



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS



FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS:

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LOS ESTÍMULOS

EN EL SECTOR COMERCIAL REFACCIONARIO.

ESTUDIO DE CASO REFATAM

Para obtener el grado de

Maestro en Dirección Empresarial con énfasis en Recursos Humanos

Presentado por:

Erika Janeth Garza González

Director de Tesis

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo

Dr. Jesús Lavín Verástegui

Índice	Pág.
Agradecimientos	I
Dedicatoria	II
Resumen	1
Palabras claves	1
Capítulo 1. Introducción.	2
1.1 La importancia de los estímulos y el compromiso organizacional en el personal.	2
1.2 Planteamiento del problema .	4
1.2.1 Pregunta de investigación.	4
1.2.2 Objetivos de la investigación.	4
1.3 Justificación de la investigación	5
1.4 Delimitaciones y limitación de la investigación.	6
Capítulo 2. La importancia del compromiso organizacional.	7
2.1 Definición de compromiso organizacional.	8
2.2 Componentes del compromiso según Meyer y Allen.	10
2.3 Componentes del compromiso según Steers.	12
2.4 Compromiso organizacional desde el enfoque de Robbins.	13
2.5 Factores que determinan el compromiso organizacional.	14
2.6 Estudios e investigaciones de la variable compromiso organizacional con estímulos.	15
Capítulo 3. Estímulos y su importancia para las organizaciones.	16
3.1 Definición de estímulo.	16
3.2 Evaluación del rendimiento, sistemas de recompensas y estímulos.	17

3.3 Principios ligados a alinear los estímulos entre empresarios y trabajadores.	20
Capítulo 4. Diseño metodológico.	25
4.1 Estrategia de investigación.	25
4.2 Tipo de investigación, alcance y enfoque.	25
4.3 Población/muestra.	25
4.4 Técnicas de recopilación de información	26
4.5 Métodos de análisis de datos.	28
Capítulo 5. Resultados	29
5.1. Descripción de la unidad de análisis REFATAM	29
5.2 Principales resultados del compromiso organizacional y los estímulos en empresa REFATAM.	31
Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones.	39
Referencias.	41
Anexo 1. Cuestionario	46

Índice de Tablas

No.	Nombre	Pág.
1	Ventajas y desventajas para la empresa de un sistema de remuneración flexible.	18
2	Tipología de incentivos de acuerdo con Bohlander y Snell	21
3	Causas predominantes de abandono de empleo.	24
4	Indicadores para medir las dimensiones del compromiso organizacional.	27
5	Promedio por dimensiones del compromiso organizacional en REFATAM.	34

Índice de Figuras

No.	Nombre	Pág.
1	Componentes del compromiso organizacional	10
2	Fuentes del Compromiso según Steers	12
3	Principios para la aplicación de estímulos	20
4	Dimensiones del Compromiso Organizacional	26
5	Organigrama	31

Índice de Gráficas

No.	Nombre	Pág.
1	Género	31
2	Edad del personal	32
3	Escolaridad	32
4	Antigüedad	33
5	Puesto en la empresa	33
6	Dimensión de Afectividad del Compromiso Organizacional	34
7	Dimensión de Normatividad de Compromiso Organizacional	35
8	Dimensión de continuidad de la variable Compromiso Organizacional	36
9	Comparativo del compromiso organizacional en sus tres variables, en base a vendedores y el resto del personal	36
10	Estímulos	37
11	Estímulos económicos	38
12	Compromiso organizacional de las dos agrupaciones de empleados, según los estímulos económicos	38