

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Factores que influyen en el Compromiso Organizacional de la
empresa Novopan Perú S.A.C. - 2023”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Escalante Herrera, Elio Alonso
Bach. Lorenzo Almonacid, Johel Yhenys

Docente Guía:

Dr. Espinoza Villalobos, Luis Enrique

TACNA – PERÚ

2023

RptSim3_Tesis_EscalanteE_LorenzoJ

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a todos aquellos que dudaron de trabajar en equipo y mediante esta experiencia, apreciaron las bondades y recompensas de unir esfuerzos hacia una meta en común.

Alonso Escalante Herrera

A Lucinda Julia Davila Alejos, mi mamita, y a Emma Charlotte Graterol Lorenzo, mi sobrina, por su amor, por inspirarme a seguir mejorando.

Johel Lorenzo Almonacid

Agradecimientos

A mis padres por su crianza llena de valores y confianza en mí; a mi compañero de tesis, Johel Lorenzo, por sus enseñanzas y compromiso y a Carolina La Riva, por su amor y confianza en mí.

Alonso Escalante Herrera

A Elio Alonso Escalante Herrera, mi buen amigo, por los momentos compartidos, el aprendizaje, acompañamiento y sostenimiento en el desarrollo de este trabajo y la vida.

Johel Lorenzo Almonacid

Índice General

Resumen	17
Introducción	18
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	20
1.1. Título del Tema	20
1.2. Planteamiento del Problema	20
1.3. Objetivos de la Investigación	21
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
1.4. Metodología	22
1.4.1. Procedimiento metodológico y estadístico	23
1.5. Justificación	24
1.5.1. Justificación teórica	24
1.5.2. Justificación metodológica.....	24
1.5.3. Justificación práctica	25
1.6. Definiciones	26
1.6.1. Compromiso Organizacional	26
1.6.2. Liderazgo.....	26
1.6.3. Cultura Organizacional	27
1.6.4. Clima Organizacional	27
1.6.5. <i>Empowerment</i>	27
1.6.6. Estrés Laboral	27
1.6.7. Motivación	28
1.7. Alcances y Limitaciones.....	28

Capítulo II Marco Teórico	30
2.1. Conceptualización del Compromiso Organizacional	30
2.1.1. Compromiso afectivo	30
2.1.2. Compromiso de continuidad	31
2.1.3. Compromiso normativo	31
2.2. Importancia del Compromiso Organizacional	31
2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional	33
2.3.1. Liderazgo.....	33
2.3.2. Cultura Organizacional	35
2.3.3. Clima Organizacional	38
2.3.4. <i>Empowerment</i>	39
2.3.5. Estrés Laboral	42
2.3.6. Motivación	44
2.4. Análisis comparativo del Compromiso Organizacional	47
2.5. Análisis crítico	48
Capítulo III Marco Referencial	51
3.1. Reseña histórica	51
3.2. Filosofía organizacional	51
3.2.1. Visión.....	51
3.2.2. Misión	52
3.2.3. Valores organizacionales	52
3.3. Diseño organizacional.....	52
3.4. Productos y/o servicios	55
3.5. Diagnóstico organizacional	55
3.5.1. Compromiso Organizacional en la empresa Novopan Perú S.A.C.....	57

Capítulo IV Resultados	58
4.1. Marco Metodológico	58
4.1.1 Tipo de investigación	58
4.1.2. Diseño y técnicas de investigación	58
4.1.3. Instrumentos.....	59
4.1.4. Confiabilidad del instrumento	59
4.1.5. Población.....	60
4.1.6. Muestra	60
4.1.7. Operacionalización de variables.....	62
4.2. Resultados	64
4.2.1. Planteamiento para identificar los factores que influyen en el Compromiso Organizacional	64
4.2.2. Procedimiento.....	66
4.2.3. Resultados por pregunta	66
4.2.4. Resultados de los factores que influyen en el Compromiso Organizacional	119
4.2.5. Resultado del nivel de Compromiso Organizacional	140
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	142
5.1. Conclusiones	142
5.2. Recomendaciones	144
Bibliografía.....	150
Anexos.....	159

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis Comparativo	47
Tabla 2 Análisis FODA empresa Novopan Perú S.A.C.	56
Tabla 3 Número de encuestas por área	62
Tabla 4 Operacionalización de variables	62
Tabla 5 Escala Valorativa	64
Tabla 6 Nivel de Compromiso Organizacional	65
Tabla 7 Me siento comprometido con la organización.....	66
Tabla 8 Siento afecto por la organización.....	68
Tabla 9 Pienso continuar en la organización a largo plazo.....	69
Tabla 10 Continuar en la empresa es la mejor alternativa profesional para mí	70
Tabla 11 Pienso continuar en la organización hasta que me jubile.....	72
Tabla 12 Es lo correcto permanecer en la misma empresa el mayor tiempo posible	73
Tabla 13 El supervisor o jefe inmediato motiva	74
Tabla 14 El supervisor o jefe inmediato inspira	75
Tabla 15 El supervisor o jefe inmediato actúa con ética	77
Tabla 16 El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo y retroalimentación	78
Tabla 17 El supervisor o jefe promueve un ambiente de trabajo positivo	79
Tabla 18 Identificación con los valores de la empresa	80
Tabla 19 Los objetivos de la empresa son importantes	82
Tabla 20 La empresa comunica de forma clara los objetivos y metas.....	83
Tabla 21 La empresa comunica de forma clara las estrategias para alcanzar los objetivos	84
Tabla 22 La empresa brinda capacitaciones que contribuyen con el desempeño.....	85

Tabla 23 La empresa promueve el balance entre la vida personal y profesional	87
Tabla 24 La empresa establece un trato justo y equitativo para los trabajadores	88
Tabla 25 Orgullo de pertenecer a la empresa	89
Tabla 26 La comunicación de la empresa es abierta y transparente	91
Tabla 27 Los trabajadores se sienten satisfechos al realizar su trabajo	92
Tabla 28 El trabajo es manejable en tiempos y esfuerzo.....	93
Tabla 29 Control sobre el trabajo y sus actividades principales	95
Tabla 30 Facultad para tomar decisiones sobre cómo hacer el trabajo	96
Tabla 31 Mis opiniones son valoradas por mis compañeros de trabajo	97
Tabla 32 Mis opiniones son valoradas por mi supervisor o jefe inmediato	99
Tabla 33 La empresa brinda capacitaciones que contribuyen a mejorar mi nivel de confianza para desempeñarme mejor en mi trabajo	100
Tabla 34 Mi jefe me brinda comentarios y recomendaciones para mejorar mi desempeño futuro.....	101
Tabla 35 La empresa brinda reconocimiento a los buenos trabajadores	103
Tabla 36 La empresa recompensa el buen desempeño de los trabajadores	104
Tabla 37 Puedo gestionar de forma efectiva los resultados requeridos por mi supervisor o jefe inmediato.....	105
Tabla 38 Comprendo los diferentes roles y jerarquías de la estructura organizacional	107
Tabla 39 Los pedidos y solicitudes de mis superiores se relacionan de forma armoniosa	108
Tabla 40 Tengo claridad sobre mi trabajo, funciones y responsabilidades.....	109
Tabla 41 Mis compañeros de trabajo llegan a acuerdos armoniosos para desarrollar sus actividades.....	111

Tabla 42 Cuento con los recursos necesarios para desempeñar de forma efectiva mi trabajo.....	112
Tabla 43 Mi trabajo contribuye a mi realización y disfrute personal.....	113
Tabla 44 Los ingresos que percibo me motivan a mejorar mi desempeño.....	115
Tabla 45 Busco cumplir efectivamente los objetivos de mi posición.....	116
Tabla 46 Confío en mis capacidades para realizar con éxito mi trabajo, logrando cumplir los objetivos.....	117
Tabla 47 Prueba de normalidad de los datos de Liderazgo y Compromiso Organizacional.....	119
Tabla 48 Correlación entre las variables de Liderazgo y Compromiso Organizacional.....	120
Tabla 49 Resumen del modelo del Liderazgo y Compromiso Organizacional.....	121
Tabla 50 ANOVA Liderazgo y Compromiso Organizacional.....	121
Tabla 51 Regresión lineal del Liderazgo y Compromiso Organizacional.....	122
Tabla 52 Prueba de normalidad de los datos de la Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional.....	123
Tabla 53 Correlación entre las variables de la Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional.....	124
Tabla 54 Resumen del modelo de la Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional.....	125
Tabla 55 ANOVA Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional.....	125
Tabla 56 Regresión lineal de la Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional.....	126
Tabla 57 Prueba de normalidad de los datos del Clima Organizacional y Compromiso Organizacional.....	127

Tabla 58 Correlación entre las variables del Clima Organizacional y Compromiso Organizacional	127
Tabla 59 Resumen del modelo del Clima Organizacional y Compromiso Organizacional	128
Tabla 60 ANOVA Clima Organizacional y Compromiso Organizacional	129
Tabla 61 Regresión lineal del Clima Organizacional y Compromiso Organizacional...	129
Tabla 62 Prueba de normalidad de los datos del Empowerment y Compromiso Organizacional	130
Tabla 63 Correlación entre las variables del Empowerment y Compromiso Organizacional	130
Tabla 64 Resumen del modelo del Empowerment y Compromiso Organizacional	131
Tabla 65 ANOVA Empowerment y Compromiso Organizacional	132
Tabla 66 Regresión lineal del Empowerment y Compromiso Organizacional	133
Tabla 67 Prueba de normalidad de los datos del Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	134
Tabla 68 Correlación entre las variables del Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	134
Tabla 69 Resumen del modelo del Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	135
Tabla 70 ANOVA Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	135
Tabla 71 Regresión lineal del Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	136
Tabla 72 Prueba de normalidad de los datos de la Motivación y Compromiso Organizacional	137
Tabla 73 Correlación entre las variables de la Motivación y Compromiso Organizacional	137
Tabla 74 Resumen del modelo de la Motivación y Compromiso Organizacional	138

Tabla 75 ANOVA Motivación y Compromiso Organizacional.....	139
Tabla 76 Regresión lineal de la Motivación y Compromiso Organizacional	139
Tabla 77 Resumen de factores en el Compromiso Organizacional	140
Tabla 78 Compromiso Organizacional en la empresa Novopan Perú S.A.C.	140

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama Novopan.....	54
Figura 2 Me siento comprometido con la organización.....	67
Figura 3 Siento afecto por la organización.....	68
Figura 4 Pienso continuar en la organización a largo plazo.....	69
Figura 5 Continuar en la empresa es la mejor alternativa profesional para mí.....	71
Figura 6 Pienso continuar en la organización hasta que me jubile.....	72
Figura 7 Es lo correcto permanecer en la misma empresa el mayor tiempo posible.....	73
Figura 8 El supervisor o jefe inmediato motiva.....	74
Figura 9 El supervisor o jefe inmediato inspira.....	76
Figura 10 El supervisor o jefe inmediato actúa con ética.....	77
Figura 11 El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo y retroalimentación.....	78
Figura 12 El supervisor o jefe promueve un ambiente de trabajo positivo.....	79
Figura 13 Identificación con los valores de la empresa.....	81
Figura 14 Los objetivos de la empresa son importantes.....	82
Figura 15 La empresa comunica de forma clara los objetivos y metas.....	83
Figura 16 La empresa comunica de forma clara las estrategias para alcanzar los objetivos.....	84
Figura 17 La empresa brinda capacitaciones que contribuyen con el desempeño.....	86
Figura 18 La empresa promueve el balance entre la vida personal y profesional.....	87
Figura 19 La empresa establece un trato justo y equitativo para los trabajadores.....	88
Figura 20 Orgullo de pertenecer a la empresa.....	90
Figura 21 La comunicación de la empresa es abierta y transparente.....	91
Figura 22 Los trabajadores se sienten satisfechos al realizar su trabajo.....	92

Figura 23 El trabajo es manejable en tiempos y esfuerzo	94
Figura 24 Control sobre el trabajo y sus actividades principales.....	95
Figura 25 Facultad para tomar decisiones sobre cómo hacer el trabajo.....	96
Figura 26 Mis opiniones son valoradas por mis compañeros de trabajo	98
Figura 27 Mis opiniones son valoradas por mi supervisor o jefe inmediato	99
Figura 28 La empresa brinda capacitaciones que contribuyen a mejorar mi nivel de confianza para desempeñarme mejor en mi trabajo	100
Figura 29 Mi jefe me brinda comentarios y recomendaciones para mejorar mi desempeño futuro.....	102
Figura 30 La empresa brinda reconocimiento a los buenos trabajadores	103
Figura 31 La empresa recompensa el buen desempeño de los trabajadores	104
Figura 32 Puedo gestionar de forma efectiva los resultados requeridos por mi supervisor o jefe inmediato	106
Figura 33 Comprendo los diferentes roles y jerarquías de la estructura organizacional	107
Figura 34 Los pedidos y solicitudes de mis superiores se relacionan de forma armoniosa	108
Figura 35 Tengo claridad sobre mi trabajo, funciones y responsabilidades.....	110
Figura 36 Mis compañeros de trabajo llegan a acuerdos armoniosos para desarrollar sus actividades.....	111
Figura 37 Cuento con los recursos necesarios para desempeñar de forma efectiva mi trabajo.....	112
Figura 38 Mi trabajo contribuye a mi realización y disfrute personal	114
Figura 39 Los ingresos que percibo me motivan a mejorar mi desempeño	115
Figura 40 Busco cumplir efectivamente los objetivos de mi posición	116

Figura 41 Confío en mis capacidades para realizar con éxito mi trabajo, logrando cumplir los objetivos	118
Figura 42 Gráfico de dispersión del Liderazgo y Compromiso Organizacional	119
Figura 43 Gráfico de dispersión de la Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional	123
Figura 44 Gráfico de dispersión del Clima Organizacional y Compromiso Organizacional	126
Figura 45 Gráfico de dispersión del Empowerment y Compromiso Organizacional	130
Figura 46 Gráfico de dispersión del Estrés Laboral y Compromiso Organizacional	133
Figura 47 Gráfico de dispersión de la Motivación y Compromiso Organizacional.....	137
Figura 48 Nivel del Compromiso Organizacional en la empresa Novopan Perú S.A.C.	141

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario para recolección de información	159
---	-----

Resumen

El presente trabajo de investigación examinó y determinó cuáles son los factores que influyen en la generación del compromiso organizacional en la empresa Novopan Perú S.A.C. Para tal fin se aplicó una investigación de tipo inductivo – deductivo, lo que permitió efectuar un análisis de lo particular a lo general y viceversa. Se aplicó una encuesta para recoger las perspectivas y pareceres de 52 trabajadores de la empresa.

Es así que el 50.64% de los encuestados indicó que el nivel de compromiso organizacional es alto, el 30.45% muy alto, el 16.03% neutral, el 1.92% muy bajo y el 0.96% bajo. Con dicha información se aplicó el método de regresión lineal para determinar en qué medida cada uno de los 6 factores propuestos influyen en la generación de Compromiso Organizacional.

Se determinó que, el factor Liderazgo, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,816; Cultura Organizacional, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,894; Clima Organizacional, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,839; *Empowerment*, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,920; Estrés Laboral, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,914 y Motivación, con un coeficiente de determinación R cuadrado = 0,840 influyen en la generación del compromiso organizacional. Este trabajo permitirá a las empresas establecer estrategias más efectivas para mantener un adecuado nivel de compromiso e involucramiento por parte de sus trabajadores, el cual es un reto importante en tiempos post pandemia.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Liderazgo, Cultura Organizacional, Clima Organizacional, *Empowerment*, Estrés Laboral, Motivación.

Introducción

Luego de la pandemia mundial del Covid-19, la humanidad experimentó un considerable aumento en los niveles de estrés, ansiedad y la afectación de otros elementos de la salud mental. Se empieza a pensar profundamente sobre nuestra salud, el bienestar de nuestras familias y la estabilidad laboral.

Considerando que la persona promedio trabaja entre 8 a 10 horas diarias, y el contexto anteriormente descrito, resulta de vital importancia el bienestar emocional en las organizaciones, quienes ahora se enfrentan a nuevas demandas y acciones de los trabajadores en esta post pandemia. Siendo el compromiso organizacional uno de los elementos más relevantes en el desempeño de las empresas, la presente investigación pretende definir los factores que influyen a mejorarlo.

En el capítulo I se plantea el problema central del trabajo de investigación, delimitando sus objetivos generales y específicos. Este capítulo contiene también la metodología empleada, justificación de la investigación y las principales definiciones a utilizar en el presente documento.

El capítulo II contiene la conceptualización del Compromiso Organizacional, a través del cual define los tipos de compromiso y sus características. Luego de ello se aborda la importancia de este concepto y cuáles serán las dimensiones o factores con las que se trabajará. Finalmente, se muestra un análisis comparativo y análisis crítico.

El capítulo III contiene toda la información relevante de la empresa Novopan Perú, entre la que destaca su filosofía organizacional, organigrama, giro del negocio y diagnóstico inicial mediante una matriz FODA.

En el capítulo IV se explica el marco metodológico de la investigación, a través de una descripción detallada de las técnicas empleadas, así como el instrumento empleado.

Se detalla el nivel de confiabilidad, así como la operacionalización de las variables. Posterior a ello, se observan los resultados obtenidos de la aplicación de dicho instrumento, detallando los resultados obtenidos en cada pregunta, en cada factor, para finalmente revelar el nivel de Compromiso Organizacional obtenido para la empresa Novopan Perú.

Para concluir, el capítulo V tiene las conclusiones del estudio y recomendaciones para implementar en la organización o en empresas de otros sectores.