

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

RECONOCIMIENTO LABORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA

(Estudio realizado con un grupo de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, del área de
occidente)

TESIS DE GRADO

MARIAM FERNANDA DE LEÓN SETINO

CARNET 16979-16

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021

CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

RECONOCIMIENTO LABORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA

(Estudio realizado con un grupo de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, del área de occidente)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

MARIAM FERNANDA DE LEÓN SETINO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021

CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: MGTR. LESBIA CAROLINA ROCA RUANO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA MARIA DEL ROSARIO FUENTES NAVARRO DE GONZÁLEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quezaltenango, 10 de noviembre de 2020.

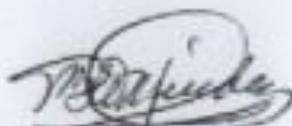
Ingeniera
Nivia Calderón
Sub Directora Académica
Campus de Quezaltenango
Universidad Rafael Landívar

Estimada Ingeniera

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada, **RECONOCIMIENTO LABORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA** (Estudio realizado con un grupo de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, del área de occidente) elaborada por el estudiante **Máriam Fernanda de León Setino**, quien se identifica con carné No. 1697916 de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos y científicos, establecidos en la Guía metodológica de investigación de la Facultad de Humanidades, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que la estudiante **de León Setino**, continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Mgtr. Stella Bauer Walter de Méndez

Asesora de Tesis

Licda. Msc.

Stella Bauer Walter de Méndez

Psicología y Recursos Humanos

Colegiado No. 11.B16

Orden de Impresión

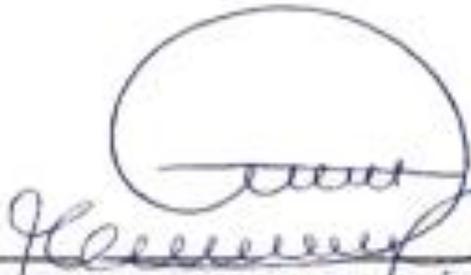
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIAM FERNANDA DE LEÓN SETINO, Carnet 16979-16 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052968-2021 de fecha 30 de enero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

RECONOCIMIENTO LABORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA

(Estudio realizado con un grupo de trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones, del área de occidente)

Previo a conferirse el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de febrero del año 2021.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Reconocimiento laboral.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Importancia del reconocimiento laboral.....	8
1.1.3 Ventajas de implementar el reconocimiento laboral.....	9
1.1.4 Tipos de reconocimiento laboral.....	11
1.1.5 Elementos que conforman el reconocimiento laboral.....	13
1.1.6 Tipos de recompensas dentro de los colaboradores.....	14
1.1.7 Programas de reconocimiento laboral por competencias.....	16
1.2. Sentido de Pertenencia.....	17
1.2.1 Definición.....	17
1.2.2 Beneficios del sentido de pertenencia dentro de la empresa	18
1.2.3 Importancia de fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores.....	19
1.2.4 Dimensiones del sentido de pertenencia	22
1.2.5 Elementos que forman parte del sentido de pertenencia	25
1.2.6 Tipos de valores dentro de la empresa que ayudan a fomentar el sentido de pertenencia	27
1.2.7 Herramientas para mejorar el sentido de pertenencia en los colaboradores....	28
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	31
2.1 Objetivos.....	32
2.1.1 Objetivo general.....	32
2.1.2 Objetivos específicos.....	32
2.2 Variables de estudio.....	32
2.3 Definición de variables.....	32
2.3.1 Definición conceptual de variables.....	32
2.3.2 Definición operacional de variables.....	33

2.4	Alcances y limite.....	33
2.5	Aporte.....	33
III.	MÉTODO	35
3.1	Sujetos	35
3.2	Instrumento.....	35
3.3	Procedimiento.....	36
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	37
IV.	PRESENTACIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
V.	DISCUSION.....	47
VI.	CONCLUSIONES.....	51
VII.	RECOMENDACIONES.....	52
VIII.	REFERENCIAS.....	53
	ANEXOS.....	55

Resumen

El reconocimiento laboral son las recompensas hacia el colaborador por desempeñar su trabajo de manera positiva, el cual busca en el empleado reforzar sus acciones de lealtad y buen trabajo. El reconocimiento laboral es considerado como un factor de motivación hacia el empleado, motivándolo en sus actividades. Estos factores ayudan a generar en el individuo satisfacción a las actividades que realiza. El reconocimiento como el acto de distinguir a una persona sobre una acción que realizo y que tuvo la satisfacción a quien iba dirigida, por la forma correcta de realizarla y que resuena en las demás personas como un acto realizado correctamente. El reconocimiento está vinculado con la calidad de vida de los colaboradores dentro del trabajo, todo reconocimiento debe ser suficiente para cubrir las necesidades personales, pero como no solo se habla de reconocimientos económicos, estos también deben enfocarse en él.

El estudio se realizará con colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Selecom, los sujetos oscilan entre 29 y 50 años, de ambos sexos. Debido a la característica del estudio se utilizará una escala de Likert que permitirá obtener los resultados esperados, con la metodología estadística significación y fiabilidad.

I INTRODUCCION

Al pasar de los años la sociedad ha cambiado y por ende las empresas han cambiado las cuales buscan siempre implementar estos cambios para el buen funcionamiento de la misma. Pero hablar de las personas es decir de los colaboradores de las instituciones sufren cambios en su vida diaria, se les presentan desafíos. Desafíos que deben vencer, en la vida laboral también se hacen presentes y son desafíos que deben vencer para permanecer en la empresa. El retener al talento humano es muy importante en el siglo XXI, ya que ayuda a generar valor capital a la empresa retienen a los mejores candidatos. Lograr posicionar a la empresa en un alto rango con las competencias.

En la actualidad, existen diversos factores externos que pueden afectar negativamente el desarrollo de los colaboradores, como la competencia y las propuestas hacia ellos, así mismo existen factores internos que pueden afectarlos de igual forma, como la indiferencia hacia el trabajo de los colaboradores que repercuten en la efectividad laboral y por ende en la productividad.

El estudio busca hacer una investigación sobre el sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa, es decir la satisfacción que experimenta una persona al formar parte de un grupo, familia o una empresa. Así también la importancia del reconocimiento laboral el cual percibe como ser humano, respeto a su dignidad, a su trabajo y en el caso de una empresa la importancia que para el trabajador tiene de recibir felicitaciones o halagos hacia su trabajo no solo con la remuneración económica si no que con palabras y acciones.

Se busca como principal objetivo establecer la importancia del reconocimiento laboral dentro de la empresa hacia los colaboradores, ya que es de conocimiento que desde pequeños han

sido criados con dar un premio al realizar algo correctamente y porque no aplicar esto en las empresas, si bien se sabe se debe cumplir con las obligaciones, pero es motivador cumplirlas con ellas con el conocimiento que al hacerlas detrás de ella habrá muchas personas agradecidas. Por lo tanto, busca encontrar el nivel de reconocimiento laboral en los colaboradores y como la empresa lo aplica. Se busca ser parte de algún grupo en específico porque es una necesidad del ser humano el ser aceptado, el pertenecer por lo tanto el estudio busca definir los factores importantes para generar en los colaboradores el sentido de pertenencia hacia la empresa.

A continuación, se exponen un grupo de criterios que previamente se han realizado en relación a la temática a tratar.

Escobar y Padilla (2018) en la tesis titulada, El reconocimiento laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la corporación grupo herdoiza, de la provincia de tungurahua, cantón Ambato de la universidad de Indoamerica, Ecuador, cuyo objetivo fue determinar la correlación del reconocimiento laboral y el clima organizacional; la muestra que se utilizó 78 trabajadores que conforman el área administrativa y operativa de la empresa. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva, se utilizó cuestionarios psicológicos de valores interpersonales (SIV), escala de CL-SPC y la prueba CHIX2, las cuales tienen el fin de estudiar cada una de las variables mismas que reflejaron en los resultados obtenidos que tienen una mayor necesidad de ser reconocidos dentro de la organización, el clima organizacional dentro de la empresa se encuentra en un nivel bajo y desfavorable con mayor necesidad en la comunicación interna, compromiso y sentido de desarrollo personal. Determina la inexistencia de relación entre el reconocimiento laboral y clima organizacional recomendar la realización de talleres para el mejoramiento de cada variable, así potenciar los factores deficientes.

Muro (2018) en el artículo titulado, 7 claves para que el reconocimiento sea efectivo que aparece en la página electrónica equipos&talento vol. 6 del mes de junio, explica que el reconocimiento a los demás con admirar y reconocer el trabajo es una excelente herramienta para incrementar el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores, esto siempre incluyen que las felicitaciones deben ser precisas deben ir directamente hacia un comportamiento en específico, tiene que ser autentico el colaborar debe notar que el reconocimiento es hacia su persona y no es pro obligación, tomar en cuenta que dar las gracias no es felicitar, se debe felicitar por el trabajo detalladamente por ejemplo: “que buen informe, muy bien realizado”, debe ser cercano al hecho, ya que el reconocimiento debe ser en el tiempo que está sucedido, sin “peros” ya que lo que se quiere es reforzar la actividad sin encontrar un desanimo en el trabajo del colaborador y muy importante frecuente siempre y cuando el trabajo sea eficiente y cuente con todo lo que se le solicita.

Parada (2017) en el artículo titulado, Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente, que aparece en la revista de investigación mundo FESC no. 14 expresa que el reconocimiento es un estímulo que entusiasma al individuo a desarrollar nuevas y mejores cualidades en su desempeño laboral. Se debe hacer en un momento³ apropiado y adecuado ya que la falta de reconocimiento lleva a carencia de acciones y estrategias por parte de los individuos. El estímulo que se genera en los colaboradores con el reconocimiento a su trabajo apoya a el desempeño laboral, como realizan sus actividades y que tan eficientes son.

Gonzales (2015) en la tesis titulada, Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados de la universidad de Montemorelos, cuyo objetivo fue determinar la percepción del grado de calidad del clima organizacional y la percepción del grado

de reconocimiento laboral por los empleados de Vizcarra y Asociados. La muestra que se utilizó fue de 93 empleados con diferentes edades y grados académicos que representa el 85.3% del total de la población que trabajaba en el año 2015., la investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva, se utilizó un cuestionario enfocado en las variables por individual, para un mejor estudio de las mismas; con el reflejo de los datos se concluye que existe una influencia positiva en la relación a la calidad de clima organizacional y reconocimiento laboral sobre el compromiso de los colaboradores, se puede afirmar que entre mejor sea el clima organizacional y mayor grado de reconocimiento laboral mayor o mejor será el compromiso laboral. También permitió conocer la percepción de reconocimiento laboral en los colaboradores ya sean hombres y mujeres, la diferencia se nota en los grados académicos y la percepción al reconocimiento, con el personal que de secundario o que consta con un técnico es mejor la percepción a los colaboradores que cuentan con un grado académico más alto, recomendó que es necesario realizar programas para dar a conocer los elementos que integran el clima organizacional y el reconocimiento laboral, a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora de en el compromiso laboral.

Martínez (2015) en el artículo titulado, Importancia del reconocimiento laboral, mensaje de un blog; de recursos humanos IMF, explica que todas las personas necesitan ser reconocidas, es cuestión innata de las personas desde que se es pequeño se necesita cariño, atención y afecto esto para sentirse reconocidos y queridos. Los especialistas indican que es importante dar feedback o retroalimentación a los niños sobre su comportamiento reforzar siempre los aspectos positivos y avances, así hasta llegar adultos siempre es importante reforzar el reconocimiento. El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el colaborador sea más feliz desarrollar su trabajo y en su vida en general. Por lo tanto, es la técnica clave para retener al

talento humano con reconocimiento a sus actividades generar un desarrollo personal que logra que el colaborar se sienta cómodo dentro de la organización. El reconocimiento laboral tiene como clave la reconocer el trabajo de los colaboradores para que estos sepan que sus aportaciones son importantes y de gran valor.

Betancourt (2018) en la tesis titulada, Motivación y sentido de pertenencia cuyo objetivo fue establecer la relación entre la motivación y el sentido de pertenencia en los colaboradores del área de administración de fábricas el Zeppelin, Quetzaltenango, la muestra que se utilizó fue de 80 colaboradores que representan la población total del personal de contabilidad, computación, auditoría, recursos humanos, planificación, producción de Fabrica de Zeppelin de la ciudad de Quetzaltenango, del cual 30 mujeres y 50 hombres comprendidos entre las edades de 18 y 51 años, la investigación fue tipo cuantitativa descriptiva, se utilizó una escala de Likert que medio la relación que existe entre motivación y sentido de pertenencia, con el reflejo de los datos, concluye que si existe una relación entre motivación y sentido de pertenencia de los colaboradores de fábricas el Zeppelin, por lo que recomienda mantener la relación entre motivación y sentido de pertenencia con talleres que fortalezcan sus destrezas y habilidades en comunicación, mejorar el clima en cada departamento de la empresa.

Huerta (2018) en el artículo titulado, Sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo, que aparece en la página electrónica de la Revista de investigación educativa Rediech vol.9 no.16 Chihuahua del mes de abril, explica la importancia del papel que juegan las emociones y la convivencia en la determinación del sentido de pertenencia y el compromiso intrínseco que se genera con la fuente de satisfacción, el cual se fortalece mediante el reconocimiento y enaltecimiento de la identidad

personal, que sostienen la esencia de cada persona. Expresa que la conducta solo es la punta del iceberg hacia el comportamiento de las personas respecto al sentido de pertenencia.

Plans (2017) en el artículo titulado, El sentido de pertenencia y compromiso, publicado en un blog de alicooach, febrero, explica que el sentido de pertenencia vincula a las personas de la empresa. Esto porque con un débil sentido de pertenencia lleva a los colaboradores a un compromiso más por obligación que por devoción con las funciones que realiza, con el tiempo esto se transmite de puesto a puesto, con un grado aceptable de sentido de pertenencia el cual se trabaja para fomentarlo dentro de la empresa se puede construir una alineación, donde todos los miembros de la empresa defenderán los valores de la misma y de la marca como suyos. El crear un sentido de pertenencia existe en las personas desde que nacen con la necesidad de formar parte de un grupo así generar el sentido de pertenecer y por ende demostrar que si eres parte del grupo.

Pulido (2013) en el artículo titulado, Sentido de pertenencia y compromiso, que aparece en la revista Cubica no. 8 del mes de octubre, expresa que el sentido de pertenencia incide de manera importante en el desempeño y en la capacidad del colaborador un efecto contrario con el colaborador no se identifica con los objetivos de la organización. El sentido de pertenencia se refiere a la satisfacción personal de cada uno de los integrantes, al ser reconocida el colaborador se siente parte de la empresa por lo tanto este desempeña sus actividades de una forma más consciente el cual se identifica con sus valores. Las empresas buscan lograr las metas establecidas por la gerencia al mes, por lo que es importante el lograr que los colaboradores generen un sentido de pertenencia a la empresa que los haga sentir parte de la misma.

Orantes (2011) en la tesis titulada, Sentido de pertenencia en un grupo de pilotos de autobuses de ruta extraurbana para con la organización, cuyo objetivo fue determinar los elementos más representativos del sentido de pertenencia para con la organización que se manifiesta en un grupo de pilotos de autobuses extraurbanos de Guatemala con ruta a Peten, la muestra que se utilizó fue de 30 pilotos de autobuses de la ciudad de Guatemala en zona 1, comprendidos entre 18 a 41 años con distintos niveles académicos, la investigación fue de tipo descriptiva, utilizó un cuestionario auto aplicable elaborado por la autora de la investigación, con el reflejo de los datos concluye que el grado de sentido de pertenencia de los colaboradores afecta directamente en la responsabilidad que se tiene en el trabajo, ya que un trabajador con una adecuada identificación hacia la empresa en la que labora será más responsable en cuanto a puntualidad, asistencia y ejecución del trabajo, por lo que recomienda realizar más investigaciones acerca del tema para obtener más conocimientos del mismo y darle seguimiento al personal que puede así actualizarse más sobre el tema.

1.1 Reconocimiento laboral

1.1.1 Definición

McAdams (2013) manifiesta el reconocimiento como un acto de agradecimiento, que ayuda a generar procesos positivos y de refuerzo hacia sus actividades. Indica que el reconocimiento es un aspecto muy valioso en nuestras vidas, este puede ser un generador de cambios importante con pequeños actos de agradecimiento. Expone que el reconocer el trabajo de un colaborador no necesariamente debe ser con incentivos económicos, este también puede ser con una sonrisa, agradecimiento, gracias y esto ocurre después de, que se haya manifestado el comportamiento o alcanzado los resultados. El reconocimiento no es informarle al colaborador

que si realizan una actividad tendrán un cierto premio, es reconocer luego de observar actitudes positivas en sus actividades, se podría decir en sorpresa al colaborador. El reconocimiento no es un acto que se le informa al colaborador que si realiza tal actividad será premiado de tal manera, es generar un estado de sorpresa luego de realizar las actividades y por lo tanto en el colaborador sentirá satisfacción luego de finalizar una actividad la cual fue valorada.

1.1.2 Importancia del reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es un elemento muy importante y clave para mejorar el ambiente y compromiso laboral. Reconocer el trabajo de un empleado es un papel muy importante dentro de las empresas, aún más cuando este se realiza por el jefe inmediato, de hecho, tener un buen jefe es indicador de reconocer y desarrollar las actividades de los colaboradores que se centra en el talento diferencial de cada uno de sus colaboradores. El tener la satisfacción de ver que sus esfuerzos han sido valorados, escuchados y finalmente recompensados con diferentes tipos de premio causa en los trabajadores una gran motivación para seguir realizar sus actividades de manera correcta, productiva y eficientemente. De esta manera se retiene al capital humano generar en ellos un grado mayor de satisfacción personal dentro de lo laboral.

Cantera (2011) menciona que las instituciones utilizan el reconocimiento a sus colaboradores como parte de la política de retención de talentos. Los jefes inmediatos, gerentes y administradores han conocido la importancia del reconocimiento y los están implementar como parte de sus valores y cultura de la empresa. Un colaborador valora inmensamente que su superior les demuestre reconocimiento a sus labores. También es importante mencionar que el reconocimiento debe ser mutuo entre jefes, empleado y compañeros. El reconocimiento es

aplicado de diferentes puntos de vista, desde el afán de recompensar la labor, hasta el mostrar gratitud por las actividades.

McAdams (2013) hace mención a la importancia de generar el reconocimiento, conscientes de que este acto no solo se debe practicar con a la organización si no a los individuos de la misma, es un elemento integrante de las habilidades de un empleado mediante planes de retribución los cuales no solo pueden ser monetarios o económicos, si no que existen agradecimiento y valor a los actos. Reconocer que ciertas acciones, actividades son de valor para el éxito de la empresa. Existe la creencia entre los directivos de los reconocimientos hacia sus empleados, pero estos no son monetarios si no que puramente verbal frente a otros colaboradores donde se muestra el agradecimiento de los mismos colaboradores por tomar en cuenta el valor de su trabajo. Indica que las anécdotas de entorno al reconocimiento son pruebas suficientes emotivas para corroborar que el agradecimiento es una necesidad por lo que la gente realiza. Es casi seguro que las personas recordaran cuando su jefe inmediato anoto en uno de sus márgenes de su informe una nota indicándole el buen trabajo que había realizado, generar en los colaboradores más expectativas de superación en su trabajo, nuevas metas para presentar los mismos o nuevos propósitos alcanzar. Es importante indicar lo bien que los colaboradores se pueden sentir si la empresa se interesa en las actividades que realizan individual y lo importante que una de ellas es para el proceso completo.

1.1.3 Ventajas de implementar el reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es una herramienta que podría ser aplicada como parte de una administración eficiente y eficaz, ayuda a unir la conducta de los empleados con los objetivos de la empresa. Es por eso que el reconocimiento laboral toma importancia dentro de la

organización, porque estos planes ayudan a los jefes y dueños de las organizaciones a mantener orientado su relación con los trabajadores aumentar su autoestima y sentimiento de pertenencia a la empresa para sentir que se toman en consideración. Se indica también que la falta de reconocimiento se convierte en un estresor de carácter o en la personalidad, al creer que no es tomado con valor su trabajo. Si no existiera un reconocimiento laboral podría representarse un conflicto con el desarrollo de las competencias ya que es necesario las necesidades de aprendizaje a corto plazo de los colaboradores para el futuro de las necesidades a largo plazo.

Preguntas que se generan las personas que laboran ¿Por qué hacemos lo que hacemos? ¿Qué hace que ayudemos alguien o que trabajemos, o que compremos algo determinado en el super? Son preguntas que se generan las personas diariamente, preguntas comunes de actividades comunes, pero dentro del trabajo como se pueden resolver estas preguntas de los colaboradores, preguntas que son simples de responder pero que a veces no se toma el tiempo de hacerlas con pequeños actos, actos como el reconocimiento.

Nelson (2013) indica que el reconocimiento es un sistema uniforme de incentivos positivos que son de gran utilidad, ¿Por qué el reconocimiento? se pueden utilizar para motivar a los empleados generar satisfacción personal, laboral y por lo tanto un cambio en su estilo de vida en torno a creer que deben cumplir con un horario estricto sin valorar su trabajo, al contrario, genera la motivación de que a sus labores se les da el valor que corresponde. Algunas de las ventajas que genera el reconocimiento a los colaboradores son:

- Hace que el colaborador se sienta seguro y orgulloso en su trabajo, ese sentimiento de seguridad y orgullo pueden generar un mejor rendimiento.

- Mantener el talento humano, puesto que los incentivos son el motivo por el que los mejores colaboradores deciden permanecer en ella y trabajar por ella.
- Incremento en la productividad, implementar el reconocimiento laboral no solo ayuda al colaborador a sentirse parte de la empresa, genera más crecimiento dentro de la empresa laboral y personal.

1.1.4 Tipos de reconocimiento laboral

McAdams (2013) indica que el reconocimiento puede realizarse de dos formas: económica y oral. Los incentivos pueden ser financiero como así también pueden ser palabras de reconocimiento al esfuerzo del trabajo bien hecho. El reconocimiento laboral puede ser placas de reconocimientos, algunos detalles, certificados, o días libres con goce de sueldo, becas dentro de la organización y crecimiento de conocimientos. Con estas metas se mantiene la alta moral de los empleados. Se clasifica los tipos de reconocimiento laboral de la siguiente manera:

- Recompensa informal o espontanea: es cuando el jefe inmediato o supervisor llama de manera espontánea al colaborador o le envía una tarjeta de felicitación y agradecimiento.
- Recompensa de bajo costo: son aquellas que se representan un gasto para la empresa, pero en un costo bajo como por ejemplo un día libre, con goce de sueldo, detalle pequeño como entradas para alguna actividad.
- Actos de reconocimiento: estos se realizan durante eventos propios de la empresa, donde se premian al empleado por haber logrado los objetivos de la empresa, por sobresalir en el servicio al cliente o en actividades específicas.
- Premios a las mejores sugerencias que incrementan los beneficios: como los ahorro, la calidad, o la seguridad.

- Premios a la asistencia y puntualidad: que se refieren a la responsabilidad de los colaboradores y que son reconocidas.
- Concurso: que realiza la misma empresa para motivar a los empleados con pequeños detalles, por ejemplo, el empleado del mes, objetivos, metas y logros.
- Aniversario de la empresa: crear el sentimiento de pertenencia en el empleado y de esta manera hacer participar en eventos importantes de la empresa, pues al sentirse una parte importante de ella con gusto asistirán o participarán en tales eventos.

En la siguiente tabla se pueden observar un resumen de los tipos de reconocimiento para una evaluación mucho más rápida al momento de buscar el significado y los tipos:

Tabla 1
Tipos de reconocimiento laboral

Tipo de reconocimiento	Resumen
Reconocimiento informal o espontaneo	Reconocimiento de forma informal
Recompensa de bajo costo	Días libres, pequeños aumentos
Actos de reconocimiento	Premios a empleados del mes o por objetivos
Premios	Premiar al colaborador

Fuente: McAdams (2014) Premiar el desempeño: Una guía del directivo para mejorar los resultados

Por lo que se debe tomar en cuenta que al momento de aplicar un reconocimiento hacia los colaboradores se debe evaluar que tipo de reconocimiento seria aplicable, esto porque no todos los individuos son iguales, cada tipo de reconocimiento se enfoca en una personalidad y es lo que se debe evaluar para poder aplicar el reconocimiento laboral dentro de la empresa.

1.1.5 Elementos que conforman el reconocimiento laboral

Ventrice (2013) indica que el reconocimiento laboral cuenta con cuatro elementos básicos importantes y que, en todo reconocimiento de éxito otorgado al trabajador, al menos uno está presente. Los cuatro elementos son los siguientes:

a) La alabanza o elogio

Este elemento consiste en realizar el reconocimiento de manera clara y concisa, ser proporcional al logro y sin exageraciones, hacerlo el en tiempo preciso que se hizo el logro, puede ser en público o privado, depende la preferencia del colaborador.

b) El agradecimiento

Es de importante que este elemento sea tomado en cuenta, porque el colaborador debe sentir un agradecimiento sincero, ya que es muy valiosos y funciona. No se les agrade a las personas por su trabajo o por la actividad que realizaron ya que para eso fueron contratadas, es importante reconocer los esfuerzos con la que realizan el trabajo en la organización. El reconocimiento sincero mejora la autoestima, la moral y la productividad. La forma de presentación de este agradecimiento se puede hacer por escrito ya que muestra al empleado el tiempo que dedico en prestarle atención y reconocerle.

c) Las oportunidades

Este es uno de los elementos más importantes del reconocimiento, dar a los empleados nuevas oportunidades de contribuir o participar en la empresa y de que aprendan nuevas habilidades genera en ellos crecimiento personal, mayor motivación y pertenencia de la empresa.

d) Respeto

Este elemento forma parte del reconocimiento porque considera las necesidades y valor de los empleados. Parte de este elemento es escuchar, prestar atención, tener en cuenta sus crisis personales, conocer a sus colaboradores mostrar interés y respeto.

Con pequeños actos de agradecimiento y reconocimiento se puede lograr cultivar en los colaboradores un sentimiento de valor dentro de la empresa. Estos elementos fortalecen las actividades que se realizan porque genera agradecimiento de los colaboradores al ver que se toma en cuenta cada una de sus acciones.

1.1.6 Tipos de recompensas dentro de los colaboradores

Zacarias (2014) explica que existen dos tipos de recompensas dentro de la organización, aplicables al menos una para cada colaborador, indica que ambas recompensas motivan al colaborador a poner más esfuerzo en sus actividades, generándole valor a cada una. Los dos tipos de recompensa son:

a) Recompensa intrínseca

Se refiere a las recompensas internas, es decir que son las que forman parte del trabajo mismo, como la responsabilidad, el reto y las características de retroalimentación del puesto. ejemplos:

- Cumplimiento: realizar las actividades de forma eficiente.
- Logro: recompensa administrativa
- Autonomía; tomar decisiones, libertad.
- Crecimiento personal: desarrollo.

b) Recompensa extrínseca

Se refiere a las recompensas externas al puesto como el salario, ascensos o prestaciones.

Ejemplos:

- Recompensa financiera: Sueldos y salarios.
- Prestaciones
- Promociones

c) Individuales

Son las más valoradas. El principal objetivo son atraer a personas calificadas para unirse a la organización, hacer que los empleados disfruten trabajar, motivar para lograr altos niveles de desempeño. Pero es importante mencionar las principales 5 conclusiones de las recompensas individuales las cuales son:

- La recompensa individual genera satisfacción en una función de cuanto se recibe y cuanto el individuo siente que debe recibir.
- Los sentimientos de satisfacción de un individuo son influidos por comparaciones con los que les sucede a los demás.
- En la satisfacción influye el que tan satisfechos están los empleados con las recompensas intrínsecas y extrínsecas.
- Las personas difieren en las recompensas que desean y en la importancia relativa que las distintas recompensas tienen para ellas.
- Algunas recompensas extrínsecas son satisfactorias porque llevan o otras.

1.1.7 Programas de reconocimiento laboral por competencias

McAdams (2013) indica que dirección, fuerza, valor, consciencia son las características esenciales que se deben tomar en cuenta para la creación de un plan de recompensa que busca generar en los colaboradores más expectativas en su trabajo y crecimiento laboral.

Soto, Nuria, Cuadrado, Corbella (2012) exponen que es importante generar un reconocimiento a las competencias de cada individuo, puesto que favorece la formación de los colaboradores, cierto es que reconocer a los empleados puede mejorar la relación entre colaborador, trabajo, satisfacción y eficiencia.

Pimentel, Echeverría, Jiménez, (2010) mencionan la creación de un plan de reconocimiento en otras palabras, recompensar sin dinero. Cada vez es más importante selecciones y retener al talento humano como factor clave en la optimización, debe tomarse en cuenta las necesidades de los individuos, de una manera sencilla poder analizarlas con la teoría de la pirámide de maslow, cubre las necesidades con reconocimientos desde los primeros niveles. Es importante tomar en cuenta los factores esenciales para un plan de reconocimiento como lo es la comunicación y formación.

Es importante la creación de planes de recompensa para crear un mejor esquema dentro de la empresa, se pueden crear desde individuales a grupales tomar todos los elementos ya que pueden ser: verbales, económicos, detalles y es importante tomar en cuenta todo esto ya que lo que se debe implementar como primer punto del reconocimiento son todos aquellos verbales y de motivación. La mayoría de los directivos de las organizaciones piensa que la administración apropiada de los planes de reconocimiento individual es su principal herramienta para mejorar el desempeño a través de las personas.

Es así también como existen sistemas de recompensas en las organizaciones basadas en otro tipo de remuneración, estas son lo contrario a los agradecimientos pero que también son funciones, son programas de rendimiento, nuevos e innovadores los cuales son:

- Prestaciones adicionales estilo cafetería: esta se refiere autorizar a cada empleado a desarrollar y distribuir un paquete de prestaciones adicionales personalmente atractivo. Se informa al empleado cual será el total de prestaciones permitido y se le autoriza distribuir sus beneficios de acuerdo con su preferencia.
- Banca de tiempo libre: practica de recompensa que permite a los empleados construir créditos de tiempo libre por comportamientos como buen desempeño y asistencia.
- Pago con base en las habilidades: dinero pagado con una tasa calculada y basada en las habilidades que el empleado poseen y demuestran al desempeñar sus trabajos.

1.2 Sentido de pertenencia

1.2.1 Definición

Rodrigue (2015) define sentido de pertenencia como un conjunto de sentimientos, percepciones deseos, necesidades, construidas sobre la base de las actividades cotidianas desarrolladas en espacios cotidianos. Esta cambia con el tiempo con las diferentes experiencias diarias que crecen y sus efectos se aculan así determinan que el conocimiento de un lugar, los usos diarios y las actividades refuerzan el sentido de pertenencia. Por tanto, el sentido de pertenencia es un sentimiento individual e íntimo, su significado es el resultado de las afiliaciones, creencias mediante este sentimiento se crea en la persona la conciencia de la vinculación al grupo

2.2.2 Beneficios del sentido de pertenencia dentro de la empresa

García (2013) indica que la pertenencia forma parte del segundo nivel de la pirámide de las necesidades humanas de Maslow, la pirámide indica las necesidades de las personas y esta dividida en 5 niveles; de abajo hacia arriba de menor a mayor, se divide en fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento, autorrealización, por lo que García habla del segundo nivel que sería el reconocimiento mismo que establece que cuando las necesidades psicológicas y de seguridad se satisfacen, emerge la necesidad de amor, afecto y pertenencia. Se vincula el sentido de pertenencia con el principio de membresía y afiliación, es decir, ya forman parte de “algo” esto en cuanto se determina un nivel de integración y de identificación, generar una respuesta afectiva que supone un sentimiento general entre todos los individuos de un grupo en que pertenecen y a todos les importa el otro, compartir la creencia de que las necesidades de uno serán satisfechas en la medida que permanezcan juntos. Autores que forman parte de instituciones y empresas indican que el sentido de pertenencia en el perfil del colaborador se percibe indispensable dentro de una organización, que comparte sus valores y metas, que siente deseos de permanecer ya que se percibe aceptado, valorado, incluido y parte importante de la vida de la empresa.

Se logra establecer en los colaboradores un sentido de participación dentro de la empresa, lograr que tomen los objetivos del equipo como propios, al estar comprometidos con el trabajo aumenta el desempeño y contribuye a la mejora en el ambiente laboral como consecuencia de una actitud positiva que contagia a los compañeros. El sentido de pertenencia se vincula con la felicidad laboral, ¿Por qué despertarme cada mañana a trabajar?, dándole respuesta a la pregunta con un factor clave como el desarrollo de un ambiente de trabajo favorable que garantice el bienestar de los colaboradores, generar un valor a sus actividades que genere en ellos una

satisfacción hacia lo que realiza, para ellos, los altos mandos deben establecer canales de comunicación que permitan a los empleados hablar ampliamente de manera segura expresar sus inquietudes, dudas y expectativas.

Cuando las personas se sienten valoradas cambian su actitud ante las circunstancias este también sería el caso dentro de las organizaciones, los colaboradores se sienten valorados por la organización y la misma está consciente de tu papel dentro de la empresa se genera un refuerzo en la lealtad e incrementa el compromiso para lograr las metas. La necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar, los individuos sienten una necesidad de pertenecer a algo concreto. Sentirse parte de la empresa genera en los colaboradores emociones positivas como la felicidad, alegría y calma de igual manera el no sentirse parte genera emociones negativas como tristeza, soledad y ansiedad, que pueden llevar a consecuencias muy graves.

1.2.3 Importancia de fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores

Dentro de las organizaciones lo que se busca es poder retener al personal calificado, pero se debe tomar en cuenta que la rotación de empleados es algo normal y existe por diferentes factores que pueden presentarse generar perder a tus mejores trabajadores y no solo eso, también las empresas pierden tiempo y dinero en encontrar personal calificado.

Se parte en la importancia de fomentar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, que genera resultados excelentes y no solo a nivel personal como el crecimiento y desarrollo de los colaboradores, sino que también como equipo que forma parte de una misma empresa y que buscan crecer. Un colaborador que sabe la importancia de un buen desempeño de

sus labores es un colaborador que dará lo mejor de sí, lo que hablará bien de la empresa y creará una imagen positiva de ella.

García (2013) indica que el sentido de pertenencia no es solo el formar parte de un grupo en específico o crear un sentimiento de arraigo hacia la empresa, sino que también es crear valores positivos en los colaboradores, ayudar en sus estados de ánimo demostrándoles que son parte importante de la empresa y que sin la ayuda de ellos no se logra funcionar bien ni completar las metas que se plasman. Es una cadena positiva que parte desde el sentido de pertenencia, esta aparte de generar valores genera compromiso a las actividades diarias que como empleado saben que deben completarlas, pero a esto se le suma el completarlas efectivamente y eficaz para generar un trabajo productivo.

Por lo que es importante establecer un buen sentido de pertenencia y tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Retención de personal: Lograr retener a el personal con gran capacidad y que ayuda a la empresa a generar más. Es un gran reto para las empresas del siglo XXI lograr retener al personal capacitado para realizar sus actividades.
- Resultados en el trabajo, eficiente: lograr que los colaboradores plasmen sus buenos resultados en el trabajo y logren hacerlo eficientemente. Es más visible en la productividad de los colaboradores.
- Crecimiento y desarrollo de los colaboradores: todos los colaboradores que buscan crecer laboralmente, es personal importante para la empresa porque demuestran su lucha contra

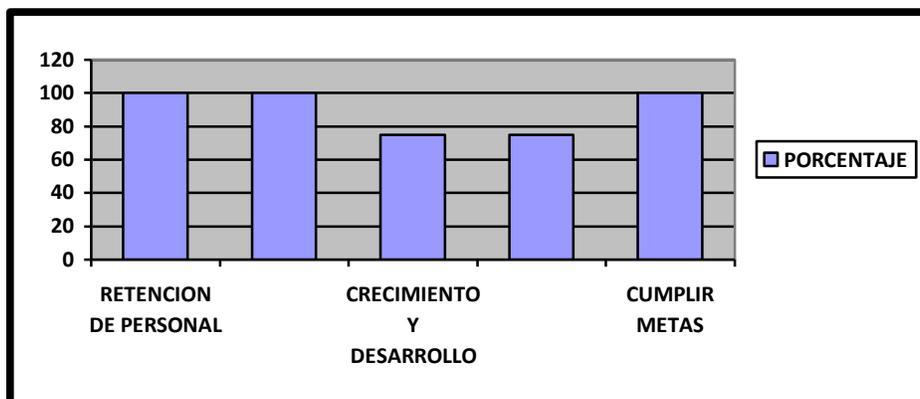
obtener siempre mejores resultados. Ayuda a fortalecer los procesos en el trabajo con el empeño constante e importante que practican.

- Crear valores positivos: los valores son la base de las buenas relaciones, crear valores positivos ayuda a generar buenas relaciones y sanas. El personal al estar motivado genera un ambiente agradable que ayuda a realizar bien sus actividades laborales.
- Cumplir con las metas: el éxito de una empresa es generar, producir por lo tanto esto es lo que busca la empresa cumplir con las metas y con colaboradores comprometidos con las mismas. Es importante para la empresa cumplir con las metas y que mejor que crear en los colaboradores compromiso hacia la empresa y por supuesto a las metas que la empresa se plantea.

En la siguiente grafica se puede observar los indicadores que son parte de la empresa el ponerlos en práctica, así como los que son parte de los colaboradores para que todo llegue a funcionar dentro de la organización, ver también el porcentaje de importancia de los indicadores:

Gráfica no. 1

Valor de los aspectos de la importancia del sentido de pertenencia



Fuente: García (2013). Sentido de pertenencia Alternativas Psicológicas

1.2.4 Dimensiones del sentido de pertenencia

García (2013) indica que es importante conocer las dimensiones del sentido de pertenencia para permitirse comprender la importancia de este sentimiento tomar en cuenta los diferentes contenidos de identificación, vinculación afectiva y construcción de la identidad de la persona, menciona cuatro dimensiones del sentido de pertenencia que son:

a) Dimensión psicología social

Es evidente que su aplicación y funcionamiento es importante en el bienestar psicológico de las personas. La satisfacción de esta necesidad genera emociones positivas como el gozo, el entusiasmo y la felicidad. Sentirse parte de pertenecer ya sea de un grupo, organización, familia es una de las tres necesidades psicológicas básicas y esenciales del desarrollo humano, esto de la mano con la autonomía que es el poder hacer y la competencia que sería el saber hacer. Importante mencionar que el desarrollo de las necesidades influye en procesos psicológicos como la motivación intrínseca, bienestar y salud. Una persona auto motivada busca nuevas metas y oportunidades para crecer sus conocimientos y sus experiencias.

La dimensión psicológica del sentido de pertenencia es poder sentirse seguro de si mismo, valorado, necesitado y significativos dentro de un grupo o sistema. También incluye los procesos de desarrollo personal y social que crean a los seres humanos a interactuar de manera positiva con otros, a desarrollar lazos afectivos y construir relaciones leales, perdurables que construyen integración grupal y cohesión social.

b) Dimensión afectiva

Según el autor indica que diversos estudios demuestran la relación del sentido de pertenencia con la vinculación afectiva, la identificación y el posicionamiento individual en un grupo. Elementos que forman parte importante del sentido de pertenencia son los afectivos y cognitivos, puesto que el conocimiento individual que cada persona presenta sobre su relación en el grupo se representa con una respuesta afectiva. El sentido de pertenencia de una persona representa una actitud consiente y comprometida afectivamente con el grupo en el cual la persona participa activamente. Importante resaltar que las características individuales y del grupo forman parte de la creación de la identidad social e influirán en la construcción del sentido de pertenencia.

La pertenencia determina un perfil, como la identidad social, relacionada a esta pertenencia se define expectativas sobre el comportamiento, modos de actuar y desempeño de las personas. El sentido de pertenencia contribuye con la integración social de las personas, a la realización individual. La memoria colectiva forma parte de los elementos relacionados con la dimensión afectiva del sentido de pertenencia que ayuda a determinar la definición de las personas como grupo, la memoria colectiva ayuda a la persona a mostrar sus comportamientos antes situaciones que le generen una respuesta negativa, lo que ayudara a demostrar al individuo como actúa ante ellas. La relación afectiva, el sentirse parte de un grupo, de una sociedad o de una institución demuestra la fidelidad, confianza, sentimiento de identidad y de seguridad. Por tanto, fortalece y garantiza el sentido de pertenencia.

c) Dimensión Física

La dimensión física del sentido de pertenencia está basada por la influencia del ambiente físico en su construcción. Esta dimensión está conformada por los procesos de interacción conductual y simbólica que se crean entre las personas y el ambiente físico, estas generan en el

individuo el sentimiento de pertenecer a él en su identidad individual y colectiva, por lo que estas características pueden potenciar o inhibir el sentido de pertenencia.

En el ámbito de la psicología ambiental se han realizado diversos estudios y escritos de la manera en que el ser humano se relaciona con el entorno físico y como este es parte importante en su desarrollo de vida. El modo de vivir de una persona y los grupos se va generar a través de experiencias donde el entorno social juega un papel importante ya que esto influye en cómo se desarrolle el individuo en su entorno físico. Según el autor Tajfel (1978) apunta que el ambiente físico, los espacios, el lugar influyen en la diferencia de los grupos cuando estos tienen funciones relacionadas a este ambiente, esta influencia puede crear movilidad, creatividad, competencia y productividad.

Ambientes físicos donde las personas comparten unas con otras, se desarrollan y se sienten a gusto. La dimensión física es la apropiación del espacio y el apego al lugar, la apropiación se refiere actuar sobre el lugar para transformarlo a través de la acción, las personas los grupos que transforman el espacio, dejar en el su propio “sello” es decir su marca del cambio. El apego al lugar es un vínculo afectivo, positivo y determinado de las personas hacia determinadores lugares, generan un apego al lugar por las experiencias, el interés las emociones del entorno generar una identidad y pertenencia.

d) Dimensión académica

La formación académica se refiera a una estructura curricular y organizacional que coordine los contenidos y las estrategias dictadas dentro de un ambiente ideal al buen desenvolvimiento del proceso.

Tabla no.2

Dimensiones del sentido de pertenencia

Dimensión Psicológica	Autoconcepto Competencia social Patrones emocionales Interacción Social
Dimensión afectiva	identificación Lazos afectivos Relaciones de cuidado ya poyo
Dimensión física	identidad de lugar Habitabilidad Compatibilidad ambiental
Dimensión académica	Currículo Clima organizacional Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Fuente: García (2013). Sentido de pertenencia Alternativas Psicológicas

En la tabla no 2 se puede observar las cuatro dimensiones del sentido de pertenencia con palabras claves que ayudaran a reconocerlas con facilidad.

1.2.5 Elementos que forman parte del sentido de pertenencia

Rodríguez (2015) indica que el sentido de pertenencia como ya se conoce es el sentimiento que genera en las personas el pertenecer a un grupo en específico, es decir que genera en los colaboradores pertenecer o formar parte de la empresa, que se toma en cuenta lo que el colaborador propone, lo que realiza y como lo realiza. Para ello es importante mencionar los diferentes elementos que forman parte del sentido de pertenencia, mismos elementos que si se cultivan generan en los colaboradores el crecimiento de sentido de pertenencia hacia la empresa. Los cuales son:

- **Compromiso:** el colaborador se compromete con la empresa en la realización de sus actividades, mismas que realizaría con eficiencia. Nace en los colaboradores el compromiso hacia la empresa que los toma en cuenta. Quijaño, Magaña y Pérez (2011) se refieren al compromiso laboral como la acción responsable de los colaboradores para con la empresa, identificándose con las actividades y con lo que estas conllevan.
- **Lealtad:** sentimiento de respeto y fidelidad, a los valores y compromisos establecidos, los colaboradores son leales a las instituciones. La lealtad laboral como la actitud de profundo compromiso de los empleados a la empresa quienes están dispuestos a realizar sacrificios por el bien de la organización.
- **Comunicación:** En las organizaciones es esencial la buena comunicación para poder garantizar el cumplimiento de las actividades con objetivos claros y metas establecidas. La comunicación ayuda a crear lazos con los compañeros donde fluya la comunicación adecuada y poder juntos lograr metas.
- **Motivación:** La motivación dentro de las empresas forma un conjunto de fuerzas internas y externas que ayudan a que el colaborador de lo mejor y elija actos de acción que lo lleven a realizar las actividades de forma adecuada.

Son elementos básicos que en cualquier empresa pueden existir, pero no se ponen en práctica como deberían, se deben conocer y practicarlos para poder generar en los colaboradores el sentido de compromiso hacia la empresa, sus actividades y a el personal con el que realizan sus actividades.

2.2.6 Tipos de valores dentro de la empresa que ayudan a fomentar el sentido de pertenencia

Quijano, Magaña y Pérez (2011) indican que el sentido de pertenencia dentro de la empresa es un tema importante de tratar en los empleados, ya que genera en los empleados compromiso a sus actividades. Para cultivar el sentido de pertenencia en los colaboradores se debe enfocar en los valores que se generan dentro de la empresa que ayudan a incrementar el sentido de pertenencia. Tipos de valores que son importantes para aplicar dentro de la empresa:

- Trabajo en equipo: el trabajo en equipo dentro de las organizaciones ayuda a crear lazos de atracción interpersonal que ayudan a alcanzar las metas establecidas. Al aplicar el trabajo en equipo dentro de la organización y con los compañeros, los colaboradores crean un sentido de pertenencia dentro donde se valora el trabajo que realiza.
- Equidad: igualdad dentro de las labores, respetar a cada uno de los individuos que colaboran en la organización.
- Respeto: uno de los valores más importantes dentro de la organización es el respeto. El respeto en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes, evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.
- Confianza: es la calidad de las relaciones que se establecen en el interior de la empresa. Si las dinámicas son fluidas y eficaces, el nivel de confianza entre los trabajadores será alto y las relaciones muy productivas.

- **Transparencia y cultura abierta a cambios:** es de conocimiento que no toda la información puede ser pública, pero es necesario que los colaboradores tengan información transparente para también optar por una cultura de cambios.
- **Responsabilidad:** es adquirir conocimiento de las decisiones que se toman durante la gestión empresarial, debe ser tanto interna como externa, hacia los trabajadores y hacia los clientes.
- **Integridad:** una empresa es íntegra cuando se presente ante sí misma y ante los demás tal y como es, así mismo sus colaboradores.
- **Pasión:** no hay nada más motivador que una empresa donde generen a los colaboradores trabajar con pasión, que sean apasionados.
- **Transformación:** un último valor dentro de la empresa que no debe faltar es la transformación, generar cambios dentro de la empresa es importante y que los colaboradores estén de acuerdo con aceptarlas mucho más.

1.2.7 Herramientas para mejorar el sentido de pertenencia en los colaboradores

Rodríguez (2015) menciona que existen diversas prácticas que ayudan a fomentar la integración o interacción de los empleados, mismas que aportan en el sentido de pertenencia. Un trabajador que no se identifica con la empresa con lo que hace no genera buenos resultados, difícilmente podrá todo su esfuerzo en ello, un colaborador que se siente parte de la empresa y de su entorno ha creado un vínculo emocional y se siente comprometido en realizar bien las cosas. Es importante aplicar las herramientas necesarias para aumentar el sentido de pertenencia en los colaboradores las cuales son:

- Premiar los esfuerzos: es importante identificar que motiva a los colaboradores, a veces pueda que solo necesiten un pequeño reconocimiento verbal o interés de los altos mandos a sus actividades.
- Ofrecer la opción de crecimiento: el crecimiento personal de los individuos es importante para generar interés en las actividades, ellos crecen y quieren que su alrededor crezca. Si el empleado considera que no tiene futuro dentro de la empresa, está ahí seguramente dentro e la organización solo para estabilizarse económicamente pero no busca mejoras.
- Fomentar un buen ambiente de trabajo: implementar un clima laboral donde los trabajadores noes ten estresados ni presionados, permite un poco de distracción para refrescar las ideas de los colaboradores y fomenta la integración entre los empleados, esto genera resultados positivos al trabajar como equipo hacia un mismo objetivo.
- Estabilidad: la estabilidad laboral y económica son importantes para el buen rendimiento del empleado ya que genera en ellos confianza.

Es importante generar el sentido de pertenencia en los colaboradores y de una manera efectiva se logra aplicar los factores recién explicados, los cuales generaran en los colaboradores el sentimiento de pertenencia a la empresa. Es importante evaluar el área de trabajo para saber con exactitud que elemento puede ser mar favorecido.

El reconocimiento es un conjunto de actividades planificadas para felicitar o realzar públicamente a sus empleados con el principal objetivo de fortalecer el comportamiento individual de los colaboradores incentivándolos a realizar sus actividades eficientemente. La cultura de reconocimiento forma parte de la actividad cotidiana no solo dentro de lo laboral si no que, en casa, en la escuela o con amigos, siempre se encuentra con situaciones de retos y desafíos que buscan crear crecimiento persona. La valoración de las peculiaridades del otro

individuo, o la valoración de las minorías por medio de políticas de reconocimiento, mismas que fomentarías el crecimiento personal, especificar que el reconocimiento puede ser reciproco, fomentar los supuestos méritos.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El reconocimiento laboral cree en reconocer a los colaboradores de diferentes maneras hacia su trabajo, el reconocimiento laboral puede llegar a ser más importante que cualquier ascenso, mejor sueldo esto porque contribuye a producir algo de mayor importancia para la empresa. El reconocimiento puede ser realizado con mayor frecuencia al colaborador conforme a las actividades que realice con entrega y lealtad total. Es una retroalimentación de los trabajos realizados con satisfacción por parte de los colaboradores.

El sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa donde laboran, es una herramienta de suma importancia para la aplicación de estrategias de la organización, un trabajador identificado con la empresa suele ser más eficiente, realiza las actividades con mayor satisfacción, por lo que el trabajo se vuelve más agradable y no como algo forzado.

Un colaborador que sea reconocido por la labor que realiza y se identifique con la organización, le es agradable formar parte de la misma, transmite realización, valora su trabajo, hace de las expectativas laborales sus propias expectativas. Aunque el reconocimiento laboral se lo ganen los colaboradores por la buena realización de sus labores, también se adjudica a la empresa el reconocerlos y crear el sentido de pertenencia para encontrar los factores y métodos para que los colaboradores adquieran ese sentido de pertenencia que se desea y así mejorar en los diferentes ámbitos de la organización. Por lo cual se plantea la siguiente pregunta

Es preciso destacar que dicho estudio será de importancia para la psicología industrial/organizacional ayudar no solo a la empresa donde se realizara si no para crear un fundamento de la importancia de reconocer el buen trabajo de las personas, esto no solo dentro de la empresa si no que sirve para otros ámbitos de la vida, cuando se realizan estas acciones

generan satisfacción en los colaboradores hecho que debe influir en el identificarse con la empresa y eso querer relacionar así plasmar el estudio y que sirva para su aplicación.

¿Cómo se relaciona el reconocimiento laboral con el sentido de pertenencia en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Selecom S.A.?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Establecer la relación del reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Selecom S.A.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar los elementos que forman parte en el sentido de pertenencia en los colaboradores
- Definir los elementos que estimulan el sentido de pertenencia del colaborador.
- Comprobar la manera en que el reconocimiento laboral ayuda en el sentido de pertenencia.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Reconocimiento Laboral
- Sentido de Pertenencia

2.3 Definición de los variables o elementos de estudio

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Reconocimiento laboral

Dessler (2011) se refiere a que el reconocimiento laboral son las recompensas hacia el colaborador por desempeñar su trabajo de manera positiva, el cual busca en el empleado reforzar sus acciones de lealtad y buen trabajo.

Sentido de pertenencia

Chiavenato (2011) el sentido de pertenencia es la estabilidad y seguridad que el colaborador tiene cuando se siente que ocupa un puesto o lugar dentro de un grupo determinado, lo cual lleva a provocar conductas que permitan continuar en un sitio.

2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Las variables de estudio se operacionalizarán por medio de una escala de Likert de elaboración propia, que medirá como se relaciona el reconocimiento laboral y sentido de pertenencia.

2.4 Alcances y límites

El estudio se realizará en la ciudad de Quetzaltenango, con colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Selecom S.A. del área administrativa y operativa con fin de establecer como se relaciona reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia a si mismo el abarcar la comunicación, valores, trabajo en equipo y empoderamiento empresarial.

Dentro de las limitaciones presentadas es la falta de tiempo de los colaboradores del área operacional ya que estos se mantienen en campo.

En el presente año, el mundo atraviesa por una pandemia hecho que tenía muchos años de no presentarse a nivel mundial. COVID-19 también conocido como coronavirus ha afectado a muchas personas en cada continente, Guatemala no fue la excepción y paralizó el país el cual cambió la forma normal de laborar y de vivir el día a día.

2.5 Aporte

A Selecom S.A. y personal conocer la relación de reconocimiento laboral y sentido de pertenencia dentro de la organización así mismo que conozca el nivel de los mismos que existen dentro de la empresa, buscar motivarlos a crear talleres o capacitaciones que ayuden a mejorarlos. No solo para la organización en general sino aportar a los jefes inmediatos que

tienen personal a su cargo la importancia de reconocer a los colaboradores para un trabajo eficiente así mismo generarles desarrollo personal.

A nuestro país y sociedad para fomentar en futuros profesionales o ya profesionales el interés sobre el reconocimiento laboral y por supuesto el sentido de pertenencia en las empresas. Que sea solo el inicio para buscar más información y que se llenen de esta.

A la comunidad generarles un interés en la importancia del reconocimiento laboral y sentido de pertenencia, para poder crear programas que ayuden a todos los individuos a involucrarse más en estos temas que son de interés para su formación.

A los estudiantes servirá como antecedentes, referencia o consulta para estudios futuros sobre las variables del tema a estudiar.

Para la universidad Rafael Landívar un aporte informativo para establecer la importancia de la relación entre reconocimiento laboral y sentido de pertenencia que existe.

A la facultad de humanidades en especial a la carrera de Psicología Industrial/Organizacional que no solo servirá para despertar el interés en estudios similares a este tema sino como base para futuros estudios, aportar bases sobre el reconocimiento laboral y sentido de pertenencia que estimulen en los estudiantes a buscar más sobre los puesto que son importantes para las empresas.

III. METODO

3.1 Sujetos

La muestra con la que se realizó la investigación está conformada de hombres y mujeres que laboran en una empresa de telecomunicación Selecom S.A. en el municipio de Salcajá, Quetzaltenango, con diferentes niveles académicos y obligaciones laborales. Los colaboradores antes mencionados comprenden las edades de 24 a 50 años.

3.2 Instrumento

Las características del estudio permiten elaborar una escala de Likert donde se logrará establecer el nivel de reconocimiento laboral y sentido de pertenencia en los colaboradores. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica que eventualmente se utiliza en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio para las investigaciones. El cuestionario con técnica de escala de Likert, se basa en que el sujeto responda específicamente el nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a la pregunta. Rensis Likert fue el creador de la escala de Likert la cual se publicó en 1932 un informe donde explica su uso. Dicha escala, consta de 25 preguntas con diferentes opciones de respuesta, la aplicación de la misma fue en el área de trabajo de los sujetos e individualmente.

Jiménez (2013) define la escala de likert como un instrumento para medir mediante 5 clasificaciones o un conjunto de enunciados que reflejan una actitud frente a un objeto o fenómeno sometido análisis. Los enunciados que se miden deben describir tanto actitudes favorables como desfavorables. Es importante indicar que para que la escala de Likert funcione

bien debe recoger todo el aspecto importante de la actitud frente al objeto, no debe ser ambiguo, debe ser lo suficientemente sensible como para discriminar entre los encuestados.

Para la ponderación de las preguntas se definirá un puntaje a cada ítem de las respuestas si es totalmente de acuerdo, de acuerdo; dos puntos y si es indiferente; cero, si es desacuerdo o totalmente desacuerdo; un punto. Posteriormente se realizará una sumatoria de los punteos asignados y se anotaran en una casilla. Es importante indicarles a los sujetos la forma correcta de la realización de la escala para obtener resultados funcionales.

3.3 Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación se llevarán a cabo los siguientes pasos

- Se seleccionaron los temas de investigación.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación de sumario. Se selecciono el problema a investigar después de que la terna evaluadora lo considero con relevancia y el aporte del mismo.
- Investigación de antecedentes. Se tomo en cuenta investigaciones realizadas.
- Desarrollo del marco teórico a través de la investigación bibliográfica. Se procede a la investigación, búsqueda y recopilación de la literatura enfocada en el tema para la elaboración del marco teórico.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del Marco teórico y problemática observada.
- Elección y descripción de método: se procedió a establecer el método de investigación, así como los instrumentos a utilizar para la administración de la escala.

- Elaboración de escala de likert sobre reconocimiento laboral y sentido de pertenencia
- Aplicación de escala de likert sobre reconocimiento laboral y sentido de pertenencia
- Estadística: Se realizó el trabajo de campo, calificación de la escala de likert, tabulación de datos, estructuración de tablas y gráficos estadísticos.
- Presentación y análisis de resultados: En donde se presentó las tablas finales de resultados y los gráficos estadísticos, así como un análisis de los mismos.
- Discusión se confronto los resultados de la investigación con la teoría y se llegó a una conclusión.
- Conclusiones se presentó las conclusiones de la investigación.
- Recomendaciones se indica algunas sugerencias sobre la investigación.
- Referencias bibliográficas en base a la literatura obtenida y consultada por diferentes medios se procede a la elaboración de las referencias.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es identificar cómo se relacionan éstas.

Hernández (2013) define el estudio tipo cuantitativo como el contraste de teorías ya existentes, es necesario obtener la muestra, ya sea aleatoria de un objeto a estudiar o una determina población. Para la investigación es necesario obtener una significación y fiabilidad de las proporciones, las cuales se podrán encontrar con las siguientes formulas:

a) Significación:

1. Hallar el nivel de confianza en donde el 95 % equivale a $z = 1.96$
2. Hallar el error típico de las proporciones. $rr = 1 - r^2 = \sqrt{N} \cdot 34$
3. Hallar la razón crítica. $Rc = r = rr$
4. Comparar la razón crítica con el nivel de confianza. $Rc \geq Nc$

B) Fiabilidad

1. Hallar el nivel de confianza en donde el 95% equivale a $z = 1.96$.
2. Hallar el error típico de las proporciones. $rr = 1 - r^2 = \sqrt{N}$
3. Hallar el error muestral máximo. $E = rr \times Nc$
4. Hallar el intervalo confidencial. $li = r - E$ $ls = r + E$

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El estudio se realizó con un grupo de 40 sujetos que rondan los 18 a 68 años de edad, ambos géneros, distribuidos en los departamentos administrativo y operativo. Se empleo una escala de Likert, la cual conto con 25 ítems para determinar los elementos del reconocimiento laboral y sentido de pertenencia que reflejan los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Selecom S.A.

A continuación, se presentan los resultados a través de las siguientes gráficas, las cuales se eligieron por los objetivos planteados en el estudio:

Tabla núm. 3 fiabilidad y significación

NO.	ITEMS	F	%	P	q	~P	E	Li	Ls	RC	Signifi cación	Fiabili dad
1	Casi siempre	9	22.50	0.23	0.78	0.010	0.02	0.20	0.25	21.55	SI	SI
	Siempre	25	62.50	0.63	0.38	0.012	0.02	0.60	0.65	51.64	SI	SI
	Casi nunca	6	15.00	0.15	0.85	0.009	0.02	0.13	0.17	16.80	SI	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
2	Casi siempre	4	10.00	0.10	0.90	0.008	0.01	0.09	0.11	13.33	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	11	27.50	0.28	0.73	0.011	0.02	0.25	0.30	24.64	SI	SI
	Nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
3	Casi siempre	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
	Siempre	25	62.50	0.63	0.38	0.012	0.02	0.60	0.65	51.64	SI	SI
	Casi nunca	12	30.00	0.30	0.70	0.011	0.02	0.28	0.32	26.19	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
4	Casi siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
	Siempre	17	42.50	0.43	0.58	0.012	0.02	0.40	0.45	34.39	SI	SI
	Casi nunca	16	40.00	0.40	0.60	0.012	0.02	0.38	0.42	32.66	SI	SI
	Nunca	7	17.50	0.18	0.83	0.009	0.02	0.16	0.19	18.42	SI	SI
5	Casi siempre	18	45.00	0.45	0.55	0.012	0.02	0.43	0.47	36.18	SI	SI
	Siempre	22	55.00	0.55	0.45	0.012	0.02	0.53	0.57	44.22	SI	SI
	Casi nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI

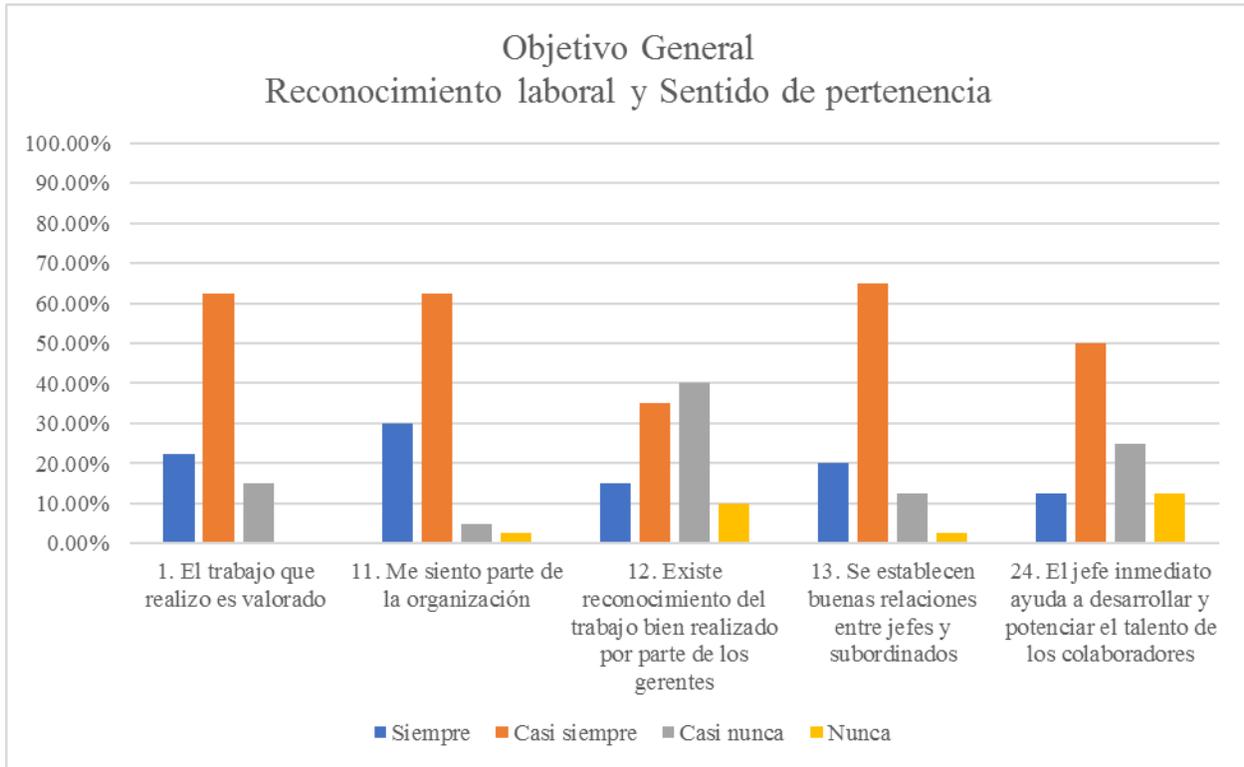
6	Casi siempre	10	25.00	0.25	0.75	0.011	0.02	0.23	0.27	23.09	SI	SI
	Siempre	21	52.50	0.53	0.48	0.012	0.02	0.50	0.55	42.05	SI	SI
	Casi nunca	7	17.50	0.18	0.83	0.009	0.02	0.16	0.19	18.42	SI	SI
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
7	Casi siempre	15	37.50	0.38	0.63	0.012	0.02	0.35	0.40	30.98	SI	SI
	Siempre	24	60.00	0.60	0.40	0.012	0.02	0.58	0.62	48.99	SI	SI
	Casi nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
8	Casi siempre	9	22.50	0.23	0.78	0.010	0.02	0.20	0.25	21.55	SI	SI
	Siempre	22	55.00	0.55	0.45	0.012	0.02	0.53	0.57	44.22	SI	SI
	Casi nunca	7	17.50	0.18	0.83	0.009	0.02	0.16	0.19	18.42	SI	SI
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
9	Casi siempre	11	27.50	0.28	0.73	0.011	0.02	0.25	0.30	24.64	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
10	Casi siempre	10	25.00	0.25	0.75	0.011	0.02	0.23	0.27	23.09	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
11	Casi siempre	12	30.00	0.30	0.70	0.011	0.02	0.28	0.32	26.19	SI	SI
	Siempre	25	62.50	0.63	0.38	0.012	0.02	0.60	0.65	51.64	SI	SI
	Casi nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
12	Casi siempre	6	15.00	0.15	0.85	0.009	0.02	0.13	0.17	16.80	SI	SI
	Siempre	14	35.00	0.35	0.65	0.012	0.02	0.33	0.37	29.35	SI	SI
	Casi nunca	16	40.00	0.40	0.60	0.012	0.02	0.38	0.42	32.66	SI	SI
	Nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.008	0.01	0.09	0.11	13.33	SI	SI
13	Casi siempre	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Siempre	26	65.00	0.65	0.35	0.012	0.02	0.63	0.67	54.51	SI	SI
	Casi nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
14	Casi siempre	7	17.50	0.18	0.83	0.009	0.02	0.16	0.19	18.42	SI	SI
	Siempre	24	60.00	0.60	0.40	0.012	0.02	0.58	0.62	48.99	SI	SI
	Casi nunca	6	15.00	0.15	0.85	0.009	0.02	0.13	0.17	16.80	SI	SI
	Nunca	3	7.50	0.08	0.93	0.007	0.01	0.06	0.09	11.39	SI	SI
15	Casi siempre	12	30.00	0.30	0.70	0.011	0.02	0.28	0.32	26.19	SI	SI
	Siempre	19	47.50	0.48	0.53	0.012	0.02	0.45	0.50	38.05	SI	SI
	Casi nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
	Nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.008	0.01	0.09	0.11	13.33	SI	SI
16	Casi siempre	15	37.50	0.38	0.63	0.012	0.02	0.35	0.40	30.98	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
17	Casi siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Siempre	18	45.00	0.45	0.55	0.012	0.02	0.43	0.47	36.18	SI	SI
	Casi nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI

18	Casi siempre	10	25.00	0.25	0.75	0.011	0.02	0.23	0.27	23.09	SI	SI
	Siempre	24	60.00	0.60	0.40	0.012	0.02	0.58	0.62	48.99	SI	SI
	Casi nunca	6	15.00	0.15	0.85	0.009	0.02	0.13	0.17	16.80	SI	SI
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI
19	Casi siempre	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Siempre	18	45.00	0.45	0.55	0.012	0.02	0.43	0.47	36.18	SI	SI
	Casi nunca	13	32.50	0.33	0.68	0.012	0.02	0.30	0.35	27.76	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
20	Casi siempre	14	35.00	0.35	0.65	0.012	0.02	0.33	0.37	29.35	SI	SI
	Siempre	24	60.00	0.60	0.40	0.012	0.02	0.58	0.62	48.99	SI	SI
	Casi nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
21	Casi siempre	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	10	25.00	0.25	0.75	0.011	0.02	0.23	0.27	23.09	SI	SI
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI
22	Casi siempre	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
	Siempre	22	55.00	0.55	0.45	0.012	0.02	0.53	0.57	44.22	SI	SI
	Casi nunca	8	20.00	0.20	0.80	0.010	0.02	0.18	0.22	20.00	SI	SI
	Nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
23	Casi siempre	6	15.00	0.15	0.85	0.009	0.02	0.13	0.17	16.80	SI	SI
	Siempre	16	40.00	0.40	0.60	0.012	0.02	0.38	0.42	32.66	SI	SI
	Casi nunca	17	42.50	0.43	0.58	0.012	0.02	0.40	0.45	34.39	SI	SI
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0.004	0.01	0.02	0.03	6.41	SI	SI
24	Casi siempre	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	10	25.00	0.25	0.75	0.011	0.02	0.23	0.27	23.09	SI	SI
	Nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.008	0.02	0.11	0.14	15.12	SI	SI
25	Casi siempre	14	35.00	0.35	0.65	0.012	0.02	0.33	0.37	29.35	SI	SI
	Siempre	20	50.00	0.50	0.50	0.013	0.02	0.48	0.52	40.00	SI	SI
	Casi nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.008	0.01	0.09	0.11	13.33	SI	SI
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0.005	0.01	0.04	0.06	9.18	SI	SI

Fuente: Trabajo de campo (2020)

Los resultados que se obtuvieron del trabajo de campo en la aplicación de la escala de Likert son fiables, sin embargo, no se puede obtener la significación total, porque la fórmula estadística no permite encontrar la significación cuando el dato es “0”, pero es notorio que el resultado se obtuvo de las respuestas “nunca” o “casi nunca. Es así que la hace significativa en la mayoría de los resultados.

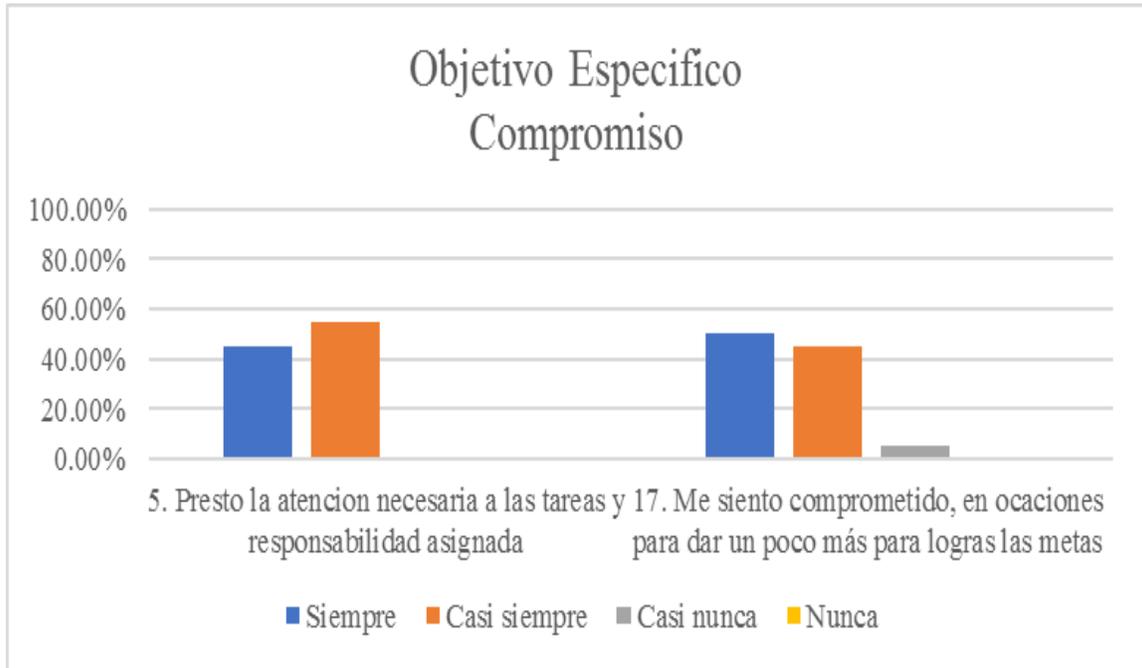
Gráfica núm. 2



Fuente: Trabajo de campo (2020)

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de campo y en base al objetivo específico 1; donde se busca determinar la relación del reconocimiento laboral y sentido de pertenencia con las preguntas de la escala de Likert núm. 1, 11, 12, 13 y 24 se determinó que el reconocimiento laboral se relaciona con el sentido de pertenencia, debido que el 62.10% de los colaboradores se sienten parte de la organización esto reflejado de 35% de los colaboradores evidencian el reconocimiento de los jefes inmediatos, el 65% indica las buenas relaciones que existe con los mismos y el 50% establece que los jefes inmediatos los ayudan a desarrollarse y a potenciar su talento.

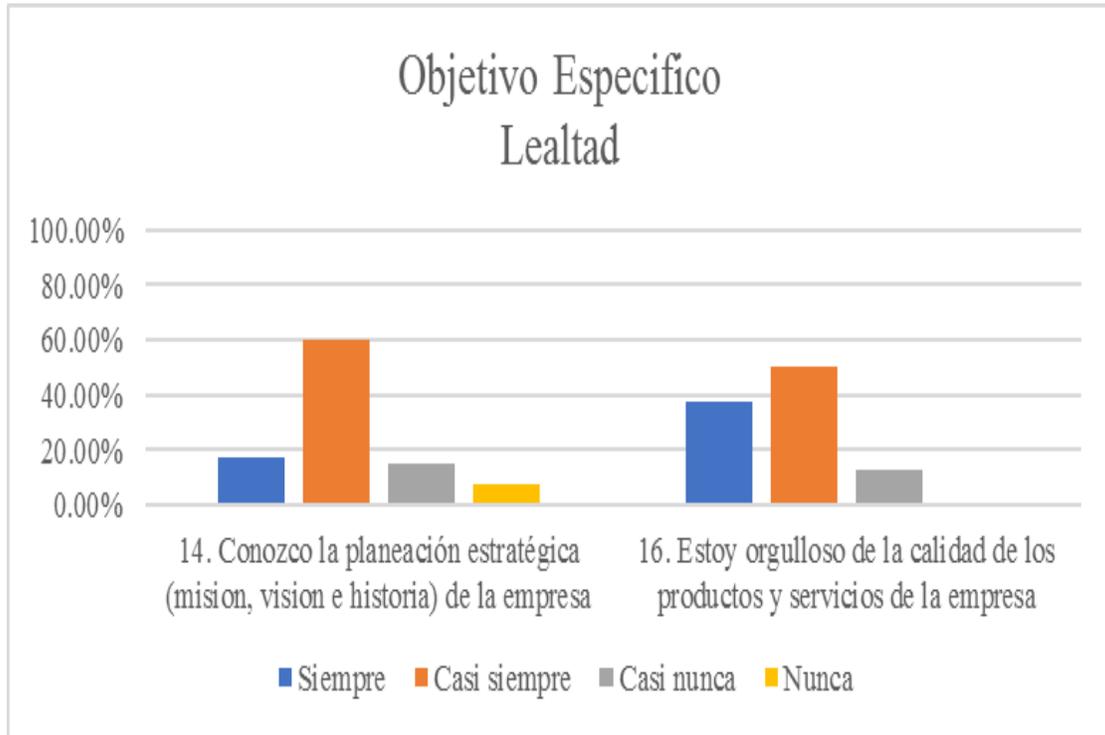
Gráfica núm. 3



Fuente: Trabajo de campo (2020)

En respuesta al objetivo específico 2; el cual busca identificar los elementos que forman parte en el sentido de pertenencia, con las preguntas de la escala de Likert núm. 5 y 17 de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de campo, se determinó que el compromiso es el elemento que más se evidencia en los colaboradores que forma parte del sentido de pertenencia, ya que la totalidad de los empleados le prestan la atención necesaria y la responsabilidad a sus actividades, el 55% de los empleados se sienten totalmente comprometidos y el 45.00% se sienten comprometidos en su mayoría de los empleados que respaldan el compromiso ante la empresa. El 55% de los empleados le presta la atención necesaria al momento de realizar sus actividades laborales.

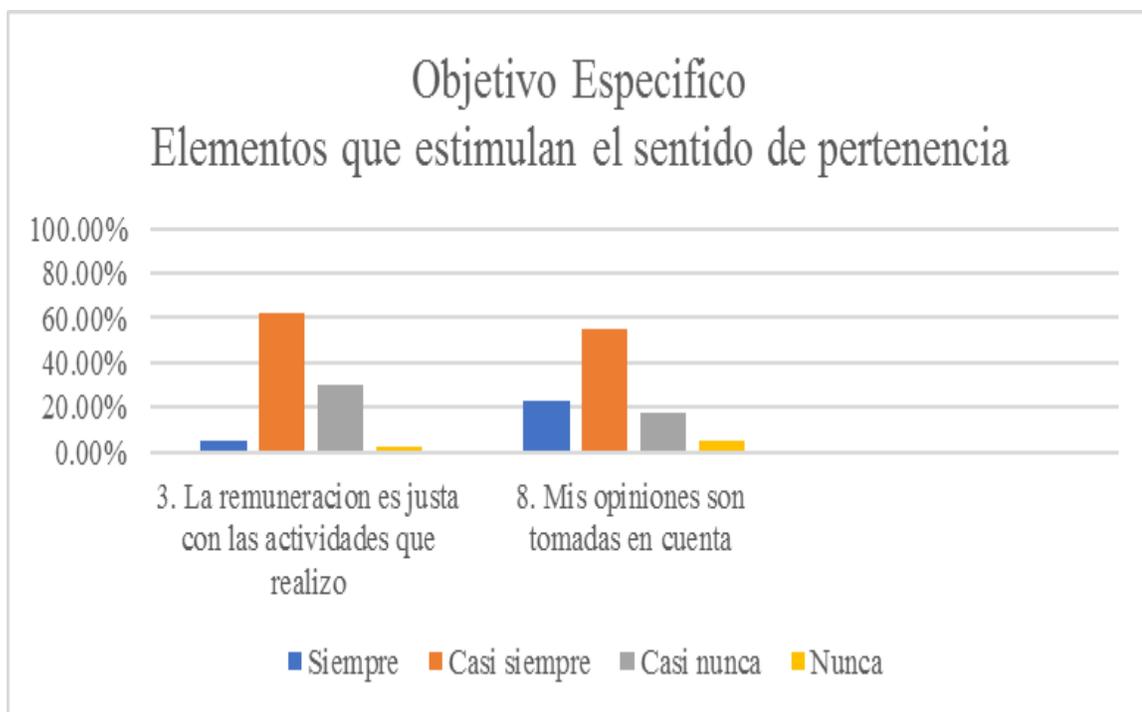
Gráfica núm. 4



Fuente: Trabajo de campo (2020)

Por último, en respuesta al objetivo específico 2; el cual busca identificar los elementos que forman parte en el sentido de pertenencia en la segunda variable, con las preguntas núm. 14 y 16 de la escala de Likert, de acuerdo a los resultados obtenidos en los estudios de campo, se determinó que la lealtad de los empleados es un elemento importante para la empresa, ya que el 60% de los colaboradores indicó que “casi siempre” conocen la historia, misión y visión de la empresa, el 18% que indican que “siempre” la conocen, el 55% de los colaboradores indica que “casi siempre” se siente orgulloso con la calidad de los productos y servicios, el 39% respondió que “siempre” se siente orgullo con la calidad, en su mayoría respuestas favorables.

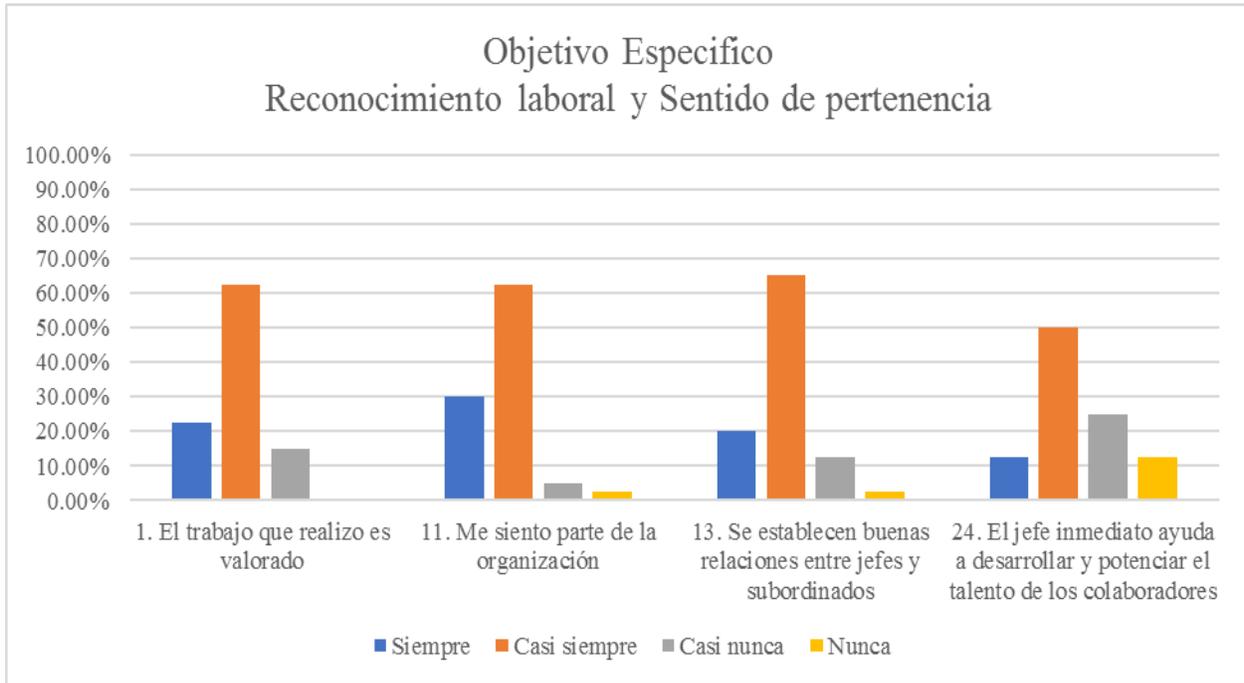
Gráfica núm. 5



Fuente: Trabajo de campo (2020)

En base a los resultados obtenidos, en respuesta al objetivo específico 3; el cual busca definir los elementos que estimulan el sentido de pertenencia en los colaboradores, con las preguntas 3 y 8 de la escala de Likert las cuales definen acciones importantes para la estimulación del sentido de pertenencia, arroja el 60% de los colaboradores con “casi siempre” siente justa la remuneración con las actividades que realiza, el 50% aprecia que sean tomadas sus opiniones y el 20% de los colaboradores indican que “siempre” son tomadas en cuenta sus opiniones, un total del 70% de los colaboradores que pueden estar de acuerdo en que se toman en cuenta sus opiniones.

Gráfica núm. 6



Fuente: Trabajo de campo (2020)

En respuesta al objetivo específico 4; el cual busca comprobar en qué manera el reconocimiento laboral ayuda al sentido de pertenencia, de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de campo, se puede comprobar con las preguntas de la escala de Likert núm. 1, 11, 13 y 24 que el reconocimiento laboral ayuda al sentido de pertenencia ya que un 62% de los colaboradores “casi siempre” siente valorado su trabajo el 22% “siempre” sienten valorado su trabajo, el 50% de los colaboradores indican que “casi siempre” los jefes inmediatos ayuda a desarrollar el potencial, estas muestras de reconocimiento laboral se evidencian que el 60% de los colaboradores “casi siempre “ y 30% “siempre” se sienten parte de la organización, el 90% aproximadamente se sienten parte de la organización sienten mayor de las respuestas.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad en pleno siglo XXI y los cambios que se atraviesan, el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia de los colaboradores dentro de la empresa son fundamentales en la organización. La totalidad de los integrantes de la organización, desde el área operativa, administrativa y gerencial deben gestionar reconocimiento a su personal a cargo y por supuesto sentirse parte de la empresa en la que labora. Es importante mencionar que el objetivo principal de toda empresa es lograr sus metas, ser competitivos y permanecer en un rango aceptable en el mercado, para ello deben enfocarse en lo más importante el talento humano. Sin el talento humano la empresa no lograría funcionar correctamente ni llegaría a las metas planteadas. El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación del reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia dentro de la organización.

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron a través del trabajo de campo realizado con los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Selecom S.A. El estudio abarcó las diferentes áreas de la empresa, los colaboradores que participaron en el estudio rondan los 18 y 68 años de edad, de ambos géneros. Se aplicó escala de likert, la cual contó con 25 ítems para responder de forma a los objetivos en conjunto con la base teórica ya establecida.

Muro (2018) menciona que el reconocimiento a los demás en el cual se admire y reconozca el trabajo, es una excelente herramienta para incrementar el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores, dos factores que forman parte del sentido de pertenencia. Sin olvidar que las felicitaciones o el reconocimiento deben ser precisos en el momento que el comportamiento ocurra. Es entonces donde se determina que el reconocimiento laboral dentro de

la empresa se practica, de maneras no puntuales, pero si existe dentro de la organización. El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia dentro de la organización. El sentido de pertenencia que manifiestan los colaboradores de la organización puede llegar a marcar la diferencia con el mercado en el que compiten. En muchas ocasiones el comentario final de un colaborador puede llegar a completar un trato, venta o meta y mucho de esto se debe a el profesionalismo y la lealtad hacia la empresa.

Los resultados de este estudio muestran que el sentido de pertenencia se encuentra en un nivel adecuado dentro de la organización, con compromiso organizacional bien definido, satisfacción y motivación laboral, estos indicadores fuertes que identifican al empleado con su empresa. Rodríguez (2015) expresa en su libro familia laboral que el reconocimiento es un conjunto de actividades planificadas para felicitar o realzar públicamente a sus empleados con el principal objetivo de fortalecer el comportamiento individual de los colaboradores, incentivándolos a realizar sus actividades eficientemente. Por lo que se responde al objetivo específico se evidencia que el reconocimiento laboral trabaja de la mano con el sentido de pertenencia, no solo por la relación que pueden tener con algunos elementos que pertenecen a cada variable, sino que también porque el 65% de los colaboradores establecen la buena relación entre jefes y subordinados, el 50% indica que el jefe inmediato ayuda a desarrollarse y potenciar su talento, evidenciándolo en el 62% de los colaboradores que sienten que su trabajo es valorado y el 62% de los mismos que se sienten parte de la de la organización. En los resultados para más de la mitad de la muestra con la que se realizó el estudio, por lo que aún hay colaboradores que no sienten lo mismo que los demás.

Rodríguez (2015) indica que el sentido de pertenencia como ya se conoce es el sentimiento que genera en las personas el pertenecer a un grupo en específico, es decir que genera en los colaboradores pertenecer o formar parte de la empresa, que se toma en cuenta lo que el colaborador propone, lo que realiza y como lo realiza. Para ello es importante mencionar los diferentes elementos que forman parte del sentido de pertenencia, mismos elementos que si se cultivan generan en los colaboradores el crecimiento de sentido de pertenencia hacia la empresa. De acuerdo al primer objetivo específico se pudo determinar e identificar elementos que forman parte del sentido de pertenencia se encuentra el compromiso, la lealtad y la comunicación, elementos importantes para el funcionamiento correcto de los procesos de la empresa, ambientes laborales favorables para los colaboradores.

García (2013) indica que el sentido de pertenencia no es solo el formar parte de un grupo en específico o crear un sentimiento de arraigo hacia la empresa, sino que también es crear valores positivos en los colaboradores, ayudar en sus estados de ánimo demostrándoles que son parte importante de la empresa y que sin la ayuda de ellos no se logra funcionar bien ni completar las metas que se plasman. Es una cadena positiva que parte desde el sentido de pertenencia, esta aparte de generar valores genera compromiso a las actividades diarias que como empleado saben que deben completarlas, pero a esto se le suma el completarlas efectivamente y eficaz para generar un trabajo productivo. Estimular el sentido de pertenencia dentro de los colaboradores con acciones que hagan sentir parte del colaborador dentro de la organización, en los resultados obtenidos de obtuvo que el 60% de los colaboradores sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta, que se escucha los comentarios que tienen para la organización.

En la investigación se pudo obtener resultados favorables para establecer los resultados, aunque si en uno fue notorio el resultado bajo obtenidos fue en los programas de o actividades que puedan ayudar a los colaboradores a mejorar en sus actividades laborales, las actividades siempre formaran parte del crecimiento y reconocimiento laboral. Pimentel, Echeverría, Jiménez, (2010) mencionan que la creación de un plan de reconocimiento y crecimiento en otras palabras, recompensar sin dinero, cada vez es más importante. Tomar en cuenta los factores esenciales para el plan de reconocimiento. Estos planes ayudan a mejorar el esquema dentro de la organización y potenciar el trabajo de los colaboradores sin olvidar mencionar que genera en ellos el sentimiento de agradecimiento.

Se comprobó el manejo de varios elementos importantes del sentido de pertenencia, uno de estos el compromiso y la lealtad. Plans (2017) explica que el sentido de pertenencia está formado por varios elementos, pero uno de los más importantes son los ya antes mencionados. En sentido de pertenencia débil lleva a los colaboradores a no sentir sus actividades laborales agradables y suele suceder el retiro de sus labores. El estudio realizado evidencio que existen elementos que ayudan a crear sentido de pertenencia en los colaboradores, pero no a largo plazo, esto solo se logra con programas funcionales.

Sin duda alguna tanto como el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia van tomadas de la mano y forman parte esencial dentro de la organización, tiene elementos en común que involucran una con la otra. Para Selecom S.A. es fundamental que los colaboradores se sientan orgullosos de los servicios que prestan para poder plasmarlo en el trabajo final, es una oportunidad para la empresa el lograr que más del 50% de los colaboradores sientan el mismos sentir.

VI. CONCLUSIONES

La relación que existe entre el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia para las áreas que conforman la empresa Selecom S.A. Lo enmarcan los factores reconocimiento, lealtad, ambiente labora, orgullo laboral, liderazgo, y desarrollo, cabe mencionar que para el nivel de sentido promedio de pertenencia son satisfacción, motivación, cultura organizacional, entre otros la comunicación y el trabajo en equipo.

Los elementos que forman parte del sentido de pertenencia en los colaboradores de Selecom S.A. son el compromiso, la lealtad y la comunicación, sin embargo, uno de los factores menos motivacionales para la ejecución de sus actividades es la falta de actividades que ayuden en sus labores.

Los elementos que pueden estimular el sentido de pertenencia en los colaboradores de Selecom S.A. son los reconocimientos, la remuneración, el tomar en cuenta las opiniones y comentarios de los colaboradores. Así mismo existe un alto nivel de compromiso hacia sus actividades.

El reconocimiento laboral y sentido de pertenencia, juegan muchos factores entre sí, los cuales hace que estén relacionados, se pudo notar que, gracias a la comunicación entre jefes, los reconocimientos se observa un nivel aceptable pero no perfecto de sentido de pertenencia.

VII. RECOMENCACIONES

Fortalecer el reconocimiento laboral dentro de la organización para con los colaboradores, mediante constantes capacitaciones, a través de prácticas dinámicas que ayuden al personal de cada una de las áreas a establecer lazos de sentido de pertenencia más estrechos con la organización.

Desarrollar dentro de la empresa actividades que ayuden a desarrollar su potencial con sus actividades laborales, permitiéndoles crecer en conocimiento y que ellos mismos noten el valor agregado que como empresa se les puede brindar, alimentar cada uno de los elementos del sentido de pertenencia.

Estimular los factores que influyen en el sentido de pertenencia de los colaboradores con capacitaciones activas donde puedan agilizar sus talentos y desarrollarse personalmente.

Mantener el reconocimiento laboral dentro de la empresa, no como una ley impuesta dentro de, manejándola desde el agradecimiento, fomentar vías de reconocimiento que no necesariamente debe ser económicas, crear planes de reconocimiento en donde los dos interesados puedan ganar.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

- Betancourt, K. (2018). *Motivación y Sentido de pertenencia*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango.
- Dessler G. y Varela R. (2011) *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson education.
- Escobar N. y Padilla J. (2018) El reconocimiento laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la corporación grupo herdoiza, de la provincia de tungurahua, cantón Ambato. Tesis de licenciatura de la universidad de Indoamerica, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/877>
- García, P (2013). *Sentido de pertenencia Alternativas Psicológicas*, 3,20-21, España.
- Gonzales, E. (2015) Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados, Tesis de licenciatura de la universidad de Montemorelos, Nuevo León, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/>
- Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo, *Revista de investigación educativa de la REDIECH vol.9 no.16 Chihuahua, abril*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php>
- Lea M., C. (2015). *Los Cuatro Grupos de Pertenencia - Grupos y Equipos*. España
- Martínez M (2015) *La importancia del reconocimiento laboral*, mensaje de un blog, blog de recursos humanos IMF recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>

- Orantes, C. (2011). *Sentido de pertenencia en un grupo de pilotos de autobús de ruta extraurbana para con la organización*. (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar Guatemala
- Paradas, J. (2017) Estrategias Gerenciales para el Reconocimiento del Desempeño Laboral Docente, Revista de investigación, Mundo FESC no. 14, 42-56.
- Plans, N. (2017). Sentido de pertenencia y compromiso [mensaje de un blog], Alicoach recuperado <https://alicoach.es/sentido-de-pertenencia-compromiso/>
- Pulido, A. (2013). Sentido de pertenencia y compromiso, *Cubica*, Vol. 4, No. 8. Recuperado de https://issuu.com/larevistacubica/docs/cubica_no8
- Soto, cuadrado y corbella (2012) *El reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral: la formación de orientadores, profesores y evaluadores*, Ministerio de educación de España, España.
- Walter, O. (2018) 7 claves para que el reconocimiento laboral sea efectivo, *Equipos&talento* Vol. 6 junio, España. Recuperado de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2018/06/29/7-claves-para-que-el-reconocimiento-laboral-sea-efectivo>
- Rodríguez, O. (2015) *Familia Laboral, compañeros de vida*, Chapultepec Morales, Mexico, LID editorial.

ANEXOS

Anexos I

Propuesta

“Reconocimiento laboral y Sentido de pertenencia”

- **Introducción**

Actualmente, está claro que las organizaciones buscan elevar los niveles de productividad en sus colaboradores, se espera que las personas rindan y generen resultados. El sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa es un factor muy valioso que pueden llegar a marcar la diferencia con respecto a los competidores. Por tal razón, en este nuevo mundo donde la competitividad es mayor, los servicios son más y desbordan publicidad, siempre se busca generar valor agregado que contribuya para ser mejores en todos los aspectos para tener cierto margen de distinción. El reconocimiento laboral contribuye a generar ese valor agregado en los colaboradores y eso depende de los altos mandos para con los colaboradores.

- **Justificación**

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa de telecomunicaciones Selecom S.A. se consideró importante la implementación de un programa de desarrollo que se enfoque por dos vías, a los colaboradores en el sentido de pertenencia y en los jefes inmediatos en el reconocimiento laboral. Es necesaria la realización de dicha propuesta para las dos áreas para que pueda ser realmente de calidad.

- **Objetivos**
- **Objetivo General**

Proponer un programa que ayude a mejorar el sentido de pertenencia en los colaboradores y el reconocimiento laboral en los jefes inmediatos para mantener niveles altos de eficiencia y productividad de los trabajadores.

- **Objetivos específicos**
 - Motivar a los líderes a implementar programas de reconocimiento.
 - Incentivar a los colaboradores a involucrarse más en la empresa y en sus actividades.
 - Incrementar el nivel de los factores compromiso, motivación, cultura organizacional.
- **Contenido de la propuesta**

Llevar a cabo una capacitación que conste de 4 talleres activo y de intercambio de información con énfasis en el sentido de pertenencia y reconocimiento laboral:

1. Reconocimiento de sí mismo: en este taller se aplicarán temas de reconocimiento personal, específicamente a conocerse a sí mismos, conocer sus destrezas, habilidades y emociones.
2. Reconocimiento laboral: taller que se enfocara en proporcionar toda la información del tema y los diferentes programas de reconocimiento que pueden ser aplicados.
3. Sentido de pertenencia: tercer taller el cual se enfocará en proporcionar la información necesaria para el conocimiento del sentido de pertenencia no solo laboral si no en la vida cotidiana.
4. Como se aplica: cuarto taller en donde se fomentará la forma correcta de cada tema aprendido, valores de la empresa, liderazgo, programas de reconocimiento.

Cada uno de los talleres se realizará con dinámicas y actividades de aprendizaje para una absorción de los temas.

- **Cronograma**

Nombre	Actividad	Tiempo	Recursos	Responsable
Reconocimiento a si mismo	Lluvia de ideas Autobús de las anécdotas Retrato de foto	1:30 horas	Hoja, Lapiceros, Cartulina y marcadores. Cañonera, Pizarra, Computadora	Recursos Humanos
Reconocimiento laboral	Capacitación sobre el tema “Reconocimiento laboral”	1:30 horas	Hoja, Lapiceros, Cartulina y marcadores. Cañonera, Pizarra, Computadora.	Recursos Humanos
Sentido de pertenencia	Capacitación sobre el tema “Sentido de pertenencia” Significado de los valores y compromiso	1:30 horas	Hoja, Lapiceros, Cartulina y marcadores. Cañonera, Pizarra, Computadora	Recursos Humanos
Aplicación	lluvia de preguntas y aclaraciones	1:30 horas	Hoja, Lapiceros, Cartulina y marcadores. Cañonera, Pizarra, Computadora	Recursos Humanos

Evaluación

El taller se evaluará con una hoja de evaluación al terminar cada taller.

Se realizará un diagnóstico de necesidades DNC para poder establecer si se requiere un nuevo programa de capacitación para reforzar temas que necesitan más atención dentro de la empresa.

Evaluación con los jefes inmediatos para medir el reconocimiento laboral que aplican a sus colaboradores a cargo.

Hoja de evaluación

Capacitación

Puesto: _____ **Tiempo de laborar en la empresa:** _____

Introducción: lea cuidadosamente cada uno de los enunciados, reflexione y marque con una X en la casilla con la que se identifica más. Tome en cuenta los siguientes indicadores:

No.	Pregunta	Si		No	
1	Conocía del tema				
2	El profesional presentó conocimiento y dominio en el tema				
No.	Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Necesita mejorar
3	Los temas expuestos fueron relevantes				
4	Considero que las diferentes técnicas presentadas pueden ser de ayuda dentro de mi campo laboral				
5	Conoce programas de reconocimiento laboral				
6	Los objetivos propuestos de la capacitación fueron establecidos claramente.				
7	El capacitador demostró una buena organización, responsabilidad y conocimiento sobre el tema *				

Comentario:

¡Muchas Gracias!

Anexo II
Escala de Likert



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
CAMPUS QUETZALTENANGO
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

RECONOCIMIENTO LABORAL Y SENTIDO DE PERTENENCIA

Esta investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia. El uso de este instrumento es con fines educativos y confidenciales.

Instrucciones: lea cuidadosamente cada uno de los enunciados, reflexione y marque con una X en la casilla con la que se identifica más. Tome en cuenta los siguientes indicadores:

Genero _____ Edad _____ Correo _____

Preguntas	Totalment e de acuerdo	De acuerdo	En desacuerd o	Totalment e en desacuerd o
1 El trabajo que realizo es valorado				
2 Los incentivos dentro de la organizacion estan de acorde con el trabajo que se realiza				
3 La remuneracion es justa con las actividades que realizo				
4 No siento que el trabajo realizado es apreciado				
5 Presto la atencion necesaria a las tareas y responsabilidad asignada				
6 Los colaboradores que realizan bien su trabajo tienen la oportunidad de desarrollarse				
7 Me siento comodo realizando las actividades que me corresponden				
8 Mis opiniones son tomadas en cuenta				
9 Informo periódicamente sobre el avance de metas y logro de objetivos				
10 Se toman en cuenta la iniciativa y sugerencias personales de los colaboradores				
11 Me siento parte de la organización				
12 Existe reconocimiento del trabajo bien realizado por parte de los gerentes				
13 Se establecen buenas relaciones entre jefes y subordinados				
14 Conozco la planeación estratégica (mision, vision e historia) de la empresa				
15 Como dueño de la empresa estaría comodo con los horarios de entrada y salida				
16 Estoy orgulloso de la calidad de los productos y servicios de la empresa				
17 Me siento comprometido, en ocasiones para dar un poco más para logras las metas				
18 Existe comunicación entre los compañeros				
19 Se escuchan las observaciones de todos los colaboradores				
20 Te sientes feliz asistiendo a tus actividades cada día				
21 Me siento satisfecho con las oportunidades que tengo de crecimiento personal y				
22 Existen oportunidades para desarrollarse personalmente				
23 Hay actividades que ayuden a mejorar el trabajo				
24 El jefe inmediato ayuda a desarrollar y potenciar el talento de los colaboradores				
25 las condiciones del area de trabajo son adecuadas (espacio, higien5,9 ambiente)				