



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



Facultad de Contaduría,
Administración e Informática

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

**“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA RADIODIFUSORA DE MÉXICO.
CASO: G.R. MORELOS”**

T E S I S

Que para obtener el grado de Maestra en Administración de Organizaciones.

Presenta:

L.C.P. Claudia Cervantes Pérez

Asesor de tesis

Dra. Luz Stella Vallejo Trujillo

Coasesores de tesis

Dr. José Alberto Hernández Aguilar,

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

Cuernavaca, Morelos

mayo de 2018.

Índice

Índice.....	1
Introducción	1
CAPÍTULO I. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1. Estructura del documento	4
1.1 Planteamiento de problema.....	4
1.2. Objetivo de Investigación	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3 Hipótesis	7
1.4. Justificación	8
1.5 Antecedentes	11
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes teóricos	13
2.2. Teoría Funcional	13
2.3. Teoría de la Burocracia.....	15
2.4. Teoría del Comportamiento	16
2.5. Teoría de la Relaciones humanas.....	18
2.6. Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional	22
CAPÍTULO III. ENFOQUE METODOLÓGICO	36
3. Tipo de estudio.....	36

3.1 Variable dependiente e independiente	36
3.2. Herramientas de investigación para la recolección de datos	37
3.3 Definición de la unidad de análisis, población y muestra.....	38
3.3.1 Unidad de análisis.....	38
3.3.2 Población.....	39
3.3.3 Muestra.	39
3.4 Instrumento de investigación	40
3.4.1 Kolmogorov - Smirnov o KS homogeneidad	42
3.4.2 Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)	43
3.4.3 Prueba de validez (KMO).	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	46
4.1 Análisis de resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en el personal de G.R. Morelos.	46
4.2 Análisis descriptivo del compromiso organizacional por dimensiones CA, CN y CC	52
4.3 Modelo matemático del compromiso organizacional por dimensiones CA, CN y CC.	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
Conclusiones y Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
A N E X O S.....	70
Anexo 1. Comparativo datos duros estatus cartera de cuentas por cobrar años 2012 – 2016	70
Anexo 2. Autorización Luis Arciniega.	71
Anexo 3. Instrumento aplicado al personal de G.R. Morelos.....	73

Introducción

El presente proyecto evalúa las dimensiones del compromiso organizacional (C.O.) y su efecto en las principales variables y características que intervienen en el manejo de las cuentas por cobrar; dada la problemática de una organización del sector de las comunicaciones, cuyos resultados en el manejo, no le son satisfactorios de acuerdo a los resultados obtenidos en los últimos años. Se observa, que la resistencia al cambio es un problema al que se enfrenta el administrador en su trabajo diario, derivado de que en muchos casos, la administración se considera como un agente externo que únicamente entorpece y obstaculiza la meta a alcanzar en algunas de sus áreas, en las que existen diferentes percepciones por parte de los colaboradores quienes constantemente consideran que: “todo lo administrativo es burocracia, lo que me importa es alcanzar la meta de mi departamento”; “lo demás que lo arregle el administrador”; “el administrador que vea como se solucionan los problemas”, “eso no corresponde a mi área” (G.R. Morelos, 2016).

Dicha apreciación, se motiva por circunstancias, que se observan en diferentes niveles jerárquicos y áreas de la organización, como consecuencia del miedo a responsabilizarse e involucrarse en el proceso; incluso, dicha percepción puede ser provocada por la falta de compromiso organizacional de los integrantes, o por desconocer la importancia que tiene cada una de las funciones desempeñadas por los colaboradores en el alcance de productividad y misión de la organización.

Cabe resaltar que la participación del administrador debe estar orientada a armonizar las actividades, promover el desarrollo y fomentar las capacidades de su equipo; dando pie a un buen clima laboral que facilite el crecimiento de la organización; con base en las tres

capacidades básicas a las que hace referencia Tomás Miklos Ilkovics: “innovación, adaptación y aprendizaje” (Miklos, 1993).

Tomas Miklos define las tres capacidades básicas como a continuación se señala: “Innovación, se refiere a la imaginación y creatividad de los individuos en la organización y la sociedad, con el fin de poder predecir y enfrentar los retos del cambio. Adaptación, a la capacidad de los individuos para adecuarse rápidamente a los cambios tecnológicos y de mercado; para esto, se requiere de un compromiso por parte de los colaboradores. Aprendizaje, logrado entre los individuos, organización y sociedad; mediante un proceso continuo y sistemático, el desarrollo de sus capacidades o competencias para el mejoramiento de la productividad” (Ramírez Grajeda, B (Coord), 2004, p. 252).

La radiodifusora objeto de este estudio, es la organización multimedia líder en la generación de contenidos noticiosos de opinión en el país, ofrece prestación de servicios a terceros, tiene como actividad preponderante la venta y transmisión de espacios publicitarios, con gran impacto en los radioescuchas que sintonizan la frecuencia; en donde, los anunciantes ofertan sus productos y/o servicios, a través de la programación continúa, que se transmite durante las 24 horas, los 365 días de año; la barra programática va dirigida a diferentes sectores de la sociedad. El mercado meta es el sector con un nivel de ingresos medio-alto; el cual, tiene mayor poder adquisitivo; y provoca una amplia oportunidad de posicionamiento en el mercado de los productos que ofrecen los socios comerciales. En este sentido, el grupo caso de estudio

cumple su misión, que es la transmisión y comercialización de programas radiofónicos generados por las organizaciones que lo integran, a través de 90 estaciones de radio, distribuidas en la República Mexicana; regidas por un conjunto de valores corporativos, como: trabajo en equipo, innovación, compromiso, confiabilidad, responsabilidad, lealtad y actitud de servicio.

Con el propósito de alcanzar la visión, la cual plantea consolidarse como líder de la radio hablada a través de las estaciones propias, rentadas y afiliadas, con la cobertura más extensa en el país; es necesario que el grupo permanezca mejorando todos sus procesos. Para lograrlo han determinado trabajar en la mejora de la parte más sensible de la organización; al área de recursos humanos, razón por la cual este trabajo de investigación se enfoca específicamente al tema de compromiso organizacional de los colaboradores involucrados en el manejo de las cuentas por cobrar; dado que este indicador ha mostrado resultados desfavorables para el grupo, ver anexo 1.

Capítulo I. Estructura de la investigación

1. Estructura del documento

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema de investigación. En el segundo capítulo se exponen las teorías que dan soporte y plasman la historia de la organización. El tercer capítulo muestra la metodología que permitirá indagar a cerca de la investigación. Finalmente, en el cuarto capítulo se presenta el estudio del caso y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, que dan origen a las conclusiones y recomendaciones resultado de la presente investigación.

1.1 Planteamiento de problema

En los últimos años en todos los ámbitos y sectores económicos del país, es común encontrar resultados desfavorables en el otorgamiento de créditos y en el manejo de las cuentas por cobrar; ya que dichas cuentas con frecuencia se convierten en cartera vencida, resultado de la deficiente o nula investigación del historial crediticio de los prospectos de inversión o posibles socios comerciales, que no cumplen los acuerdos pactados al cierre de la negociación; generando un índice de morosidad que perjudica a la organización (Banxico, 2015). El indicador de índice de morosidad es utilizado frecuentemente para la medición del riesgo de una cartera crediticia; el cual, se ha incrementado considerablemente por diversas circunstancias en el entorno económico del país y de forma generalizada; afectando a todas las organizaciones, particularmente y de manera importante a las medianas organizaciones, ya que debilitan o hacen nula su capacidad de pago o liquidez (Buro de Crédito, 2015).

De acuerdo al análisis realizado con relación a la cartera vencida durante los últimos años, el Banco de México – Banxico registro, que en noviembre de 2014 alcanzó el nivel más alto con un valor de 106 millones de pesos, presentando una pequeña disminución en febrero del 2015, quedando 103 millones de pesos mensuales, mientras que en enero de 2017 la cartera vencida de la banca comercial fue de alrededor de 58 millones de pesos mensuales, hasta llegar a 93 millones en febrero de 2017 (Banxico, 2017), indicativo de la existencia de un comportamiento similar en las organizaciones, situación que impacta en su tiempo de vida y permanencia en el mercado, tema que puede ocurrirle al grupo caso de estudio, dado que la organización atraviesa por un problema de liquidez.

Al analizar las ventas en el periodo de 2012 al 2016, observaron que deben realizarse ajustes para disminuir los días de vencimiento de las cuentas por cobrar; ya que, en caso de que no haber tomado o aplicado las políticas y controles internos adecuados en el proceso de ventas, se incrementa de manera considerable el riesgo para la recuperación de cartera o pago de las ventas a crédito, existiendo la posibilidad de que la mayoría puedan convertirse en cuentas incobrables, ver Anexo 1.

Cabe destacar que dadas las circunstancias actuales de la organización no es posible identificar cada una de las acciones a seguir en los procesos de venta, operativos y administrativos, que faciliten la toma de decisiones; el trabajo se lleva a cabo instintivamente realizando determinaciones de manera parcial con la finalidad de atender los contratiempos que se presentan conforme a la marcha; lo anterior, sin elaborar un estudio previo y detallado de las políticas a seguir en la administración de la empresa, y en particular de las cuentas por cobrar que contribuyan en la elaboración de estrategias para la obtención de los resultados proyectados.

Lo anterior, ha permitido identificar al compromiso organizacional del personal involucrado en el proceso comercial como el principal factor de los resultados desfavorables de las ventas a crédito; ya que, se observa que no se realizan actividades determinantes como: estudio adecuado del prospecto, aplicación de políticas de crédito que hagan eficientes las negociaciones en el proceso de venta, adecuada o nula recopilación de documentos que acrediten la situación general del cliente; así como, falta de seguimiento de la cartera de clientes y cuentas por cobrar, entre otros.

Esta problemática lleva a la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional desde la dimensión normativa, afectiva y de continuidad que poseen los colaboradores de una radiodifusora en México, Caso G.R. Morelos?

1.2. Objetivo de Investigación

1.2.1 Objetivo General.

Identificar la dimensión del compromiso organizacional que poseen los colaboradores de una radiodifusora en México. Caso G.R. Morelos.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar las dimensiones del compromiso organizacional desde lo normativo, afectivo y de continuidad o de permanencia, que poseen los colaboradores de una radiodifusora en México, a partir del cuestionario probado por (Arciniega y González, 2006).

- Realizar un análisis sobre la relación que existe entre cada uno de las tres dimensiones del compromiso organizacional con las variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil y antigüedad de los colaboradores de una radiodifusora en México, con la finalidad de conocer las variables que influye en la dimensión del compromiso organización que poseen los colaboradores de G.R. Morelos.
- Describir las acciones tendientes a mejorar el nivel de compromiso organizacional de mayor influencia en el manejo en el presente caso de estudio.

1.3 Hipótesis

H1: Los colaboradores de una radiodifusora en México, presentan mayor impacto en la dimensión afectiva del compromiso organizacional.

Ho1: Los colaboradores de una radiodifusora en México no presentan mayor impacto en la dimensión afectiva del compromiso organizacional.

H2: Los colaboradores de una radiodifusora en México presentan mayor impacto en la dimensión normativa del compromiso organizacional.

Ho2: Los colaboradores de una radiodifusora en México no presentan mayor impacto en la dimensión normativo del compromiso organizacional.

H3: Los colaboradores de una radiodifusora en México presentan mayor impacto en la dimensión de continuidad del compromiso organizacional.

H03: Los colaboradores de una radiodifusora en México no presentan mayor impacto en la dimensión de continuidad del compromiso organizacional.

H4: Las variables sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad) y laborales (área de trabajo, antigüedad), muestran representatividad en la dimensión del compromiso organizacional que pondera en los colaboradores de una radiodifusora en México.

H04: Las variables sociodemográficas y laborales, no muestran representatividad en la dimensión del compromiso organizacional que pondera en los colaboradores de una radiodifusora en México.

1.4. Justificación

Las organizaciones familiares surgen principalmente por la necesidad de generar empleos, exigencia que en muchas ocasiones se convierte en uno de los factores principales que las ponen en desventaja con los grandes consorcios; ya que en la mayoría de las empresas familiares se ejerce un liderazgo organizacional empírico, que no cuenta con los conocimientos y desarrollo de habilidades adecuados; de acuerdo a lo que dicen Dominioni y Vaz, 1991; Hernández-Trillo, Pagan y Paxton, 2005), citados por (Vallejo, García, Pérez y Sainz, 2014, pp.123-137), académicos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos en el capítulo Alternativas para la Optimización de la liquidez en las microempresas; en su publicación Aplicaciones Modernas de Optimización.

De acuerdo con Rueda y Barber (2011, p.126) el 80% de las microempresas fallecen durante sus dos primeros años de vida; de éstas, solo el 20% de las que sobreviven logran superar

la barrera de los cinco años de gestión. Sin embargo, es importante resaltar que las micro, pequeñas y medianas organizaciones son flexibles, debido a que cuentan con capacidad de aprender y adaptarse a los cambios del mercado; logrando con ello un compromiso de sus actores organizacionales y desarrollos tecnológicos innovadores (Vallejo et al, 2014).

Matus (2007), menciona que, dentro de los riesgos más comunes encontrados en las organizaciones, destaca el otorgamiento de créditos a los clientes, ya que en muchas ocasiones es amplia la "... probabilidad de que un deudor no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o de capital..." citado por Sagnert (2012, p.29).

Como lo mencionan Hoggarthm, Reis y Saporta (2001) y Dell'Ariceia, Detragiache Rajan (2008), citados por Sagnert (2012, p.29), las materializaciones de estos riesgos generan pérdidas financieras elevadas, que afectan el desempeño y estabilidad de una organización, llevándola incluso a su desaparición.

Por lo anterior, resaltan que la desaparición de las micro y medianas organizaciones lleva en muchas ocasiones a la pérdida del patrimonio de él o los propietarios, porque no cuenta(n) con capital suficiente, condición que se convierte en una limitante de crecimiento y de supervivencia, derivada de la falta de liquidez. Agravando el problema, con las dificultades a la que se enfrentan las organizaciones cuando pretenden alcanzar un apalancamiento por parte de una institución financiera; debido a que están limitadas por no tener la formalidad que dichas instituciones requieren para acceder a un financiamiento; sin embargo, involuntariamente la radiodifusora en México, objeto de este estudio, está fungiendo como otorgadora de crédito sin cobro, debido a los amplios plazos de crédito que otorga, así como por la demora en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

La liquidez de G.R. Morelos conceptualizada como la capacidad que tiene para cumplir con las obligaciones a corto plazo, se ve afectada por la forma en la que operan de las cuentas por cobrar, poniendo a la organización en una posición financiera desfavorable frente a sus competidores, mercado y demás actores; ampliando el margen de riesgo de no poder cumplir con sus obligaciones. Es por esto, que deben realizar un análisis detallado que ayude a identificar los factores organizacionales que incidan en la administración de las cuentas por cobrar, a partir de las dimensiones del compromiso organizacional, que poseen los colaboradores; de tal forma que los encargados de la toma de decisiones puedan plantear estrategias a seguir con el fin lograr una correcta administración en el proceso de ventas que finalmente contribuya significativamente en la disminución del riesgo en la generación de cuentas incobrables.

Con la presente investigación se podrá identificar la dimensión del compromiso organizacional que afecta o da origen a este problema.

La información obtenida en la presente investigación permitirá definir la situación actual respecto al compromiso organizacional que posee el personal que participa en la organización, particularmente de los miembros que intervienen en el área responsable de la operación de las cuentas por cobrar. Se identificará la dimensión de compromiso organizacional que posee mayor impacto en los colaboradores y con los resultados obtenidos se podrán realizar la(s) propuesta(s) de mejora que contribuyan a mejorar el compromiso de los colaboradores en la organización y de manera puntual en el área involucrada en las ventas a crédito; área de interés particular ya que es imperante aminorar el problema de la liquidez, para lograr el alcance de las metas corporativas establecidas en los presupuestos, proyecciones y objeto o razón de ser de la organización.

Cabe resaltar que el alto índice de morosidad da pie al establecimiento de controles y estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar, que llevan al desarrollo e implementación de políticas que ayudan a incrementar los ingresos de la organización. El no contar un sistema de control interno complica la toma de decisiones de manera oportuna, así como la identificación de el o los proceso(s) o actor(es) que intervienen en la(s) áreas, en donde se están generando rezagos que favorecen al crecimiento del índice de morosidad e incluso a la falta de liquidez, afectando de manera importante la operación y desarrollo de la organización.

1.5 Antecedentes

La cartera vencida, del G.R. Morelos; surge por la falta de un proceso que contribuya al control eficiente de la comercialización de tiempo aire; para ello, es necesario establecer estrategias aplicables a la administración de las ventas a crédito, que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar, en un plazo pertinente y estrechamente relacionado con las fechas de cumplimiento de los compromisos y obligaciones de la organización.

En el año 2012, la mayor parte de las cuentas por cobrar tenían un plazo de vencimiento entre 90 y 120 días, mientras que a partir del 2013 rebasaron los 120 días de plazo; problemática en lo sucesivo creciente, haciendo dudoso su cobro e incrementando el riesgo de convertirse en cuentas incobrables, como se puede observar en el Anexo 1. Es importante acotar que, en muchos de los casos, las ventas no se documentaron y provocaron grandes pérdidas para la organización.

Una vez diseñadas las estrategias para combatir la problemática materia de este documento, es necesario trabajar directamente con los participantes, de tal manera que estén

completamente comprometidos para el logro de los resultados, cumplimiento de políticas y metas y seguimiento de las estrategias establecidas. Para esto, se requiere en primera instancia, identificar la dimensión del compromiso organizacional que impacta en el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de poder concientizar y sensibilizar al personal respecto a la importancia que tiene su desempeño, en el cumplimiento de las estrategias propuestas.

Al desarrollar una planeación estratégica basada en el compromiso organizacional de los participantes y de manera especial en el personal que interviene en la recuperación de las cuentas por cobrar, objeto del caso de estudio, se espera obtener información para proponer las medidas pertinentes para que los colaboradores, ejerzan acciones que favorezcan el incremento de la liquidez, alcance de las metas corporativas, desarrollo y posicionamiento de la organización.

Así mismo, se espera que la propuesta marque tendencia por la disminución del riesgo que enfrenta la organización, al poner en peligro su crecimiento y permanencia en el sector de las comunicaciones; y que lleve al G.R. Morelos a mantener el liderazgo conservado durante más de 80 años y se convierta como modelo a seguir dentro de los diferentes medios de comunicación.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes teóricos

De acuerdo a las actuales circunstancias económicas, políticas y sociales a las que se enfrentan muchas organizaciones a nivel mundial, han centrado su atención en el incremento de su utilidad y mejoramiento económico; dejando de lado la satisfacción de los trabajadores, su entrenamiento y dirección; así como a variables que facilitan el logro de objetivos organizacionales enfocadas al replanteamiento de políticas operativas, seguimiento de procedimientos, actualización en la gestión de las tareas, promoción del personal, mejora en la relación con los clientes y público general, eficiencia en la comunicación verbal y simplificación en las prácticas administrativas. Llevándolas en algunos casos a realizar grandes inversiones en avances tecnológicos y de sistematización para facilitar la realización de las labores; avances que sin lugar a duda ayudan a la generación de resultados positivos pero que, no son suficientes para reconocer que son los actores organizacionales, los protagonistas en el logro de los resultados. Por eso, es importante conocer el tipo de compromiso que poseen dichos actores organizacionales en G.R. Morelos, como únicos generadores de valor sostenido que, a través de su desempeño global y compuesto, facilitan la actualización de las variables mencionadas y analizadas a través de las teorías relacionadas con el compromiso organizacional y que se muestran a continuación:

2.2. Teoría Funcional

Con la visión de Henry Fayol (Estambul, 1841 - París, 1925), publicada en la obra *L'administration industrielle et générale* (Administración industrial general) en 1916, es posible

observar como se direcciona el trabajo a través de la estructura de la organización; y el establecimiento del proceso administrativo planteado por el autor para dicha estructura. De acuerdo a los estudios realizados por H. Fayol (1916), el proceso administrativo comprende desde la prevención, organización, dirección, coordinación y control, distribución y especialización de funciones y procedimientos; que facilitan el alcance de los objetivos establecidos, a los que debe enfocarse cualquier negocio en marcha; incluyendo a G.R. Morelos, para lo cual, se requiere que los protagonistas o colaboradores, estén comprometidos con la empresa (Castillo Girón, 2013, pp. 32-34) ver Figura 1.

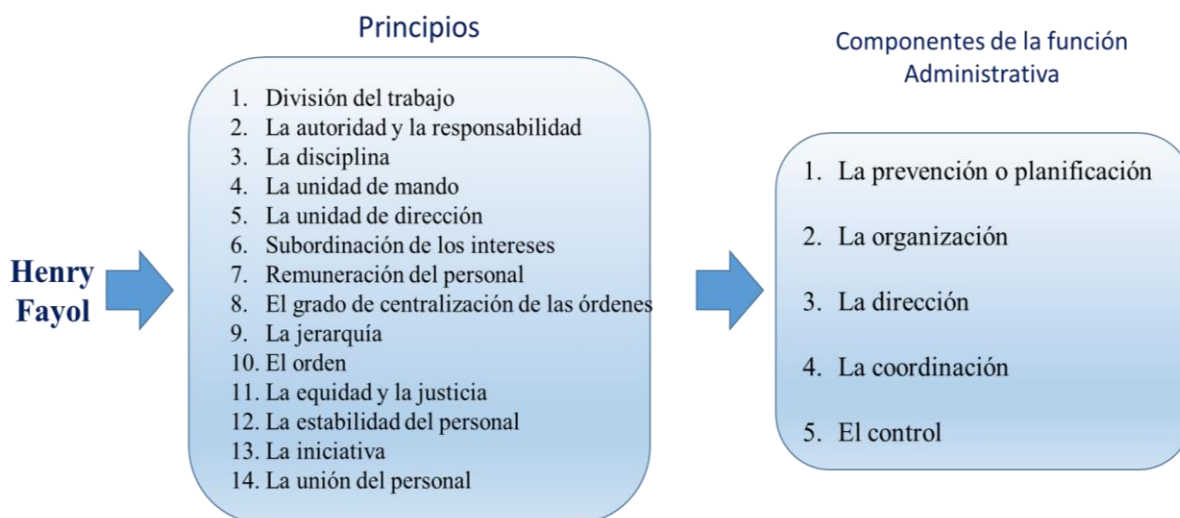


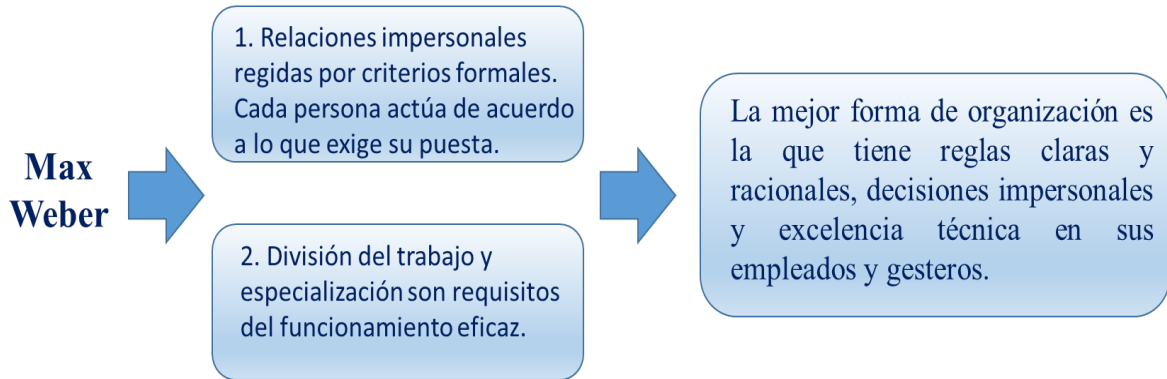
Figura 1. Principios de la administración de Fayol.
Fuente: Castillo Girón (2013, pp. 32-34).

Para el correcto funcionamiento de la radiodifusora objeto este estudio, es importante tomar en consideración la propuesta realizada por Henry Fayol, e implementar desde la alta dirección los 14 principios a los que hace referencia, con la finalidad de tener el compromiso necesario para la toma de decisiones, que contribuya al alcance del objeto razón de ser de la

organización. De igual manera, debe existir una correcta planeación de las actividades para que se lleven a cabo adecuadamente por parte los colaboradores, quienes deben contar con los conocimientos necesarios para el correcto desempeño de sus labores, a partir de un perfil profesional predefinido, relacionado a las actividades del cargo y los requerimientos que la estructura organizacional tenga establecidos al momento del ingreso del personal, para que las líneas de mando y niveles jerárquicos sean identificados y considerados en la ejecución de las actividades y proceso administrativo por parte de todos los miembros de la organización.

2.3. Teoría de la Burocracia

La teoría de la burocracia también conocida como la organización racional del trabajo y de la producción para la vida cotidiana del capitalismo, está basada en los trabajos Max Weber (Erfurt, Prusia, 1864 - Múnich, Baviera, 1920), quien en 1905 publicó la obra “la ética protestante y el espíritu del capitalismo” y en 1922 post mortem su viuda publica las aportaciones que realizó a la teoría de la organización, con el título “Economía y sociedad” (Wirtschaft and Gemeinschaft). En estas obras, planteo que las organizaciones deben estar regidas por reglas, controles y jerarquías; encaminadas a mantener las relaciones impersonales, división y especialización del trabajo a través del uso de las estructuras; de igual forma manifiesta que es importante establecer y dar a conocer de manera oportuna las reglas, con la finalidad que el personal no se confunda al momento de llevar a cabo cada uno de los procesos, a fin de evitar la duplicidad de labores y lograr desde la alta dirección que los colaboradores tengan interés en las actividades diarias creando un fuerte compromiso para con la organización, compañeros de trabajo, clientes y proveedores, propósito que atañe a G.R. Morelos, ver Figura 2.



*Figura 2. Modelo de organización burocrática.
Fuente: Rivas Tovar (2009, p.37).*

Es importante resaltar que el 62% del personal de la radiodifusora caso de estudio, es miembro activo a un grupo sindical; razón por la, al momento de analizar el compromiso organizacional se deben considerar los trabajos de investigación realizados por Max Weber.

2.4. Teoría del Comportamiento

Con relación a la teoría propuesta por Herbert Alexander Simon (Milwaukee, 1916 - Pittsburg, 2001) en 1947, publicada en su obra más leída *Conducta Administrativa* y sobre la que soporta la mayor parte de su trabajo; manifiesta que la toma de decisiones es parte fundamental de la administración y establece que la tarea más importante del administrador es, definir apropiadamente el problema para realizar una toma de decisiones adecuada (Simon, 1979; citado por Rivas, 2009, p.16), ver Figura 3. Para G.R. Morelos, así como para cualquier organización, la toma de decisiones debe ser oportuna y dar solución a la problemática presente, sin dejar de lado los procedimientos preestablecidos para el correcto funcionamiento de la radiodifusora; procedimientos que, muchas veces al observarse de manera detallada, no son llevados a cabo por

colaboradores, probablemente por falta de compromiso, hipótesis propuesta en esta investigación.

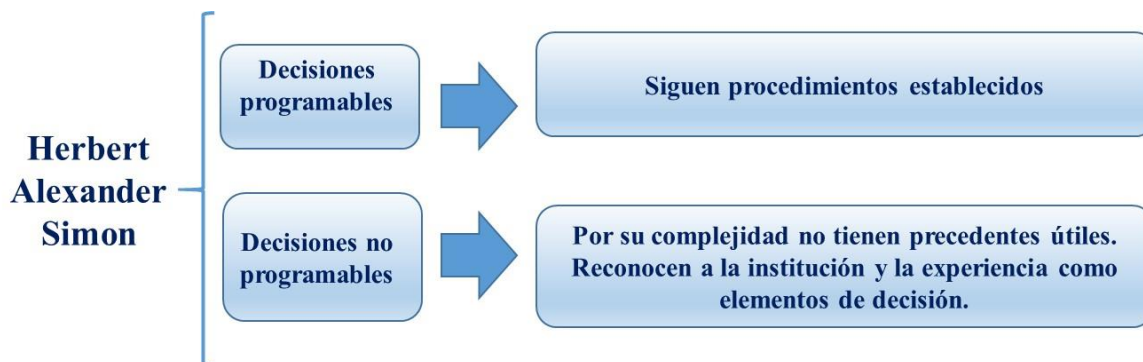


Figura 3. Modelo de toma de decisiones de Simon.
Fuente: Rivas Tovar (2009, p.16).

Para llevar a cabo una correcta toma de decisiones, es importante tomar en consideración que las decisiones están clasificadas en: decisiones estratégicas definidas así por la importancia que estas representan para la organización realizadas desde la alta dirección; estructuradas, son pocas y totalmente decisivas y cruciales para la empresa; no estructuradas son pocas y trascendentes. Las decisiones tácticas se realizan a nivel gerencial; estructuradas, son variadas y técnicas; no estructuradas son variadas e imaginativas, por ejemplo: las campañas publicitarias. Las decisiones tomadas a nivel operativo; estructuradas, son muchas y mecánicas; no estructuradas, son escasas y ocasionales, ver Figura 4. Para el caso que ocupa esta investigación, el personal de G.R. Morelos está involucrado en los tres niveles de decisiones, pero de manera particular el área de ventas y cuentas por cobrar deben tomar de manera frecuente decisiones tácticas y operativas, para las cuáles deben sugetarse a la normatividad, reglas y políticas de la organización.

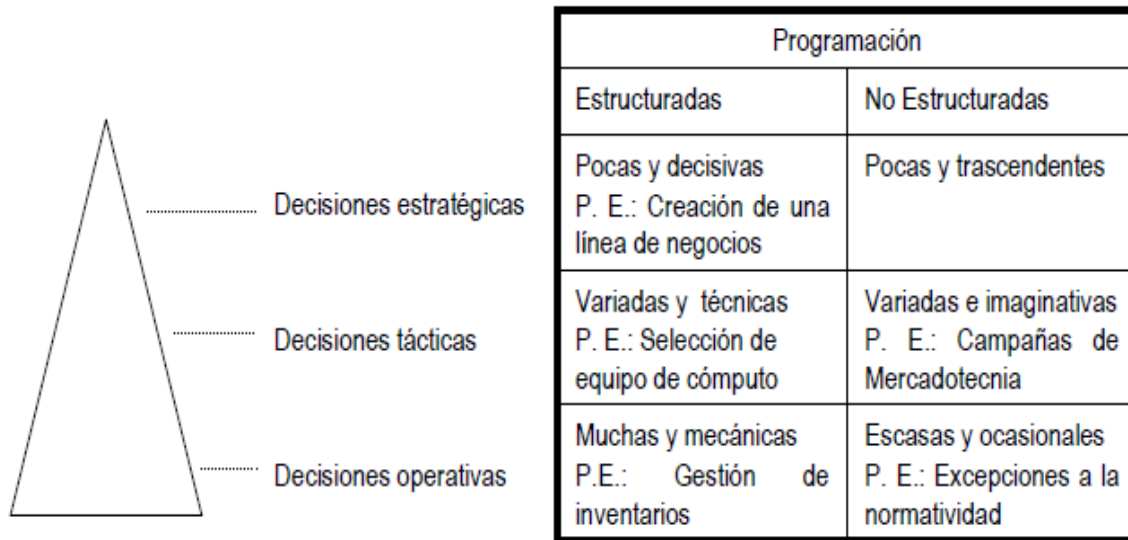


Figura 4. Tipología de las decisiones.
Fuente: Rivas Tovar (2009).

2.5. Teoría de la Relaciones humanas

Jorge Elton Mayo (Australia, 1880 – Reino Unido 1949), en 1920 publica su principal aportación relacionada con los experimentos de Hawthorne, desarrollados en los talleres de Western Electric Company en Chicago, experimento que lo llevó a las conclusiones plasmadas en su libro “Los problemas sociales de una civilización industrial”. El trabajo de E. Mayo se enfocó en el recurso humano, destacando la importancia de los grupos informales, los temas emocionales y la participación social en la productividad (Mayo, 1920; citado por Rivas Tovar, 2009, p.15). En la presente investigación, la productividad es muy importante al valorar la recuperación de la cartera por cobrar, como indicador preponderante en la medición de la liquidez de G.R. Morelos; tarea que no debe observarse como un logro individual ya que es el resultado del trabajo coordinado del personal de las áreas que en ella intervienen, para alcanzar

de manera eficiente al meta de cobro. Con relación a esta combinación de esfuerzos es importante considerar a las principales obras de Mary Parcket Follet (Boston 1868- 1933), quien en el libro “El nuevo estado y experiencia creativa”, expone al administrador como al principal ejecutor y encargado de descubrir las motivaciones de cada uno de los individuos que integran los grupos, para el logro de las metas (Follet,1954; citada por Rivas, 2009, pp.14-15); motivaciones que deben tambien ser analizadas desde la perspectiva de Abraham Maslow (Nueva York, 1908 - California, 1970) a partir de su principal aportación, la pirámide o jerarquía de las necesidades humanas (Baena Graciá, 2011, p.24), ver Figura 5.



Figura 5. Pirámide de las necesidades humanas, según Maslow. Fuente: Baena Graciá (2011, p.24).

Por su parte Frederick Irving Herzberg (Massachusetts, 1923-Utha 2000) en sus principales obras “Teoría del enriquecimiento laboral” y “la teoría de los dos factores o Teoría de la motivación e higiene”, determina que la motivación del hombre en el trabajo depende de dos factores, intrínsecos y extrínsecos; sobre los que debe observarse el problema del compromiso organizacional de G.R. Morelos, ver Figura 6.

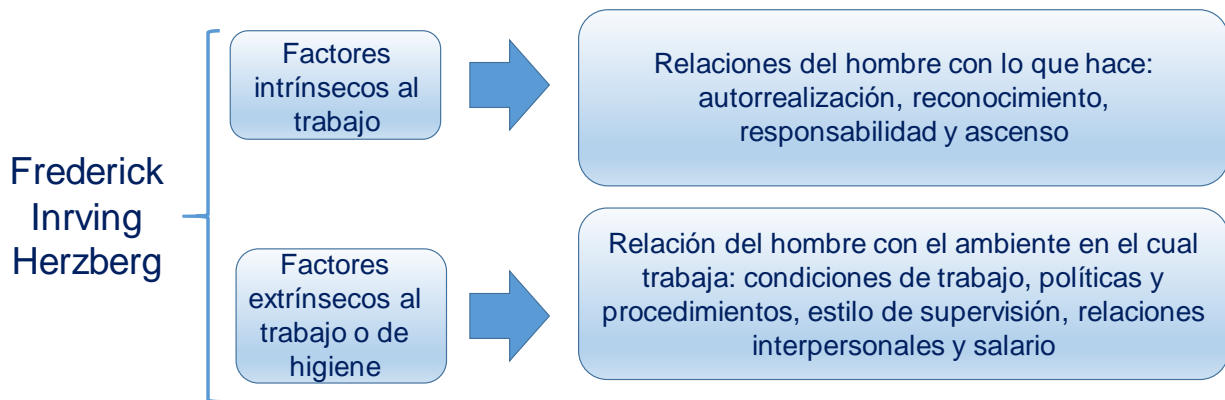


Figura 6. Motivación del hombre.
 Fuente: Castillo Girón (2013 p.56)

En cuanto a las aportaciones de Douglas McGregor (Detroit 1906-1964 Massachusetts) plasmados en su principal obra “la Teoría X (líderes autoritarios) y la Teoría Y (líderes democráticos)” desarrollada en 1960; destaca que la clave fundamental en la dirección y el desarrollo de una organización es el estilo de autoridad y comportamiento individual del talento humano que la dirige (Morin, Savoie y Beaudin, 1994:22 y McGregor, citado por Castillo Girón, 2013); siendo esto, una de las razones por las que el C.O. será valorado en toda la organización.

A continuación, se dará una breve reseña de las teorías organizacionales que se relacionan e intervienen con base en sus principales iniciadores con el compromiso organizacional; partiendo desde la teoría funcional hasta llegar a la Teoría de las tres dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1984), la cual, ayudará a la alta dirección a elaborar la(s) estrategia(s) pertinente(s) que promueva(n) el compromiso organizacional de los colaboradores del G.R. Morelos, ver Figura 7.

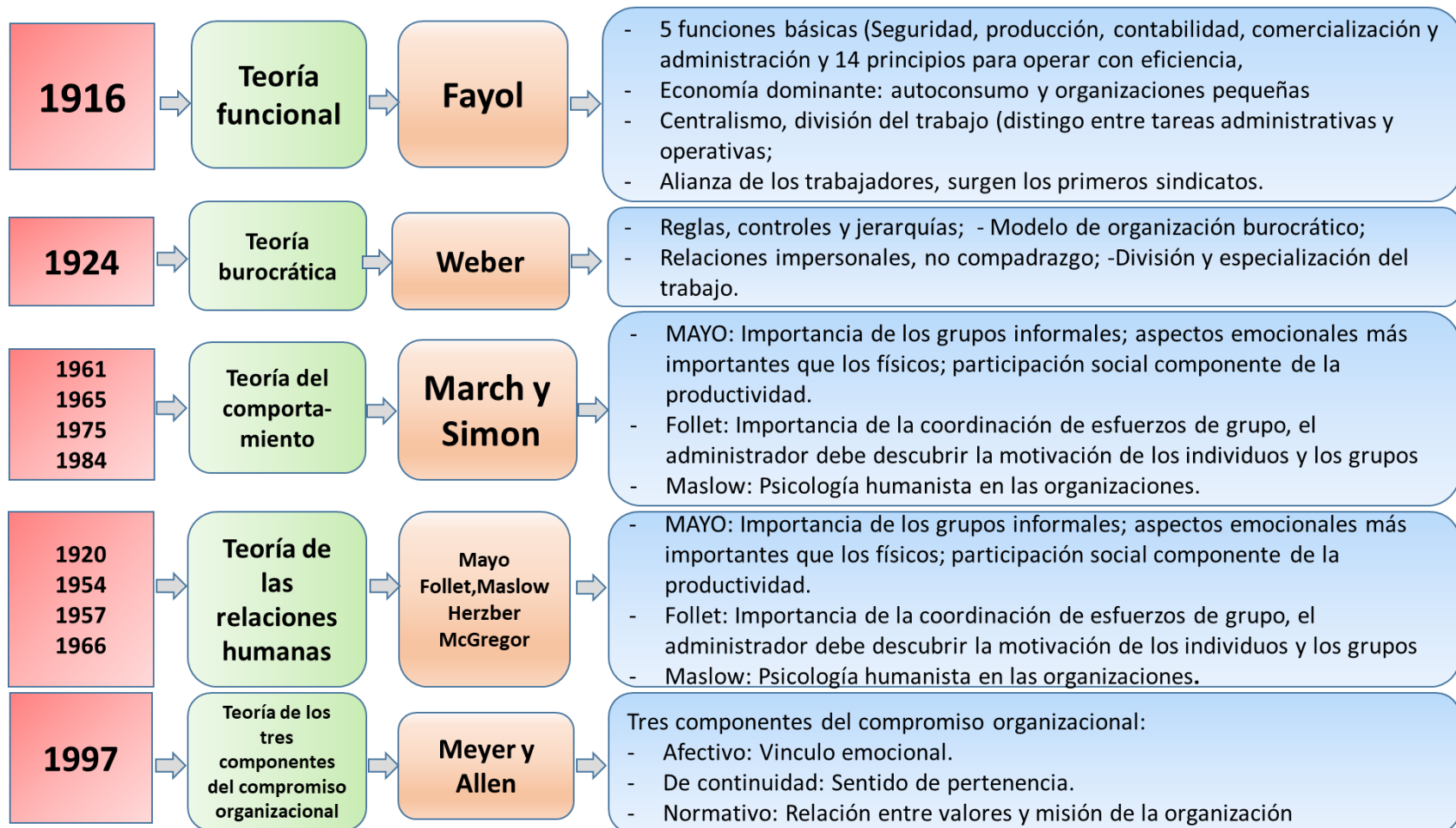


Figura 7. Evolución cronológica de las teorías organizacionales.

Fuente: elaboración propia con base en Rivas, Tovar L. (2009, pp.11-32) y Castillo, Girón V. (2013).

2.6. Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional

En la Tabla 1, se observa el análisis de las teorías que le dan especificidad al compromiso organizacional desde la visión de los diferentes autores y los conceptos de los modelos multidimensionales a partir de diversas propuestas.

Tabla 1.
Definición de compromiso organizacional.

Autor	Concepto
Becker (1960)	El compromiso existe cuando una persona, haciendo "la mejor apuesta", vincula intereses ajenos con una línea consistente de actividad.
Gruski(1966)	La naturaleza de las acciones de los miembros con el sistema como un todo.
Kanter (1968)	La disposición de los actores sociales para ofrecer su energía y lealtad a los sistemas sociales, la unión de la personalidad de esos sistemas a las relaciones sociales, que se han visto como una expresión El concepto incluye (1) la noción de miembro; (2) refleja la posición actual del individuo; (3) es una potencia predictor de ciertos aspectos de desempeño, motivación del trabajo, contribuciones espontáneas y otros consecuentes; y (4) refleja la importancia diferencial de factores motivacionales.
Brouwn (1969)	Proceso por el que las metas de la organización y del individuo aumentan su integración o congruencia.
Hall, Scheneider y Nygren (1970)	Una actitud u orientación hacia la organización por la cual se une la identidad de una persona a la organización.
Sheldon (1971)	Un fenómeno estructural que surge como resultado de las transacciones individuo-empresa, y alteraciones en las "mejores apuestas" e inversiones a través del tiempo.
Hrebiniak y Alutto (1972)	Una unión parcial y afectiva con las metas y valores de la organización, con el papel de uno respecto a esas metas y valores, y con la organización por ella misma, aparte de su valor puramente instrumental.
Buchanan (1974)	Un estado por el que el individuo llega a ligearse con sus acciones y mediante estas acciones llega a creencias que mantienen las actividades y su propia implicación.
Salancick (1977)	Los comportamientos de compromiso son los comportamientos socialmente aceptados que exceden las expectativas formales y/o normativas pertinentes al objeto de compromiso.

(Continuación)

Autor	Concepto
Morris y Sherman (1981)	Actitud en forma de vinculo existencia entre una organización y un individuo.
Wiener (1982)	La totalidad de presión normativa para actuar en un sentido que se corresponde con las metas y objetivos de la organización.
O'Really y Chatman (1986)	Vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que reflejará el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización
Allen y Meyer (1990)	Estado psicológico que ata al individuo a una organización.
Mathiea y Zajac (1990)	Atadura o enlace de un individuo hacia la organización.

Fuente: Factores organizacionales y psicosociales que inhiben el compromiso organizacional. Tomado de Aguilar Morales et al. (2013, p.69).

Los estudiosos del compromiso organizacional, abordados desde Becker, es conceptualizado globalmente como la mejor apuesta vinculante de los intereses organizacionales e individuales, en la que existe una línea consistente de actividad, producto del compromiso del individuo con la organización. Dicho concepto ha ido evolucionando de forma continua con el paso tiempo hasta llegar a la propuesta que en 1990 realizaron Allen y Meyer, quienes lo describen como un estado psicológico que ata al individuo a una organización (Aguilar Morales et al, 2013, p.69).

Cabe mencionar que se han realizado diversos estudios sobre el compromiso organizacional, entre los que se pueden resaltar las aportaciones realizadas por Porter et al. (1974), quien realizó estudios con los cuales determinaba la satisfacción del personal, a través de variables como visión global, compañerismo, supervisión, trabajo, remuneración y promoción; mostrando como resultado una relación positiva entre el compromiso y las subescalas de la satisfacción con una alta representación en la satisfacción con el trabajo. En los estudios realizados por Mowday et al. (1979), se consideran variables como involucramiento en el

trabajo, satisfacción con desarrollo profesional y satisfacción laboral; encontrando una relación positiva con el involucramiento en el trabajo y en menor grado la satisfacción con el desarrollo profesional. En ambos estudios se observa como común denominador un cuestionario de compromiso organizacional (OCQ) con una escala de 15 reactivos (Aguilar Morales et al, 2013, p.73).

Otro estudio fue el de Morris y Sherman (1981), quienes utilizan los antecedentes o características personales como edad, nivel de estudios y sentido de capacidad para relacionarlos con las variables: sentido de capacidad o compromiso, conflicto de roles, ambigüedad de roles y experiencia laboral; obteniendo relaciones positivas entre el sentido de capacidad o compromiso con la experiencia laboral y la edad; y resultados negativos relacionados con el conflicto de roles y el nivel de estudios (Aguilar Morales et al, 2013, p.73).

Años más tarde; Hunt, Chonko y Wood (1985), utilizan un instrumento de 4 reactivos, basados en antecedentes relacionados a los atributos personales como nivel de ingresos, edad, nivel de estudios; considerando características del trabajo como variedad en las actividades, autonomía, identidad y retroalimentación, satisfacción, seguridad en el trabajo y carrera; variables con las cuales concluyen que los atributos personales como edad e ingresos determinan positivamente el nivel de compromiso; sin embargo para el nivel de estudios la investigación lo determina de manera negativa (Aguilar Morales et al, 2013, p.73).

Al observar una relación positiva entre las características del trabajo y el compromiso, el cual contribuye de manera significativa en la determinación de la satisfacción (Aguilar Morales et al., 2013, pp.73-76), se plantea realizar la presente investigación esta investigación en el mismo sentido.

Por otro lado Meyer et al (1989), parte de los estudios de Meyer y Allen (1984), McGee y Ford (1987), para proponer la escala del compromiso afectivo y continuo, clasificando al desempeño en desempeño compuesto y desempeño global, el primero contempla las relaciones con los clientes y relaciones públicas, agregando la elaboración de informes y comunicación verbal, prácticas comunes de la administración y contabilidad, el entrenamiento y la dirección del personal; así como el seguimiento de procedimientos y de políticas operativas, la gestión de las tareas rutinarias; y el desempeño global, contempla la promoción del personal. Con las variables antes descritas concluye que existe una relación negativa entre el compromiso continuo y las dos medidas del desempeño a diferencia del compromiso afectivo, el cual está positivamente relacionado con las medidas del desempeño; de igual forma encuentra que la satisfacción no se correlaciona significativamente con ninguna medida de desempeño (Aguilar Morales et al., 2013, p.74), ver Tabla 2.

Tabla 2.
Estudios relacionados al compromiso organizacional.

Autores	Escala	Variables	Resultados
Porter et al. (1974)	OCQ (15 reactivos)	Satisfacción: global, compañeros, supervisión, trabajo, remuneración y promoción.	Muestran una relación positiva entre el compromiso y toda las subescalas de la satisfacción, aunque con mayor intensidad con respecto a la satisfacción con el trabajo.
Mowday et al. (1979)	OCQ (15 reactivos)	Involucramiento en trabajo, satisfacción con desarrollo profesional, satisfacción laboral.	Relación positiva con involucramiento en el trabajo y en menor grado con la satisfacción con el desarrollo profesional.
Morris y Sherman (1981)	OCQ	Antecedentes Características personales: Características relacionadas con los roles: conflicto de roles, ambigüedad de roles. Experiencias laborales: consideración, estructura inicial.	Explicativas del nivel de compromiso excepto ambigüedad de roles. Positiva con sentido de capacidad, estructura inicial, edad, consideración. Negativa: conflicto de roles, nivel de estudios.
Hunt, Wood Chonko (1985)	Hunt, Chonko, Wood (1985) (4 reactivos)	Antecedentes Atributos personales: ingresos, edad y nivel de estudios Características del trabajo: variedad, autonomía, indentidad y retroalimentación. Consecuencias: satisfacción: sueldo, seguridad en el trabajo, global, carrera.	Los atributos son determinantes del nivel de compromiso: edad e ingresos positivamente y nivel de estudios negativamente. Los resultados muestran una relación positiva entre las características del trabajo y el compromiso. El estudio muestra que el compromiso es un predictor consistente de la satisfacción (relación positiva)

(Continuación)

Autores	Escala	Variables	Resultados
Dunham, Grube Castañeda (1994)	OCQ (15 reactivos) Allen y Meyer (1990)	<p>Dimenciones percibidas de las tareas: identificación, significado, autonomía, variedad de habilidades, Dependencia de la organización. Satisfacción profesional. Satisfacción con las oportunidades de promoción y desrrollo en la organización. Participación de la dirección. Edad y antigüedad</p>	<p>Los resultado muestran una relación positiva entre el comportamiento afectivo con la dependencia de la organización, participación de la dirección y las dimesiones de las tareas. La participación de la dirección está asociada con el compromiso normativo. Existe relación positiva entre la edad y el compromiso afectivo y normativo (no aparece recogida la relación edad-compromiso continuo) La antigüedad en el puesto está relacionada postivamente con las tres dimensiones del compromiso.</p>
Ariza, J.A. (1997) Cook y Wall	Cook y Wall	<p>Poder:coercitivo, remunerativo, legítimo, experto y referente. Alieneación laboral Identificación Eficacia percibida: estática y dinámica Ajuste entre nivel de educación y actividad</p>	<p>Evidencia empírica de relación positiva del compromiso organizativo con poder (experto, remunerativo y referente), percepción de la eficacia de la organización, el ajuste. Factores que afectan negativamente son el grado de alienación y coercitivo.</p>
Young, Worchel, Woehr (1998)	No se indica	<p>Variables intrínsecas:intercambio intrínseco, satisfacción laboral, comunicación, características del trabajo, satisfacción con el Variables extrínsecas: satisfacción salarial, satisfacción con sistema de promción, intercambio extrínseco.</p>	<p>Los resultados muestran que están relacionadas significativa y positivamente con el compromiso: satisfacción con sistema de promoción caraterísticas del trabajo, comunicación, satisfacción con el liderazgo, satisfacción laboral, intercambios extrínsecos e intrínsecas. Satisfacción salarial no correlaciona significativamente.</p>
Baker, Baker (1999)	OCQ (15 reactivos)	<p>Similitud "ideológica" con los restantes miembros de la organización.</p>	<p>Se observa que el compromiso y las diferencias ideológicas están inversamente relacionados.</p>

(Continuación)

Autores	Escala	Variables	Resultados
Dunham, Grube Castañeda (1994)	OCQ (15 reactivos) Allen y Meyer (1990)	Dimensiones percibidas de las tareas: identificación, significado, autonomía, variedad de habilidades, Dependencia de la organización. Satisfacción profesional. Satisfacción con las oportunidades de promoción y desarrollo en la organización. Participación de la dirección. Edad y antigüedad	Los resultados muestran una relación positiva entre el comportamiento afectivo con la dependencia de la organización, participación de la dirección y las dimensiones de las tareas. La participación de la dirección está asociada con el compromiso normativo. Existe relación positiva entre la edad y el compromiso afectivo y normativo (no aparece recogida la relación edad-compromiso continuo) La antigüedad en el puesto está relacionada positivamente con las tres dimensiones del compromiso.
Ariza, J.A. (1997) Cook y Wall	Cook y Wall	Poder:coercitivo, remunerativo, legítimo, experto y referente. Alieneación laboral Identificación Eficacia percibida: estática y dinámica Ajuste entre nivel de educación y actividad	Evidencia empírica de relación positiva del compromiso organizativo con poder (experto, remunerativo y referente), percepción de la eficacia de la organización, el ajuste. Factores que afectan negativamente son el grado de alienación y coercitivo.
Young, Worchel, Woehr (1998)	No se indica	Variables intrínsecas:intercambio intrínseco, satisfacción laboral, comunicación, características del trabajo, satisfacción con el trabajo, Variables extrínsecas: satisfacción salarial, satisfacción con sistema de promoción, intercambio extrínseco.	Los resultados muestran que están relacionadas significativa y positivamente con el compromiso: satisfacción con sistema de promoción características del trabajo, comunicación, satisfacción con el liderazgo, satisfacción laboral, intercambios extrínsecos e intrínsecos. Satisfacción salarial no correlaciona significativamente.
Baker, Baker (1999)	OCQ (15 reactivos)	Similitud "ideológica" con los restantes miembros de la organización.	Se observa que el compromiso y las diferencias ideológicas están inversamente relacionados.

(Continuación)

Autores	Escala	Variables	Resultados
Bayona, Goñi, Madorrán (1999)	OCQ (9 items) C.	Variables individuales: edad, sexo, estado civil, número de hijos, habilidades individuales, antigüedad en la organización, antigüedad en el puesto y estabilidad.	Compromiso actitudinal correlaciona significativamente y positivamente con: clima, autonomía, satisfacción docente, participación decisiones, número de hijos, oportunidad de promoción, participación en la gestión y edad.
	Continuo: Allen y Meyer (1990)	Variables del trabajo: autonomía, enriquecimiento del trabajo, oportunidades de promoción percibidas y satisfacción con el trabajo e investigación y docencia). Variables del grupo: clima de trabajo.	Compromiso continuo correlaciona negativamente con: satisfacción en la investigación, habilidades individuales, edad, participación en la gestión y número de hijos.
Henkin y Marchiori (2003)	Meyer y Allen (1984)	Empoderamiento	Los resultados muestran correlaciones positivas mayores con el compromiso normativo que con el afectivo. Sin embargo, compromiso continuo correlaciona negativamente.
Vandenbergh e, Bentein, Stinglhamber (2004)	Meyer y Allen (1984) adaptada	Apoyo percibido de la organización. Compromiso afectivo con el supervisor. Compromiso afectivo con el grupo. Intención de abandono.	El estudio muestra que el compromiso con el grupo tiene mayor incidencia sobre el compromiso con la organización que el compromiso con el supervisor. También se demuestra la relación inversa entre el compromiso afectivo y la intención de abandono de la organización.

Fuente: Tomado de Aguilar Morales et al. (2013, pp.73-76).

Una vez presentadas las definiciones y modelos multidimensionales del compromiso organizacional contemplados en la Tabla 2, se puede observar que destacan las tres determinantes a las que hace referencia Stephen P. Robbins (2013) en su publicación Comportamiento Organizacional (CO): individuo, grupos y estructuras; en donde define el CO como: “un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y la

estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (Stephen P. Robbins, 2013, p.10).

Para el establecimiento de una estrategia en la recuperación de las cuentas por cobrar en el G.R. Morelos, es necesario identificar las causas y motivos de los colaboradores que intervienen en su manejo, para permanecer en la organización, mismos que se pueden observar al analizar el CO.

Actualmente el modelo dado a conocer a mediados de los años ochenta por Meyer y Allen es el que se encuentra vigente y aceptado por la comunidad científica; en este modelo se define al compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización, que influyen en la decisión de continuar o no en la organización” (Meyer y Allen, 1991, pp.61-89). Sin embargo, Luis M. Arciniega y Luis González, adaptaron el modelo de Meyer y Allen para Latinoamérica, utilizándolo en el campo de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, dado el gran interés que tiene su estudio para los profesionales de la Gestión de Recursos Humanos (Arciniega y González, 2012, pp.273-285). En esta investigación se utilizará el instrumento adaptado por Arciniega y González bajo la perspectiva teórica de Meyer y Allen.

Las dimensiones del modelo Meyer y Allen (1984); abordan en primer lugar al compromiso afectivo; el cual, representa la unión emocional, el deseo de permanencia y de trabajar para el beneficio de la organización; mientras que la escala del compromiso de continuidad se enfoca al vínculo financiero o material, a los costos y a los beneficios que se pierden al decidir abandonar a la organización; en esta dimensión la permanencia del trabajador

está relacionada a un sacrificio personal y a las pocas o nulas posibilidades de encontrar un trabajo que iguale los beneficios económicos con los que cuenta, sin tomar en consideración el sentimiento de satisfacción que su labor le pueda generar. En 1990 en la búsqueda de la internalización de las normas que rigen el comportamiento de los colaboradores con la consecución de los objetivos de la organización, Meyer y Allen, incluyen a su modelo la escala del compromiso normativo o normas sociales y expectativas del trabajo respecto a la organización, para permanecer en ella, durante un tiempo determinado de manera previa. (Arciniega y González, 2012, p.274).

Por lo anterior, se concluye que la dimensión afectiva es la más estudiada y se relaciona a la vinculación psicológica del empleado; es decir, al deseo que tiene de permanecer en la organización. La dimensión de continuidad se enfoca al vínculo material, de los costos y los beneficios que se pierden al abandonar la empresa. La dimensión normativa comprende el sentimiento de obligación de colaboradores de permanecer en la organización dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la organización. Las tres dimensiones del compromiso organizacional intervienen directamente en el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa y de manera específica en la administración de las cuentas por cobrar del grupo; razón por la cual se abordarán las tres escalas.

Para Jaros, Jermier, Koehler y Sincich (1993) citados por Arciniega y González (2012, p.275) la distinción esencial entre la dimensión afectiva y normativa radica en que la primera se centra en un vínculo de naturaleza meramente emocional, en tanto que la segunda se basa en un apego derivado de un juicio moral racional.

Por estas y otras razones, es importante estudiar el comportamiento del talento humano con el fin de potencializar sus capacidades, habilidades y destrezas, con la intención de encaminarlas para el logro de un fin común, dado que el compromiso organizacional afecta de forma significativa al desempeño laboral, la productividad y el crecimiento de los colaboradores y la organización en conjunto; facilitando o no el logro de los objetivos (Meyer y Allen, 1991).

Cabe señalar que para lograr el nivel óptimo de compromiso organizacional se debe encontrar el punto de equilibrio en la combinación de los 3 tipos de compromiso, de acuerdo a las características específicas de la organización, ver Tabla 3. Por esta razón se abodarán las tres escalas y se profundizará a continuación conceptualmente en cada una de ellas.

Tabla 3

Las tres dimensiones del compromiso con relación a otros elementos.

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	" tiene " que estar en la organización	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se "aceptan" a cambio del salario)	Desempeño al mínimo
		Juicios más racionales (coste personal de abandono)			Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	" quiere " estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
		El individuo está " determinado " a contribuir a los fines de la organización	Relacional (fidelización)		Contribución a los objetivos
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	(vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Tomado de Journal of Business Ethics (2008, pp.1-18).

Compromiso afectivo (CA)

En la dimensión del CA, el colaborador se identifica con los valores de la organización y crea un vínculo emocional con ella, muestra sentimientos de pertenencia, emoción y afecto, lo cual contribuye para que exista disposición al cambio y se conserve un nivel de satisfacción dentro del grupo; lo que hace que mantenga un óptimo nivel de desempeño, sentido de pertenencia, lealtad, reciprocidad, logrando el mutuo crecimiento; es decir, al trabajador le gusta lo que hace, ver Tabla 4. Esto se da en las organizaciones que están dispuestas a incluir a sus colaboradores en el reconocimiento de sus logros y la toma de decisiones; razón por la cual, el colaborador manifiesta en esta escala que quiere estar en la organización (Ruíz de Alba Robledo, 2013).

Tabla 4.

Dimensión de siete ítems que corresponden a la escala de compromiso afectivo.

R1	Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.
R3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.
R7	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.
R10	Me siento como parte de una familia en esta organización.
R11	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.
R12	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.
R15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta organización

Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional de Meyer y Allen, (1990).

Compromiso de continuidad (CC)

En la mayoría de los casos, el CC se ve reflejado en el personal por el tiempo que lleva invertido dentro de la organización y por los costos que le representan el dejar a la organización.

Esta dimensión de compromiso no garantiza que el trabajador encuentre satisfacción en su labor, disminuye al mínimo el nivel de desempeño por sentirse sometido a los valores. El colaborador únicamente permanece, porque tiene que estar en la organización, debido a que persigue bienes externos, una utilidad o recompensa; o por la falta de oportunidades laborales; aunque exista realmente una elevada intención de abandono por parte del colaborador (Ruíz de Alba Robledo, 2013), ver Tabla 5.

Tabla 5.

Dimensión de cinco ítems que corresponden a la escala de compromiso de continuidad.

R4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.
R8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.
R13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.
R16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo.
R17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.

Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional de Meyer y Allen., (1990).

Compromiso normativo (CN)

En esta dimensión de CN, el colaborador esta identificado y determinado a someterse a las políticas, objetivos y misión establecidos por la organización a cambio de un costo-beneficio, ya que el interés de permanecer en ella es motivado por los beneficios que esto le representa.

La característica principal de esta dimensión es la lealtad como consecuencia de un deber moral y sentimiento de la obligación ética. Se relaciona con la determinación por parte del trabajador para con la organización, como consecuencia del sentimiento de deuda por los

beneficios laborales obtenidos, como: capacitación, desarrollo, prestaciones, oportunidades, trato digno, reconocimientos, etc. El trabajador puede llegar a convertirse en incondicional a la organización y contribuir al desarrollo de sus actividades, independientemente del grado de energía o satisfacción con el que éstas se realizan (Ruíz de Alba Robledo, 2013), ver Tabla 6.

Tabla 6.

Dimensión de seis ítems que corresponden a la escala de compromiso normativo.

R2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.
R5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.
R6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.
R9	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.
R14	Esta organización se merece mi lealtad.
R18	Creo que le debo mucho a esta organización.

Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990).

Con el análisis antes señalado, es posible identificar el grado y nivel de compromiso organizacional preponderante en G.R. Morelos, a fin de contribuir a la toma de decisiones, y con mayor especificidad con relación a las medidas pertinentes que deberán implementarse en el grupo, para obtener el equilibrio entre los tres niveles del compromiso organizacional para alcanzar la optimización del manejo de las cuentas por cobrar y por ende la liquidez de la organización, obtenidos como resultado del análisis del modelo matemático aplicado a la presente investigación .

Por lo anterior, es importante resaltar que los estudios realizados permiten identificar cual es el nivel del compromiso organizacional que poseen los colaboradores de la radiodifusora

objeto de esta investigación, en relación a las tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen (1990) y adaptadas para Lationamérica por Arciniega y González (2012), con el propósito de tomar las acciones necesarias y alcanzar la identidad y sentido de pertenencia que se requiere del talento humano, para que la administración en general y de manera específica de las cuentas por cobrar sean las apropiadas, para la obtención de la liquidez necesaria para la operación del G.R. Morelos.

Capítulo III. Enfoque metodológico

3. Tipo de estudio

De acuerdo al proceso de investigación científica propuesto por Hernández, et al. (2010), y a partir del planteamiento del problema, del cual surgen las preguntas de investigación que dan origen al objetivo general y los objetivos específicos sobre los que se formularon las hipótesis que se pretenden probar como resultado de la presente investigación, se plantea un diseño experimental, descriptivo, transeccional correlacional con un enfoque cuantitativo, conocido como tradicional o positivista (Bernal Torres, 2016)

Es experimental ya que, a partir de los resultados, se pretende realizar una manipulación deliberada de las circunstancias observables para la mejora en la administración de las cuentas por cobrar; es descriptiva porque se dan a conocer los hechos y características de conductas del sujeto de estudio; en general es un análisis-diagnóstico (Bernal Torres, 2006)

Es transeccional correlacional, debido a que en ella se observa el resultado de la relación de la variable dependiente e independiente; así mismo, tiene un enfoque cuantitativo, ya que está compuesta por procesos establecidos con una secuencia determinada; para lo cual, en el planteamiento del problema se establece la pregunta de investigación que da origen a la hipótesis con sus respectivas variables; mismas que serán probadas mediante la elaboración de reportes que permitirán el análisis de los datos recolectados de la muestra (Sampieri, Collado & Lucio, 2010).

3.1 Variable dependiente e independiente

La variable dependiente es medible y puede ser influenciada por una o más variables y cambiar con el paso del tiempo. A través de ella, pueden evaluar los efectos o influencia ejercida

por la (s) variable (s) independiente (s) (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010). En este sentido, se señala que en la presente investigación los tres componentes del compromiso organizacional: dimensión de continuidad, afectiva y normativa; ejercen una influencia directa en la variable dependiente; que es la medición del compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

3.2. Herramientas de investigación para la recolección de datos

Una vez determinado el enfoque de la presente investigación, se establecieron las herramientas de investigación que servirían de apoyo para la recolección de datos pertinentes del objeto de estudio con la finalidad de confirmar las hipótesis formuladas (Galicía, 2014).

La primera herramienta es el listado de personal de G.R. Morelos, obtenido de la plantilla de personal y su estructura orgánica, en la cual se incluye por supuesto al personal que interviene en la administración de las cuentas por cobrar.

La segunda herramienta es una de las más utilizadas para medir el compromiso organizacional, que es un cuestionario cerrado para la recolección de datos. El cuestionario contiene información relacionada con los datos sociodemográficos y organizacionales del encuestado; y los items que evalúan las escalas de CO con las opciones de respuesta previamente delimitadas, las cuales facilitan la codificación y análisis de la información recabada.

Una vez recabada dicha información, los datos se analizaron mediante el sistema *Statistical Package for the Social Sciences* –SPSS, v22 para Mac, lo que constituye la tercera herramienta.

3.3 Definición de la unidad de análisis, población y muestra

3.3.1 Unidad de análisis.

El G.R. Morelos objeto de este estudio, surge a inicios de los años treinta cuando se autoriza el inicio de transmisiones, concesionada al padre del actual presidente. Su logotipo, se diseñó en el continente asiático. Simboliza un proceso de crecimiento que se relaciona a sus principios y valores.

La aceptación de los radioescuchas hacia los programas y los avances tecnológicos vía satélite, dan razón de ser al logotipo ya que permiten el impulso en 1994 para la creación de la Cobertura Nacional. Actualmente el grupo cuenta con más de 100 emisoras en la República Mexicana, entre ellas la concesionada en Morelos que se transmite a través de la FM (Frecuencia Modulada). En esta primera etapa, el Grupo incursiona también en el mercado hispano de los Estados Unidos de Norteamérica.

A pesar del éxito con el que cuenta la organización a la fecha, tanto a nivel local, nacional e internacional, ésta no presenta los mejores resultados, en especial en la parte financiera, producto de los procesos que realiza actualmente. Por ello, es necesario observar el comportamiento de los colaboradores de la organización y en específico de quienes realizan los procesos relacionados con el tema de recuperación de las cuentas por cobrar, ya que, su resultado en los últimos años muestra un foco rojo; indicativo de un proceso ineficiente o de la falta de cumplimiento en la ejecución del actual; motivo por el cual, es pertinente evaluar el compromiso de los involucrados en el mismo.

3.3.2 Población.

De acuerdo a la definición de Fracica (1988), población es “...el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiera la investigación...”, citada por (Torres, 2016, p.210). Al referirse la población se habla de todos los integrantes de la organización objeto de estudio, se puede precisar que la muestra será del 100% de trabajadores del G.R. Morelos, los cuáles como se mencionó anteriormente, incluye a los colaboradores del área de ventas y cobranza.

3.3.3 Muestra.

Se conoce como muestra al segmento de la población sobre la cual se realizará un análisis específico, debido a que poseen características identificables, que permiten el desarrollo de una investigación.

Con la finalidad de no generar sesgo al momento de la obtención de respuesta o sentimientos de discriminación en el talento humano del G.R. Morelos, el instrumento de investigación sobre el compromiso de la organización se aplicó a toda la población, con quienes se trabajó en la obtención de respuestas a las preguntas de investigación para alcanzar los objetivos planteados; así como, realizar para la comprobación de las hipótesis antes expuestas. Además, es importante acotar que la población de G.R. Morelos es pequeña.

3.4 Instrumento de investigación

Una vez recorridos los estudios que anteceden al presente, se identificaron diversos instrumentos para la medición y análisis de compromiso organizacional; sin embargo, la presente investigación se basa en la teoría de los tres componentes del compromiso organizacional con base a la escala de Meyer y Allen, quienes ampliaron los estudios a diversas poblaciones, (Fuentes Jiménez, 2009, p.111). Para esta investigación, se utilizó de manera particular el instrumento mencionado y validado por el Dr. Luis Arciniega, quien autorizó el uso de la versión en español para México y España; instrumento que trabajó en conjunto con Luis González (2006); resultado de la traducción y adecuación del Modelo de Meyer y Allen desarrollado en 1990. En el instrumento adaptado se contemplaron las tres dimensiones del compromiso organizacional: afectivo, normativo y continuidad, mencionadas con anterioridad, ver Anexo 2.

Para precisar con relación al instrumento, el instrumento se compone de dos módulos, en el primero se busca recabar información particular de los encuestados; para tal fin se utilizaron siete variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, grado máximo de estudio, área en la que labora, antigüedad y cargo. El segundo módulo contiene 18 ítems, con una escala de respuestas tipo Likert de 1 a 7, la cual indica el grado o nivel de compromiso organizacional en cada uno de los ítems: 1) En fuerte desacuerdo, 2) En moderado desacuerdo, 3) En ligero desacuerdo, 4) Indiferente 5) En ligero desacuerdo, 6) En moderado acuerdo y 7) En fuerte acuerdo (Arciniega y González, 2006, pp.31-50). La codificación de todas las variables y el instrumento de compromiso organizacional utilizado en esta investigación, se muestran en la Tabla 7 y Anexo 3 respectivamente.

Tabla 7.*Códigos del instrumento aplicado al personal que labora en G.R. Morelos.*

Nombre de la variable		Etiqueta	Valores de la variable
Sexo	Sexo		1 Hombre 2 Mujer
Edo civil	Estado civil		1 Soltero 2 Casado 3 Unión libre 4 Viudo 5 Divorciado/separado 6 No responde
Gdo Estudio	Grado máximo de estudios		1 Primaria 2 Secundaria 3 Bachillerato 4 Licenciatura
Area	Área laboral		1 Administración 2 Ventas 3 Operaciones 4 Noticias
Antigüedad	Antigüedad		1 De 0 a 6 años 2 De 7 a 13 años 3 De 14 a 20 años
Trabaja por gusto	Actualmente trabajo en esta Institución, más por gusto que por necesidad.		
Trabaja por gusto	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta Institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.		1 En fuerte desacuerdo.
Trabaja por obligacion	Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi Institución.		
Sentido de pertenencia	Una de las razones principales para seguir trabajando en la Institución, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		2 En moderado desacuerdo.
Sueldo y prestaciones	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi Institución.		
No es correcto dejar	Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.		3 En ligero desacuerdo.
Significado personal	Me sentiría culpable si dejase ahora mi Institución, considerando todo lo que me ha dado.		
Pocas opciones	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución		4 Indiferencia
Obligación	Ahora mismo no abandonaría mi Institución, porque me siento obligado con toda su gente (colegas, estudiantes, directivos, personal administrativo, en general con el personal).		
Parte de una familia	Me siento como parte de una familia en esta Institución.		5 En ligero acuerdo.
Problemas como propios	Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas		
Disfruta hablar de empresa	Disfruto hablando de mi Institución con gente que no pertenece a ella.		6 En moderado acuerdo
Dificil encontrar trabajo igual	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.		
Lealtad	Esta Institución se merece mi lealtad.		7 En fuerte acuerdo
Pasar resto de vida aqui	Sería muy feliz y pleno pasando el resto de mi vida laboral en la Institución.		
Sería duro dejar	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi Institución, incluso si quisiera hacerlo.		
Cosas de vida interrumpidas	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi Institución.		
Debe mucho a la empresa	Creo que le debo mucho a la Institución		

Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos basado en Arciniega, L.M. & Gozález, L. (2006).

3.4.1 Kolmogorov - Smirnov o KS homogeneidad

Las pruebas de normalidad y homogeneidad, medidas a través de los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov o prueba K-S y Levene respectivamente, estiman los parámetros a partir de la muestra, o son pruebas de bondad de ajuste que comparan la distribución acumulada observada de una variable establecida de la distribución de probabilidad que asume que el parámetro de la distribución tiene un comportamiento normal, en donde la media y la desviación estándar definen el rango de la distribución (IBM Knowledge Center, 2010).

De acuerdo a los resultados obtenidos en Statistical Package for the Social Science (SPSS) versión 22 Mac, el estadístico de Kolmogorov-Smirnov realizado por género, observó que los datos si presentan un comportamiento normal, dado que el estadístico fue de 0.151 para los hombres y 0.219 para las mujeres con una significancia de 0.2, mayor a 0,05 por lo que se acepta el comportamiento normal de los datos, ver Tabla 8.

Tabla 8.

Prueba de bondad Kolmogorov-Smirnov para el personal de G.R. Morelos.

	Sexo	Estadístico	gl	Sig.
Promedio	Hombre	,151	15	,200*
variables	Mujer	,219	6	,200*

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Por su parte la homogeneidad medido mediante el estadístico de Levene, permite proyectar la línea media de ambos grupos y calcular las varianzas de los grupos, Bakieva (2010). Cuando el resultado de la prueba de Levene es inferior al nivel de significación 0.05, la hipótesis nula se rechaza y se concluye que hay una diferencia entre las variaciones en la población. De acuerdo a

los resultados de significancia arrojados al aplicar la prueba de Levene, se comprueba que las varianzas son homogéneas, ya que el resultado de esta prueba basado en la media es de (0,238, 0.631); es decir el estadístico es de 0,238 con una significancia mayor de 0.005, indicando que existe homocedasticidad, ver Tabla 9.

Tabla 9.

Prueba de homogeneidad de varianza para el personal de G.R. Morelos.

		Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
Promv1	Se basa en la media	,238	1	19	,631
	Se basa en la mediana	,130	1	19	,722
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	,130	1	17,613	,722
	Se basa en la media recortada	,201	1	19	,659

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

3.4.2 Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

El coeficiente alfa de Cronbach evalúa la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido en este caso por una escala tipo Liker. Como regla general, investigadores como Carmines y Zeller (1979), consideran que la confiabilidad no debe ser inferior a 0.80; otros investigadores mencionan que pudiera aceptarse a partir de una media 0.65 aunque se considere débil (Quero Virla, 2010); lo que es importante resaltar, es que es un método estadístico que ayuda a comprobar la confiabilidad de la consistencia interna de un instrumento y cuanto más cercano a 1 sea a su valor, mayor es la fiabilidad. En la presente investigación se realizó el análisis obteniendo una confiabilidad de 0.890 para el compromiso organizacional de manera general, por lo que se acepta y demuestra la fiabilidad del instrumento.

En la tabla 10, se pueden analizar los resultados una vez aplicada el alfa de Cronbach del compromiso organizacional; dando como resultado 0.679 que indica que la aplicación tiene un buen grado de confiabilidad.

Tabla 10.

Prueba de alfa de Cronbach en la dimensión del compromiso organizacional.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,679	,717	7

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Es importante acotar en este punto que, se acepta considerando al tamaño de la muestra utilizada inicialmente en la investigación, correspondiente a las personas involucradas al área de ventas y manejo de cuentas, por lo que se decidió incluir en la investigación a toda la población.

3.4.3 Prueba de validez (KMO).

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin-KMO, es una medida de comparación de coeficientes de correlación observados con los coeficientes de correlación parcial, como referencia Kaiser puso los siguientes valores en los resultados de 0.00 a 0.49 inaceptable, de 0.50 a 0.59 miserable, de 0.60 a 0.69 medio, de 0,70 a 0,79 bueno, de 0,80 a 0,89 meritorio, de 0,90 a 1,00 maravilloso (Stephanie, 2016, pp.32-36).

Al aplicar la prueba KMO; se determinó un valor de 0.624, para el compromiso organizacional; con una significancia de 0.130, lo que indica que el valor es medio, lo cual tambien se debe al tamaño de la muestra del G.R. Morelos, ver Tabla 11.

Tabla 11.
Prueba KMO en la dimensión del compromiso afectivo.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,624
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	28,359
	Gl	21
	Sig.	,130

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac

Se concluye que la recolección de datos puede ser analizada bajo medidas paramétrica, por lo que en el capítulo 4, se exhibe la información obtenida.

Capítulo IV. Resultados

En el presente capítulo se exhiben los resultados obtenidos en esta investigación, teniendo en cuenta que en el Capítulo 3, se dio a conocer el enfoque metodológico empleado, así como también las variables dependiente e independiente, la unidad de análisis, población, muestra y por último el instrumento aplicado al personal de G.R. Morelos; con el cual se obtuvo la información que indica la dimensión de compromiso organizacional predominante dentro de la organización.

4.1 Análisis de resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en el personal de G.R. Morelos.

El instrumento de investigación se aplicó en el mes de marzo del 2017 a una población de 21 colaboradores, una vez tabulados se ingresaron al programa estadístico SPSS v.22 para Mac. Se analizaron los resultados del instrumento de acuerdo a las tres dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990), en su versión traducida, adecuada y autorizada su uso por el Dr. Luis Arciniega (2006).

Los resultados de las características socio demográficas del personal muestran que del total de los 21 colaboradores que integran a la población caso de este estudio, G.R. Morelos, a la que se le aplicó el instrumento de análisis; el 29% son mujeres, mientras que el 71% son hombres, ver Figura 8.

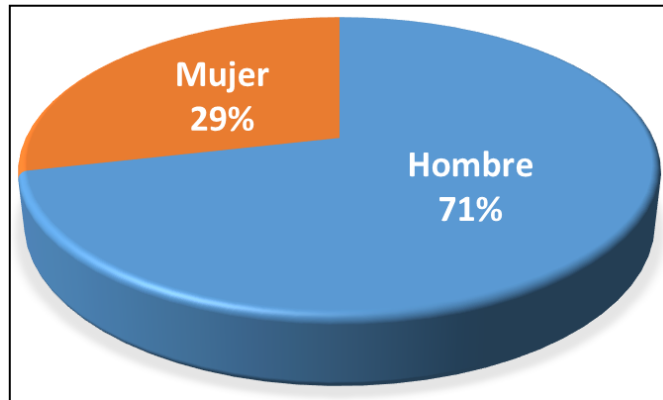


Figura 8. Distribución por sexo.
 Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

Realizando el análisis del personal que labora en G.R. Morelos respecto a su edad; se observa que oscila entre 22 y 59 años. En donde la edad promedio es de 38 años, lo cual lleva a inferir que el personal cuenta con madurez adquirida por las experiencias vividas a lo largo de su vida laboral, por lo que están en capacidad de tomar buenas decisiones y estar comprometidos con la organización si realmente se sienten identificados con ella, ver Figura 9.

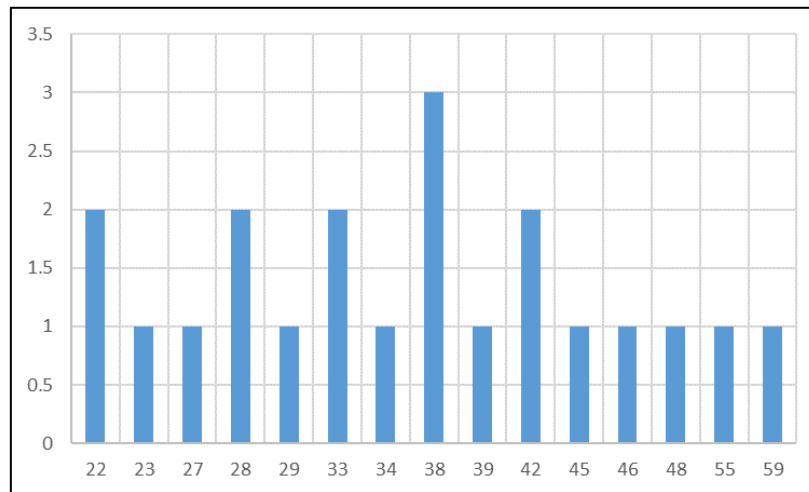


Figura 9. Edad de los colaboradores de un grupo de radiodifusión en México.
 Fuente: Elaboración propia con datos utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

La mayor parte del personal presta sus servicios en el área de operaciones teniendo una proporción del 62%; con un total de 13 los colaboradores los cuales están adscritos a un grupo sindical; seguida por el área administrativa con una proporción del 19% con 4 colaboradores, el área de noticias tiene una proporción del 10% y el área de ventas representa el 9% del total de los colaboradores, como se puede observar en la Figura 10.

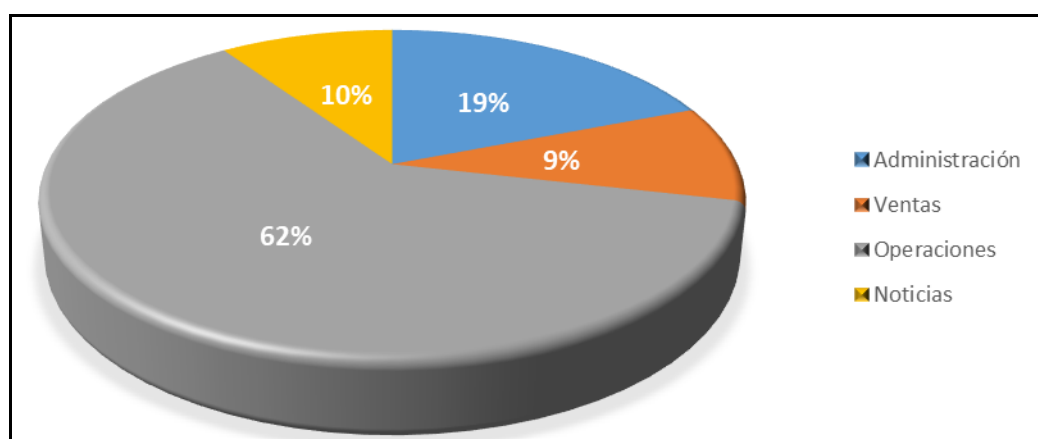


Figura 10. Edad de los colaboradores de un grupo de radiodifusión en México.
Fuente: Elaboración propia con datos utilizando el programa estadístico SPSS v.22, para Mac.

Se esperaría a la luz de las teorías expuesta, que el área de ventas al estar conformada por un grupo pequeño, pudiera integrarse con mayor naturalidad dentro de la organización.

En cuanto al estado civil del personal de G.R. Morelos, se observa que el 52% del personal está casado, del cual se espera un compromiso organizacional equilibrado, como lo reportan las teorías, dado que son personas con mayores necesidades comparativamente con una persona soltera o que vive en unión libre, ver Figura 11.

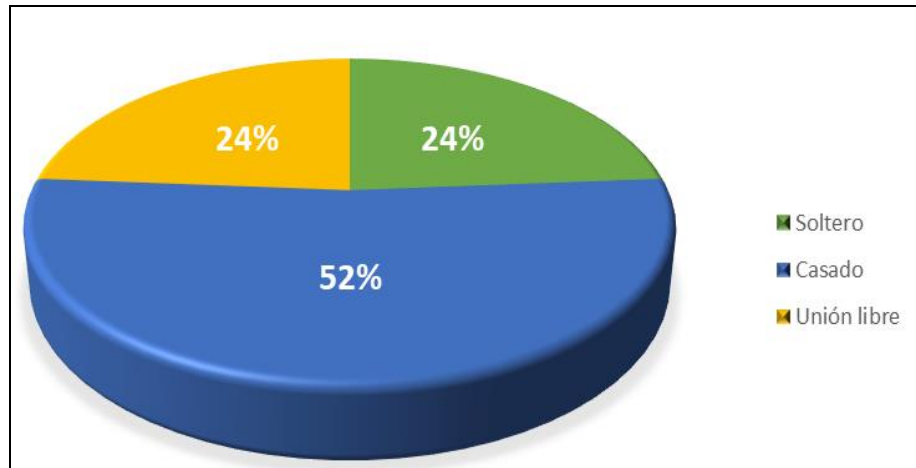


Figura 11. Estado civil de los colaboradores de un grupo de radiodifusión en México.

Fuente: Elaboración propia con datos utilizando el programa estadístico SPSS v.22, para Mac.

El 76% del personal tiene una antigüedad en un rango de 0 a 6 años, lo que indica que la mayor parte del personal es nuevo dentro de la organización; existe una amplia posibilidad de que la rotación de personal sea práctica común y quizá un motivo para que haya un desequilibrio en las escalas de compromiso organizacional a la luz de las teorías, ver Figura 12.

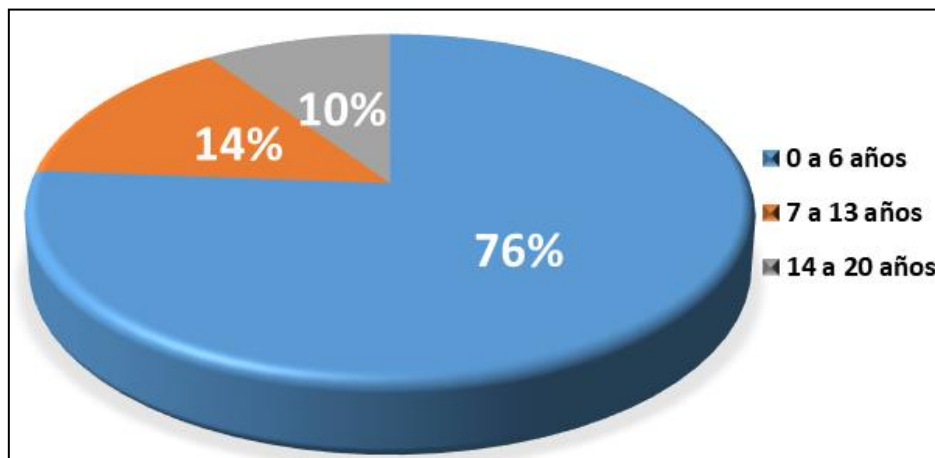


Figura 12. Antigüedad de los colaboradores de un grupo de radiodifusión en México. Fuente: Elaboración propia con datos utilizando el programa estadístico SPSS v.22, para Mac.

El 57% del personal cuenta con estudios a nivel licenciatura, es decir 12 colaboradores cuentan con estudios superiores, seguido por los niveles medio superior y medio con 19% cada uno; lo que indica que de acuerdo a la instrucción académica documentada la mayor parte del personal cuenta con conocimientos superiores a los básicos para el desempeño de sus labores, de manera eficiente y eficaz, ver Figura 13.

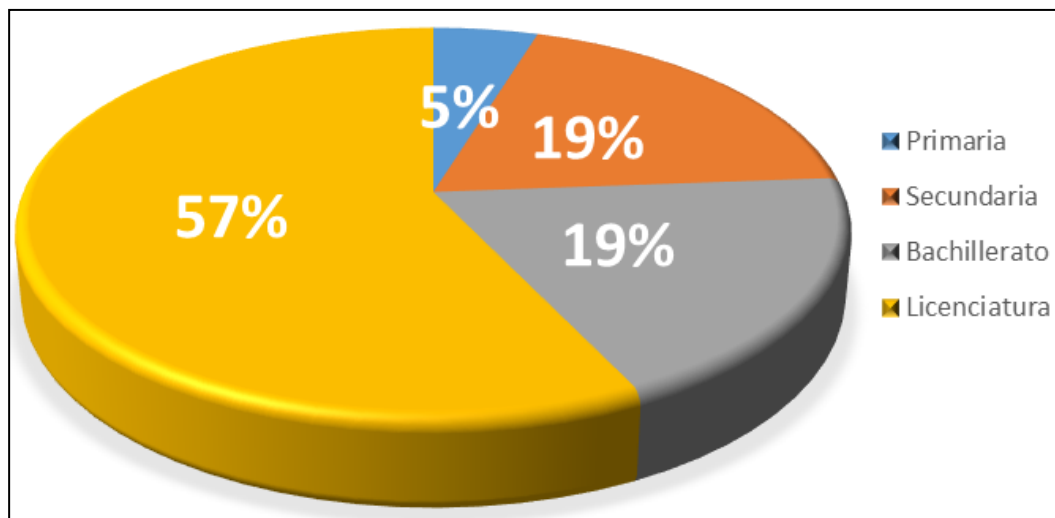


Figura 13. Grado de estudios de los colaboradores de un grupo de radiodifusión en México.
Fuente: Elaboración propia con datos utilizando el programa estadístico SPSS v.22, para Mac.

Con el análisis cruzado genero con grado de estudios, observaron que la mayoría de los hombres son casados a diferencia de las mujeres, ya que la mayoría de ellas son solteras, ver Figura 14.

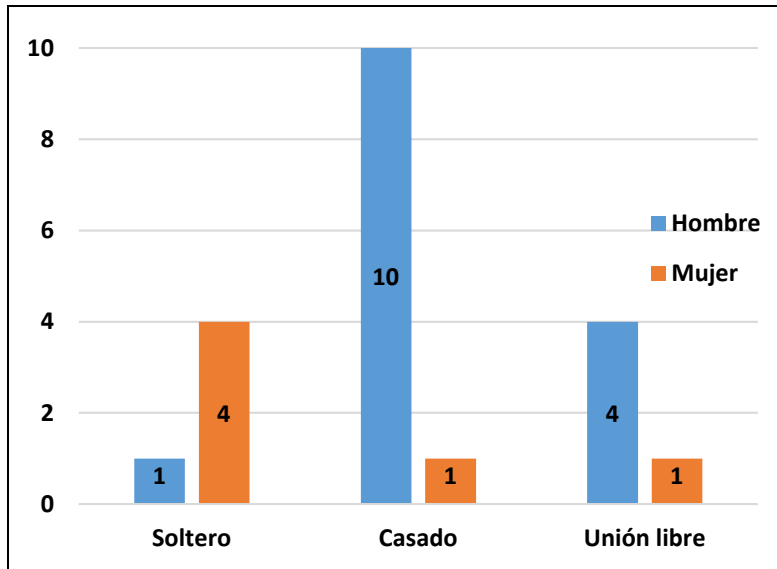


Figura 14. Análisis cruzado sexo y estado civil. Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

Al realizar el análisis cruzado de género con antigüedad, se observó que existe una alta rotación de personal masculino, lo cual influye en el compromiso organizacional, ver Figura 15.

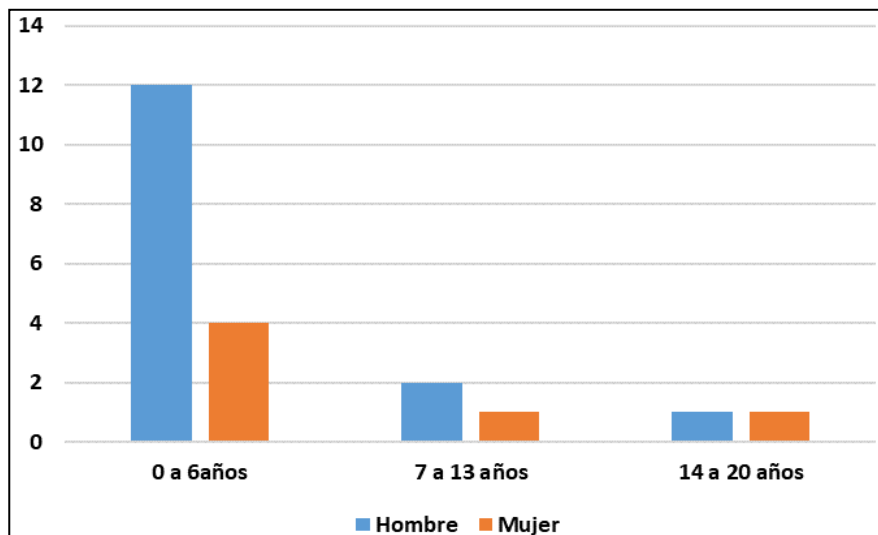


Figura 15. Análisis cruzado de género y antigüedad. Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

Al realizar el análisis cruzado de género con el grado de escolaridad, se observó que el personal femenino cuenta con nivel secundaria como grado mínimo de estudios, mientras que el personal masculino, registra con primaria el grado mínimo de estudios, ver Figura 16.

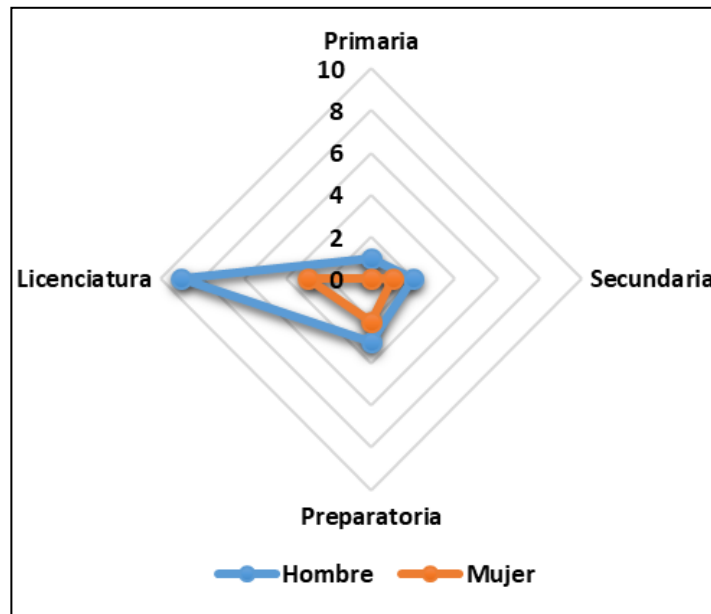


Figura 16. Análisis cruzado de género y grado de escolaridad. Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

4.2 Análisis descriptivo del compromiso organizacional por dimensiones CA, CN y CC

El nivel de compromiso organizacional se dividió en tres categorías de acuerdo a las dimensiones a las que hacen referencia Meyer y Allen en 1990 y Arciniega (2006). La primera categoría corresponde al compromiso afectivo; la segunda categoría al compromiso de continuidad y la tercera categoría al compromiso normativo.

Como se puede observar, en la Tabla 12 la dimensión con mayor proporción es la del compromiso normativo con el 36%, seguida del compromiso afectivo con un 35% y por último el compromiso de continuidad con el 29%.

Tabla 12.
Análisis descriptivo de las dimensiones normativa, afectiva y de continuidad del compromiso organizacional.

	Media	Desviación estándar	N
CO	165,737	320,577	21
CA	57,959	,81763	21
CC	48,571	187,845	21
CN	59,206	,88446	21

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

En la Figura 17, se puede observar la representación que tiene cada una de las dimensiones del compromiso organizacional en el personal de la organización objeto de esta tesis.

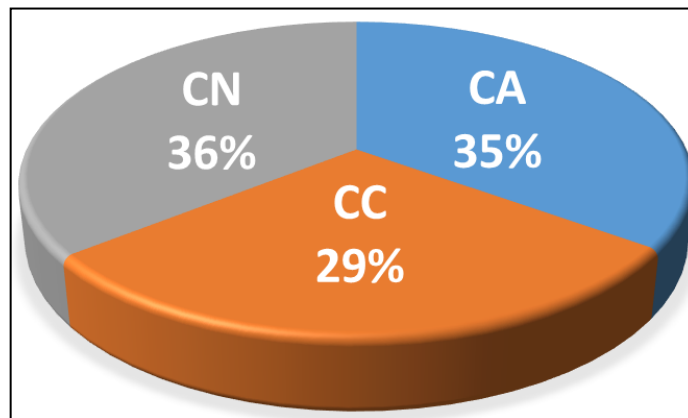


Figura 17. Dimensiones del compromiso organizacional en una radiodifusora en Morelos.
Fuente: Elaboración propia, con datos del instrumento aplicado para medir la dimensión de compromiso organizacional del personal de G.R. Morelos.

Lo que indica que el 36% (CN) de los sujetos de estudio del caso G.R. Morelos, existe un sentimiento de obligación de permanencia en la empresa, un deber moral para con sus integrantes; es decir, existe una mal entendida lealtad o deber moral que se ha convertido en una obligación ética, resultado de un sentimiento de culpa por parte del trabajador que le impide dejar a la organización por los beneficios laborales obtenidos durante el tiempo que ha prestado sus servicios; sin importar si cuenta o no con la satisfacción de permanecer en la empresa. El 35% (CA) de los miembros de la organización están de acuerdo con los valores y objetivos de la organización, lo cual da origen a un vínculo emocional de pertenencia y afecto; es decir, los colaboradores quieren estar en la organización.

En la Tabla 13 se dan a conocer los resultados obtenidos del análisis entre las tres dimensiones del compromiso organizacional y el sexo del personal de G.R. Morelos.

Tabla 13.

Representación de las dimensiones del CA, CN y CC de acuerdo con el sexo.

	Sexo	
	Hombre	Mujer
PCA	5.86	5.64
PCN	5.92	5.92
PCC	5.36	4.03
CO	17.14	15.59

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Existe una significancia mayor por el compromiso normativo tanto en hombres como en mujeres, seguidos por mayor nivel de compromiso afectivo por parte de los hombres, encontrando a las mujeres con un menor nivel de compromiso de continuidad, ver Figura 18.

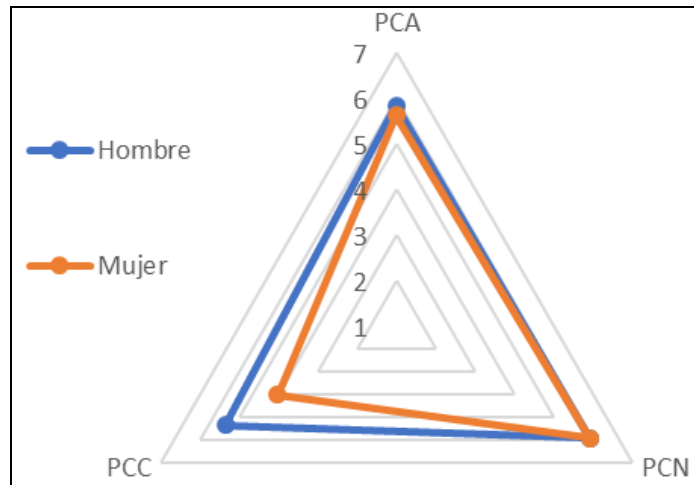


Figura 18. Promedio de las dimensiones del CA, CN y CC de acuerdo al sexo. Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

En la tabla 14 se muestran el promedio entre las tres dimensiones del compromiso organizacional, y el área laboral: administración, ventas, operaciones y noticias en la que labora el personal de G.R. Morelos.

Tabla 14 Representación de las dimensiones del compromiso organizacional de acuerdo con el área laboral.

	Área			
	Administración	Ventas	Operaciones	Noticias
PCA	5.93	5.64	5.90	5.00
PCN	6.08	5.58	6.08	4.92
PCC	4.25	4.20	5.49	3.90
CO	16.26	15.43	17.47	13.82

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Se identifica que existe una significancia más alta en las áreas de operaciones y administrativa con el promedio del compromiso normativo (PCN), mientras que, en el área de noticias y ventas existe una mayor significancia por el promedio del compromiso afectivo (PCA); sin embargo, el compromiso de continuidad (PCC) tiene menor impacto en las cuatro áreas de la organización, ver Figura 19.

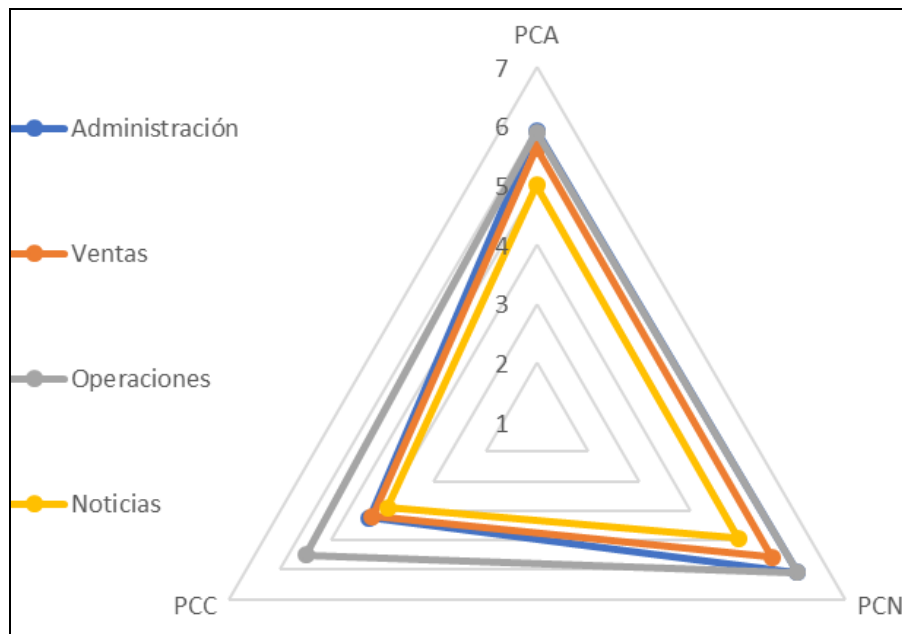


Figura 19. Promedio de las dimensiones del CA, CN y CC de acuerdo al área laboral.

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS

v.22. para Mac.

4.3 Modelo matemático del compromiso organizacional por dimensiones CA, CN y CC.

En la tabla 15, se observan los resultados obtenidos del análisis de regresión de las tres dimensiones de compromiso organizacional, como son compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso de continuidad en el personal de G.R. Morelos.

Tabla 15.*Modelo de regresión de las dimensiones del compromiso organizacional en G.R. Morelos.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones	
	B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial
(Constante)	4.44E-12	,000		.	.		
1 CA	1,000	,000	,255	.	.	,879	1,000
CC	1,000	,000	,586	.	.	,925	1,000
CN	1,000	,000	,276	.	.	,848	1,000

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Fórmula de regresión:

$$CO = 4,44e^{-12} + 0.255 CA + 0.276 CN + 0.586CC$$

En donde:

CO= compromiso organizacional, CA= compromiso afectivo, CN= compromiso normativo y CC= compromiso de continuidad.

Lo anterior indica que los trabajos a realizar para el correcto equilibrio entre los tres componentes del compromiso organizacional, deben ser dirigidos a la dimensión del compromiso de continuidad ya que es la que tiene mayor impacto en la variable dependiente CO; es decir, crear en el personal la necesidad de permanecer en la organización, a fin de disminuir rotación del personal y por ende el mal manejo de las cuentas por cobrar del área de ventas. Es importante resaltar que la aplicación del instrumento de investigación se realizó a toda la población debido a que la muestra que contempla únicamente al personal del área de ventas, es muy pequeña, así mismo se considera importante que el resto de los miembros de la organización puedan sentir excluidos de la presente investigación.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Conforme a lo planteado en el objetivo general de la esta investigación, el cual busca identificar la dimensión de compromiso organizacional que poseen los colaboradores de una radiodifusora en México. Caso G.R. Morelos, mediante el análisis de propiedades de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990) estudiada por Arciniegas (2006) para la población mexicana, y con base a los resultados obtenidos y descritos en el capítulo 4; se concluye que la encuesta aplicada a los colaboradores indica la aceptación de las siguientes hipótesis **H01:** Los colaboradores de una radiodifusora en México no presentan mayor impacto en la dimensión afectiva del compromiso organizacional. **H2:** Los colaboradores de una radiodifusora en México presentan mayor impacto en la dimensión normativa del compromiso organizacional, **H03:** Los colaboradores de una radiodifusora en México no presentan mayor impacto la dimensión de continuidad del compromiso organizacional y **H4:** Las variables sociodemográficas y laborales, muestran impacto con la dimensión del compromiso organizacional que pondera en los colaboradores de una radiodifusora en México.

El 35% de los individuos que participan en la organización de estudio quedaron ubicados en la dimensión del compromiso afectivo, en donde ellos se identifican con los valores y objetivos de la organización, existe sentimiento de pertenencia y un óptimo nivel de desempeño, encontrando un impacto de 5.93 en el personal de administración, 5.90 en operaciones (sindicalizado), 5.64 en Ventas y finalmente 5.00 en noticias. Lo que significa que el personal administrativo se idéntica con los valores de la organización y quiere estar en ella resultado del

sentimiento de pertenencia; sin embargo, es necesario trabajar con el personal adscrito a las áreas de ventas y noticias, debido a que no cuentan con satisfacción laboral y no están identificados con los valores de la organización por falta emoción, afecto e identificación con los valores de la organización.

El 29% de los individuos que participan en la organización de estudio se ubican dentro de la dimensión del compromiso de continuidad porque se sienten obligados a someterse a los valores establecidos por la organización a cambio de un sueldo, encontrando una representación de 5.49 en el área de operaciones, 4.25 en administración, 4.20 en Ventas y 3.90 en noticias. Por lo que se concluye que el personal adscrito al área operativa se siente obligado a permanecer en la organización a cambio del beneficio económico que ha obtenido con el paso del tiempo sin importar la satisfacción que les da el realizar las tareas y labores encomendadas, lo que se refleja en un nivel mínimo de desempeño; es decir, en la primera oferta con mejores condiciones que se les presente, abandonan a la organización.

El 36% de los individuos que participan en la organización caso de estudio, se encuentran en la dimensión del compromiso normativo pues existe en ellos un sentimiento de obligación, determinado por las políticas o normas que los rigen a permanecer dentro de la organización; en encontrando representación 6.08 en el personal administrativo y Operativo (sindicalizados), seguidos de 5.58 en ventas y 4.92 en el personal de noticias. Lo anterior quiere decir que tanto el personal administrativo como de operaciones, están determinados a permanecer en la organización por un vínculo racional e identificación con las normas, políticas y objetivos de la organización; encontrando que el personal de noticias no está determinado a someterse a las

policitas y misión de la organización, no cuenta con sentimiento de deber moral ni obligación ética.

Considerando la información anterior es necesario establecer un proceso de capacitación continuo que desarrolle del compromiso organizacional en el personal de ventas y de noticias ya que en las tres dimensiones son quienes poseen una menor representación. Por lo que se puede concluir que solo cumplen con las políticas y valores de la empresa por conveniencia laboral, en relación a la retribución económica que reciben. Existe un alto riesgo de insatisfacción por parte del personal, que se refleja en el bajo desempeño y alta rotación de personal.

Con lo anterior, se concluye que es importante que se haga mayor difusión de la misión, valores, objetivos y políticas de la organización entre el personal de noticias con la finalidad de identifiquen la importancia de sus actividades y se sientan parte G.R. Morelos para que contribuyan de manera consiente al cumplimiento del objeto razón. En las mujeres al igual que en los hombres existe una representación menor en la dimensión de compromiso de continuidad y una mayor representación en la dimensión de compromiso normativo.

Por la conclusiones antes expuestas, se sugiere capacitar al personal para desarrollar las habilidades que le permitan apropiarse de principios, valores y políticas de la empresa; realizar acciones que contribuyan en el proceso de integración o inducción del personal para con la organización; realizar un correcto proceso de selección de personal para que se cubra el perfil requerido para cada una de las actividades que se desempeñan dentro de G.R. Morelos, con la finalidad de que cada miembro de la organización este satisfecho con las actividades que realice, tenga alto desempeño en el cumplimiento de sus funciones, sentido de pertenencia, espíritu cooperativo, iniciativa deseo de permanencia y aceptación a los cambios y mejoras que

contribuyan al logro de los objetivos de la empresa; pero de manera específica se logre el cumplimiento de las políticas del área de ventas y las cuentas por cobrar disminuyan.

Establecer políticas que permitan alcanzar las metas de la empresa, mediante tableros de mando que sumen resultados por área de trabajo, con indicadores puntuales y correctamente difundidos que permitan medir el desempeño por área, reconocer las aportaciones y contribuciones de cada uno de los miembros para el cumplimiento de los objetivos y misión de G.R. Morelos; así como incluir en ellas, estímulos de cobro a deudores morosos.

Se recomienda realizar el correcto registro de la información necesaria para la toma de decisiones en las diferentes áreas de la organización, como:

- En el área de ventas; la adecuada integración de los expedientes de clientes; a fin de contar con la información necesaria para el análisis del historial crediticio de los socios comerciales que desean realizar compras a crédito; en caso de no contar con la información suficiente, veraz y oportuna; buscar alternativas como la venta mediante pagos anticipados entre otras.
- En el área de compras, establecer las características adecuadas de los proveedores, con la finalidad de respaldar las transacciones de compra, tanto para las operaciones de contado como a crédito, diseñando un proceso de validación por parte del personal que cuente con las facultades correspondientes.
- En el área de recursos humanos, establecer las características adecuadas para la correcta selección del personal, basado en las habilidades, destrezas y conocimientos requeridos para las funciones a desempeñar. Diseñar un proceso que valore el avance de las metas y

que exista una recompensa salarial por cumplir con los objetivos diarios, semanales mensuales y anuales.

Lo anterior, contribuye de manera favorable para identificar de forma inmediata y permanente las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de manera individual de los colaboradores, facilitando el análisis de resultados de cada una de las áreas de trabajo que impactan en la toma de decisiones para alcanzar el objeto o razón de ser de G.R. Morelos.

De acuerdo al análisis del modelo de regresión, se concluye que se debe trabajar de manera general en la organización fundamentalmente en la dimensión del compromiso de continuidad; sin embargo, para lograr la recuperación de las cuentas por cobrar de manera eficiente, es necesario realizar el establecimiento inmediato de estrategias en el área de ventas, que disminuyan la rotación del personal, el ausentismo, desinterés y que el personal que integra la fuerza de ventas identifique el costo beneficio que puede alcanzar al desempeñar sus actividades de manera eficiente, dando cumplimiento de manera oportuna a las políticas establecidas por la administración general; es importante crear en el personal la necesidad de continuar siendo parte de la organización, se deben dar a conocer en forma clara los beneficios que pueden disfrutar con el paso del tiempo; es importante la creación de reconocimientos o incentivos que favorezcan la satisfacción con las actividades laborales desempeñadas.

Referencias bibliográficas

- Aguayo Canela, Mariano. (2005). Obtenido de http://www.fabis.org/html/archivos/docuweb/contraste_hipotesis_2r.pdf
- Aguilar Morales et al. (2013). *Factores organizacionales y psicolociales que inhiben el desempeño academico*. (1a. ed.). Villahermosa, Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63/(1), 1-18. Obtenido de [file:///C:/Users/claud/Downloads/Organizational%20Commitment-Allen-Meyer%20\(1990\).pdf](file:///C:/Users/claud/Downloads/Organizational%20Commitment-Allen-Meyer%20(1990).pdf)
- Arciniega, L., & Gonzalez, L. (9 de Enero de 2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis. *Revista de Psicología Social*, 27(3), 273-285.
- Arciniega, L., & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? (F. I. Aprendizaje, Ed.) *Revista de Psicología Social*, 21(1), 31-50.
- Arciniega, L.M y González, L. (2002). Valores personales y valores corporativos: Una aproximación empírica. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 12(1), 41-59.
- Arciniega, L.M. & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21, 35-50.

Association, A. P. (2018). *Normas APA*, 2018. (A. P. Association, Editor) Obtenido de <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>

Ayala Calvo,, J. y. (s.f.). *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*.

Baena Graciá, V. (2011). *Fundamentos de Marketing*. (S. Anglofor, Ed.) Barcelona: UOC.

Obtenido de

https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=_lf9sfHpscC&oi=fnd&pg=PA15&q=piramide+de+maslow&ots=md7ti05TWJ&sig=Nv-dZAibnocbMuyWm6ytpgrt6lY#v=onepage&q&f=false

Bakieva, M. G. (2010). *Grupo de Innovación Educativa*. (InnovaMIDE, Ed.)

doi:https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0701b.pdf

Banxico. (2015 йил 26-Abril). From

<http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CF34§or=19&locale=es>

Banxico. (2015 йил 26-abril). [http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-](http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf)

[educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf](http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf). From Banxico.org.mx.

Barber Curi, C. M. (06 de 05 de 2011). *Alto nivel*. Obtenido de

<http://www.altonivel.com.mx/10148-por-que-algunas-microempresas-no-crecen.html>

Baxico. (abril de 2017). Obtenido de

<http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CF34>

- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. En C. A. Bernal Torres, & L. G. Figueroa (Ed.), *Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda edición ed., pág. 304). México: Pearson educación.
- Biografías y vidas. (2004-2016). *La enciclopedia biográfica en línea*. Obtenido de <http://www.biografiasyvidas.com/enlacenos.htm>
- Buro de Crédito. (26 de ABRIL de 2015). <http://www.burodecredito.com.mx/glosario.html>. Obtenido de <http://www.burodecredito.com.mx/glosario.html>
- Castillo Girón , V. M. (2013). *Teorias de la Organizaciones*. Distrito Federal, México: Trillas.
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 76.
- Contreras, G., A, F., Piñones, M. A., & Valderrama Hidalgo, C. (julio-noviembre de 2014). Redalyc.org. (I. F. Avanzada, Ed.) *Prisma Social, revista de ciencias sociales*(12), 688-707. Recuperado el 11 de junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744531020>
- De Grammont, H. C. (2001). *El barzon: Clase media, ciudadanía y democracia*. México: UNAM y Plaza y Valdés.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación itebral para implantar modelos de calidad en S.D.* (Primera ed.). (L. C. Casaman, Ed.) México, D.F., México: Pax.
- Fuentes Jiménez, P. (2009). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: evolución en el estudio y mención del compromiso organizativo. *Perspectivas*, 24, 107-136. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160006>

- Fuentes Jiménez, P. (24 de julio de 2009). *Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: Evolución en el estudio y medición del compromiso organizativo*. (U. C. Bolivia, Ed.) Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160006>
- Fuentes Jiménez, Pedro Antonio. (2009). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: evolución y medición del compromiso organizativo. *Perspectivas*, 24, 107-136. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160006.pdf>
- Galicia, L. A. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Trillas. Recuperado el Noviembre de 2016
- García Yuste, J., & Schmitz, R. (2002). *Sistemas de retribución de las ventas*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- González, T., & Guillen, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. 78, 401-414.
- Grazulis, V. (2009). The Locus Of Frederick Irving Herzberg's Motivation-Hygiene Theory In Present Day State Settings. *Human Resources Management & Ergonomics*. Obtenido de file:///C:/Users/claud/Desktop/tesis%20270418/2009_1_04.pdf
- IBM Corp. (2010). *IBM Knowledge Center*. Obtenido de https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB_23.0.0/spss/base/idh_ntk1.html
- Jaros, S., Jermier, J., Koehler, J., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36, 951-955.

- Juaneda, E y González, L. (2007). Definición, antecedente y consecuencias del compromiso organizativo. (J. Ayala Calvo, Ed.) *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 3590-3609. Recuperado el 12 de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Meyer, J., & Allen J., N. (Marzo de 1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Meyer, J., & Allen, N. (agosto de 2002). Afectivo, la continuidad y el compromiso normativo con la organización: un metanálisis de antecedentes, correlaciones y consecuencias. *Revista de comportamiento profesional*, 61(1), 20-52.
- Meyer, J., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Perea Henandez, I. (s.f.). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/IlkaPereaH/mayo-problemas-humanos-civilizacion-industrial>
- Quero Virla, M. (mayo-agosto de 2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez Grajeda, B (Coord). (2004). *Administración y sustentabilidad* (Segunda ed.). Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco.
- Rivas Tovar, L. A. (2007). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *Gaceta Ide@s CONCYTEG*, 35-67.
- Rivas Tovar, L. A. (2009).

- Rivas Tovar, L. A. (Julio-Diciembre de 2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*(17), 11-32. Obtenido de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). (G. Dominguez Chavez, Ed., & L. Pineda Ayala, Trad.) Naucalpa de Juarez, Estado de México, México: Pearson. Recuperado el 17 de mayo de 2017
- Ruíz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Estudios Empresariales: Segunda Epoca, 1*, 67-87.
- Sagnert, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista de análisis económico*, 29,30.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, D.F.: The McGraw-Hill.
- Serzo, H. (1983). *Management Today en español*, 37-38. Obtenido de <http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Mary-Parker-Follett.pdf>
- Stephanie. (mayo de 2016). statisticshowto.com. *Un estudio de una medida de adecuación de muestreo para matrices de correlación factor-analítica. Investigación de comportamiento multivariante*, 12, 39:32-36. Recuperado el 2017, de <http://www.statisticshowto.com/kaiser-meyer-olkin/>
- Torres, C. B. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Cuarta edición ed.). Colombia: Pearson educación de Colombia S.A.S.

Vallejo Trujillo, L. E., García Nava, A., Pérez Jimenez, S., & Sainz Zamora, R. O. (2014).

Aplicaciones modernas de optimización. (UAEM, Ed.) Cuernavaca, Morelos: Artificio

Editores, S.A. DE C.V.

A n e x o s

Anexo 1. Comparativo datos duros estatus cartera de cuentas por cobrar años 2012 – 2016

MES	0 A 30 DÍAS					31 A 60 DÍAS					61 A 90 DÍAS					91 A 120 DÍAS					MÁS DE 120 DÍAS					DOCUMENTOS EN RESERVA				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
ENERO	33%	35%	6%	13%	30%	16%	4%	4%	17%	9%	25%	6%	1%	7%	1%	8%	11%	4%	12%	8%	18%	34%	74%	38%	42%	0%	11%	12%	12%	10%
FEBRERO	33%	37%	13%	14%	54%	16%	7%	1%	2%	1%	20%	3%	1%	26%	18%	15%	4%	3%	1%	8%	16%	39%	72%	46%	11%	0%	10%	11%	10%	8%
MARZO	49%	29%	15%	14%	14%	11%	13%	1%	2%	28%	4%	5%	3%	8%	0%	4%	1%	1%	26%	28%	32%	41%	69%	38%	20%	0%	10%	11%	11%	9%
ABRIL	25%	22%	15%	12%	11%	18%	23%	0%	2%	0%	8%	11%	4%	9%	5%	10%	2%	4%	10%	28%	39%	33%	68%	57%	46%	0%	9%	9%	10%	9%
MAYO	10%	21%	4%	11%	16%	28%	18%	8%	1%	0%	8%	7%	0%	9%	9%	13%	10%	4%	10%	6%	41%	34%	75%	59%	57%	0%	9%	9%	11%	11%
JUNIO	32%	28%	13%	33%	21%	0%	6%	0%	0%	0%	2%	5%	0%	9%	15%	8%	2%	6%	9%	12%	57%	48%	71%	39%	37%	0%	11%	9%	10%	15%
JULIO	32%	24%	12%	19%	16%	5%	9%	3%	2%	0%	6%	19%	8%	12%	16%	6%	2%	0%	10%	14%	50%	45%	69%	46%	40%	0%	0%	9%	12%	14%
AGOSTO	24%	20%	52%	25%	17%	9%	16%	7%	0%	6%	19%	8%	4%	1%	17%	2%	4%	9%	9%	0%	45%	43%	21%	55%	42%	0%	10%	8%	11%	17%
SEPTIEMBRE	28%	75%	19%	43%	31%	1%	6%	12%	15%	0%	3%	2%	3%	1%	16%	53%	2%	16%	4%	12%	11%	13%	36%	29%	29%	3%	3%	14%	9%	12%
OCTUBRE	21%	9%	19%	10%	27%	21%	71%	22%	30%	20%	6%	2%	3%	13%	14%	16%	2%	11%	5%	10%	36%	14%	36%	33%	18%	16%	3%	9%	9%	10%
NOVIEMBRE	9%	19%	14%	7%	17%	71%	2%	2%	27%	16%	2%	61%	26%	15%	14%	2%	2%	1%	9%	11%	14%	14%	46%	34%	28%	3%	3%	10%	8%	14%
DICIEMBRE	19%	28%	32%	33%	28%	6%	1%	0%	14%	18%	14%	3%	11%	1%	14%	5%	53%	21%	5%	13%	40%	11%	24%	37%	13%	14%	3%	12%	9%	13%

Fuente: Elaboración propia, utilizando el programa estadístico SPSS v.22. para Mac.

Anexo 2. Autorización Luis Arciniega.

Fwd: saludo y solicitud

Luz Stella Vallejo Trujillo <facilitadorgobiernoabierto@gmail.com>

Responder|

jue 08/12/2016 02:43 p.m.

Para:

C.P. Claudia Cervantes (claudia.cervantes08@hotmail.com)

Marcado para seguimiento. Se inicia el sábado, 05 de mayo de 2018. Finaliza el sábado, 05 de mayo de 2018.

Reenviaste este mensaje 30/01/2018 04:13 p.m.

Paper RPS 2006 Arciniega y
González.pdf
255 KB

Paper RPS 2012 Arciniega y
González.pdf
320 KB

Chapter 31 ARCINIEGA
L.M..pdf
155 KB

Mostrar todos 3 archivos adjuntos (731 KB) Descargar todo

Guardar todo en OneDrive - Personal

Mi estimada Claudia, autorización conseguida, así como tres documentos relacionados que puedes utilizar y citar. Por favor revisa la información que el Dr. Arciniegas envió.

Saludos

Dra. Stella Vallejo-Trujillo
Profesor Investigador - UAEM
(Miembro del CA "Estudios de las Organizaciones, Competitividad Estratégica y Sociología de las Organizaciones"
luz.vallejo@uaem.mx, vallejo.trujillo.stella@gmail.com
Teléfono 52-777-3297917
Twitter: @StellaVallejoT

Inicio del mensaje reenviado:

Le agradezco mucho su mensaje, y por supuesto que puede usar mi cuestionario para su investigación. En mi página web aparece la herramienta lista para ser utilizada, así como los percentiles para una gran muestra de casi 5000 empleados. En el 2012 se publicó la modificación que sugerimos a 2 ítems del CN, en tanto que el mes pasado se publicó un capítulo sobre investigación en LA en el Handbook editado por John Meyer:

Las citas son

De la modificación Arciniega, L.M. y González, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: Análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 27, 273-285.

Del original Arciniega, L.M. & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development or organizational commitment ?. *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.

Del capítulo Arciniega, L.M. (2016). Organizational commitment: A Latin American soap opera. In J.P. Meyer (Ed.), *Handbook of employee commitment*, pp. 433-446. Cheltenham, UK: Edward Elgar. ISBN 978-78471-173-3

La escala y los percentiles están aquí: <http://www.luisarciniega.org/other-spanish-scales.html>

Saludos y suerte.

Luis Arciniega

Dr. Luis Arciniega:

Buenas tardes,

Con el gusto de conocerlo y saludarlo a través de este medio; me pongo en contacto con Ud. para solicitar su autorización de utilizar el instrumento de "Compromiso Organizacional" que Ud. modificó y probó para México, con el fin de aplicarlo con fines académicos.

De antemano agradezco su respuesta, esperando poder contar con su apoyo.

Estaré atenta a sus apreciables comentarios.

Me despido cordialmente,

Dra. Stella Vallejo-Trujillo

Profesor Investigador - UAEM

(Miembro del CA "Estudios de las Organizaciones, Competitividad Estratégica y Sociología de las Organizaciones"

luz.vallejo@uaem.mx, vallejo.trujillo.stella@gmail.com

Teléfono 52-777-3297917

Móvil 52-7771437899

Twitter: @StellaVallejoT

Anexo 3. Instrumento aplicado al personal de G.R. Morelos.

La presente investigación pretende mejorar el trabajo diario en Grupo Fórmula; por lo cual, solicitamos contestar las siguientes preguntas, mismas que serán manejadas de manera confidencial.

Agradecemos sea sincero al responder y que la primera respuesta que venga a su mente sea la que señale.

Sexo:	Edad:	Área en la que labora:
Estado civil:	Antigüedad:	
Grado máximo de estudios:	Cargo:	

INSTRUCCIONES

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo utilizando la siguiente escala, y anota el número que corresponda a su respuesta en la línea que antecede al enunciado.

¿Hasta qué punto está de acuerdo con el enunciado?

1	En fuerte desacuerdo	3	En ligero desacuerdo	5	En ligero acuerdo	7	En fuerte acuerdo
2	En moderado desacuerdo	4	Indiferente	6	En moderado acuerdo		

Pregunta	Respuestas						
	1	2	3	4	5	6	7
R1. Actualmente trabajo en esta Institución, más por gusto que por necesidad.							
R2. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta Institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
R3. Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia mi Institución.							
R4. Una de las razones principales para seguir trabajando en la Institución, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
R5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi Institución.							
R6. Esta Institución tiene un gran significado personal para mí.							
R7. Me sentiría culpable si dejase ahora mi Institución, considerando todo lo que me ha dado.							
R8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta Institución							
R9. Ahora mismo no abandonaré mi Institución, porque							

me siento obligado con toda su gente (colegas, estudiantes, directivos, personal administrativo, en general con el personal).							
R10. Me siento como parte de una familia en esta Institución.							
R11. Realmente siento como si los problemas de esta Institución fueran mis propios problemas							
R12. Disfruto hablando de mi Institución con gente que no pertenece a ella.							
R13. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta Institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.							
R14. Esta Institución se merece mi lealtad.							
R15. Sería muy feliz y pleno pasando el resto de mi vida laboral en la Institución.							
R16. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi Institución, incluso si quisiera hacerlo.							
R17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi Institución.							
R18. Creo que le debo mucho a la Institución							

ID 01

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: Elaboración propia basada en Arciniega y González, 2006