el nivel de dedicación en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro.
- Especificar el nivel de absorción en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro.

### **1.4. Justificación e importancia**

Se considera que en una empresa son múltiples las variables emocionales que se refleja en los trabajadores y que además son de gran influencia para la empresa. Un trabajador comprometido con su labor diario puede mostrar una gran motivación, satisfacción y un adecuado desempeño laboral, a lo que podríamos llamar de forma resumida un compromiso hacia su trabajo.

Un adecuado compromiso en los trabajadores logrará mejorar el clima laboral en sus trabajadores como además cumplir los objetivos propuestos. Según Kahn (1990) fue uno de los primeros autores en teorizar y mencionar que el compromiso que siente el trabajador se dirige precisamente en alcanzar metas organizacionales.

Esta investigación servirá como antecedente a futuras investigaciones que se realizarán con respecto al compromiso por el trabajo. A su vez, se elaborará un programa de intervención, realizando capacitaciones de diversos temas que estén relacionados con el compromiso en el trabajador, lo cual beneficiara a los trabajadores y a la empresa, teniendo como resultados reflejar un adecuado desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Según las investigaciones encontradas, los antecedentes nacionales son los que poseen mayor información y similitud en sus resultados acerca de la variable estudiada a diferencia de los antecedentes internacionales.

##### **2.1.1 Internacionales**

García (2013), en su investigación “Estudio de la relación entre el compromiso y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez, Veracruz. México. Tiene como objetivo comprobar la relación que existe entre el compromiso y la rotación de personal de la organización, el método utilizado fue el hipotético – deductivo, debido a que se quería comprobar la hipótesis planteada del cuál trabajó con una población de 69 colaboradores, utilizando el cuestionario de UWES, dicho instrumento está formado por 32 ítems, se concluyó que no existe relación entre compromiso y la rotación de personal en las sucursales de la Cafetería Bola de Oro de la ciudad de Veracruz.

Bravo (2013), en su investigación “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito. Ecuador”. Tuvo como objetivo identificar los niveles de compromiso en las áreas administrativas de la empresa. Se trabajó con una muestra de 70 personas de las áreas mencionadas y con diferentes horarios de trabajo, se distinguiendo entre sexo femenino y masculino. Se aplicó el Cuestionario UWES, con un diseño descriptivo –

correcional, desde el enfoque cuantitativo. Los resultados permitieron saber que no existe diferencia significativa entre género de los trabajadores, sin embargo, se concluyó que los trabajadores nuevos tienen un nivel más alto de compromiso, por lo opuesto los trabajadores de más antigüedad tiene un nivel más bajo de compromiso.

Córdova (2015), en su investigación “Niveles de Compromiso en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”. Guatemala. Tuvo como objetivo identificar los niveles de compromiso en un grupo de colaboradores de dicha empresa. Se utilizó una muestra aleatoria conformada por un grupo de 69 colaboradores en un rango de edad de 18 a 45 años. Se empleó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems en una escala de Likert, que mide las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Se concluyó que los colaboradores presentan un alto nivel de compromiso, demostrando que son entusiastas hacia su trabajo y con sentido de pertenencia en la empresa.

Berardi (2015), en su investigación “Motivación laboral y compromiso”. Argentina. Tuvo como objetivo identificar la relación existente entre Motivación laboral y Compromiso. Se utilizó una población de 105 trabajadores que conforman la Dependencia de la Administración Pública Nacional. Se aplicó el cuestionario de UWES que consta de 17 ítems para identificar el nivel de Compromiso, de igual modo para determinar la motivación del empleado, se empleó el Cuestionario de Motivación Laboral, obteniendo como resultado que existe una relación entre motivación laboral y compromiso, afirmando que cuanto más motivado para el trabajo está un empleado se observan niveles más altos de compromiso.

### 2.1.2 Nacionales

Flores (2015), en su investigación “Entusiasmo por el trabajo (Compromiso): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú”, escrito de la ciudad de Lima. Perú. Tuvo como objetivo investigar la validez factorial de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en las versiones de 15 y 9 ítems en una muestra de 145 profesores de la ciudad de Lima, Perú. Se utilizaron análisis exploratorios y análisis factoriales confirmatorios. Se aplicó el Cuestionario UWES, con un diseño descriptivo – correccional, desde el enfoque Cuantitativo. Los resultados mostraron que la UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas, respetando su estructura tridimensional y, particularmente, la versión de 9 ítems evidenció los mejores índices de ajuste. Futuros estudios deberán confirmar estos hallazgos además los resultados permitieron concluir que en lo que respecta a los valores de los ítems encontramos medias considerablemente altas, ya que prácticamente todos los ítems en la escala de respuesta tienen valores superiores a 4, “Frecuentemente: una vez por semana”. De igual forma, las medias totales para las tres sub escalas mostraron valores superiores a 4, siendo ligeramente más alto el valor de Dedicación ( $M = 5.21$ ), lo que significa que las personas evaluadas tienden a sentirse altamente orgullosas y entusiasmadas con su trabajo (es decir, empleados engaged).

Cumpa (2015), en su investigación “Compromiso en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la Cuidad de Chiclayo”. Tuvo como objetivo principal identificar el nivel de vigor, dedicación y absorción en las tres organizaciones. Se empleó el valor de la prueba chi cuadro siendo significativo ( $p < 0.05$ ), esto indica que existente diferencias significativas en el compromiso entre colaboradores de las empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la

cuidad de Chiclayo. Como resultado se concluyó que en los colaboradores de las tres empresas se encuentra diferencias significativas, es decir se encuentran en un nivel promedio de compromiso.

Cárdenas (2016), en su investigación: “Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. Trujillo – Perú”. Tiene como objetivo determinar las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Compromiso en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche, para este proyecto se utilizó una muestra de 670 colaboradores y una muestra representativa de 317 en edades comprendidas entre 18 y 65 años, ocupadas en el nivel administrativo y operario. Se aplicó el Cuestionario UWES – 17 versión español, con un diseño descriptivo – correccional, desde el enfoque Cuantitativo. Los resultados permitieron realizar los índices de homogeneidad según ítem-test corregido obteniendo valores comprendidos entre .40 y .71, siendo muy bueno en todos los ítems, indicando el buen grado de relación entre lo que mide el ítem y lo que se pretende medir en todo el UWES; asimismo se realizó el AFE encontrando cargas factoriales altas para cada factor, determinando tres factores que cumplen con el criterio de parsimonia e interpretabilidad y el AFC obteniendo evidencia estadística altamente significativa.

Rodríguez (2016), en su investigación “Vinculación laboral y su relación con autoeficacia y bienestar en personal de salud de un hospital psiquiátrico”. Lima. Tiene como objetivo analizar la relación entre Vinculación Psicológica con el Trabajo con Autoeficacia y Bienestar en personal de salud de un hospital psiquiátrico limeño. Se trabajó con una muestra de 69 trabajadores entre 29 y 63 años de edad, entre sexo femenino y masculino. Se aplicó el Cuestionario UWES - 17, elaborado por

Schaufeli y Bakker, la escala de autoeficiencia General y las escalas de bienestar, Flourishing y Snape. Los resultados permitieron saber que existe correlación positiva entre la autoeficiencia y las escalas de bienestar, de modo que existen altos niveles de vinculación en comparación con otras investigaciones, además se comprobó que el sexo, la especialidad y el número de pacientes al día se relacionaron con la Vinculación Psicológica con el Trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

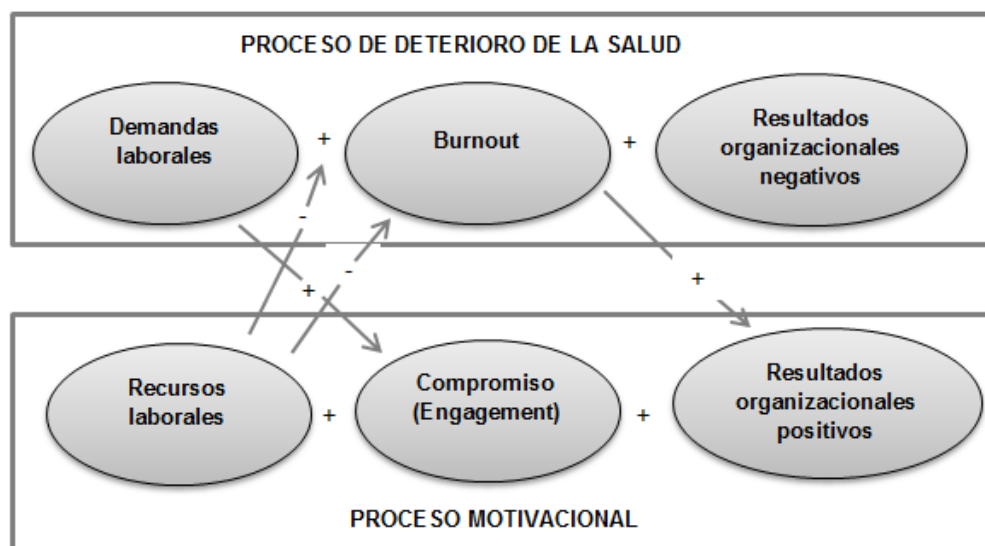
### **2.2.1. Teorías**

En el compromiso existen teorías que serán explicadas a continuación por algunos autores que explican dichos fenómenos sobre la variable en estudio, es importante recalcar que cada autor tiene una teoría distinta, pero guarda relación significativa con el compromiso.

#### **2.2.1.1. Modelo teórico DRL de Bakker y Demerouti**

Bakker y Demerouti (2013). Utilizó el Modelo demandas y recursos laborales (DRL), para presentar el síndrome de burnout, compromiso laboral, conexión con el trabajo y el compromiso, como a la vez las propias consecuencias como el absentismo causado por problemas de salud. Así mismo la teoría se refiere que los diferentes entornos o características organizaciones pueden dividirse en dos categorías como demandas y recursos laborales. Para ello, mencionan que la teoría puede ser aplicada a todos los entornos laborales. Las demandas laborales hacen conocimiento al esfuerzo incansable para lograr objetivos propuestos, en cuanto a los recursos laborales se refieren a la motivación, aprendizaje y desarrollo personal

para alcanzar a los logros propuestos. (Bakker & Demerouti, 2013).



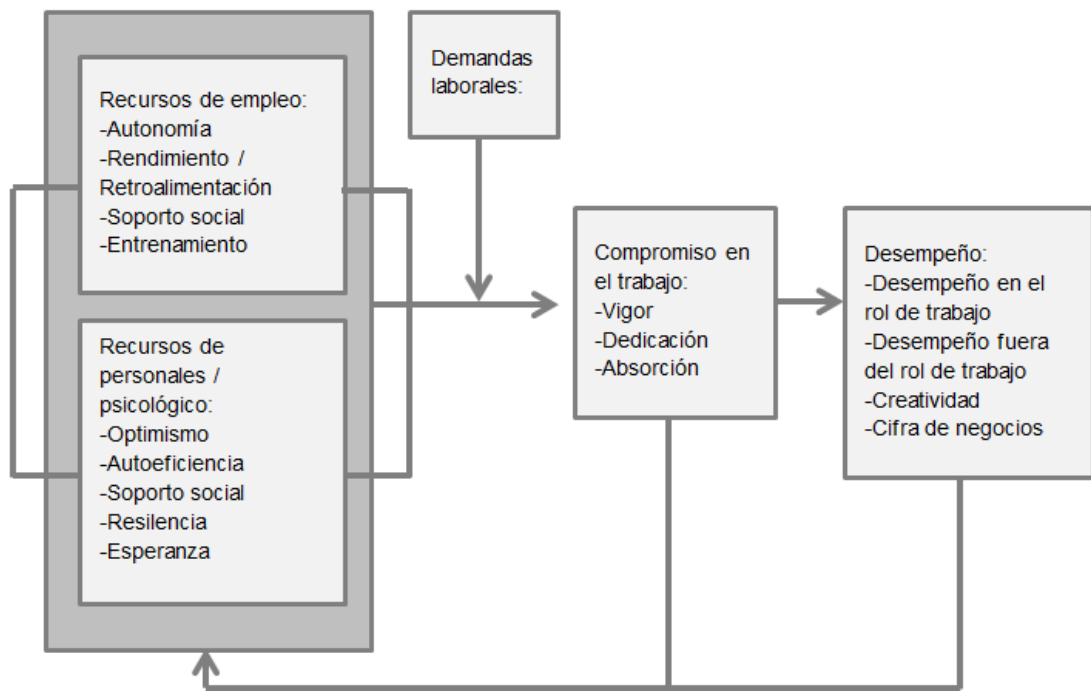
F

**figura 1.** Modelo DRL (en Salanova & Schaufei, 2009, p. 132)

#### 2.2.1.2. Modelo teórico JD-R de Bakker y Leiter

Bakker y Leiter (2010), presentan un modelo para pronosticar el compromiso en el trabajo, mencionando que se puede predecir a partir de los recursos que ofrece la empresa como también los recursos laborales y personales. Los recursos del compromiso y los recursos del empleo de forma positiva están relacionados con la motivación y el compromiso ante las exigencias laborales del cual es considerado mayormente como un ambiente desfavorable para el trabajador. Aquel trabajador que se encuentre en un nivel alto en referencias de los recursos mencionados serán aquellos que presenten mejor desempeño laboral, optimismo y compromiso por el trabajo.





**Figura 2.** Modelo JD-R

#### 2.2.1.3. Modelo teórico estructural

Maslac y Leiter (1997). Menciona dentro del modelo, el trabajador que refleja motivación, comprometido con su puesto y eficacia profesional lograría tener un buen desempeño laboral como resultando alcanzando metas u objetivos propuestos, están son algunas características de un empleado comprometido interviniendo de manera positiva al síndrome de burnout que es conocido como aquel trabajador con un agotamiento emocional, desmotivado y con poco asertividad.

#### 2.2.1.4. Modelo teórico del intercambio

Sacks (2006), Sostiene en su teoría que los empleados presentan distintos niveles de compromiso según los recursos que estos reciban de las organizaciones donde se encuentren trabajando, ya sea un recurso

económico o socio emocional; de esta forma, los empleados se sentirán más comprometidos a responder a estos recursos que reciben con altos niveles de compromiso, es decir se sentirán más motivados al momento de realizar su labores diarias.

#### **2.2.1.5. Modelo teórico del impacto de los recursos personales en el compromiso**

Ouweneel (2012) Defiende su teoría planteando una relación entre las emociones positivas y los recursos personales que obtenemos con el tiempo y experiencias, esta relación que propone el autor, trata de explicar que si los empleados experimentan emociones positivas en sus experiencias laborales podrías desarrollar mejores habilidades en relación con el trabajo, es importante mencionar que aquel empleado que se encuentre emocionalmente estable y sea una persona asertiva tendría otra perspectiva en su vida diaria tanto personal como laboral.

#### **2.2.1.6. Enfoque integrador de Betanzos & Paz**

Este enfoque integra diversas perspectivas, como la perspectiva de intercambio, la perspectiva psicológica, perspectiva de atribución como también la perspectiva actitudinal.

- Perspectiva de intercambio social de Backer (1960, citado por Betanzos & Paz, 2007), menciona que el compromiso por el trabajo es un vínculo que existe entre el trabajador y la empresa, el cual se va formando y fortaleciendo a través del tiempo donde el

trabajador presta sus servicios a la empresa, y a su vez, la empresa logra cumplir sus metas.

- Perspectiva psicológica, reconoce al compromiso como la identificación del trabajador con la empresa, dando gran importancia al deseo de permanecer por un largo tiempo en su trabajo, de aceptar los valores organizacionales como si fueran propios, de esforzarse y cumplir con su labor para beneficiar a la empresa. Los trabajadores con un alto compromiso por su trabajo reflejan una afinidad psicológica de forma intensa. (Mathieu & Zajac, 1990 citado por Betanzos & Paz, 2007).
- Perspectiva de atribución, relaciona al compromiso por el trabajo con la ética profesional, es decir, aquello que impulsa al trabajador a dar su mayor esfuerzo en beneficio a la propia empresa, tiene claro que es su deber como trabajador cumplir con labor diaria y dar lo mejor de sí mismo. (Varona, 1993 citado por Betanzos & Paz, 2007).
- Perspectiva actitudinal, identifica al compromiso como la actitud presente en el trabajador relacionando a la vez la parte afectiva, por el cual los objetivos de la empresa forman parte de los objetivos propios del trabajador, mostrando de tal modo un vínculo afectivo entre la empresa y su trabajador, a su vez esta perspectiva refleja componentes cognitivos y comportamental, es decir, se hace uso de conocimientos y percepciones del trabajador donde establece lazos de acuerdo a sus necesidades. Peiró & Prieto (1996 citado por Betanzos & Paz, 2007).

- a) **Implicación:** Hace referencia al componente cognitivo y define el nivel en el que el trabajador se identifica con la propia empresa.
- b) **Compromiso Afectivo:** Se basa en el componente afectivo y menciona sobre el vínculo afectivo que desarrolla el trabajador con su empresa, a su vez desarrollo cierto orgullo por pertenecer a la organización.
- c) **Compromiso de Continuidad:** Se relaciona con el componente comportamental donde también el trabajador refleja el apego o vínculo que existe con la empresa teniendo en cuenta los beneficios que recibe de ella.

## **2.2.2. Definición de las dimensiones**

A continuación, conoceremos las tres dimensiones que se encuentra dentro de la variable estudiada, a su vez consideras como factores psicológicos, que mantiene una estrecha relación con conductas positivas en la organización.

### **2.2.2.1. Dedicación**

La dimensión dedicación hace referencia cuando el empleado tiene un sentimiento de entrega, entusiasmo e inspiración por el trabajo que realiza de forma diaria, del cual incluye dentro de esta variable indicadores como la implicación y la identificación ya sea con el puesto a cargo o con la organización. A esta dimensión también es agregada conceptos como significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo (Maslach & Schaufeli, en Caballero, 2006). Dedicación es considerada como una dimensión importante en el compromiso. (Salanova & Schaufeli, 2009).

#### **2.2.2.2. Vigor**

Por otro lado, hace referencias a los niveles altos de energía mientras el empleado trabaja, mantiene conexión con un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo y a su vez con la persistencia, logrando de esta manera trabajar en armonía y en un ritmo positivo, de tal manera que cuando sucedan inconvenientes o percances pocos probables de resolver, el empleado no se rendirá de manera sencilla, esta dimensión guarda relación con el componente conductual. (Salanova & Schaufeli, 2009).

#### **2.2.2.3. Absorción**

La absorción da a conocer cuando un empleado se encuentra en un nivel de atención y concentración al realizar sus tareas diarias, de tal manera le resulta complicado abandonarlas. Sin embargo, la absorción es considerada como una experiencia temporal más no un estado psicológico que perdure en el tiempo, esta dimensión es caracterizada por la atención focalizada, es decir un control total sobre la situación y mantener mayor atención a lo que sea resolver o desarrollar en el trabajo (Salanova, Bakker & Llorens, en Salanova & Llorens, 2008, p.64).

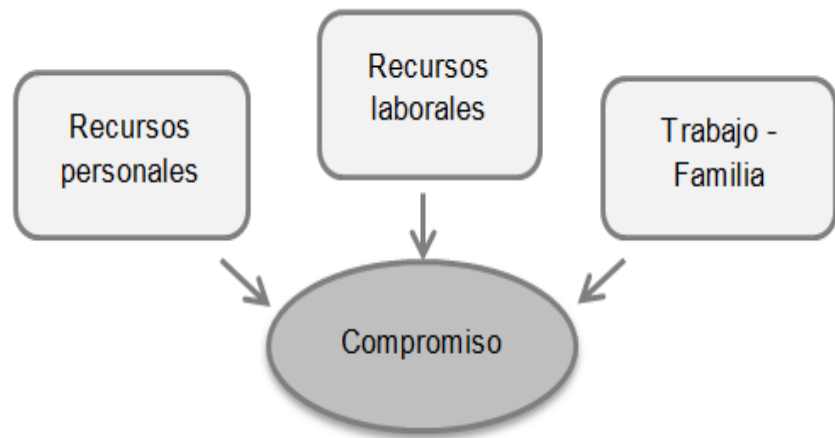
#### **2.2.3. Características del compromiso por el trabajo**

A continuación, daremos a conocer algunas características relacionas con el compromiso en el trabajo, ya que es importante conocer diversos temas que involucran al trabajador.

### 2.2.3.1. Causas del compromiso

En la investigación que realizó Salanova y Shaufelir en el año 2004, determinaron las posibles causas del compromiso, los cuales son:

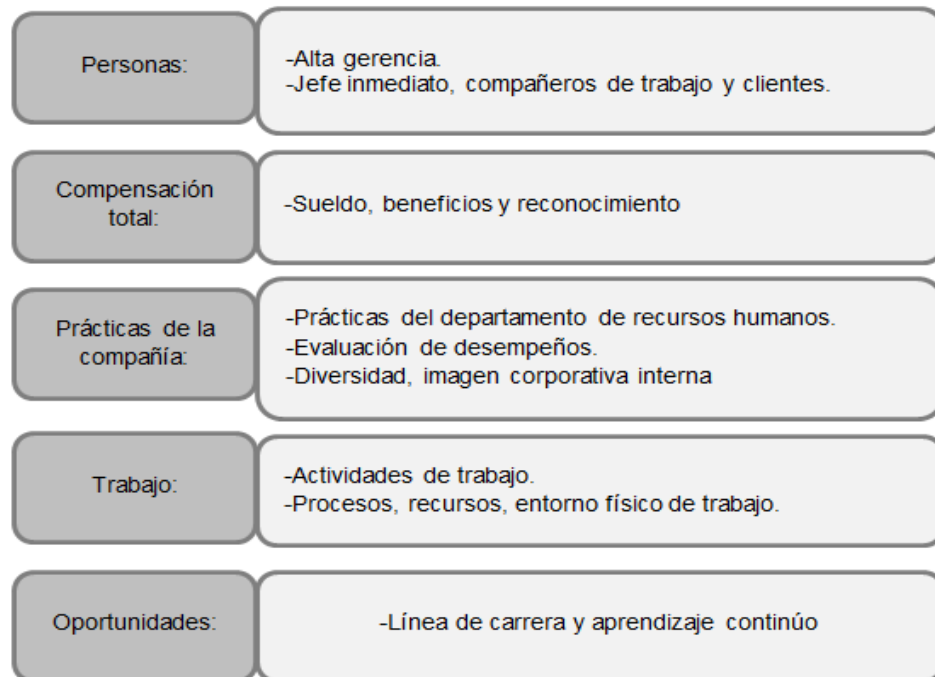
- Recursos personales: creencias de la propia eficacia y autoeficiencia personal.
- Recursos laborales: adecuados horarios de trabajo, un adecuado clima laboral, aprendizaje continuo, oportunidades de desarrollo profesional, autonomía laboral como también facilidades de formación.
- Trabajo y familia: aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo hacia la casa o viceversa.



**Figura 4.** Causas del engagement

En la revista de Estudios Financieros en el 2004, Salanova y Shaufeli presentan un artículo llamado “El *engagement* de los empleados: un reto emergente para la dirección de Recursos

Humanos” en el cual mencionan cinco factores que influyen en el compromiso del trabajador.



**Figura 5.** Factores que influyen en el compromiso según Salanova y Schaufeli

#### 2.2.3.2. Trabajadores comprometidos (engagement)

Los trabajadores comprometidos son aquellas personas activas, proactivas, que buscan y aceptan responsabilidades en su vida laboral, sienten un gran entusiasmo por iniciar algo nuevo, del cual la empresa es favorecida por el buen desempeño que ponen al realizar sus actividades causando de este modo acercarse a sus metas organizacionales.

Los trabajadores que se sienten comprometidos se encuentran continuamente en búsqueda de nuevos retos y si en algún momento sienten no tener más retos, deciden hacer unos cambios en su vida laboral debido al fuerte

deseo por su trabajo; siempre tratan de conseguir la excelencia y tener buenos resultados. Tienen escucha activa muy desarrollada a su vez les agrada que personas con muchas más experiencias les de consejos para mejorar en su entorno laboral y así poder obtener buenos resultados.

Según Ulrich (1997), “Constantemente el capital humano es más importante para las empresas, y hoy en día necesitan trabajadores que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo”

Las competencias psicosociales muestran una gran similitud al perfil de un trabajador comprometido, por lo que reflejan una gran vitalidad, energía, dedicación, entusiasmo y motivación por sus actividades laborales, siendo importante estos trabajadores en las empresas que muestren una voluntad por aprender y un desarrollo continuo, lo que a su vez facilitaría alcanzar las metas organizacionales.

#### **2.2.3.3. Beneficios del compromiso**

Uno de los principales beneficios del compromiso es el aprendizaje continuo, ya que como se mencionó anteriormente el trabajador comprometido siempre busca nuevos retos además de ser una persona con alegría y gran entusiasmo, parte de estos retos que busca constantemente son los nuevos aprendizajes: “aprender algo nuevo, mejorar lo aprendido con experiencias pasadas y por último trabajar lo aprendido de manera adecuada, para tener buenos resultados en su curva de aprendizaje siempre busca sus propios recursos laborales de tal modo



el trabajador sentirá una gran satisfacción al realizar alguna nueva tarea y con un gran compromiso que es mejorar sus conocimientos.

Otros de los grandes beneficios e importantes, es que el trabajador contagiará su compromiso y transfiere nuevos conocimientos a sus compañeros de trabajo, a su vez busca estar rodeado de personas activas y comprometidas es por ello que no tienen dificultades en enseñar a los demás, al contrario, le agrada esta función, ya que como equipo de trabajo lograrían metas comunes y mostrando un buen desempeño en conjunto. (Schaufeli y Bakker 2004).

#### **2.2.3.4. Compromiso y cultura organizacional**

La cultura organizacional es definida como la percepción que tiene los mismos miembros de un grupo u organización, acerca de sus valores, principios y sobre todo normas que influyen de manera diaria en su vida laboral. Hofstede (1991) define la cultura organizacional como “la programación colectiva de la mente que distingue los miembros de una organización de otra”.

La cultura organizacional establece una gran relación con el compromiso, ya que las prácticas organizacionales saludables ha sido identificado como predictores del compromiso de los empleados, es decir si recursos humanos ponen en prácticas cambios adecuados o positivos para la organización, los trabajadores perciben de manera positiva y optimista los cambios aumentando su compromiso por la organización siendo como respuestas a la buena cultura organizacional que mantiene la empresa u organización.

#### **2.2.3.5. Compromiso y desempeño laboral**

Las empresas actualmente muestran un gran interés en el concepto de compromiso por su valor predictivo en el desempeño laboral que pueden reflejar sus trabajadores. Bakker (2011) mencionó que la relación positiva entre el compromiso y el desempeño pueden ser explicadas a través de cuatro mecanismos psicológicos.

- Los trabajadores comprometidos con su trabajo frecuentemente experimentan emociones positivas como el entusiasmo y alegría, reflejando a su vez una gran energía por realizar su labor, lo cual implica que el trabajador se encuentre en un constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades.
- Los trabajadores con un gran compromiso poseen un mejor estado de salud, lo cual se sienten predispuestos a enfocarse y dedicar una mayor energía a su trabajo.
- Un trabajador comprometido logra generar sus propios recursos, esto se debe a que el compromiso es identificado como un indicador positivo, por lo que los trabajadores que se les retroalimente en cuanto a su desempeño laboral.
- El compromiso que siente un trabajador puede ser transmitido a sus compañeros logrando de esta forma reflejar conexión directa al desempeño del equipo como también de cada trabajador.

#### **2.2.3.6. Motivación: compromiso y flow**

Según Csikszentmihalyi (1990), define el flow como un alto nivel de disfrute cuando una persona se encuentra muy motivada y con gran energía lo cual permitiría realizar de manera concentrada su trabajo, llegando a un punto de perder la noción del tiempo.

Uno de los aspectos más importante que determina la conducta o comportamiento del ser humano es la motivación que refleja la persona, lo cual se relaciona con el impulso y la persistencia por alcanzar algo. Desde la perspectiva de la psicología organizacional positiva, este impulso se relaciona con actuar en relación al trabajo lo cual puede obtener como un resultado positivo la satisfacción y el adecuado desempeño, por tal motivo los trabajadores comprometidos con su trabajo muestra una conducta más enérgica y a su vez comprometiéndose en sus actividades laborales.

El compromiso es un proceso que se relaciona con el flow, por lo que hace referencia a un estado duradero y estable, lo cual guarda relación con el trabajo en general, mientras que el flow se refiere al disfrute de tareas o actividades en el trabajo teniendo un tiempo breve en el transcurso del tiempo.

#### **2.2.3.7. Relación entre el compromiso, flow y satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral ha sido definida por Locke (citado en Salanova y Schaufeli, 2009), como un “estado emocional positivo o placentero en el trabajo de uno mismo”.

Según Salanova y Schaufeli (2009), Rodríguez y Cifre (2012), a pesar de que no se hayan realizado estudios que exploren las relaciones entre ambos, es muy probable que un empleado comprometido con su trabajo sea más propenso a tener experiencias de flow en las diversas actividades laborales.

En cuanto a la relación entre compromiso y satisfacción, Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000), han encontrado relaciones positivas entre las 3 dimensiones del compromiso (engagement) y la satisfacción laboral; siendo la dimensión “dedicación” la que mayor valor tiene en cuanto a satisfacción laboral.

Por último, respecto al Flow, Warr 2007 (citado en Rodríguez y Cifre, 2012), menciona que cuantas más experiencias de flow experimente una persona mayores sentimientos de bienestar disfrutará, sentimientos entre los que se encuentra la satisfacción.

#### **2.2.3.8. Compromiso y adicción al trabajo (Workaholism)**

El workaholism es un término nuevo que recién está comenzando ser estudiado por la psicología, sin embargo ya existe algunas definiciones, Castañeda, (2010, citada en Bravo, 2013), menciona que refiere el trabajo obsesivo, la necesidad incontrolable de trabajar todo el tiempo, dedicando a la parte laboral la mayor parte de su tiempo, es decir al tener esta necesidad de trabajar pierde contacto con su medio exterior, deja de lado los entretenimientos, compartir momentos en familia y amigos, a la vez esta necesidad incontrolable y excesiva llega a perjudicar parte de su salud con un alto nivel de estrés y angustia, perjudica

su capacidad de comunicarse y socializar con los demás generando poca felicidad.

Para los empleados workaholism no hay nada más importante y fundamental que su trabajo y las ganas de ser siempre los mejores y mostrar de la misma manera a personas superiores que ellas. El workaholism es todo lo contrario al empleado engaged, siente un gran compromiso y entusiasmo al realizar su trabajo, mantiene una vida social muy activa y en armonía, no deja de lado su vida personal, sabe muy bien separar el trabajo con su vida social.

#### **2.2.3.9. Compromiso (Engagement) y Burnout**

El compromiso es un estado mental positivo relacionado con el trabajo, a su vez se caracteriza por los componentes como el vigor (energía), dedicación (entusiasmo) y absorción (concentración) lo cuales son tipologías opuestas al síndrome del quemado conocido como el agotamiento, falta de eficacia, bajo desempeño en lo trabajadores, lo que sería una gran dificultad para la empresa.

Como toda organización se encuentra en la búsqueda constante de trabajadores con un buen nivel de rendimiento, una adecuada motivación, desempeño y con la experiencia solicitada que puedan sumar y generar grandes beneficios como por ejemplo alcanzar las metas organizacionales, si en la empresa existiera los trabajadores con el síndrome de quemado se vería perjudicado por no alcanzar las metas propuesta, no mostrar un adecuado desempeño y en ocasiones la

ausencia de los trabajadores. (Jiménez et al, 2010, pp, 294)

#### **2.2.3.10. Organizaciones saludables con trabajadores comprometidos.**

Según los autores Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson y McGrath (2004), definieron el concepto de organización como “aquellas organizaciones caracterizadas en intervenir esfuerzos necesarios para incrementar el bienestar de los trabajadores como también su productividad, a través de oportunidades accesibles, ambientes de trabajo adecuados, línea de carrera entre otros beneficios”

Así mismo Salanova y Schaufeli (2009), determinaron que una organización saludable es aquella donde los trabajadores confían en las personas con quienes trabajan, esto ocurre por medio de tres tipos de relaciones interconectadas:

- Buenas relaciones entre los trabajadores y la dirección.
- Buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.
- Buenas relaciones y una adecuada adaptación entre los trabajadores y su propia empresa donde laboran.

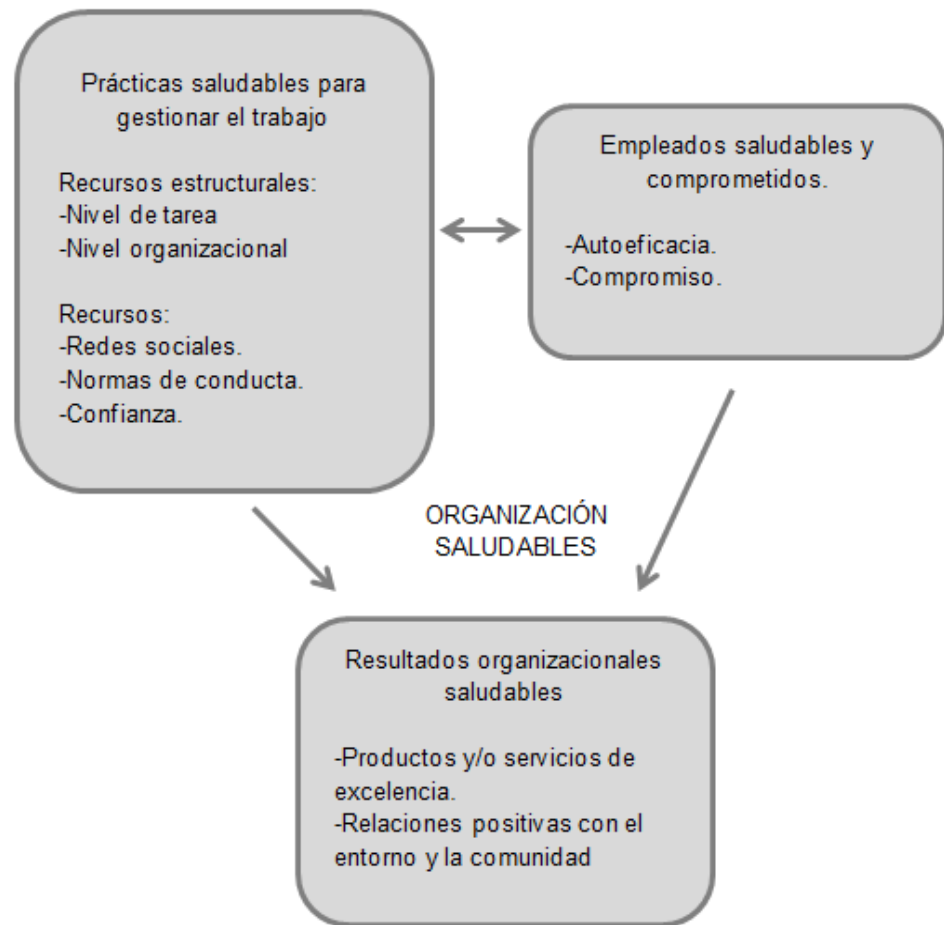
En la mayoría de las empresas observamos que practican estructuras y gestionan los procesos laborales con la finalidad que sus trabajadores se sientan satisfechos de

pertenecer a la organización, obteniendo resultados favorables y fortaleciendo el vínculo entre trabajador y empresa.

Vásquez y Hervas (2008) presentaron un modelo heurístico de organización saludable que se desarrolla como:

- Practicas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo que influyen en desarrollo de los colaboradores.
- Trabajadores saludables y comprometidos.
- Resultados organizacionales saludables.

Estas dimensiones guardan una relación entre sí, de tal modo estás practicas influyen en el desarrollo y mejora del trabajador, obteniendo como resultados positivos sentirse comprometidos y satisfechos en las actividades de su trabajo.



**Figura 6.** Modelo heurístico de organización saludable

#### **2.2.4. Trabajadores**

La población en estudio para esta investigación son los trabajadores peruanos, aquellas personas que buscan superación, aprendizaje, oportunidades laborales que puedan beneficiarse ellos mismo como también a sus familiares, estos trabajadores no solo son profesionales, también existe aquellos que no tuvieron la oportunidad de estudiar alguna carrera técnica o universitaria de su preferencia, sin embargo, no ha sido obstáculo para ellos.



Se conoce a los trabajadores personas optimistas que siempre buscan lo mejor para ellos y su familia, como también desarrollarse de manera personal, aprender nuevas cosas que le serán útil en su vida cotidiana, a su vez desean pertenecer a grandes y pequeñas empresas con oportunidades laborales, con una mejora salarial o con un buen clima laboral.

Los trabajadores que se encuentran en distintas áreas o servicios, siempre buscan obtener lo mejor de empresa u organización, para ellos, es importante que las empresas tengan conocimiento de cómo mejorar cada vez más, de hacer sentir a sus trabajadores motivados, ya que como respuesta se recibirá un buen desempeño y compromiso por parte de ellos.

## **2.3. Definición conceptual de la variable en investigación**

### **Compromiso**

Kahn (1990), fue el primer autor que definió el Compromiso en sus investigaciones, identificando al empleado como el “Enganchado” hacia su trabajo, reconociendo el compromiso que puede sentir al realizar las tareas diarias, a la vez guarda relación en estar involucrados, sentir entusiasmo y pasión sobre su trabajo. Tiene como indicador la motivación intrínseca, del cual es considerado como un estado cognitivo positivo persistente en el tiempo, Los empleados con alto nivel de compromiso son aquellos que pueden afrontar de manera asertiva y positiva a los cambios diarios de labor.

Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker (2001), definen el compromiso por el trabajo de la siguiente manera: “El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el

compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo”.

Manzano (2002), indica que el compromiso, ha sido definido como un concepto motivacional positivo relacionado con el trabajo y la vida, que está enfatizado por el vigor (VI), la dedicación (DE) y la absorción (AB). El vigor hace referencia a altos grados de vitalidad y afán de esforzarse en el trabajo diario. La dedicación está vinculada al entusiasmo, inspiración y retos en el trabajo. La absorción denota concentración y “estar a gusto” con lo que uno hace; la sensación de que el tiempo pasa sin darnos cuenta es una característica típica de la absorción.

Por último, Salanova y Schaufeli (2004), según en el libro *Compromiso de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*”, definen al compromiso como un constructo teórico opuesto haciendo diferencias al Burnout del cual es conocido como el agotamiento emocional, baja motivación y falta de eficacia profesional que presentan los trabajadores en las empresas, considerándolo como el síndrome del quemado a los trabajadores Burnout, contrariamente los trabajadores engaged muestra mayor compromiso y efectividad con sus trabajos, siendo capaces de afrontar nuevas tareas que surgen durante el día laboral, es decir el compromiso es considerado

como un estado mental positivo que presentan los trabajadores en relación con su trabajo

**Absorción:** Acción de absorber. (Diccionario de la lengua española, 2017).

**Compromiso:** Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo. (Diccionario de la lengua española, 2017).

**Compromiso por el trabajo:** Estado mental positivo, satisfactorio y relaciona al trabajo. (Bakker, Janssen y Schaufeli, 2011).

**Dedicación:** Acción y efecto de dedicarse intensamente a una profesión o trabajo. (Diccionario de la lengua española, 2017).

**Motivación:** Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Diccionario de la lengua española, 2017).

**Trabajadores:** Persona que tiene un trabajo retribuido. (Diccionario de la lengua española, 2017).

**Vigor:** Fuerza o actividad notable de las cosas animadas o inanimadas. (Diccionario de la lengua española, 2017).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

##### **3.1.1. Tipo**

Esta investigación fue elaborada mediante el tipo descriptivo, ya que nos permitirá ser específicos con las propiedades y características de la población a explorar del cual nos permitirá describir con mayor detalle el fenómeno a estudiar, situaciones y contextos reales de la población. El enfoque es cuantitativo por que las mediciones y resultados serán por medio de un instrumento que cuantifica el compromiso por el trabajo. (Hernández *et al.*, 2014).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación en mención tiene un diseño no experimental de corte transversal por lo cual no está ligada al aspecto de manipulación de la variable a estudiar, su principal objetivo será la observación científica de la variable en su contexto habitual, por lo que no será alterada de manera intencional por el investigador. (Hernández *et al.*, 2014).

De tal manera, que la investigación sea no experimental, pertenece a un corte transversal descriptivo. Según Liu y Tucker (como se citó en Hernández *et al.*, 2014) señala que el diseño a nivel transversal descriptivo menciona que el proceso de recolección de datos se da en un tiempo determinado.

#### **3.2. Población y muestra**

Con respecto a la población Saga Falabella tiene un total de 260 trabajadores, lo cual la muestra de estudio estuvo conformada por 62

vendedores entre ellos 44 mujeres y 18 hombres, para llevar a cabo se solicitó al jefe de personal, el permiso para realizar la evaluación en horas de trabajo y poder realizar esta evaluación de manera masiva, se obtuvo una respuesta positiva ante esta solicitud, dando el permiso para poder realizar las evaluación en la tienda de San Isidro.

Cabe resaltar que la muestra fue seleccionada por muestreo no probabilístico intencional, ya que no todos los sujetos han sido seleccionados y considerados como muestra. (Arístides Vara, 2014)

Criterios de Inclusión: Vendedores presentes en la tienda y con un contrato indefinido por Saga Falabella – San Isidro.

Criterios de Exclusión: Vendedores con día de descanso, vacaciones, los que forman parte del sindicato y aquellos que estén por un contrato de necesidad de mercado por Saga Falabella – San Isidro.

**Tabla 1.** Distribución de la muestra.

	Mujeres	Hombres	Total
Vendedores	44	18	62

Fuente: Jefe de personal de Saga Falabella, San Isidro.

### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

#### **Compromiso**

El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente. Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli (2001).

### 3.3.1. Operacionalización de la variable

Para entender la forma en cómo estudiaremos la variable de compromiso en los trabajadores, nos apoyaremos en la formación de ésta basándonos en el instrumento que usaremos para su medición. Expresarlo minuciosamente ayudará a comprender con mayor precisión el estudio.

**Tabla 2.** Operacionalización de la variable compromiso en los trabajadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DIMENSION ES	INDICADORES	PUNTUACIÓN
Compromiso	El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente. Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli (2003).	<b>Dimensión 1</b> Vigor          <b>Dimensión 2</b> Dedicación       <b>Dimensión 3</b> Absorción	Energía Fuerza Persistencia Motivación  Entusiasmo Propósito Retador Orgullo  Concentración Atención Felicidad Involucramiento	El puntaje promedio de las tres sub escalas del UWES - 17 se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la sub escala respectiva. Por lo tanto el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada sub escala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

Adaptado de Ritzy Cárdenas (2016)

Podemos identificar en la tabla 2, hay una definición de la variable estudiada que utilizó Wilmar Schaufeli, en su elaboración de su instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17), en la cual divide en tres dimensiones Vigor – Dedicación y Absorción. Y en la siguiente columna, de igual modo, se incluye el puntaje promedio de cada ítem que corresponde a cada dimensión.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1. Técnicas**

En esta investigación se realizaron dos técnicas de recolección de datos, los cuales son:

- Técnica de recolección de información indirecta: se realizó mediante la recopilación de información existente en diversas fuentes bibliográficas y estadísticas; lo cual se recurrió a libros, revistas y trabajo de investigación referente al tema de estudio.
- Técnica de recolección de información directa: se obtuvo la información mediante contacto directo con los trabajadores como también el jefe de personal, a su vez se aplicó el instrumento de UWES que fue utilizado en diversas oportunidades.

#### **3.4.1. Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17), de los cuales su creador Schaufeli y Bakker (2001) mencionan que este cuestionario mide las actitudes hacia el trabajo, fue diseñada para una población de trabajadores. Sin embargo, la adaptación de este instrumento hacia una población de colaboradores de empresas manufactureras en el Distrito de

Moche - Trujillo ayudará a esta investigación a obtener los resultados que se necesita.

### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17)

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

**Adaptación:** Ritzy Cárdenas (2016)

**Institución:** Universidad César Vallejo

**Grados de aplicación:** Adultos

**Administración:** Puede ser tanto colectiva o individual dependiendo el uso del instrumento.

**Duración:** La duración es de 5 a 10 minutos máxima.

**Significación de la prueba:** El cuestionario tiene como finalidad identificar el nivel de compromiso en los trabajo como también identificar el nivel de sus dimensiones.

**Características:** Consta de 17 ítems, los cuales puntúan en una escala de tipo Likert de 7 puntos donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastante veces, 5 casi siempre y un máximo de acuerdo es 6 que es siempre.

### **Análisis Psicométrico**

Para la validación del UWES – 17 se tomó como muestra a colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. La muestra estuvo conformada por 317 colaboradores entre varones y mujeres de 18 a 65 años. Se realizó los índices de homogeneidad según ítem-test obteniendo valores entre .40 y .71, en el AFE se encontró cargas factoriales altas para cada factor, determinando tres factores, el AFC obtuvo evidencia estadística altamente significativa



( $p < .01$ ), haciendo posible la formación de tres factores. De tal modo se confirma la validez de constructo propuesto por la Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se utilizó el procedimiento estadístico mediante consistencia interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach mostró puntuaciones entre .70 y .89. Finalmente, se encontraron diferencias significativas en relación al grupo ocupacional.

### **Confiabilidad**

Para la siguiente investigación se realizó la confiabilidad donde se utilizó como muestra a los vendedores de Saga Falabella, se realizó el procedimiento estadístico mediante consistencia interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach donde se obtuvo una puntuación de .87 del cual es una confiabilidad alta demostrando que el instrumento se puede utilizar para la investigación que se está realizando.

### **Validez**

En relación a la validez del instrumento UWES – 17, se realizó mediante la prueba de KMO siendo adecuada en un ,72 y la esfericidad de Bartlett es de significación de ,000 ( $p < ,05$ ) lo cual muestra validez de la escala.

### **Material de aplicación**

- Cuestionario Utrecht Work Compromiso Scale (UWES – 17)
- Cronómetro.
- Lapicero azul o negro.

## **Normas de aplicación**

### **a) Preparación**

Al realizar la aplicación del instrumento el evaluador debe poseer ciertos números de lapiceros tanto azules como negros para poder brindar a los trabajadores y no presentar ningún inconveniente durante la evaluación. Se debe tener listo las copias necesarias del instrumento especificando las indicaciones. Y tener listo el cronómetro para el inicio de la prueba.

### **b) Presentación inicial**

Antes de entregar el cuestionario, se realizará una presentación profesional para el desarrollo de la investigación, diciendo: “Buenos días mi nombre es “Roxanny Hernández”, me encuentro aquí presente ante ustedes con el motivo de realizar una investigación científica por la cual pido la colaboración de cada uno de ustedes para el desarrollo de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17).

### **c) Indicaciones habladas**

Luego de haber iniciado con la presentación se procede a cerciorarse que cada participante disponga de un lapicero negro o azul, diciendo lo siguiente: “Para realizar este cuestionario es necesario que todos dispongan de un lapicero azul o negro, si en el caso alguien no posea un lapicero de ese color por favor háganmelo saber para poder brindarles uno de ese color”

Después de observar que todos tengan un lapicero a la mano proceder con repartir la escala a cada participante. Luego, de haber repartido el cuestionario se continua con las indicaciones para el desarrollo del cuestionario, en la cual se deberá decir: “Se les

presenta la Escala UWES - 17 que es una escala de tipo Likert con 7 opciones de respuesta. Para desarrollar esta escala se requiere que respondan con la mayor sinceridad posible desde su percepción personal a cada ítem en la prueba, no existe respuestas erradas o correctas, sin embargo, las respuestas varían entre nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastante veces, casi siempre, y siempre.

Dependiendo de su respuesta se deberá dar la puntuación a la pregunta menciona. Disponen de 10 minutos para realizar la escala. Empiecen”. Se anuncia un aviso a los 3 minutos antes de terminar el tiempo para que puedan verificar sus respuestas y vean que todos los ítems se hayan respondido.

Al terminar el tiempo se procede a recoger los instrumentos desarrollados verificando que todos los datos estén completos para que no haya problemas en el procesamiento de información, en la base de datos y no haya instrumentos invalidados. Finalizando, se agradece por la participación de cada uno de los sujetos que desarrollaron la escala.

### **Normas de corrección y calificación**

Para proceder con la corrección de los datos de cada instrumento se realiza una verificación de que cada ítem haya sido contestado. Las puntuaciones que se obtienen por cada sub escala son puntajes directos de la suma de los ítems que lo componen. Y luego del sumatorio total por escala, se obtiene un total por cada escala.

### **Dimensión Dedicación**

Para el puntaje de la dimensión se hace una suma de los 5 ítems que lo componen, que en este caso son 5 ítems:

$$PD (DE) = \text{ítem2} + \text{ítem5} + \text{ítem7} + \text{ítem10} + \text{ítem13}$$

En la cual su valor mínimo de cada ítem sería 0 y su valor máximo 6.

### **Dimensión Vigor**

En este factor el Puntaje Directo (PD) se obtiene del sumatorio total de los 6 ítems que lo componen, en sí sería de la siguiente manera:

$$PD (VI) = \text{ítem1} + \text{ítem4} + \text{ítem8} + \text{ítem12} + \text{ítem15} + \text{ítem17}$$

En la cual su valor mínimo de cada ítem sería 0 y su valor máximo 6.

### **Dimensión Absorción**

Para el PD de la última escala, que se compone de 5 ítems, se hace la sumatoria siguiente:

$$PD (AB) = \text{ítem3} + \text{ítem6} + \text{ítem9} + \text{ítem11} + \text{ítem14} + \text{ítem16}$$

En la cual su valor mínimo de cada ítem sería 0 y su valor máximo 6.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento de los resultados**

Tras realizar las evaluaciones a la población mencionada, se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (Excel 2016).
- Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas: valor, mínimo y máximo.

#### **4.2. Presentación de resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la variable de investigación: compromiso y la variable de intervención: los vendedores de Saga Falabella.

**Tabla 3.**

Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación.

	Valores
Válidos	62
Media	80.31
Mínimo	41
Máximo	101

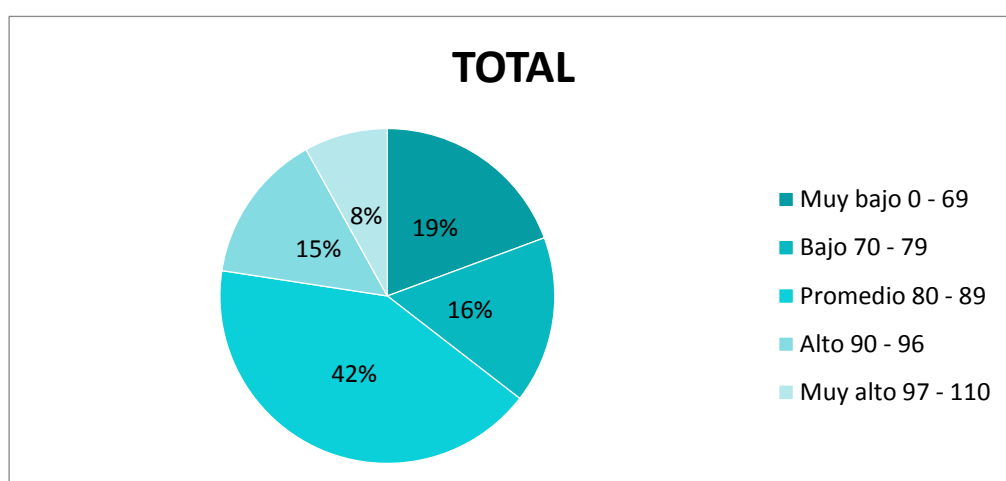
Se puede observar que la muestra evaluada y validada es de 62, teniendo como media una puntuación de 80.31, con un valor mínimo de 41 que es negativo y un valor máximo de 101 que es muy positivo, lo que significa que una mínima parte de la población evaluada se

siente comprometidos con su trabajo, por otro lado, existe un porcentaje de vendedores que se encuentran comprometidos con su trabajo.

**Tabla 4.**

Análisis de Frecuencia de la variable de investigación con el total de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo 0 – 69	12	19%
Bajo 70 – 79	10	16%
Promedio 80 – 89	26	42%
Alto 90 – 96	9	15%
Muy alto 97 – 110	5	8%



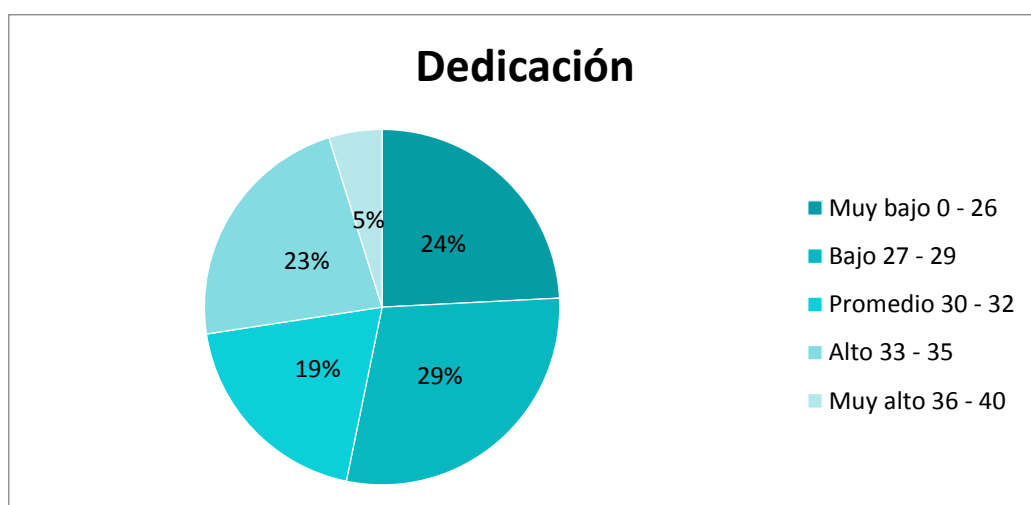
**Figura 7.** Frecuencia porcentual de compromiso por el trabajo.

En la figura N° 3, en el total de la muestra, se puede observar que 19% significa un compromiso muy bajo, 16% hacer referencia a un compromiso bajo, 42% un compromiso promedio, 15% significa un compromiso alto y finalmente con un 8% significa un compromiso muy alto por parte de los vendedores de Saga Falabella.

**Tabla 5.**

Análisis de nivel de la dimensión Dedicación en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo 0 – 26	15	24%
Bajo 27 – 29	18	29%
Promedio 30 – 32	12	19%
Alto 33 – 35	14	23%
Muy alto 36 – 40	3	5%



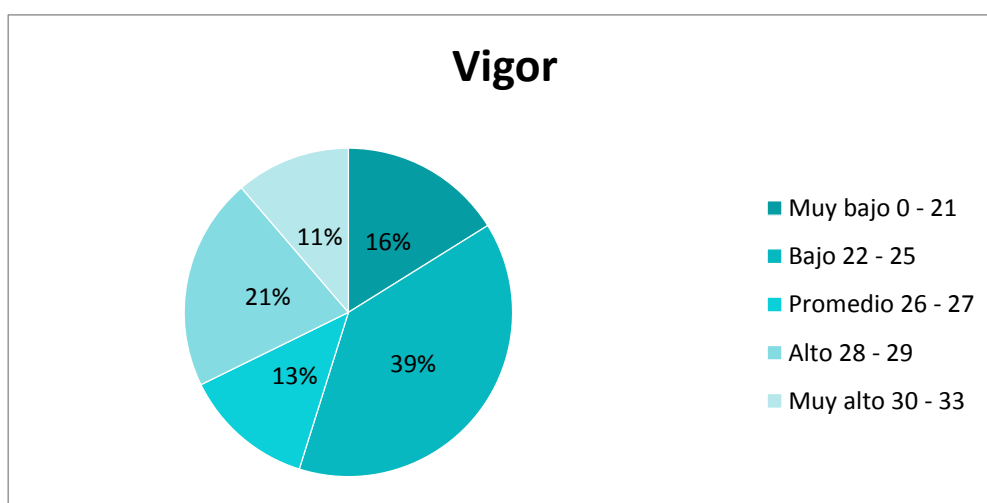
**Figura 8.** Frecuencia porcentual de la dimensión Dedicación.

Con respecto a la dimensión Dedicación, se puede observar que predomina un nivel muy bajo, en el 24% con una frecuencia de 15 de 62 participantes. El nivel bajo, en el 29% con una frecuencia de 27 de 62 participantes. Con un nivel Promedio, en el 19% de 62 participantes. Se obtuvo un nivel Alto, en el 23% de 14 de 62 participantes. Finalmente se obtuvo un puntaje de Muy alto, en el 5% de 62 participantes.

**Tabla 6.**

Análisis de nivel de la dimensión Vigor en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo 0 – 21	10	16%
Bajo 22 – 25	24	39%
Promedio 26 – 27	8	13%
Alto 28 – 29	13	21%
Muy alto 30 – 33	7	11%



**Figura 9.** Frecuencia porcentual de la dimensión Vigor.

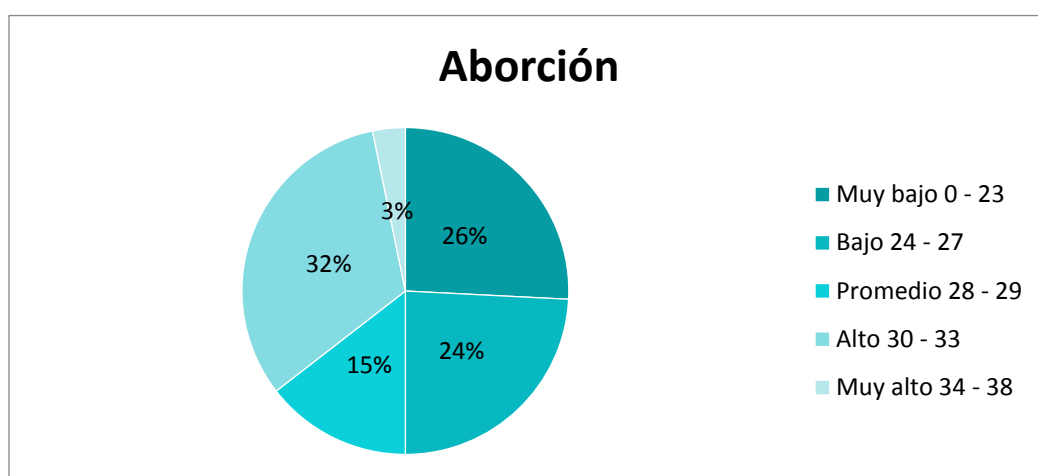
Se observa en la dimensión de Vigor, un puntaje que predomina 16% con un nivel muy bajo, con una frecuencia 10 de 62 participantes. Con un nivel bajo, en el 39% con una frecuencia de 24 de 62 vendedores. Nivel de promedio, predomina en el 13% con una frecuencia de 8 de 62 participantes. Con un nivel alto, en el de 21% con una frecuencia de 13 de participantes. Finalmente se obtuvo un nivel muy alto 11% con una frecuencia de 7 de 62 participantes.



**Tabla 7.**

Análisis de nivel de la dimensión Absorción en vendedores de Saga Falabella – San Isidro.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo 0 – 23	16	26%
Bajo 24 – 27	15	24%
Promedio 28 – 29	9	15%
Alto 30 – 33	20	32%
Muy alto 34 – 38	2	3%



**Figura 10.** Frecuencia porcentual de la dimensión Absorción.

Finalmente se puede se puede observar en la dimensión de Absorción, un puntaje que predomina un nivel muy bajo, en el 26% con una frecuencia de 62 de participantes. Se obtuvo un nivel bajo, en el 24% con una frecuencia 15 de 62 participantes. Con un nivel de promedio, en el 15% con una frecuencia de 9 de 62 participantes. Un nivel alto, en el 32% con una frecuencia de 20 de 62 vendedores. Finalmente se obtuvo un nivel muy alto 3%, con una frecuencia de 2 de 62 participantes.

#### **4.3. Análisis y discusión de los resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso en los vendedores de una tienda por departamento Saga Falabella del distrito de San Isidro.

En los resultados que se obtuvieron en la investigación, se observó 42% que significa un compromiso promedio, 19% significa un compromiso muy bajo, 16% significa tener un compromiso bajo, 15% significa un compromiso alto y finalmente con un 8% que significa un compromiso muy alto, tal como se muestra en la figura N° 3. Es importante tener en cuenta que el cuestionario está compuesto por tres dimensiones como: dedicación, absorción y vigor. Según Cumpa (2015), evidenció en su investigación “Compromiso en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la Ciudad de Chiclayo”, teniendo como objetivo principal identificar el nivel de vigor, dedicación y absorción en las tres organizaciones, utilizó una población general de 65 participantes obteniendo como resultado que en los colaboradores de las tres empresas se encuentra diferencias significativas, es decir se encuentran en un nivel promedio de compromiso .

En relación a las dimensiones, la dimensión de Dedicación en vendedores de Saga Falabella de San Isidro, se encontró que predomina un 29% lo que significa un nivel bajo de compromiso, el 24% con un nivel muy bajo, un 23% con un nivel alto, el 19% en un nivel promedio y el 5% en un nivel muy alto. Según Cumpa (2015), evidenció en su investigación diferencias en el nivel bajo de la dimensión “dedicación” en los colaboradores de B (13.6%) a diferencia de los trabajadores de A (0%) y C (0%).

Con respecto a la dimensión de Vigor, se manifestó en los vendedores de Saga Falabella un 39% en un nivel bajo de compromiso, un 21% en el nivel alto, un 16% con un nivel bajo, un

13% en un nivel promedio y un 11% en un nivel muy alto. Según Cumpa (2015), evidenció en su investigación el 13,6% de los colaboradores de la empresa B se encuentra en el nivel bajo en la dimensión “vigor” a diferencia de los trabajadores de A (0%) y C (0%).

En relación a la dimensión Absorción, se encontró en los vendedores de Saga Falabella un 32% en un nivel alto, 26% con un nivel muy bajo, 24% con un nivel bajo, 15% en un nivel promedio y un 3% con un nivel muy alto. Según Cumpa (2015), evidenció en su investigación que el 25% de los colaboradores de la empresa C se encuentra en el nivel bajo de “absorción” a diferencia de los trabajadores de A (3.7%) y PH (13.6%).

A través de la media aritmética de la muestra que nos arroja un resultado de 80,31 lo que significa que el promedio de la muestra se encuentra en un nivel promedio de compromiso por su trabajo.

#### **4.4. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo concluir que:

- En la muestra total se encontró un 42% en un nivel promedio de compromiso por su trabajo y un 8% de compromiso por el trabajo en un nivel muy alto en los vendedores de Saga Falabella.
- En relación a la dimensión Dedicación en los vendedores de Saga Falabella se observó que predomina un 29% en un nivel bajo y solo un 5% en un nivel muy alto.
- Con respecto a la dimensión de Vigor, en los vendedores de Saga Falabella se manifestó un 39% encontrándose en un nivel bajo y teniendo solo un 11% en un nivel muy alto.

- Finalmente en la dimensión Absorción, se observó un 32% ubicándose en un nivel alto y solo un 3% en un nivel de muy alto de compromiso hacia su trabajo.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Desarrollar una taller sobre “Compromiso por el trabajo” en los en los trabajadores de Saga Falabella.
- Fomentar el entusiasmo por el trabajo, a través del taller del cual se tiene como objetivo fomentar la dedicación por su trabajo en los trabajadores.
- Incrementar las el vigor (energías) a través del taller, lo cual ayudará a incrementar niveles altos de energía y resistencia mental en los trabajadores.
- Realizar dinámicas grupales para fortalecer el compromiso por el trabajo, fomentar el entusiasmo y el incremento de energías durante el trabajo.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del programa**

Capacitación de compromiso laboral aplicado a vendedores.

Objetivo general:

- Incrementar el compromiso en los vendedores de Saga Falabella.

Objetivo específico:

- Fomentar el entusiasmo y energías por el trabajo.

#### **5.2. Justificación del problema**

A partir del desarrollo del trabajo de investigación: “El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro – 2017; se pudo obtener como resultado un nivel promedio de compromiso por el trabajo en los vendedores.

El presente programa se da ante la problemática de falta de compromiso por el trabajo que es originado por una baja motivación y satisfacción laboral que perciben los vendedores de Saga Falabella lo cual genera una baja dedicación (desempeño) en su jornada de trabajo impidiendo lograr los objetivos establecidos por la empresa. Según Kahn (1990). “Fue uno de los primeros autores en mencionar que el compromiso que manifiesta un trabajador se dirige precisamente en alcanzar metas organizacionales”.

A través de la capacitación se busca que los vendedores de Saga Falabella conozcan conceptos que influyen en el compromiso laboral, lo

cual ayudará a mejorar el clima laboral y su desempeño en el trabajo, logrando a su vez alcanzar las metas organizacionales.

### **5.3. Establecimiento de objetivos**

- **Primera sesión**

Objetivo:

- Contribuir y proporcionar estrategias para lograr una adecuada motivación y a su vez mejorar la efectividad en los vendedores.

- **Segunda sesión:**

Objetivo:

- Incrementar la satisfacción laboral y lograr actitudes positivas hacía el trabajo

- **Tercera sesión**

Objetivo:

- Contribuir a mejorar el clima laboral en los vendedores, a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación organizacional

- **Cuarta sesión**

Objetivo:

- Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales entre los vendedores.

- **Quinta sesión**

Objetivo:

- Fomentar adecuadas habilidades de comunicación entre los vendedores, como también adaptar el estilo de comunicación para cada situación vendedores.

- **Sexta sesión**

Objetivo:

- Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los vendedores.

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El programa está dirigido a los vendedores de Saga Falabella del distrito de San Isidro, Lima

#### **5.5. Establecimiento de conducta problemas / meta**

**Conducta problema:**

- Poco entusiasmo y vigor (energía), generando un inadecuado compromiso por su trabajo en los vendedores de Saga Falabella lo cual se ve reflejado en su bajo desempeño y en su productividad teniendo como consecuencia la dificultad para lograr las metas organizacionales de la empresa, a su vez experimentar poca satisfacción laboral.

**Conducta meta:**

- Incrementar el compromiso por su trabajo en los vendedores de Saga Falabella, de este modo se logrará mejorar su desempeño y productividad durante su jornada de trabajo, a su vez, esta nueva conducta aportará para mejorar el clima laboral y alcanzar las metas estratégicas.

**5.6. Metodología de la intervención**

Las metodologías implicadas en el programa de intervención propuesto responden a un método propiamente explicativo y visual la “Capacitación de compromiso laboral aplicado en vendedores”, consta de 6 sesiones que serán aplicadas a un grupo de 62 vendedores de dicha tienda, en el cual será dividido en dos grupos de 31 vendedores cada grupo donde se aplicara las sesiones propuestas.

El programa se llevará a cabo durante 6 meses, realizándose 2 sesiones por mes para ambos grupos divididos en 31 personas. Dichas sesiones tendrán una duración aproximadamente de 50 min.

**5.7. Instrumentos / Material a utilizar**

- Diapositivas de los respectivos temas a tratar.
- Proyector de multimedia.
- Facilitador.
- Folletos de los temas que se trabajara en las capacitaciones.
- Solapines con los nombres de cada trabajador.
- Plumón delgado, color negro



## **5.8. Cronograma**

### **Objetivo**

- Aprender conceptos sobre con el compromiso por el trabajo, a su vez las ventajas y desventajas.

### **Estrategia**

- Diapositivas de diversos temas en relación al compromiso por el trabajo.
- Videos dinámicos referentes a la capacitación.
- Preguntas a los participantes.

### **Actividad**

- Motivación laboral.
- Satisfacción laboral.
- Clima laboral.
- Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño.
- Comunicación efectiva.
- Compromiso por el trabajo.

### **Recursos humanos:**

- Facilitador
- Participantes

### **Recursos técnicos:**

- Proyector multimedia.
- Diapositivas
- Videos.

## **Tiempo**

- 6 sesiones de 50 minutos cada capacitación.

## **Cronograma**

- 6 capacitaciones.
- Fechas con previa coordinación con la empresa.

## **Indicadores de evaluación**

- Se realizará una evaluación por cada capacitación realizada, la evaluación consta de 4 preguntas teniendo un valor de 5 puntos por preguntas correctamente contestada.

## **N° de sesiones**

- 6 capacitaciones

## **5.9. Sesiones**

### **Primera sesión: “Motivación laboral”**

#### **Objetivo**

Contribuir y proporcionar estrategias para lograr una adecuada motivación y a su vez mejorar la efectividad en los vendedores que contribuirá el desarrollo de las funciones de los colaboradores.

- 5 minutos: Presentación del facilitador y mención del objetivo de la capacitación, a la vez se repartirá los solapines con sus nombres.

- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “Motivación 360” de David Fischman.
- 10 minutos: Evaluación de motivación laboral.

## **Segunda sesión: “Satisfacción laboral”**

### **Objetivo**

Incrementar la satisfacción laboral y lograr actitudes positivas hacía el trabajo, ya que aquel vendedor que muestre estar muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia su trabajo, por lo tanto quién está insatisfecho muestra actitudes negativa, un bajo desempeño y poco compromiso por su trabajo.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “Actitudes y satisfacción laboral”.
- 10 minutos: Evaluación de satisfacción laboral.

### **Tercera sesión: “Clima laboral”**

#### **Objetivo**

Contribuir a mejorar el clima laboral en los vendedores, a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación organizacional, las relaciones laborales, el trabajo en equipo y propiciar valores para lograr un adecuado compromiso por el trabajo.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “¿Cómo mejorar el clima laboral de su empresa?”.
- 10 minutos. Evaluación de clima laboral.

### **Cuarta sesión: “Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros”**

#### **Objetivo**

Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales entre los vendedores. El colaborador que se siente apreciado por su equipo de trabajo posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismo, habilidad por contribuir y colaborar con su equipo a su vez creando un entorno vital, motivador y enérgico.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “Trabajo en equipo y reconocimiento”.
- 10 minutos: Evaluación de trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros.

#### **Quinta sesión: “Comunicación efectiva”**

##### **Objetivo**

Fomentar adecuadas habilidades de comunicación entre los vendedores, como también adaptar el estilo de comunicación para cada situación, aplicar las técnicas de comunicación que generen soluciones beneficiosas, manejar la confrontación y desacuerdos de manera justa y con confianza, a su vez ayudará a reducir el riesgo de malentendidos y evitar conflictos.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “Manual de comunicación efectiva – 14 claves”.
- 10 minutos: Evaluación de comunicación efectiva.

## **Sexta sesión: “Compromiso por el trabajo”**

### **Objetivo**

Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los vendedores, logrando de este modo mejorar el desempeño laboral y alcanzar las metas propuestas por la empresa.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 20 minutos: Exposición del tema a tratar, conceptos, beneficios y técnicas para lograr un buen clima laboral.
- 10 minutos: Proyección del video “Compromiso laboral”
- 10 minutos: Evaluación de compromiso por el trabajo.
- 5 minutos: Agradecimiento y entrega de diploma a los vendedores por su participación en la capacitación.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bakker, A. & Demerouti. E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 95-185.
- Berardi A. (2015). Motivación laboral y compromiso. (Tesis de pregrado). Universidad Fasta. Argentina. Recuperado de: [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1)
- Bobadila M, Callata C, Caro A. (2015). Compromiso laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis posgrado). Lima. Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bravo E. (2013). El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito. (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1820/1/UDLA-EC-TPO-2013-02.pdf>
- Cárdenas T. (2014). Compromiso Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico – conceptual. Pg. 44-47. Recuperado de: [http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-COMPROMISO .pdf](http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-COMPROMISO.pdf)
- Cárdenas R. (2016). Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Compromiso en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/111/1/cardenas\\_sr.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/111/1/cardenas_sr.pdf)

- Córdova N. (2015). Niveles de compromiso en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cumpa M. (2015) Compromiso en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/799/1/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf>
- Fajardo M, Iroz M, López D, Mirón S. (s.f). Relación entre compromiso y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. ReIDoCrea. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27618/1/ReIDoCrea-Vol.2-Art.10-Fajardo-Iroz-Lopez-Miron.pdf>
- Flores et. al (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia. Recuperado de: [http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE\\_21\\_2\\_entusiasmo-por-el-trabajo-compromiso-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-la-docencia-en-lima-peru.pdf](http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_entusiasmo-por-el-trabajo-compromiso-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-la-docencia-en-lima-peru.pdf)
- García C. (2013). Estudio de la relación entre el compromiso y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz. (Tesis de posgrado). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>
- González J. (2009). El compromiso en el trabajo cuando el trabajo se convierte en pasión. Redalyc, vol. 21, (núm. 2), pp. 187–194. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124002>
- Gutierrez J. (2010). El compromiso en el trabajo. Gestión práctica de riesgos laborales. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/7/2/5/6/pd0000047256.pdf>



- Grueso M., Gónzales J. y Rey C. (2014). Valores de la cultura organizacional su relación con el compromiso de los empleados: Estudio exploratorio en una organización de salud. Universidad del Rosario, Vol. 2, No. 3, pp. 77-91. Recuperado de: [http://usma.ac.pa/wp-content/uploads/2014/05/77-91Grueso y-cols.pdf](http://usma.ac.pa/wp-content/uploads/2014/05/77-91Grueso-y-cols.pdf)
- Hernández S., Férandez C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxjb250YWR1cmhlcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>
- Lisbona A., Morales J. y Palacio F. (2009). El compromiso como resultado de la socialización organizacional. Redalyc, vol. 9, (núm. 1), pp. 89-100. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56012876007>
- Lorente L. & Vera M. (2010). Las organizaciones saludables: El compromiso en el trabajo. Gestión práctica de riesgos laborales. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Manzano G. (2002, Marzo). Burnout y compromiso en un colectivo pre profesional estudiantes universitarios. Boletín de Psicología N° 74. Recuperado de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N74-4.pdf>
- Martínez, I., y Salanova, M. (2003). Niveles de Burnout y Compromiso en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. Revista de Educación. No. 330, pp. 361-384.
- Quinceno J. & Vinaccia S. (2007). La adicción al trabajo "Workaholism". Redalyc, vol. XVI, (núm. 2), pp. 135-142. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281921793004>
- Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/>

Rodríguez H. (2016). Vinculación laboral y su relación con autoeficacia y bienestar en personal de salud de un hospital psiquiátrico. (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiWI6-2kYnUAhUHbSYKHWgDA0sQFggkMAE&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F7311%2FRODRIGUEZ\\_MEDINA\\_HEDY\\_VINCULACION.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AFQjCNErK0MEftcV7i54ZJniR5nR-VjbrA](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiWI6-2kYnUAhUHbSYKHWgDA0sQFggkMAE&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F7311%2FRODRIGUEZ_MEDINA_HEDY_VINCULACION.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AFQjCNErK0MEftcV7i54ZJniR5nR-VjbrA)

Saavedra P. (s.f.). Grao en relacións laborais e recursos humanos. Universidade da Coruña. Recuperado de: [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/18123/SaavedraNodar\\_Patricia\\_TFG\\_2015.pdf?sequence=2](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/18123/SaavedraNodar_Patricia_TFG_2015.pdf?sequence=2)

Salanova. S. y Schaufeli, W. B. (2004). El compromiso de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social, 261, 109-138. de: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

Salanova M. y Schafeli W. (2009). El compromiso en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza editorial. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-el-compromiso-en-el-trabajo-cuando-el-trabajo-se-convierte-en-pasion/9788420668543/1255222>

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. Utrecht: Utrecht University. Recuperado de [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

Vila G, Álvarez D. & Castro C. (2015). Análisis del compromiso en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia. Redempredia. Recuperado de: [https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis\\_compromiso\\_trabajo.pdf](https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_compromiso_trabajo.pdf)

## ANEXO 1

### Matriz de consistencia

**“El compromiso en los trabajadores de la empresa campo mayor en el año 2017”**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Compromiso :</b>	<b>Dimensión 1</b>	Energía	<b>Tipo:</b> descriptivo de enfoque cuantitativo.
¿Cuál es el nivel de compromiso en los vendedores de la tienda Saga Falabella?	Determinar el nivel de compromiso en los vendedores de la tienda Saga Falabella.	(Schaufeli y Bakker, 2001). El compromiso es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el compromiso se refiere a un estado	<b>Dedicación:</b> Hace referencia al sentimiento de entrega, entusiasmo e inspiración que siente el trabajador por realizar sus labores diarias en el trabajo.  <b>Dimensión 2</b> <b>Vigor:</b> Niveles altos de	Fuerza Persistencia Motivación  Entusiasmo Propósito Retador Orgullo  Concentración Atención Felicidad Involucramiento	
					<b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal descriptivo.  <b>Población:</b> 62 vendedores de la tienda Saga Falabella.

		afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.	energía en los trabajadores, deseo y persistencia por esforzarse en el trabajo.		<b>Instrumento:</b> Utrecht Work Compromiso Scale (UWES – 17)  <b>Calificación:</b> Escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta  <b>Aplicación:</b> Adultos  <b>Duración:</b> de 5 a 10 minutos  <b>Adaptado</b> Ritzy Cárdenas
<b>Problemas específicos</b>  1. ¿Cuál es el nivel de vigor en los vendedores de la tienda Saga Falabella?  2. ¿Cuál es el nivel de dedicación en los vendedores de la tienda Saga Falabella?	<b>Objetivos específicos</b>  1. Identificar el nivel de vigor en los vendedores de la tienda Saga Falabella.  2. Identificar el nivel de dedicación en los vendedores de la tienda Saga Falabella.		<b>Dimensión 3</b> <b>Absorción:</b> Nivel alto de atención y concentración que siente el trabajador al realizar sus tareas diarias en el en su centro de labor, absorción es considerada como una experiencia temporal más no un estado que perdure en el tiempo.		

<p>s de la tienda Saga Falabella?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de absorción en los vendedores de la tienda Saga Falabella?</p>	<p>Falabella.</p> <p>3. Identificar el nivel de absorción en los vendedores de la tienda Saga Falabella.</p>				
---	--	--	--	--	--

**ANEXO 2**  
**Tabla de baremos**

<b>BAREMOS UWES – 17</b>				
Nivel	Total	Dedicación	Vigor	Absorción
Muy bajo	0 – 69	0 – 21	0 – 26	0 – 23
Bajo	70 – 79	22 – 24	27 – 29	24 – 27
Promedio	80 – 89	26 – 27	30 – 32	28 – 29
Alto	90 – 96	28 – 29	33 – 35	30 – 33
Muy alto	97 – 110	30 – 33	36 – 40	34 – 38

**ANEXO 3**  
**Confiabilidad**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	17

**ANEXO 4**  
**Validez**

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	510,306
	gl	136
	Sig.	,000

ANEXO 5  
Carta de presentación



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de julio del 2017

Carta N° 1972-2017-DFPTS

Señora  
GLORIA VANESA ACOSTA TUESTA  
JEFE DE GESTIÓN HUMANA  
SAGA FALABELLA

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita Roxanny Milagros HERNÁNDEZ CABRERA, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 07-204845-1, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/vrb  
Id. 694713



## ANEXO 6

### Carta de aceptación

Lima, 27 de Julio del 2017

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS:  
**DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**  
Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Presente.**

Reciba mis más cordiales saludos. En respuesta a vuestra **CARTA N° 1972-2017-DFPTS** del día 25 de Julio, me complace indicarle que:

La Empresa **SAGA FALABELLA S.A. – TIENDA SAN ISIDRO**, tiene como Misión la de generar bienestar para nuestros Colaboradores, a fin de que ellos logren sus metas y destacarse en el ámbito personal, académico y laboral; por eso es que otorgaremos las facilidades del caso para que la señorita **Roxanny Milagros HERNANDEZ CABRERA**, estudiante de su prestigioso Centro de Estudios, realice una muestra representativa de investigación, en aras de que dicha actividad pueda aportar para la obtención de su Título Profesional en Psicología, bajo la modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradeciendo de antemano su gentil atención prestada, me despido de Ud.

**ATTE.**

  
**GLORIA VANESA ACOSTA TUESTA**  
Jefe de Gestión Humana  
Saga Falabella - San Isidro  
**GLORIA VANESA ACOSTA TUESTA**  
**JEFE DE GESTIÓN HUMANA**  
**SAGA FALABELLA – TIENDA SAN ISIDRO**

Av. Paseo de la República 3220 San Isidro  
Telef.: (511) 616 1000 Fax: (511) 616 1001, 616 1002  
Apartado 567 Lima-Perú

f.

## ANEXO 7

### Cuestionario UWES -17



**Sexo:**

**Cargo que ocupa:**

**Fecha:**

**Ruta y horario:**

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0 Ninguna vez	1 Pocas veces al año	2 Una vez al mes o menos	3 Pocas veces al mes	4 Una vez por semana	5 Pocas veces por semana	6 Todos los días

1	En mi trabajo me siento lleno de energía. (VI1)*	
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito. (DE1)	
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando. (AB1)	
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. (VI2)*	
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo. (DE2)*	
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. (AB2)	
7	Mi trabajo me inspira. (DE3)*	
8	Cuando me levanto por las mañana tengo ganas de ir a trabajar. (VI3)*	
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. (AB3)*	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago. (DE4)*	
11	Estoy inmerso en mi trabajo. (AB4)*	
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. (VI4)	
13	Mi trabajo es retador. (DE5)	
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo. (AB5)*	
15	Soy muy persistente en mi trabajo. (VI5)	
16	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo. (AB6)	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando. (VI6)	

¡Muchas gracias por su tiempo!

## ANEXO 8

### PRIMERA SESIÓN – “Motivación laboral”

**Objetivo** : Contribuir y proporcionar estrategias para una adecuada motivación en vendedores.

**Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.

**Tiempo estimado** : 50 minutos.

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mención del objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	25 minutos
Proyección de video	Proyección del video “Motivación 360” de David Fischman.	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de motivación laboral	Música de fondo	10 minutos

## ANEXO 9

### SEGUNDA SESIÓN – “Satisfacción laboral”

**Objetivo** : Incrementar la satisfacción laboral y lograr actitudes positivas hacia el trabajo

**Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.

**Tiempo estimado** : 50 minutos.

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mencionar el objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	25 minutos
Proyección de video	Proyección del video “Actitudes y satisfacción laboral”	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de satisfacción laboral	Música de fondo	10 minutos

## ANEXO 10

### TERCERA SESIÓN – “Clima laboral”

- Objetivo** : Contribuir a mejorar el clima laboral en los vendedores, a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación organizacional
- Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.
- Tiempo estimado** : 50 minutos

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mencionar el objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	25 minutos
Proyección de video	Proyección del video “¿Cómo mejorar el clima laboral de su empresa?”	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de clima laboral	Música de fondo	10 minutos

## ANEXO 11

### CUARTA SESIÓN – “Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros”

**Objetivo** : Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer las relaciones interpersonales entre los vendedores.

**Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.

**Tiempo estimado** : 50 minutos.

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mencionar el objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	25 minutos
Proyección de video	Proyección del video “Trabajo en equipo y reconocimiento”	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros	Música de fondo	10 minutos

## ANEXO 12

### QUINTA SESIÓN – “Comunicación efectiva”

**Objetivo** : Fomentar adecuadas habilidades de comunicación entre los vendedores, como también adaptar el estilo de comunicación para cada situación vendedores.

**Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.

**Tiempo estimado** : 50 minutos.

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mencionar el objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	25 minutos
Proyección de video	Proyección del video “Manual de comunicación efectiva – 14 claves”.	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de comunicación efectiva	Música de fondo	10 minutos

## ANEXO 13

### SEXTA SESIÓN – “Compromiso por el trabajo”

**Objetivo** : Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los vendedores.

**Número de participantes** : 62 participantes divididos en dos grupos de 31 vendedores.

**Tiempo estimado** : 50 minutos.

Actividad	Descripción	Materiales	Tiempo
Presentación	Presentación del facilitador y mencionar el objetivo de la capacitación	Proyector Diapositivas	5 minutos
Exposición del tema	Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.	Proyector Diapositivas	20 minutos
Proyección de video	Proyección del video “Comprometidos con nuestro trabajo”	Proyector Diapositivas	10 minutos
Evaluación	Evaluación de compromiso por el trabajo	Música de fondo	10 minutos
Parte final	Agradecimiento y entrega de diploma a los vendedores por su participación en la capacitación.	Diplomas	5 minutos



## ANEXO 14

Capacitación: “Compromiso por el trabajo, San Isidro 2017”



### **EVALUACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL**

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es la motivación laboral?

-

2. Nombra 3 ventajas de la motivación laboral.

-

3. Nombra 3 desventajas de la motivación laboral.

-

4. ¿Te sientes motivado? ¿Por qué?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***

## ANEXO 15

Capacitación: “Compromiso por el trabajo, San Isidro 2017”



### **EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es la satisfacción laboral?

-

2. Menciona 3 características importantes de la satisfacción laboral.

-

3. Menciona algunas de las técnicas para incrementar la satisfacción laboral.

-

4. ¿Te sientes satisfecho de tu trabajo? ¿Por qué?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***

## ANEXO 16

Capacitación: “Compromiso por el trabajo, San Isidro 2017”



### EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es el clima laboral?

-

2. Menciona 3 ventajas del clima laboral.

-

3. Menciona algunas de las técnicas para mejorar el clima laboral.

-

4. ¿A qué te comprometes para mejorar el clima laboral de tu trabajo?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***



**EVALUACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Y RECONOCIMIENTO AL  
DESEMPEÑO.**

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es trabajo en equipo?

-

2. ¿Cómo quisieras que reconocieran tu desempeño en el trabajo?

-

3. Menciona 3 ventajas del reconocimiento al desempeño.

-

4. ¿Qué es lo que más te gusta de trabajar en equipo?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***



**EVALUACIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es la comunicación efectiva?

-

2. Menciona 3 ventajas de la comunicación efectiva

-

3. Menciona 3 técnicas para lograr la comunicación efectiva?

-

4. ¿A qué te comprometes mejorar para lograr una adecuada comunicación con tus ompañeros?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***



**EVALUACIÓN DE COMPROMISO POR EL TRABAJO**

Edad:

Sexo:

---

1. ¿Qué es el compromiso por el trabajo?

-

2. Menciona 3 ventajas del compromiso por el trabajo

-

3. Menciona 3 técnicas para lograr un adecuado compromiso por el trabajo.

-

4. ¿A qué te comprometes mejorar para lograr un adecuado compromiso en tu trabajo?

-

***¡Gracias por tu tiempo!***

ANEXO 20





## ANEXO 21

### Fotos de evaluación





Buscar...



ver en lista

Cargar



Documentos



Pagos



Gratuito



Ganar dinero

¡CALÍFICANOS!



ESCRIBENOS



CRÉDITOS POR TRADUCCIONES

TESINA - COPROMISO POR EL TRABAJO

hace 6 días



Similitud



Parafrasea



Citas incorrecta



Coincidencias



**RIESGO DE PLAGIO ALTO**



Ver reporte detallado