

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la
empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Deyssi Madeline PAULINO DAGA

Bach. Alexandra Milagros JULCA ARZAPALO

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la
empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 024-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Alexandra Milagros JULCA ARZAPALO - Deyssi Madeline PAULINO DAGA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Compromiso Laboral y el Desempeño de los Colaboradores en la Empresa Eléctrica del Centro, Sede Pasco, 2022

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Índice de Similitud: **22%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 24 de mayo del 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.05.2024 22:51:52 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Nuestro Divino Creador por permitirnos compartir este grandioso momento, con todos aquellos que nos aprecian: nuestros padres y familiares por su apoyo permanente, por su interminable apoyo en la consecución de este objetivo, a nuestros colegas y amigos que de una u otra forma tuvieron que ver con este proceso de lucha permanente para lograr en el día a día mi superación.

Deysi Madeline

A Dios nuestro divino creador, por la dicha y satisfacción de compartir este momento trascendental con las personas a quienes más queremos: nuestros padres en primera instancia por su abnegado sacrificio en pos de cumplir un objetivo de carácter profesional, a mis hermanas y familiares por toda su paciencia, y a mis colegas y amigos que no cesaron en su aliento siempre.

Alexandra Milagros

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater la Universidad nacional Daniel Alcides Carrión, a nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, y con especial aprecio a nuestra Escuela profesional de Administración el reconocimiento, gratitud y enorme satisfacción que fue donde nos forjamos como futuras gestoras y profesionales de las Ciencias de la Administración y que en sus entrañas y claustro universitario nos fue moldeando para ser parte del desarrollo de nuestra nación a través del servicio que prestaremos cuando nos toque demostrar en el campo de acción en el puesto de trabajo que nos toque desempeñar de aquí para adelante, y así enfrentar los retos que debemos enfrentar en los diversos escenarios en un mundo competitivo que nos toca enfrentar. Es preciso mencionar de manera especial a todos nuestros docentes que, con su conocimiento y experiencia profesional, nos inculcaron superación permanente para enfrentar con capacidad, habilidad, experticia y conocimiento la tarea de servir con gran vocación profesional, por todo ello jamás olvidaremos los innumerables espacios de estudio, investigación, recreación, y trabajo en equipo, y por supuesto diversas experiencias de la vida estudiantil, todo contribuyó al desarrollo personal y profesional de tantos talentos, que luego nos queda el deseo e instinto de ser personas de bien y al servicio de la colectividad. A todos los docentes asesor y jurados que nos orientaron en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, a los directivos, personal administrativo por su apoyo en el desarrollo de una serie de actividades propias de este proceso, las que nos permitieron en última instancia lograr nuestro propósito.

Deyssi Madeline - Alexandra Milagros

RESUMEN

Las organizaciones públicas y privadas hoy en día se enfrentan a un escenario en el cual su objetivo es gestionarlas con éxito, y en consecuencia generé mayor rentabilidad económica en las empresas privadas a mejor rentabilidad social en las instituciones públicas, en tal sentido deben proponer sus mejores estrategias para captar y seleccionar recursos humanos con características de contar con un alto grado de compromiso y sean estas personas las que finalmente lleven al éxito a dichas organizaciones, lideradas obviamente con una dosis importante de liderazgo por parte de quienes las dirigen, y esto se corrobora en el sentido de que las personas bien o mal seleccionadas son las que llevarán al éxito o al fracaso a sus organizaciones en las cuales prestarán sus servicios. Hoy en día en el contexto mundial las empresas u organizaciones tienen que ser administradas con rostro humano, en el cual tenga un valor importante el recurso humano, pero que los esfuerzos deben encaminarse a generar compromiso laboral, y descontar la buena gestión. Por tanto, un colaborador comprometido, garantiza un buen desempeño, y ello se comprobará en el incremento de la rentabilidad económica al final de una gestión. La empresa Eléctrica del Centro no debe estar exenta de esta propuesta, por lo que se deben adoptar nuevas formas de trabajar, de pensar, de hacer transacciones así lograr excelentes resultados de desempeño laboral. En tal sentido este trabajo de investigación nos demuestra la relación entre el compromiso laboral y el buen desempeño de sus colaboradores y su nivel de significancia es de 0,05 decisión se sustenta en un p valor igual a 0.017 a mayor compromiso laboral, mejor el desempeño de sus colaboradores.

Palabras clave: Compromiso laboral, desempeño de colaboradores.

ABSTRACT

Public and private organizations today face a scenario in which their objective is to manage them successfully, and consequently it will generate greater economic profitability in private companies and better social profitability in public institutions, in this sense they must propose their best strategies to attract and select human resources with characteristics of having a high degree of commitment and these are the people who will ultimately lead these organizations to success, obviously led with a significant dose of leadership on the part of those who direct them, and this is corroborated in the sense that well or poorly selected people are those who will lead the organizations in which they will provide their services to success or failure. Nowadays, in the global context, companies or organizations have to be managed with a human face, in which human resources have an important value, but efforts must be aimed at generating work commitment, and discounting good management. Therefore, a committed collaborator guarantees good performance, and this will be proven in the increase in economic profitability at the end of a management period. The Eléctrica del Centro company should not be exempt from this proposal, so new ways of working, of thinking, of making transactions must be adopted in order to achieve excellent work performance results. In this sense, this research work shows us the relationship between work commitment and the good performance of its collaborators and its level of significance is 0.05. The decision is based on a p value equal to 0.017. The greater the work commitment, the better the performance. of his collaborators.

Keywords: Work commitment, employee performance.

INTRODUCCIÓN

Con el debido respeto que se merecen los miembros del jurado calificador, nos presentamos y ponemos a consideración el presente trabajo de investigación intitulado: “Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco,2022”. A través del cual pretendemos conocer, cual es la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores, teniendo en consideración que luego de la pandemia se aceleró los procesos de resiliencia y la gestión con rostro humano para seleccionar mejores recursos humanos en busca de una excelente gestión.

Antes de exponer los resultados logrados, describimos brevemente la estructura del trabajo realizado, el cual consta de cuatro capítulos. A continuación, se presenta un detalle más completo de esta estructura:

En el primer capítulo, se identifica y analiza el problema, se establecen las delimitaciones de investigación, y se formula el problema general y los objetivos.

En el segundo capítulo, se investigarán los antecedentes más relevantes del estudio, se presentan las bases teóricas, se formularán la hipótesis general y específicas, se identificarán las variables y se definirá su operacionalización.

En el tercer capítulo, se detallarán el tipo, método y diseño de la investigación, además de las técnicas de investigación y los instrumentos utilizados para la recopilación y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo, se proporcionará una descripción detallada del trabajo realizado en campo, se llevará a cabo el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se realizará la prueba de las hipótesis, también se presentarán las conclusiones y recomendaciones.

Deyssi Madeline - Alexandra Milagros

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1 Problema general:.....	4
1.3.2 Problemas específicos:	4
1.4. Formulación de objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	8
2.2. Bases teóricas - científicas	13
2.3. Definición de términos básicos	28
2.4. Formulación de hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general	31

2.4.2. Hipótesis específicas	31
2.5. Identificación de variables	31
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	32

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Nivel de investigación.....	33
3.3. Métodos de investigación.....	33
3.4. Diseño de investigación	34
3.5. Población y muestra	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	35
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	37
3.9. Tratamiento estadístico	38
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	38

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	39
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.....	39
4.3. Prueba de hipótesis	68
4.4. Discusión de resultados.....	74

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	<i>Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora</i>	40
Cuadro 2	<i>Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.</i>	41
Cuadro 3	<i>Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución</i>	43
Cuadro 4	<i>En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.</i>	44
Cuadro 5	<i>Cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido</i>	45
Cuadro 6	<i>Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.</i>	47
Cuadro 7	<i>Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.</i>	48
Cuadro 8	<i>Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución</i>	49
Cuadro 9	<i>Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.</i>	51
Cuadro 10	<i>Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios</i>	52
Cuadro 11	<i>Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable</i>	54
Cuadro 12	<i>Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.</i>	55
Cuadro 13	<i>Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.</i>	56
Cuadro 14	<i>Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas</i>	58
Cuadro 15	<i>Cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran</i>	59
Cuadro 16	<i>En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.</i>	60

Cuadro 17	<i>Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma</i>	62
Cuadro 18	<i>Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas</i>	63
Cuadro 19	<i>Participó activamente de las reuniones laborales</i>	64
Cuadro 20	<i>Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo</i>	66
Cuadro 21	<i>Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes</i>	67

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora41
Gráfico 2	Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución. ...42
Gráfico 3	Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.....44
Gráfico 4	En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades45
Gráfico 5	Cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido46
Gráfico 6	Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.....48
Gráfico 7	Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución49
Gráfico 8	Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución50
Gráfico 9	Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares52
Gráfico 10	Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios53
Gráfico 11	Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.....55
Gráfico 12	Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro56
Gráfico 13	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios57
Gráfico 14	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas ...59
Gráfico 15	Cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.60
Gráfico 16	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr61

Gráfico 17	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	63
Gráfico 18	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas	64
Gráfico 19	Participó activamente de las reuniones laborales	65
Gráfico 20	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo	67
Gráfico 21	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	68

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El escenario en el que se desenvuelven las empresas en estos tiempos es cada vez más incierto, complejo, cambiantes, y muy competitivo. Estas circunstancias empujan a los gerentes o líderes empresariales adelantarse a los acontecimientos futuros y tomar decisiones correctas que beneficien el crecimiento y sostenimiento de sus emprendimientos, vale decir se requiere estar al tanto del avance de la ciencia y la tecnología, de nuevas herramientas de gestión, de estrategias creativas, para ir capeando el temporal siempre turbulento de las nuevas tendencias que depara el día a día.

La pandemia sin lugar a dudas es un acontecimiento que nos cogió desprevenidos, pues su misma naturaleza no permitió avizorar la magnitud ni las consecuencias que trajo en el ambiente laboral en todo el mundo, peor aun teniendo en consideración las decisiones gubernamentales que se tomaron fundamentalmente para salvaguardar la vida y la salud de los pobladores del mundo entero, toda vez que nos enfrentábamos a un enemigo invisible y

desconocida enfermedad en el ámbito de la medicina, poniendo en grave crisis la salud pública.

La problemática mundial en torno a la salud, trajo consigo mucho estrés en la vida personal de la gente de igual forma en la vida laboral de las diferentes instituciones públicas y privadas, las empresas por un lado a través de sus gerentes preocupados por darle continuidad a sus servicios y atención a sus clientes y los colaboradores por otro lado preocupados por saber su futuro laboral ante las decisiones gubernamentales de preservar la salud de sus ciudadanos, es así que trajo consigo mucha desmotivación y preocupación.

En los años pre pandemia existía estudios que revelaban que en Europa un ínfimo porcentaje de colaboradores (no pasaba de un 8%) se sentía comprometido con su empresa, sin embargo hoy se sabe y se conoce que, el compromiso laboral se torna de suma necesidad, para contar a partir de ello con potencial humano de alto rendimiento y que ello signifique que las organizaciones ganen un posicionamiento importante en base a sus resultados y sobre todo a la respuesta positiva de sus colaboradores quienes se identifican con los propósitos de la entidad.

Esta es una realidad en todo el mundo en tal sentido las organizaciones en general y en este caso las empresas y quienes la dirigen, tienen que aunar esfuerzos en promover una cultura de compromiso laboral en sus clientes internos o trabajadores, pues ello significará y garantizará salir adelante ante la fuerte competencia existente, de manera que se sienta el atrevimiento e implicancia de su fuerza laboral siempre importante ante los momentos críticos que toda organización en algún momento de su existencia suele pasar.

La literatura y especialistas en relación al compromiso laboral, suelen explicar que ésta es sinónimo de identificación, motivación, satisfacción, sin embargo es bueno precisar que si bien es cierto que tienen una interrelación con el tema, también es verdad que cuentan con propósitos distintos, esto se puede explicar por un lado que el compromiso laboral está relacionada a una respuesta afectiva del colaborador hacia la empresa, y por otra parte la satisfacción se relaciona con un puesto laboral, por lo tanto es urgente fortalecer los propósitos y valores entre otros aspectos si se quiere como parte de una cultura organizacional en pro de afianzar el compromiso del colaborador.

La realidad de la fuerza laboral en el mundo, se traduce también en el país y en nuestra región, pues notamos que los colaboradores en su gran mayoría lo que hacen es cumplir con sus funciones en sus puestos de trabajo, inclusive asumen sus responsabilidades con entereza, identificándose en muchos casos con su organización, entonces lo que se requiere es que se adopte un real compromiso y que esté relacionado con un sentido de pertenencia con la organización en forma global. Ante esta situación

<https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la empresa eléctrica del centro, Pasco.

b) Delimitación temporal

La investigación corresponde al año 2022.

c) Delimitación social

La presente investigación pretende implementar una cultura de compromiso laboral por parte de los colaboradores de la empresa y fortalecer y mejorar el desempeño de los mismos, para cumplir efectivamente con el propósito de la empresa.

d) Delimitación conceptual

Compromiso laboral:

Desempeño de los colaboradores:

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general:

¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022?

1.3.2 Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera el compromiso afectivo incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022?
- b) ¿De qué manera el compromiso de continuación influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022?
- c) ¿De qué manera el compromiso normativo incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la incidencia del compromiso afectivo en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.
- b) Determinar la influencia del compromiso de continuación en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.
- c) Determinar la incidencia del compromiso normativo en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

La relación del cliente con la satisfacción de los servicios que prestan es un tanto cuestionable en el sector empresarial en un porcentaje considerable, esto puede guardar relación al poco o nulo compromiso laboral que impulsan los directivos o accionistas de las empresas por lo general. No debemos olvidar que las empresas se sostienen en relación a los clientes que hacen uso de sus productos y/o servicios, por lo tanto su posicionamiento o crecimiento está en relación directa de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, ante ello las empresas tienen temor de invertir en generar si se quiere una cultura de compromiso laboral con sus colaboradores, y se percibe que piensan como un gasto este proceso, sin

tener en cuenta que en el mediano y largo plazo eso se convierte en una inversión. Es conocido por diferentes autores y consultores que, instaurar un proceso de compromiso laboral, va a significar enfrentarse a la competencia muy marcada por estos tiempos, y por tanto generará un alto grado de pertenencia del colaborador hacia la empresa y sus probables problemas de diferente índole, procediendo a levantar la empresa en momentos críticos con la participación activa y decidida de la fuerza laboral de la institución.

Se espera entonces que, a partir de las conclusiones como resultado de la presente investigación, sean de gran valía tanto para la empresa como para los colaboradores, y se pueda obtener una relación armoniosa, en beneficio de los propósitos empresariales, como también en beneficio del crecimiento profesional del personal, y que el gran beneficiado finalmente sea el cliente satisfecho.

1.6. Limitaciones de la investigación

El desarrollo de las investigaciones, que tienden a obtener un grado o título profesional son generalmente autofinanciadas por el/los autores, ello conlleva afrontar dificultades y limitaciones y de ello derivan otras como:

- ✓ Los costos financieros que significan desarrollar esta investigación es uno de los problemas fundamentales, pues ello retrasa la culminación de la misma, pues como es sabido este tipo de trabajos requiere tiempo, pero sobre todo inversión, y en calidad de aun dependientes de nuestros progenitores resulta un tanto complicado tener a la mano el monto correspondiente para asumir de manera sostenida el producto que ello requiere.
- ✓ Otra limitación es que hay escasa investigación sobre este tema en particular, en el nivel local y regional, sin embargo, valiéndonos de diversas estrategias, estamos en el proceso de concluir los objetivos propuestos.

- ✓ Finalmente, el momento coyuntural y mundial que nos tocó vivir trajo consigo una serie de complicaciones para poder ir a visitar presencialmente las diversas bibliotecas, en busca de información en relación a nuestra temática.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

El compromiso laboral es un proceso en el cual tiene que ver bastante los directivos y accionistas de una empresa, y a partir de ello, instauren un proceso para lograr implantar, y que luego los convertirá en un sello distintivo frente a otras empresas, lo que significará mayores y mejores resultados como consecuencia del fortalecimiento de las habilidades, destreza y conocimiento constante de su fuerza laboral, por ello presentamos algunos antecedentes que ponemos a consideración:

Abed (2020) en su trabajo de investigación intitulada: Compromisos Laborales y Síndrome de Burnout en Profesional de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019, notamos que, tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, su diseño es descriptivo correlacional, y con una muestra de 51 profesionales de la salud con la especialidad de odontólogos. Luego en las conclusiones nos muestra que existe una correlación negativa baja entre ambas variables, siendo la correlación de manera inversa, Concluyendo que

al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los odontólogos. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa. (p. 50)

Además, hacer notar que el compromiso afectivo y el de continuidad dan como resultado una correlación negativa baja y muy baja respectivamente, lo que significa que, al aumentar dichos compromisos, existe menor tendencia a generarse dicho síndrome, pero también precisar que el compromiso de continuidad tiene una correlación positiva muy baja, lo que significa que a mayor compromiso de continuidad se incrementa el síndrome de burnout. Estos resultados indican que se debe trabajar en la instauración del compromiso laboral, y para ello se recomienda implementar una serie de talleres que conduzcan a fortalecer la empatía entre los profesionales de la institución, del mismo modo ejecutar estudios o chequeos para prevenir la existencia del síndrome en la entidad, finalmente sugerir el cumplimiento de la normatividad interna y que se genere labores en equipo para fortalecer la calidad del servicio.

Cornejo (2021) en su tesis: El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020, para la obtención de título profesional. En ella se puede observar que su tipo de investigación es básica, el diseño de investigación es no experimental – transversal, el nivel de investigación utilizado es explicativo, y que ejecutó su investigación con una muestra de 203 colaboradores. Luego concluye que,

“el Compromiso Laboral influye de forma significativa sobre la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, lo que se demostró a partir del valor de significancia menor de 0.05, y el R-cuadrado que indica una influencia del 31.6% del compromiso

laboral sobre la productividad. Esto explica que el compromiso logrado en la institución por parte de los trabajadores en un nivel afectivo, continuo y normativo tiende a generar inferencia sobre la productividad de los trabajadores en función de su eficacia, eficiencia y efectividad en la realización de sus labores”. (p. 78)

Además, los resultados estadísticos nos muestran influencia significativa del compromiso afectivo con la productividad de los colaboradores motivo de la presente investigación, de manera tal que las emociones, la familiaridad, lealtad, orgullo y otros aspectos, repercuten en los resultados de producción.

Loza (2019) en su trabajo de investigación intitulado: Compromisos laborales de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019, en la cual se nota que el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es descriptivo, y la muestra corresponde a 47 trabajadores, por tanto, una de sus conclusiones importantes refiere que,

“el nivel de compromiso laboral entre los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es significativamente alto. Esto sugiere que un empleado comprometido, alineado con los objetivos de la organización, demostraría una mayor eficiencia en sus tareas asignadas y una disposición para colaborar en el buen funcionamiento y mejora continua de la empresa. Por lo tanto, los trabajadores de esta empresa muestran un compromiso elevado, caracterizado por un apego emocional, una preferencia por su trabajo y una lealtad notable hacia la organización”. (p. 50)

Los resultados traen a colación, que la empresa tiene una gran responsabilidad de mantener y fortalecer el compromiso laboral existente como un proceso de mejoramiento continuo, lo que significa que tendrá resultados importantes en torno a la productividad, y para ello requiere ir implementando de manera progresiva estrategias que permitan mantener el compromiso laboral de quienes lo tengan, y mejorar el de aquellos que aun no logran esta relación importante para el desarrollo de la empresa.

Sánchez y Moreto (2019) en trabajo de investigación: Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019, en la que nos explica que, que el tipo de investigación es aplicada, ligada estrechamente a la investigación básica, además es tiene un nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, y que se utilizó una muestra de 60 colaboradores. Luego detalla en sus conclusiones que,

“el nivel de compromiso laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, se califica como promedio, alcanzando un 48%. Estos resultados se explican por la falta de relaciones sólidas entre los trabajadores, así como por la insatisfacción del personal debido a que sus necesidades no están completamente cubiertas por la institución; el vínculo afectivo del trabajador con sus superiores no es la adecuada, no se reconoce al trabajador de manera oportuna, la dedicación del trabajador no es la esperada, el colaborador no asume la responsabilidad que se les asigna, no existe un respeto hacia las políticas y normas de la caja por parte del trabajador”. (p. 37)

Estas conclusiones nos permiten visualizar y sugerir que la institución debe fomentar entre otros aspectos, el trabajo en equipo, así como también otorgar herramientas complementarias que ayuden al logro de los objetivos establecidos (movilidad, o pasajes) luego reconocer oportunamente las metas señaladas y ello conducirá a una mejora de atención a los usuarios o clientes de manera que se logre algunos aspectos como el tiempo de espera a cada usuario, reducir las tasas de morosidad que son altas, y fundamentalmente proponer y poner en práctica estrategias que permitan mejorar y elevar el aspecto motivacional de manera tal que pueda instaurarse una política de compromiso laboral en base al interés de cada colaborador, y no por presión.

Rivas y Meléndez (2019) en su trabajo de investigación: Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Provincia de Pasco - 2019. En ella nos hace referencia que, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal y una muestra de 40 colaboradores. Luego concluye que,

el compromiso laboral de los trabajadores de la institución es bajo; por lo que debe generar una preocupación en la línea directriz, así mismo permita más adelante tomar acciones de mejora para la institución. (p. 40)

Esta conclusión de los autores preocupa y ello significa tomar los correctivos necesarios, por tanto, se requiere una dirección con alto grado de liderazgo, que ayude a los colaboradores a asumir ciertos compromisos de trabajo, y luego de a poco lograr el compromiso de cada uno de ellos, y para ello es necesario una serie de aspectos como, por ejemplo, la motivación, la comunicación asertiva, etc. Que permitan mejorar también las relaciones

interpersonales, para lograr una cultura organizacional, mejor clima laboral, para el logro de los fines de la institución.

Ríos (2018) en su trabajo de investigación: Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018, el que utilizó como diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional, con un tipo de investigación básica de corte descriptivo, además tuvo un enfoque cuantitativo, y con una muestra de 51 personas, luego su conclusión importante señala que,

Existe relación entre el compromiso laboral y la motivación ($p=0,000<0,05$) de los trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, siendo una relación de nivel moderado y positiva ($r=0,525$), indicando que, a mayor motivación, entonces mayor compromiso laboral. (p. 63)

Del mismo modo nos describe que el compromiso laboral de continuidad y la motivación tiene un nivel alto y positivo, mientras que, el compromiso laboral afectivo y el compromiso laboral normativo es de muy bajo nivel, pero positivamente, sin embargo, es necesario afianzar en mas alto grado, con capacitaciones, en torno a potenciar las competencias y habilidades blandas de los colaboradores.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Compromiso Laboral

El compromiso laboral de los empleados no debe subestimarse ni considerarse de menor importancia. Reconocer que el compromiso laboral es un componente fundamental para mejorar la eficiencia y la productividad en las organizaciones no es simplemente una percepción, sino una certeza.

En realidad, existen varias definiciones que abordan el concepto de compromiso laboral. Una de ellas se refiere al estado en el que se encuentra un empleado en relación con la identificación con la empresa, la alineación de sus metas individuales con las de la organización, y los lazos que lo mantienen vinculado a ella. A partir de esta premisa desglosaremos algunos ítems que nos ayudará a conocer mejor el tema.

1) Diferencia entre el compromiso y la satisfacción laboral

Por un lado, un trabajador satisfecho es aquel que se siente reconocido en relación con la actividad que realiza. Este reconocimiento se relaciona con factores más objetivos que controla directamente la compañía como el salario, la seguridad laboral, las oportunidades de ascender, etc. Sin embargo, un empleado llega a sentirse comprometido gracias a factores como la confianza, la comunicación o la cultura empresarial. Por lo tanto, en contraposición con el compromiso laboral, la satisfacción tiene un componente menos afectivo o sentimental. Ambos conceptos se relacionan con la productividad corporativa y son esenciales para mantener la motivación; sin embargo, cuando se da el compromiso laboral existe una vinculación emocional hacia la empresa que impulsa aún más los resultados. El empleado satisfecho se conforma con realizar correctamente sus funciones para seguir siendo recompensado como hasta ahora, pero no le preocupan necesariamente las actividades de su organización.

2) Tipos de compromiso laboral

Dado que reconocen la relevancia de implementar este concepto en las empresas, los académicos se han enfocado en este tema y han identificado la presencia de cinco formas de compromiso organizacional en el ámbito

corporativo. Conozca cada uno de ellos y sus características principales, a continuación:

a) **Compromiso afectivo.** - Este tipo de compromiso organizacional, también denominado compromiso afectivo, se refiere a los empleados que mantienen una conexión emocional y sentimental con la empresa en la que trabajan. Estos trabajadores se perciben como apreciados y se enorgullecen de formar parte de la organización, mostrándose siempre dispuestos a contribuir en beneficio de la empresa. En este tipo de compromiso, los objetivos del empleado están en sintonía con los de la empresa, sin que sus ambiciones o aspiraciones personales interfieran. Este tipo de compromiso surge del sentido de identificación y pertenencia del empleado hacia la empresa. Su conexión está estrechamente ligada a aspectos profesionales y su desarrollo dentro de la organización.

b) **Compromiso normativo.** - Estos trabajadores se mantienen en una empresa específica debido a un sentimiento de obligación hacia ella, ya sea por sentir que tienen una deuda pendiente con la organización o por querer devolver un favor por algún beneficio recibido en el pasado.

c) **Compromiso de continuación.** - Es el que se genera debido a un apego con la empresa tras haber invertido una gran cantidad de tiempo y esfuerzo en la misma. Otro ejemplo de compromiso laboral de continuación es el que surge a raíz de la necesidad del empleado por mantener su puesto a toda costa.

3) **Beneficios del compromiso laboral**

✓ **Mejora del rendimiento.** - Evidentemente, la implicación humana se materializa en la productividad general. El llamado esfuerzo discrecional hace referencia al empeño adicional que aplica cada trabajador por

medio del compromiso laboral. Un ejemplo de trabajadores entusiasmados es el de aquellos que aportan ideas y soluciones creativas, se interesan por continuar aprendiendo y mejoran sus resultados a la vez que continúan cumpliendo con sus funciones. Todo ello repercute al resto del equipo, además de al conjunto corporativo.

- ✓ **Aumenta retención del talento.** - Un colaborador comprometido con su puesto además de ser un activo muy valioso es tendente a desear mantener su puesto. Los profesionales más cualificados, a la hora de escoger su camino, se dejan llevar por la posibilidad de escalar en su carrera más allá de por motivos salariales. Es una realidad que la rotación constante de personal es muy costosa y favorecer el compromiso laboral la puede reducir hasta en un 59%. A su vez aumenta el prestigio, la buena reputación y los trabajadores recomiendan la organización actuando como prescriptores.
- ✓ **Mayor satisfacción del cliente.** – La Encuesta de Compromiso de Empleados de Demand Metric en 2013, sostiene que aquellas empresas que mantienen al menos a la mitad de su plantilla comprometida retienen a más del 80% de su clientela fidelizada. El compromiso de los empleados se refleja en cada actividad, también en las interacciones con los clientes. Los resultados se verán favorecidos por un servicio siempre adecuado y amable que es muy reconocido por los consumidores.
- ✓ **Reduce el absentismo laboral.** - El ausentismo o absentismo laboral es una práctica de los empleados altamente perjudicial que se da cuando estos dejan de asistir a su puesto en determinados momentos, se toman pausas demasiado largas y afectan al resto del equipo. Evidentemente

existe una desvinculación con la organización y su cultura que debe solventarse, debe de fomentarse el compromiso laboral cuanto antes, especialmente si el integrante demuestra altas capacidades. El compromiso laboral es la mejor manera de que el empleado desee acudir a su puesto, además de aportar lo mejor de sí mismo; para ello posteriormente te mostramos las estrategias más efectivas entre las que destacan priorizar la cultura empresarial y una comunicación transparente.

4) Características del compromiso laboral en un equipo de trabajo

Se ha podido establecer como resultado de las investigaciones, que existen tres características del compromiso laboral en los equipos de trabajo y que las detallamos a continuación:

- **Cultural.** - Cada vez es más frecuente que las personas busquen trabajar en una compañía que resuene con sus propósitos y valores. Estos aspectos se relacionan con la importancia de definir la responsabilidad social corporativa.
- **Proactivo.** - tanto la proactividad como la autonomía se consideran indispensables para desarrollar el compromiso laboral, a su vez ambas características están relacionadas. Es esencial, por otra parte, ofrecer una retroalimentación consistente al trabajo de tus empleados, pero sin olvidar que para que se impliquen verdaderamente deben contar con libertad de elección e independencia. Solo de esta forma se logra su progresiva evolución, así es como se fomenta la proactividad y por ende el éxito global. La proactividad es una de las aptitudes más útiles que se pueden manifestar en el entorno laboral.

- **Comunicativo.** - El compromiso laboral solo es real cuando hay un feedback directo entre la empresa y cada uno de sus integrantes. Es necesario disponer de herramientas efectivas de comunicación interna para transmitir la ética, los objetivos o la misión corporativa.

5) Encargados de promover compromiso en la Empresa

Cada uno de los integrantes es capaz de generar estrategias innovadoras para fomentar el compromiso laboral; el simple acto de actuar de acuerdo con los ideales empresariales con un compañero o contribuir a que el ambiente sea más agradable son ejemplos de ello. Sin embargo, esta responsabilidad está especialmente ligada a ciertos sectores de la plantilla: destacan los líderes de cada equipo, los jefes de área y los responsables de recursos humanos.

Primeramente, la principal función de los jefes de área es organizar las tareas que se deben llevar a cabo en cada sección de la empresa para cumplir con los objetivos, además son el enlace directo entre los cargos superiores y el resto de los empleados entre los que se busca fomentar el compromiso laboral.

En segundo lugar, el departamento de recursos humanos gestiona todo lo relacionado con los trabajadores en una empresa, son los encargados de potenciar la formación o el desarrollo profesional, además de reclutar al personal más acorde a las necesidades corporativas.

Por último, entre las habilidades de un buen líder se encuentra como requisito la de saber inspirar motivación y pasión al resto del equipo. No se trata de convencer a los demás sino de mostrarles porque es positivo creer en un proyecto concreto.

6) Estrategias para generar compromiso laboral en la empresa

- a. **Crear programas de formación.** - Cuando un profesional observa sus progresos diariamente crece su motivación por seguir aprendiendo, al mismo tiempo se afianza el compromiso laboral. Es responsabilidad de una organización proporcionar plataformas de formación que potencien las capacidades de la plantilla. Estas plataformas son una inversión que a corto y, sobre todo, a largo plazo inciden positivamente en toda la dinámica corporativa y suponen otra herramienta para demostrar al empleado que la organización se preocupa por su futuro, lo que mejora el compromiso laboral.
- b. **Comunicar abiertamente.** - Entre los valores del compromiso laboral destaca el de la transparencia. No tengas miedo de compartir cifras o resultados concretos al margen de su relevancia, es una manera sencilla de generar en tus empleados un sentimiento de pertenencia. Mientras la comunicación descendente contribuye, a fortalecer una cultura de la organización acorde con los objetivos empresariales. El objetivo de la comunicación ascendente es generar un clima de diálogo, en el que los empleados se sientan escuchados y parte de la corporación. En tal sentido la comunicación debe ser adecuada y creíble, en consecuencia, en la medida que los empleados sienten que son escuchados y tenidos en cuenta en la toma de decisiones, aumenta el compromiso laboral con la organización, y por tanto la productividad.
- c. **Proporcionar incentivos.** - el compromiso laboral verdadero surge derivado de un interés sincero por mejorar la empresa con su aportación, pero eso no significa que los programas de incentivos no cumplan un papel decisivo para incentivarlo. Estos pueden ser de diferente

naturaleza y tamaño según las capacidades de la organización, pero lo crucial es que se traten de beneficios sustanciales que complementen la experiencia laboral de cada empleado. Entre las actividades para fomentar el compromiso laboral, por ejemplo, una organización que se preocupa por la salud de sus miembros, además de generar una vinculación emocional con ellos beneficia directamente a su propia actividad al asegurar una mayor productividad.

- d. Adaptarse a cada empleado.** - a medida que un empleado demuestra su interés por mejorar en su desempeño es importante utilizar el refuerzo positivo para asentar esas conductas, tiene que sentirse valorado en el trabajo. Aunque el compromiso de los trabajadores surge de manera genuina, si desde el lado empresarial no se fomenta, corre el riesgo de desaparecer. Al igual que ellos le hacen saber a la empresa que ocupa un lugar importante en su vida a través del compromiso laboral, la organización deberá responder paralelamente. En este sentido la flexibilización en torno a las circunstancias personales destaca entre los consejos para aumentar el compromiso laboral. En la medida de lo posible se pueden adaptar los horarios, implementar el teletrabajo, favorecer la conciliación laboral o conceder días libres.
- e. Priorizar la cultura empresarial.** - Cada empresa cuenta con principios básicos que guían las acciones individuales y colectivas dentro de la empresa, denominados como la cultura organizacional. Esta cultura surge de manera orgánica y espontánea cuando las personas se agrupan, y es el resultado de un proceso histórico continuo de acumulación. Así es como se va formando a partir de las formas de actuar que la empresa

desarrolla para afrontar las diferentes situaciones y problemas con los que se enfrenta para adaptarse a su entorno. Los individuos asumen los valores que orientan esas formas de actuar. Junto con la comunicación supone otro pilar para la creación de compromisos laborales. Sin una cultura corporativa sólida, los empleados son incapaces de vincularse o implicarse con la actividad empresarial y el compromiso laboral es muy bajo. La cultura empresarial se manifiesta desde el hecho de que una organización priorice la innovación hasta en los aspectos visuales como la indumentaria, la arquitectura o la jerga empleada.

- f. Fomentar un entorno agradable.** - En el lugar de trabajo pueden desarrollarse más actividades aparte de las laborales; actualmente muchas empresas como el caso de la célebre Google diseñan sus espacios con el objetivo de fomentar la creatividad, la socialización o el descanso de sus integrantes. El objetivo es que cada vez que un empleado pise la oficina se sienta acogido en un espacio agradable, para trabajar lo más motivado posible. El compromiso laboral también nace naturalmente como respuesta al bienestar experimentado.
- g. Evaluar el desempeño laboral.** - la evaluación del desempeño laboral es una estrategia que sirve para medir la capacitación de un empleado en relación con la adecuada ejecución de sus funciones. Para ello pueden tenerse en cuenta distintos aspectos durante el proceso. En ningún momento debe de interpretarse como una amenaza, sino como una oportunidad para mejorar tu situación como trabajador o bien reforzar el compromiso como valor entre tus empleados

- h. Delegar funciones.** - Otro de los valores claves para una cultura empresarial sólida es la confianza, es vital inspirarla a aquellos que forman tu equipo de trabajo. Una de las mejores formas de hacerlo es mediante la delegación de funciones. Cuando involucras a los demás en un proyecto, se crea un sentimiento de pertenencia que aumenta considerablemente el compromiso laboral con la organización. Sin dejar de apoyarles durante la delegación, recuerda la importancia de brindar suficiente autonomía y valorar el trabajo bien hecho.
- i. Impulsar el trabajo en equipo.** - La cooperación es necesaria para que gracias al intercambio de ideas se favorezca un aprendizaje continuo, también entre distintos departamentos. La importancia del trabajo en equipo aparece porque cuantas más personas se unan de manera comprometida para una actividad, se obtienen mejores resultados.



2.2.2. Desempeños Laborales

El rendimiento laboral se refiere a la ejecución que un empleado muestra al llevar a cabo las tareas asignadas, evaluando su idoneidad para el puesto designado. Implica la efectividad, la calidad y la eficiencia en sus labores. La evaluación del rendimiento también es crucial para determinar el valor que un empleado aporta a la organización. Cada miembro del equipo representa una

inversión considerable para la empresa, por lo que su desempeño debe ser sustancial.

La evaluación del rendimiento laboral constituye una tarea fundamental que todo departamento de Recursos Humanos de una empresa debe llevar a cabo. Para realizarla de manera adecuada, es fundamental tener en cuenta ciertos elementos:

- Fijar el objetivo de la investigación
- Considerar la trayectoria del empleado
- Los estándares de evaluación deben estar directamente vinculados al ámbito laboral correspondiente.
- El trabajador debe comprender qué aspectos se están evaluando y estar conforme con ello.
- El responsable debe ofrecer sugerencias para mejorar las deficiencias identificadas durante el proceso.

1. Importancia de evaluar desempeños laborales

Al llevar a cabo una evaluación del rendimiento de los empleados, no solo la empresa se beneficia, sino también los trabajadores, ya que pueden acceder a mejores oportunidades laborales o a un puesto más adecuado a sus habilidades. Además, es fundamental para poner a prueba la capacidad de liderazgo del supervisor del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado en la organización.

2. Ventajas de medir el desempeño laboral

Algunas de las ventajas de llevar a cabo la evaluación del rendimiento laboral son:

- ✓ Determinar prestaciones que se correspondan con las responsabilidades de cada empleado.
- ✓ Proporcionar aumentos salariales o promociones en función de su desempeño laboral.
- ✓ Encontrar problemas en la organización empresarial.
- ✓ Reducir la influencia de factores externos a la empresa que afectan el trabajo de los empleados.

3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Son variados los elementos que pueden incidir en el rendimiento de un empleado, desde la carencia de entrenamiento proporcionado por la empresa hasta el nivel de dedicación y compromiso que muestra en sus tareas.

- **Clima laboral.** - Si un trabajador está expuesto a un entorno de hostigamiento, estrés, falta de motivación, condiciones higiénicas deficientes, entre otros aspectos negativos, es probable que pierda interés o compromiso en la realización de su trabajo de manera efectiva.
- **Falta de capacitación.** - Hay trabajos que demandan conocimientos especializados y cierto nivel educativo, los cuales pueden ser complementados con cursos y capacitaciones dirigidas por personas con experiencia. Si los empleados carecen de esta formación, es probable que su rendimiento sea deficiente y que no logren alcanzar los objetivos establecidos.
- **Pasión.** - Si a un empleado no le agrada su puesto o carece de pasión por lo que hace, es poco probable que realice sus tareas laborales de manera efectiva.

Identificar el estado de cada uno de estos factores es crucial, ya que podrían impactar tanto al empleado individualmente como al equipo o departamento en el que trabaja, e incluso tener repercusiones en toda la empresa.

4. Cómo medir el desempeño laboral

La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos, y para ejecutar a los colaboradores es recomendable que este proceso se lleve a cabo por lo menos en forma anual, para corregir si los hubiere errores que se logren detectar. Estas pruebas tienen como propósito importante motivar al colaborador a disminuir malas prácticas o debilidades en el ejercicio de sus funciones, y con ello se logre incrementar la productividad. Proponemos algunos métodos para llevarlas a cabo:

- **Programar reunión cara a cara.** - Establecer una comunicación directa entre el empleado y su supervisor para realizar una evaluación conjunta.
- **Control de calidad del trabajo.** - Los trabajadores que finalizan sus asignaciones y proyectos dentro de los plazos establecidos están cumpliendo con los criterios de rendimiento laboral. Se evalúa si las tareas se completan según los estándares, si actitudes negativas influyen en la calidad del trabajo y si los empleados comprenden cómo establecer metas.
- **La prueba desempeño.** - La evaluación es llevada a cabo por el líder del departamento, dado que es la persona que está familiarizada con el desempeño y el compromiso del empleado en las tareas que realiza a diario.
- **Autoevaluación.** - en el cual el empleado evalúa su propio rendimiento y sugiere formas de mejorarlo.
- **Prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto.** - Esto proporciona a los líderes la posibilidad de obtener información valiosa

sobre su equipo desde la perspectiva de aquellos que trabajan directamente con ellos y tienen una visión diferente. La revisión entre pares debe ser anónima para que los empleados puedan compartir sus opiniones y percepciones con sinceridad.

- **Encuestas para los empleados.** - Donde califiquen el trabajo del director del área.
- **Prueba realizada por clientes.** - en la que evalúa el desempeño de los empleados con los que interactúa directamente.

5. Consejos para mejorar desempeños laborales

Ya sea que ocupes un cargo de liderazgo en un equipo o seas un miembro del mismo, evaluar el desempeño y buscar áreas de mejora es crucial. Implementar prácticas efectivas para mejorar la calidad y la productividad del trabajo puede tener un impacto significativo. Aquí te presento algunas sugerencias para potenciar el rendimiento de tu equipo laboral:

- **Investiga por qué se están dando bajos rendimientos.** - Es crucial comprender las razones detrás de un rendimiento por debajo de lo esperado por parte de un empleado. En lugar de asumir, es recomendable recopilar datos e información relevante y entablar una conversación directa con la persona en cuestión. Puede ser que el empleado carezca de los recursos necesarios o que no haya recibido la formación adecuada desde el principio. Factores externos también podrían desviar su atención del trabajo, y contar con el respaldo del departamento de Recursos Humanos podría resultar beneficioso. Asimismo, es factible que el empleado no tenga una comprensión clara de los objetivos de la empresa o que no se sienta valorado o respaldado en su rol.

- **Fomentar las comunicaciones regulares.** - Para aumentar la eficacia de los empleados, la comunicación clara y efectiva resulta esencial. Aunque los comentarios negativos pueden resultar incómodos tanto para la dirección como para el empleado, es crucial promover un ambiente de transparencia y comunicación directa. Esperar mejoras en el desempeño del personal sin brindar retroalimentación concreta y señalar áreas específicas de mejora no es realista. Además, es importante alentar a los integrantes del equipo a expresar sus puntos de vista sobre su avance, los plazos, las expectativas y los recursos disponibles. Fomentar una cultura que premie la colaboración y el intercambio de ideas puede potenciar la energía del equipo, fomentar la innovación y elevar los niveles de rendimiento de todos.
- **Fomentar el ambiente de trabajos positivo.** - Según expertos, los trabajadores que se sienten contentos con su ambiente laboral tienden a ser más productivos. Considera cómo te sentirías trabajando en un espacio limpio y organizado, rodeado de compañeros de trabajo positivos y motivadores. También implica elevar el ánimo de los empleados y motivarlos a participar en actividades y eventos planificados fuera del horario laboral, asegurándote de que todos se sientan valorados dentro de su equipo.
- **Practica la formación continua.** - Después de la inducción inicial, los nuevos empleados suelen recibir mucha atención y orientación. Sin embargo, la capacitación no debe terminar ahí. La educación continua es fundamental para mantener el compromiso y la motivación de los empleados, permitiéndoles desarrollar constantemente sus habilidades y mejorar su rendimiento laboral.

- **Utiliza datos y herramienta analíticas.** - En la era digital, la evaluación del rendimiento de los empleados puede basarse en datos. La gestión del tiempo, la calidad del trabajo y su impacto ya no tienen que ser evaluados subjetivamente. Con el uso de analítica de Recursos Humanos, los empleados pueden acceder al análisis de su desempeño laboral, mientras que los directivos pueden identificar áreas de mejora. El uso de datos elimina las conjeturas en el proceso de evaluación. Si los empleados están al tanto de los indicadores específicos que serán evaluados y analizados, estarán mejor equipados para monitorear su propio desempeño. Esto les brinda un sentido de empoderamiento, fomentando niveles más altos de motivación, al tiempo que les proporciona herramientas prácticas para mejorar su rendimiento con seguridad.
- **Gestiona el desempeño para crecimientos.** - En términos generales, las personas tienden a estar más motivadas y a ser más productivas cuando perciben que cuentan con apoyo, son valoradas y tienen los recursos adecuados para desempeñar sus funciones. La gestión del rendimiento de los empleados implica entender profundamente a cada individuo y tener la capacidad de promover su crecimiento y desarrollo. Fomentar un ambiente laboral positivo también implica desarrollar un entorno visualmente atractivo. Permitir que los empleados expresen sus opiniones es crucial. Es fundamental comprender a fondo los problemas para abordarlos de manera efectiva.

2.3. Definición de términos básicos

Autoevaluación

Durante este proceso, los empleados revisan y evalúan su propio desempeño. Es una oportunidad para que identifiquen sus fortalezas y áreas de mejora.

Absentismo laboral

El absentismo laboral se refiere a la situación en la que un empleado falta a sus obligaciones laborales, ya sea por ausencias justificadas o injustificadas, así como por retrasos en el inicio de sus funciones. Este término abarca tanto las ausencias sin justificación como aquellas en las que el empleado notifica a la empresa sobre su retraso o ausencia.

Clima Organizacional

Las condiciones laborales se refieren a los atributos mensurables del ambiente de trabajo que son experimentados directa o indirectamente por los empleados, y que influyen en su motivación y conducta.

Compromiso laboral

Es una conexión mucho más profunda con el trabajo, las personas con las que se trabaja y la propia organización Administrado o usuario. El compromiso laboral tiene efectos casi mágicos sobre la productividad y, por supuesto, eso tiene un impacto considerable en el resultado final.

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional interna abarca cualquier tipo de interacción comunicativa dentro de una empresa, corporación o institución. Ejemplos específicos de esto incluyen las reuniones entre directivos, personal o trabajadores para informar sobre nuevas políticas o medidas.

Capacitación laboral

Las empresas utilizan un método para que su personal amplíe sus conocimientos profesionales dentro del campo en el que trabajan.

Desempeño laboral

Calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo, para el cumplimiento de objetivos y metas.

Evaluación del desempeño

Una herramienta que aborda una de las funciones clave del departamento de Recursos Humanos: evaluar el talento y el desempeño de los empleados.

Equipo de trabajo

La comunicación dentro de una empresa, corporación o institución, abarca todas las formas de intercambio de información. Por ejemplo, las reuniones entre directivos, personal o trabajadores para la transmisión de nuevas políticas o medidas, son ejemplos específicos de esta comunicación organizacional interna.

Empoderamiento

La capacitación es un proceso que permite a las personas desarrollar sus habilidades, confianza, perspectiva y participación en un entorno social, con el fin de promover mejoras positivas en sus circunstancias y entorno.

Retención de personal

La retención de talento se refiere a la capacidad de una organización para mantener a su personal en sus puestos de trabajo durante un período específico, evitando que se marchen ya sea de manera voluntaria o involuntaria.

Satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente se refiere al sentir o la postura que adopta respecto a un producto, una empresa o un servicio recibido de esta última. Se

experimenta cuando se satisfacen las necesidades o expectativas del cliente, y juega un papel fundamental en la retención y fidelización de la clientela.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.
- b) El compromiso de continuación, influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.
- c) El **compromiso** normativo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

Compromiso laboral

Variable Dependiente

Desempeño de los colaboradores

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Compromiso laboral	Se define como el grado de responsabilidad y entusiasmo que tienen los empleados sobre sus tareas y sobre la organización.	Productividad Satisfacción de clientes. Bienestar de personal.
Desempeño de los colaboradores	La productividad de un empleado se evalúa según su desempeño al llevar a cabo las tareas asignadas. De esta manera, se determina si la persona es adecuada para el puesto que ocupa.	Eficiencia Eficacia Efectividad

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En cuanto a este estudio, la problemática y los objetivos planteados son de naturaleza básico, ya que buscan ampliar el entendimiento en la resolución de problemas específicos, sin buscar una aplicación práctica inmediata.

3.2. Nivel de investigación

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar analizar y conocer la relación entre las variables independiente y dependiente

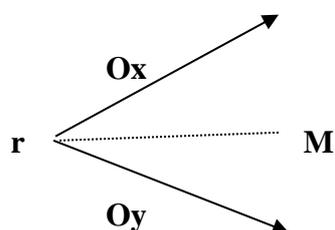
3.3. Métodos de investigación

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

También se utilizaría el enfoque deductivo, ya que se emplea una táctica de razonamiento para extraer conclusiones lógicas a partir de premisas o principios establecidos.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es de naturaleza no experimental, lo que significa que las variables no han sido manipuladas con el propósito de describir la relación entre ellas en un momento específico



Donde:

M = Muestra de investigación

Ox= Variable: Compromiso laboral

Oy= Variable: Desempeño de los colaboradores

r = Posible relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por el total de colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022.

3.5.2. Muestra

El cálculo de la muestra es establecido a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$N Z^2 P \cdot Q$$

$$n_0 = \frac{N(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}{\dots}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 173 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_0 = \frac{173(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(173-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = \frac{166.1492}{1.3904} = 120$$

Entonces $n_0 =$ La muestra es 120 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos usados fueron:

- Encuesta
- Análisis documentales

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validez:

La validez se refiere a evaluar cómo se presenta el contenido, comparando los indicadores con los ítems que evalúan las variables relevantes. La validez se considera como la calidad de que una prueba esté diseñada, desarrollada y aplicada de manera que mida efectivamente lo que pretende medir. Mendoza, Morales (2013).

Ante lo expuesto, se llevó a cabo una evaluación por parte de expertos, quienes tuvieron la posibilidad de realizar las correcciones necesarias “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

Confiabilidad de los Instrumentos:

La confiabilidad del instrumento se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados que se obtienen al usar una herramienta de medición, como un cuestionario, una escala o una prueba, en diferentes momentos o en diferentes situaciones similares. En otras palabras, la confiabilidad se relaciona con la capacidad del instrumento para producir resultados consistentes y reproducibles cada vez que se aplica a la misma población o muestra.

El estudio empleó el coeficiente Alpha de Cronbach para analizar las estimaciones de fiabilidad, las cuales se fundamentan en la correlación promedio entre los elementos de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan: Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación:

- De 0,00 a 0,19 representa el nivel de confiabilidad muy débil;

- de 0,20 a 0,39 débil;
- de 0,40 a 0,59 tiene el nivel moderado;
- de 0,60 a 0,79 es fuerte;
- y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Para hallar la confiabilidad de datos utilizados del presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se obtuvo luego de aplicar el cuestionario, procesados como prueba piloto de lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,859 resultado de confiabilidad que indica que es adecuado y favorable para aplicar el instrumento de investigación.

Resumen de los procesamientos de casos

	N	%
Casos Válido	21	100,0
Excluido ^a	0,0	
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,859	21

Fuente: resultados de la investigación

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el uso del programa SPSS 25, y los resultados se presentan mediante tablas y gráficos para su posterior interpretación en relación con el problema de investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Después de completar la aplicación del cuestionario, la recolección de datos y su posterior procesamiento, se procedió a trabajar con estadísticas y análisis probabilísticos.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Afirmamos que el trabajo de investigación propuesto es genuino en su naturaleza.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se llevó a cabo el trabajo de campo mediante entrevistas directas a los empleados de la compañía eléctrica del área central.

Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software SPSS 25 en tres fases. En la primera etapa, se generaron tablas de frecuencia para cada pregunta. Luego, se emplearon sus representaciones correspondientes. Finalmente, se llevó a cabo una prueba de hipótesis utilizando la prueba de chi-cuadrado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.

A. Variables compromiso laboral

4.2.1. ¿Estoy contento por como las instituciones en la que trabajo se me valora?

Cuadro 1

Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	20	16.7
	Casi siempre	22	18.3
	Algunas veces	15	12.5
	Casi nunca	33	27.5
	Nunca	30	25.0
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Un 16,7% de la muestra que fue encuestado opinan que siempre estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora

1. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan que casi siempre estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora
2. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan que algunas veces estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora
3. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que casi nunca estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora
4. Un 25,0% de la muestra encuestada opinan que nunca estoy contento por como la institución en la que trabajo me está valorando

Gráfico 1

Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora

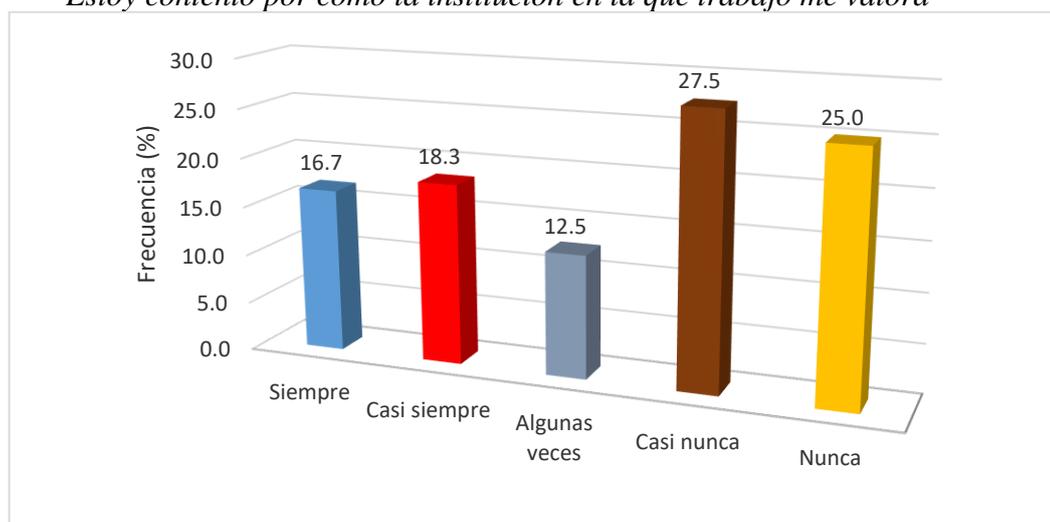


Gráfico del cuadro N° 1

4.2.2. ¿Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución?

Cuadro 2

Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	18.3
	Casi siempre	20	16.7
	Algunas veces	19	15.8
	Casi nunca	31	25.8
	Nunca	28	23.3
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

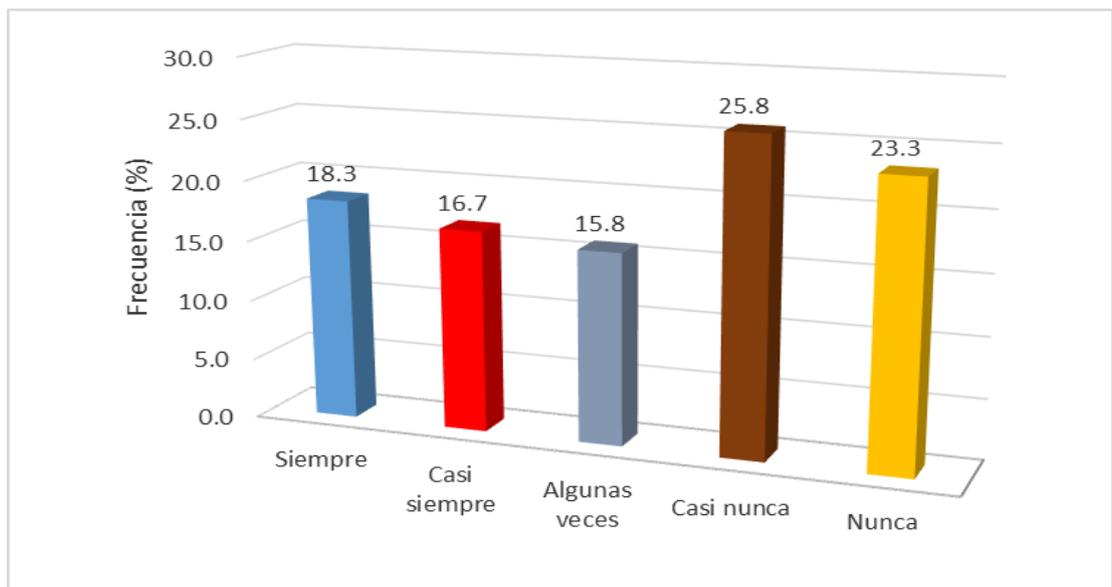
1. Un 18,3% de muestra encuestada opinan que siempre me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.

2. Un 16,7% de la muestra encuestada opinan que casi siempre me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.
3. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan que algunas veces me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.
4. Un 25,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.
5. Un 23,3% de la muestra encuestada opinan que nunca me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.

Gráfico 2

Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.

Grafico del cuadro N° 2



4.2.3. ¿Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución?

Cuadro 3

Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	41	34.2
	Casi siempre	38	31.7
	Algunas veces	14	11.7
	Casi nunca	18	15.0
	Nunca	9	7.5
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con el fin de conocer si me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución, el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 34,2% de muestra encuestada opinan que siempre me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución
2. Un 31,7% de la muestra encuestada opinan que casi siempre me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.
3. Un 11,7% de la muestra encuestada opinan que algunas veces me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.
4. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que casi nunca me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución
5. Un 7,5% de la muestra encuestada opinan que nunca me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.

Gráfico 3

Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución

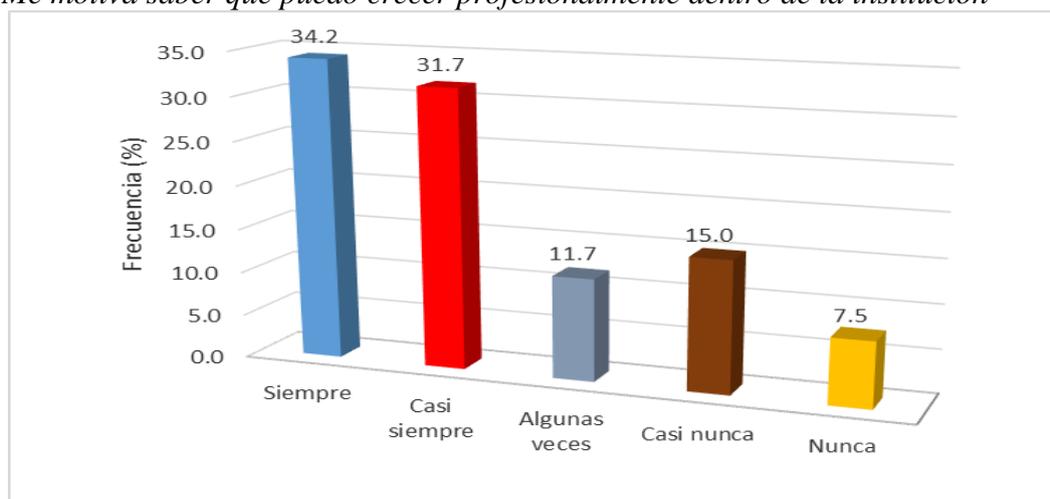


Grafico del cuadro N° 3

4.2.4. ¿En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades?

Cuadro 4

En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	39	32.5
	Casi siempre	41	34.2
	Algunas veces	13	10.8
	Casi nunca	16	13.3
	Nunca	11	9.2
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 32,5% de muestra encuestada opinan que siempre en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.
2. Un 34,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.
3. Un 10,8% de la muestra encuestada opinan algunas veces en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.

4. Un 13,3% de la muestra encuestada opinan que muy casi nunca en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.

5. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que muy nunca en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades

Gráfico 4

En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades

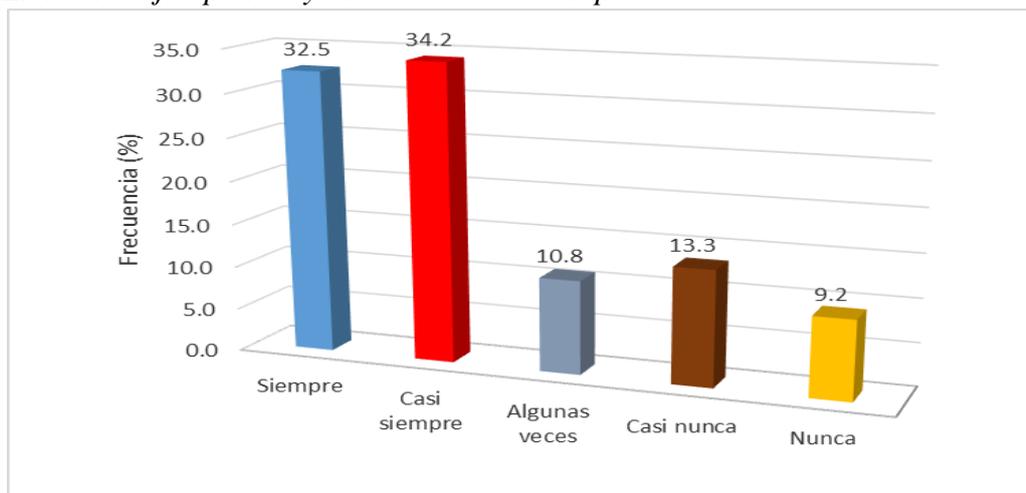


Grafico del cuadro N° 4

4.2.5. ¿Cuándo es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido?

Cuadro 5

Cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	42	35.0
	Casi siempre	39	32.5
	Algunas veces	20	16.7
	Casi nunca	10	8.3
	Nunca	9	7.5
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 35,0% de muestra encuestada opinan que siempre cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido
2. Un 32,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido
3. Un 16,7% de la muestra encuestada opinan algunas veces cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido
4. Un 8,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido.
5. Un 7,5% de la muestra encuestada opinan que nunca cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido.

Gráfico 5

Quando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido

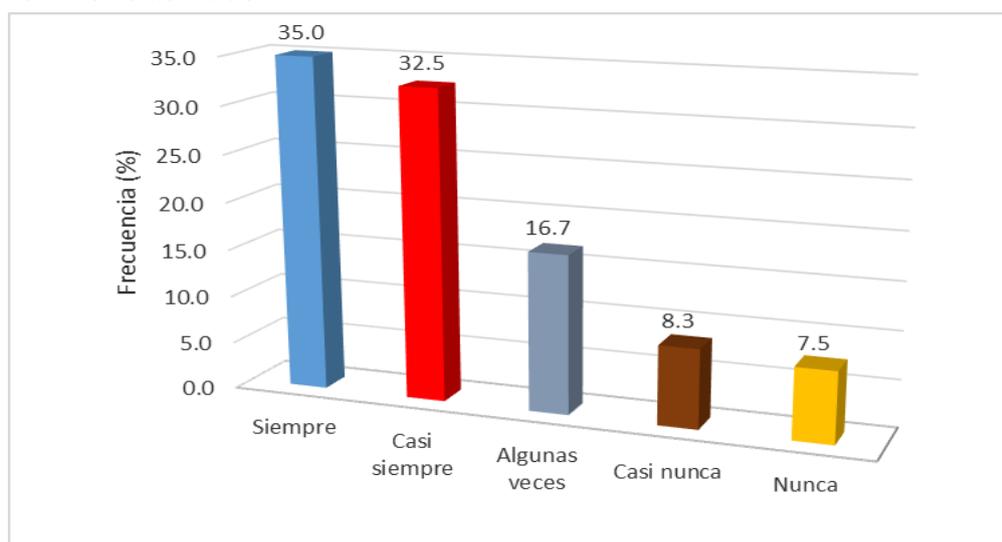


Grafico del cuadro N° 5

4.2.6. ¿Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes?

Cuadro 6

Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	33.3
	Casi siempre	37	30.8
	Algunas veces	18	15.0
	Casi nunca	12	10.0
	Nunca	13	10.8
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con el fin de conocer si puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 33,3% de muestra encuestada opinan que siempre puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.
2. Un 30,8% de la muestra encuestada opinan que casi siempre puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes
3. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan algunas veces puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes
4. Un 10,0% de la muestra encuestada opinan que muy casi nunca puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.
5. Un 10,8% de la muestra encuestada opinan que nunca puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.

Gráfico 6

Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes

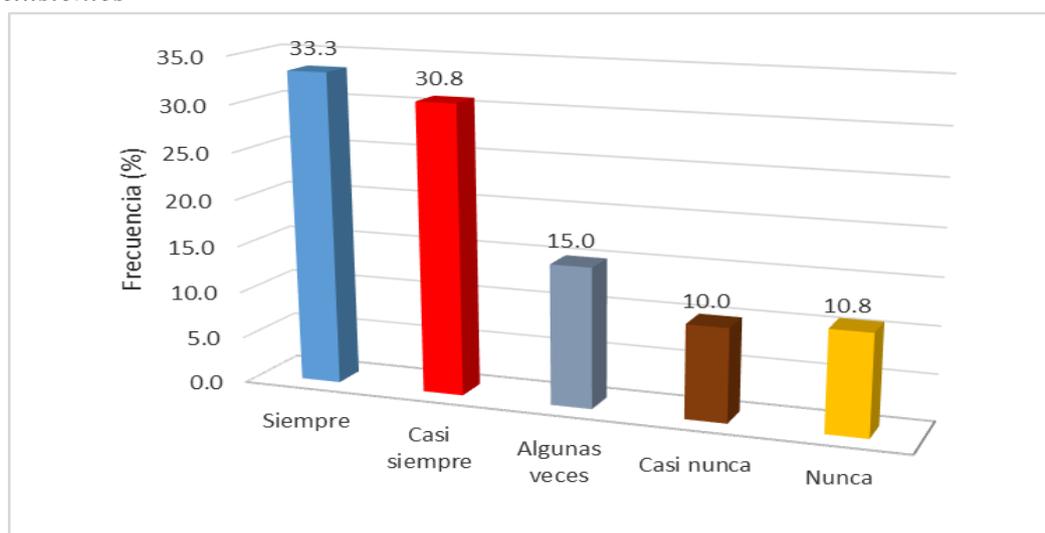


Grafico del cuadro No- 6

4.2.7. ¿Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución?

Cuadro 7

Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	23	19.2
	Casi siempre	25	20.8
	Algunas veces	19	15.8
	Casi nunca	33	27.5
	Nunca	20	16.7
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con el fin de conocer si estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 19,2% de la muestra encuestadas opinan que siempre estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.

2. Un 20,8% de la muestra encuestadas opinan que casi siempre estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.
3. Un 15,8% de la muestra encuestadas opinan que algunas veces estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.
4. Un 27,5% de la muestra encuestadas opinan que casi nunca estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.
5. Un 16,7% de la muestra encuestadas opinan que nunca estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.

Gráfico 7

Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución

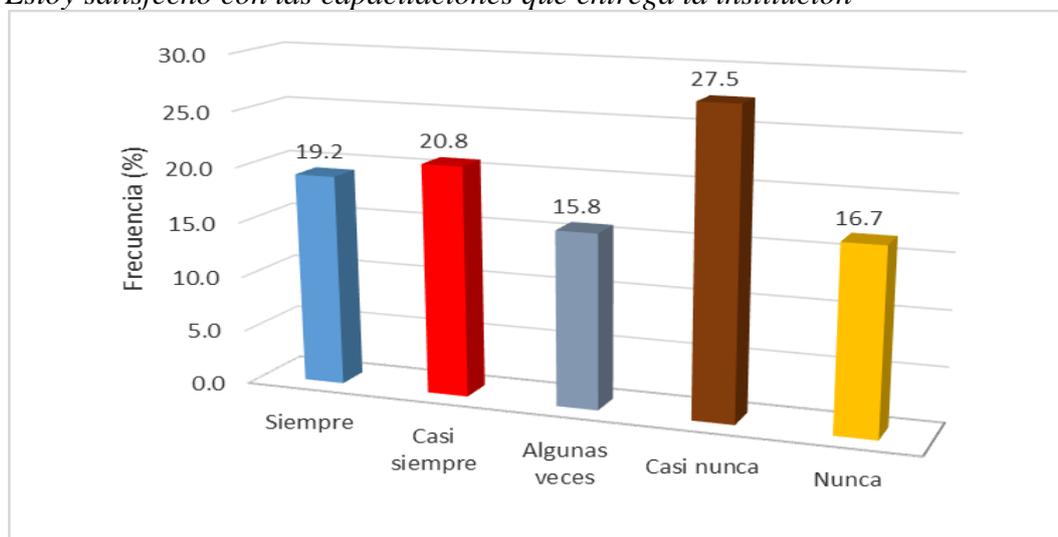


Grafico del cuadro N° 7

4.2.8. ¿Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución?

Cuadro 8

Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	44	36.7
	Casi siempre	36	30.0
	Algunas veces	20	16.7
	Casi nunca	12	10.0
	Nunca	8	6.7
Total		120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 36,7% de la muestra encuestadas opinan que siempre siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución
2. Un 30,0% de la muestra encuestada opinan que casi siempre siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.
3. Un 16,7% de la muestra encuestada opinan que algunas veces siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.
4. Un 10,0% de la muestra encuestada opinan que casi nunca siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.
5. Un 6,7% de la muestra encuestada opinan que nunca siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.

Gráfico 8

Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución

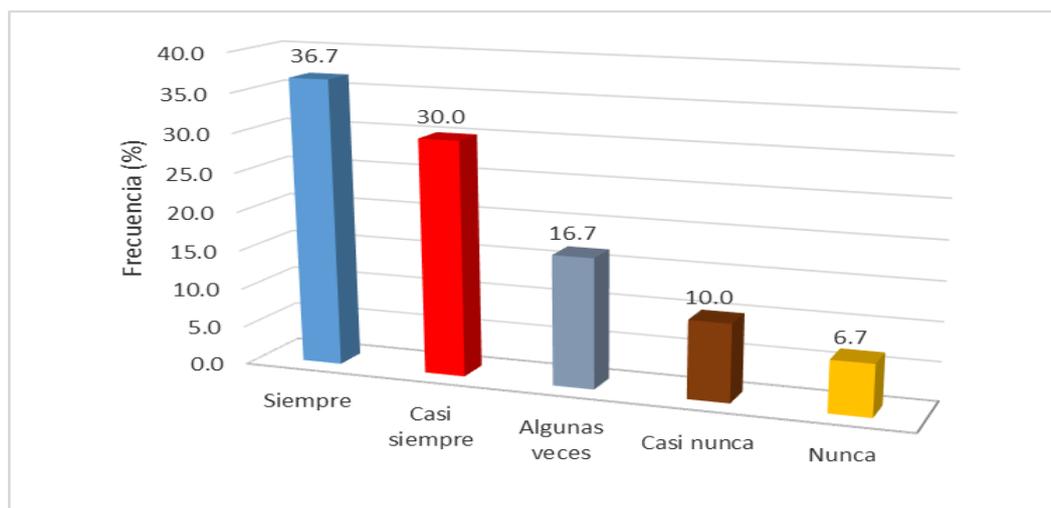


Gráfico del cuadro N° 8

4.2.9. ¿Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares?

Cuadro 9

Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.

		Frecuencias	Porcentajes
Válido	Siempre	46	38.3
	Casi siempre	32	26.7
	Algunas veces	18	15.0
	Casi nunca	14	11.7
	Nunca	10	8.3
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 38,3% de la muestra encuestada opinan que siempre siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.
2. Un 26,7% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre tiene la impresión de que la empresa gestiona eficazmente la comunicación interna entre distintas áreas, entre supervisores y subordinados, así como entre colegas.
3. Un 15,0% de las muestras encuestadas opinan que algunas veces tiene la impresión de que la empresa gestiona eficazmente la comunicación interna entre distintas áreas, entre supervisores y subordinados, así como entre colegas.

4. Un 11,7% de las muestras encuestadas opinan que casi tiene la impresión de que la empresa gestiona eficazmente la comunicación interna entre distintas áreas, entre supervisores y subordinados, así como entre colegas.
5. Un 8,3% de las muestras encuestadas opinan que nunca tiene la impresión de que la empresa gestiona eficazmente la comunicación interna entre distintas áreas, entre supervisores y subordinados, así como entre colegas.

Gráfico 9

Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares

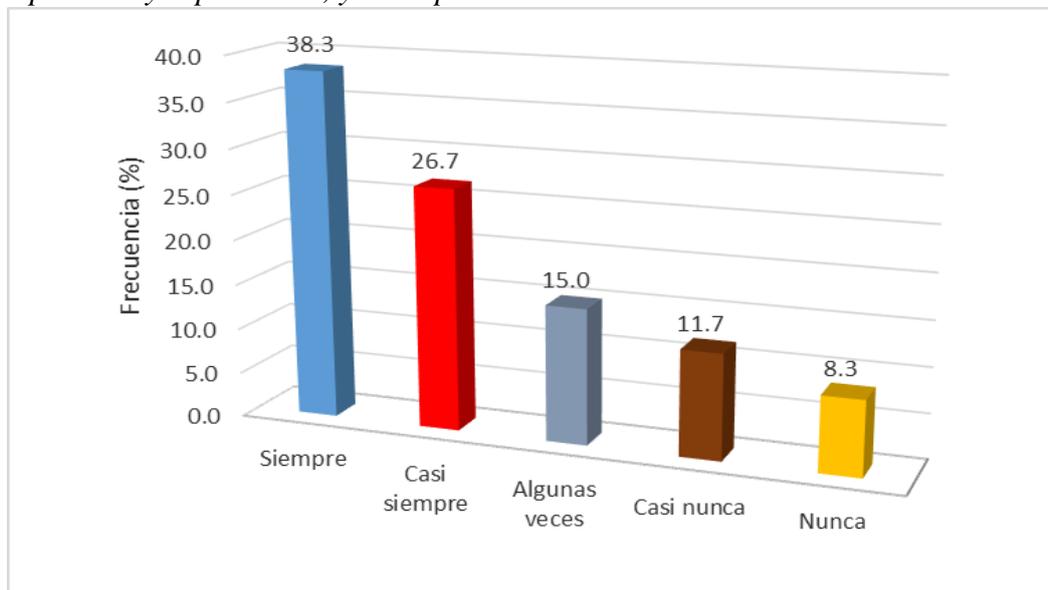


Grafico del cuadro N° 9

4.2.10. ¿Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios?

Cuadro 10

Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	21	17.5
	Casi siempre	20	16.7
	Algunas veces	22	18.3
	Casi nunca	39	32.5
	Nunca	18	15.0
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 17,5% de las muestras encuestadas opinan que siempre me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.
2. Un 16,7% de la muestra encuestada opinan que casi siempre me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.
3. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan algunas veces me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.
4. Un 32,5% de la muestra encuestada opinan que casi nunca me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.
5. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que nunca me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios

Gráfico 10

Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios

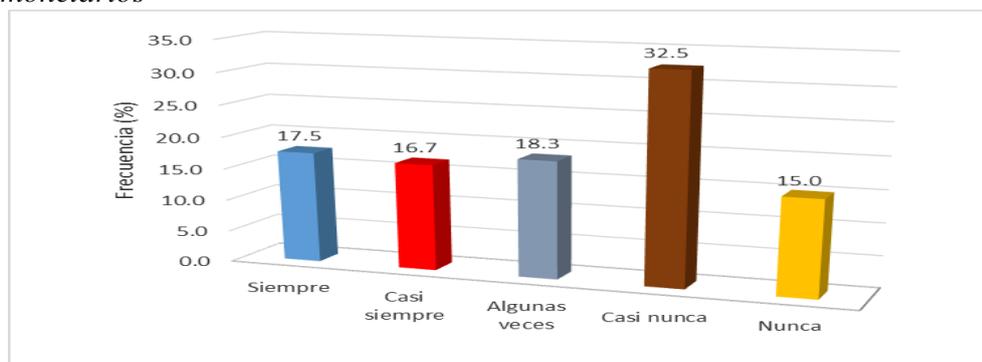


Grafico del cuadro N°10

4.2.11. ¿Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable?

Cuadro 11

Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Siempre	21	17.5
Casi siempre	24	20.0
Algunas veces	19	15.8
Casi nunca	34	28.3
Nunca	22	18.3
Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 17,5% de las muestras encuestadas opinan que siempre me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.
2. Un 20,0% de la muestra encuestada opinan que casi siempre me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.
3. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan que algunas veces me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.
4. Un 28,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable.
5. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan que nunca me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable

Gráfico 11

Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable

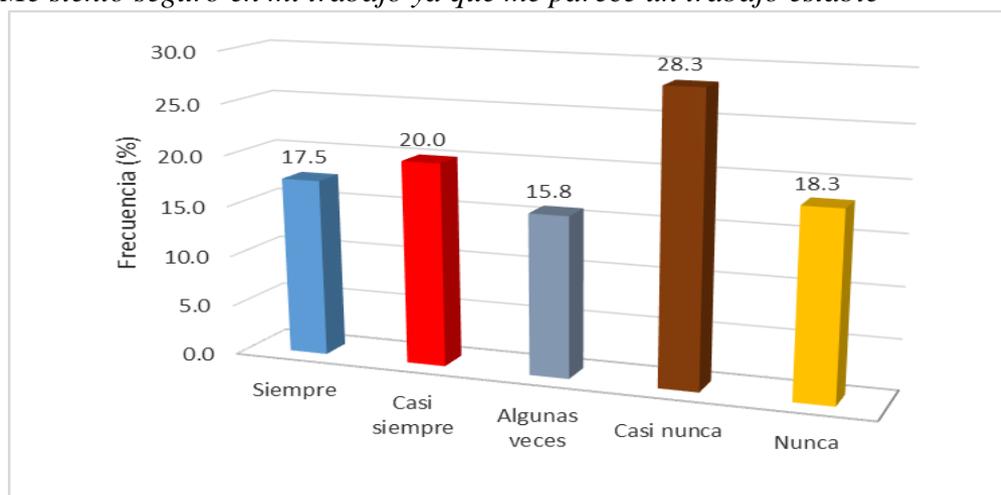


Grafico del cuadro N°11

4.2.12. ¿Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro?

Cuadro 12

Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	45	37.5
	Casi siempre	42	35.0
	Algunas veces	15	12.5
	Casi nunca	10	8.3
	Nunca	8	6.7
	Total		120

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 37,5% de las muestras encuestadas opinan que siempre estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.

2. Un 35,0% de la muestra encuestada opinan que casi siempre estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.
3. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan que algunas veces estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.
4. Un 8,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro
5. Un 6,7% de la muestra encuestada opinan que nunca estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.

Gráfico 12

Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro

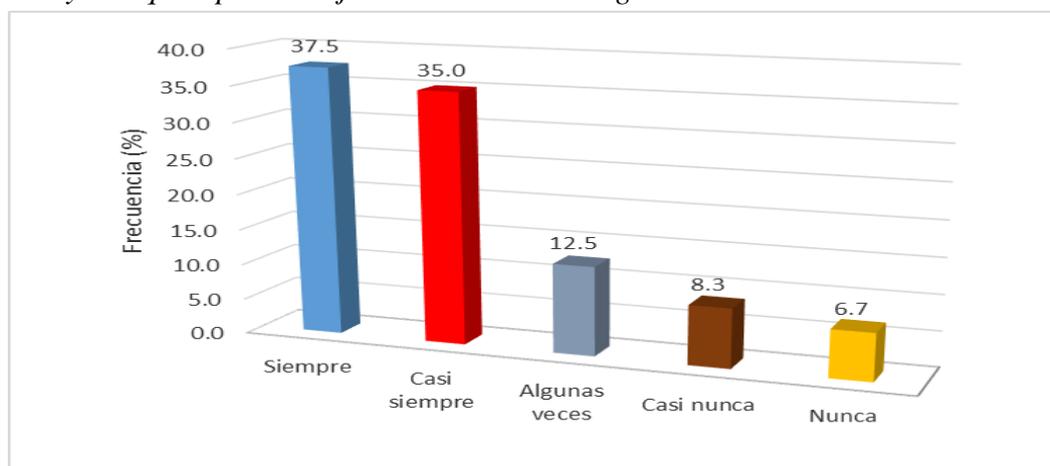


Grafico del cuadro N° 12

A. Variable desempeño de los colaboradores

4.2.13. ¿Fui capaz de hacer correcto mi trabajo porque le dediqué el tiempo necesario y el esfuerzo necesarios?

Cuadro 13

Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	47	39.2
	Casi siempre	40	33.3
	Algunas veces	11	9.2
	Casi nunca	13	10.8
	Nunca	9	7.5
Total		120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 39,2% de las muestras encuestadas opinan que siempre fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
2. Un 33,3% de la muestra encuestada opinan que casi siempre fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
3. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que algunas veces fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.
4. Un 10,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
5. Un 7,5% de la muestra encuestada opinan que nunca fui capaz de hacer bien mis trabajos porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios

Gráfico 13

Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios

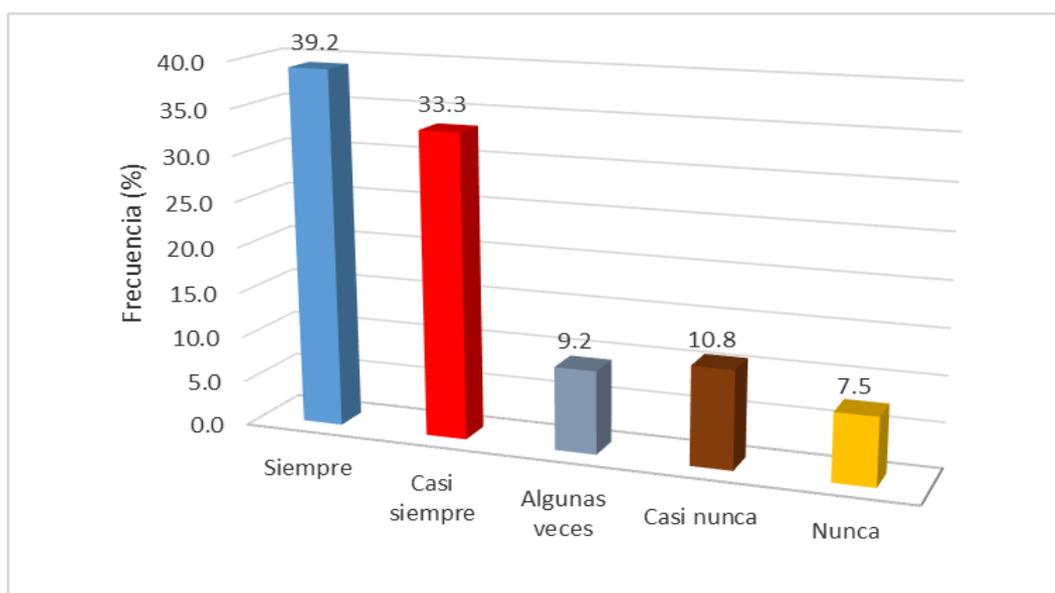


Gráfico del cuadro N°13

4.2.14. ¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?

Cuadro 14

Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	24	20.0
	Casi siempre	27	22.5
	Algunas veces	30	25.0
	Casi nunca	21	17.5
	Nunca	18	15.0
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 20,0% de las muestras encuestadas opinan que siempre se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.
2. Un 22,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas
3. Un 25,0% de la muestra encuestada opinan algunas veces se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.
4. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que casi nunca se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.
5. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que nunca se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.

Gráfico 14

Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas

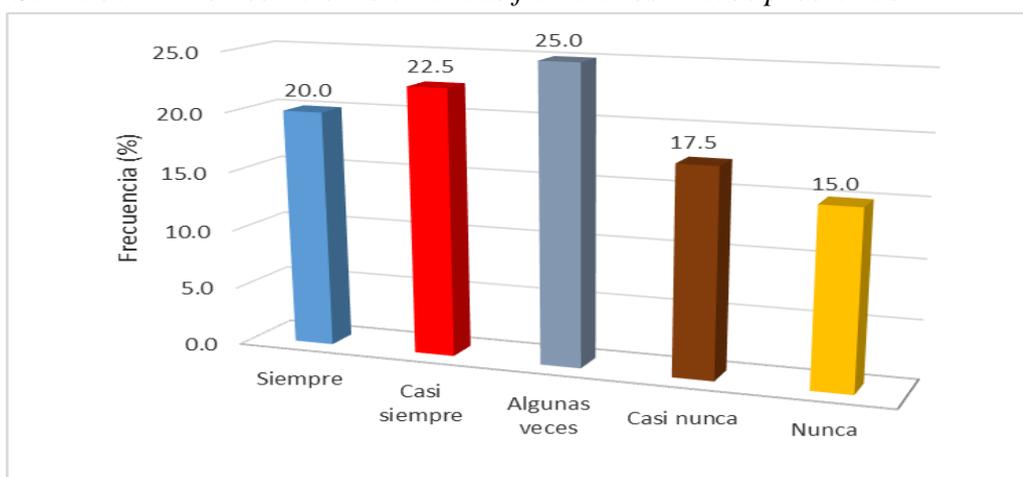


Grafico del cuadro N°14

4.2.15. ¿Cuándo termina con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran?

Cuadro 15

Quando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	25	20.8
	Casi siempre	21	17.5
	Algunas veces	22	18.3
	Casi nunca	32	26.7
	Nunca	20	16.7
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 20,8% de las muestras encuestadas opinan que siempre cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.

2. Un 17,5,5% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.
3. Un 18,3% de las muestras encuestadas opinan algunas veces cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.
4. Un 26,7% de las muestras encuestadas opinan que muy pocas veces cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.
5. Un 16,7% de las muestras encuestadas opinan que nunca cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.

Gráfico 15

Cuando termino con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.

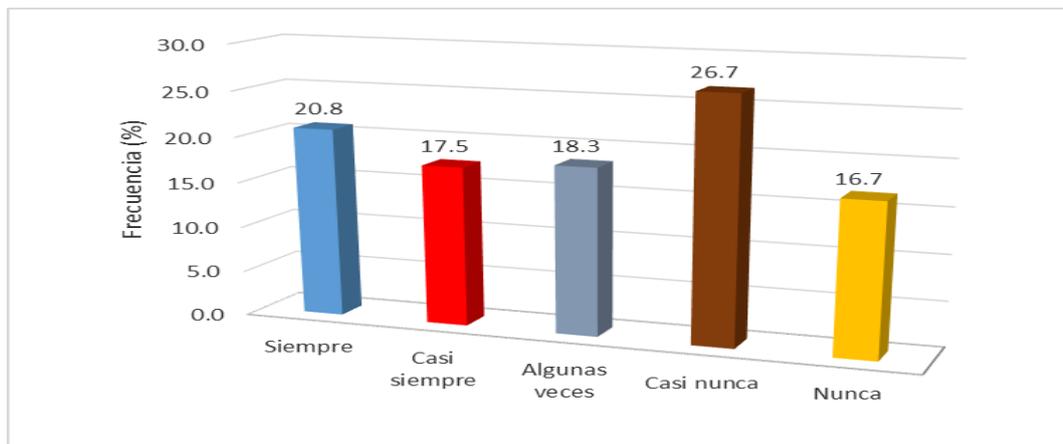


Grafico del cuadro N°15

4.2.16. ¿En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr?

Cuadro 16

En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	33.3
	Casi siempre	32	26.7
	Algunas veces	28	23.3
	Casi nunca	11	9.2
	Nunca	9	7.5
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con finalidad de conocer si en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 33,3% de las muestras encuestadas opinan que siempre en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.
2. Un 26,7% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.
3. Un 23,3% de las muestras encuestadas opinan algunas veces en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.
4. Un 9,2% de las muestras encuestadas opinan casi nunca en mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.
5. Un 7,5% de las muestras encuestadas opinan nunca en mi trabajo, tuve en mente los resultados que las debían lograr.

Gráfico 16

En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr

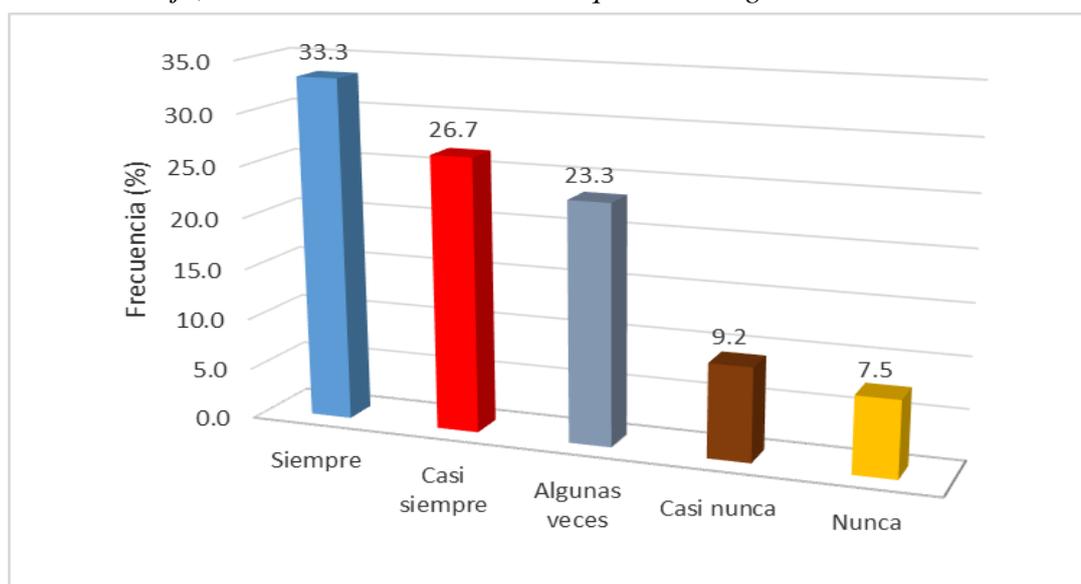


Gráfico del cuadro N°16

4.2.17. ¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude realizarlo en tiempo y forma?

Cuadro 17

Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	37	30.8
	Casi siempre	35	29.2
	Algunas veces	23	19.2
	Casi nunca	15	12.5
	Nunca	10	8.3
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 30,8% de las muestras encuestadas opinan que siempre planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
2. Un 29,2% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
3. Un 19,2% de las muestras encuestadas opinan algunas veces planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
4. Un 12,5% de las muestras encuestadas opinan que muy casi nunca planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
5. Un 8,3% de las muestras encuestadas opinan que muy nunca planifico mi trabajo de manera tal que se puede hacerlo en tiempo y forma.

Gráfico 17

Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma

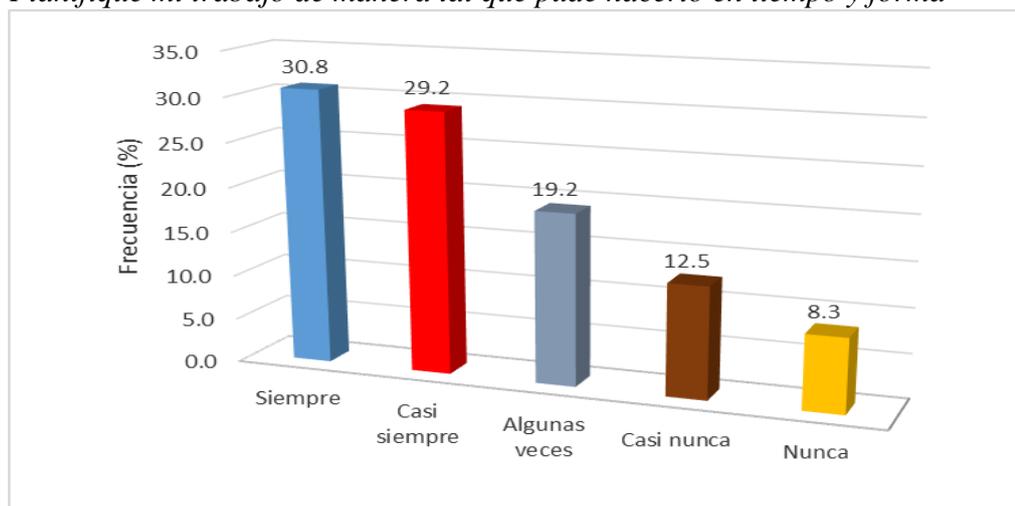


Gráfico del cuadro N° 17

4.2.18. ¿Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas?

Cuadro 18

Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	41	34.2
	Casi siempre	36	30.0
	Algunas veces	28	23.3
	Casi nunca	10	8.3
	Nunca	5	4.2
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con finalidad de reconocer si trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 34,2% de las muestras encuestadas opinan que siempre trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.
2. Un 30,0% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.

3. Un 23,3% de las muestras encuestadas opinan algunas veces trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.
4. Un 8,3% de las muestras encuestadas opinan que muy casi nunca trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas
5. Un 4,2% de las muestras encuestadas opinan nunca trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas

Gráfico 18

Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas

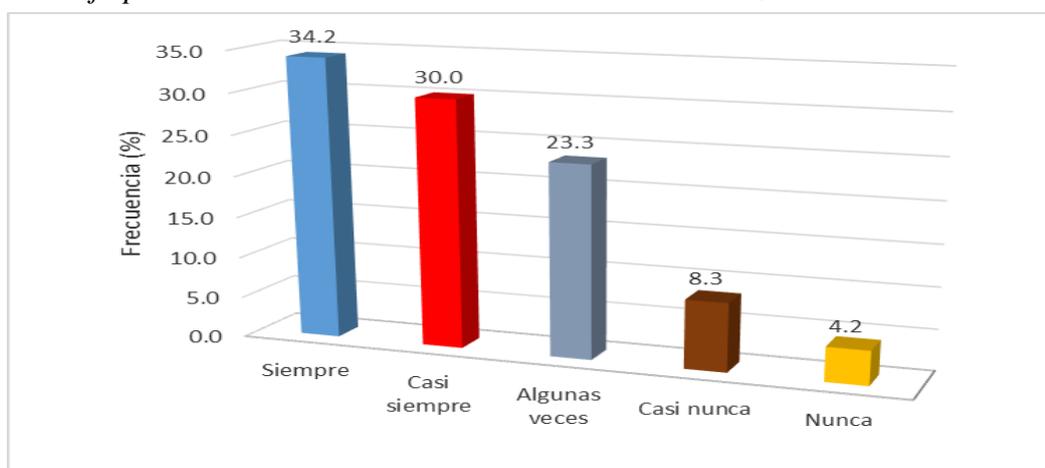


Grafico del cuadro N°18

4.2.19. ¿Participo activamente de las reuniones laborales?

Cuadro 19

Participó activamente de las reuniones laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	48	40.0
	Casi siempre	44	36.7
	Algunas veces	12	10.0
	Casi nunca	9	7.5
	Nunca	7	5.8
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con finalidad de conocer si participo activamente de las reuniones laborales; el cuestionario adecuado fue administrado y resultados fueron obtenidos los siguientes:

1. Un 40,0% de las muestras encuestadas opinan que siempre participo activamente de las reuniones laborales.
2. Un 36,7% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre participo activamente de las reuniones laborales.
3. Un 10,0% de las muestras encuestadas opinan algunas veces participo activamente de las reuniones laborales.
4. Un 7,5% de las muestras encuestadas opinan que muy casi nunca participó activamente de las reuniones laborales.
5. Un 5,8% de las muestras encuestadas opinan nunca participó activamente de las reuniones laborales.

Gráfico 19

Participó activamente de las reuniones laborales

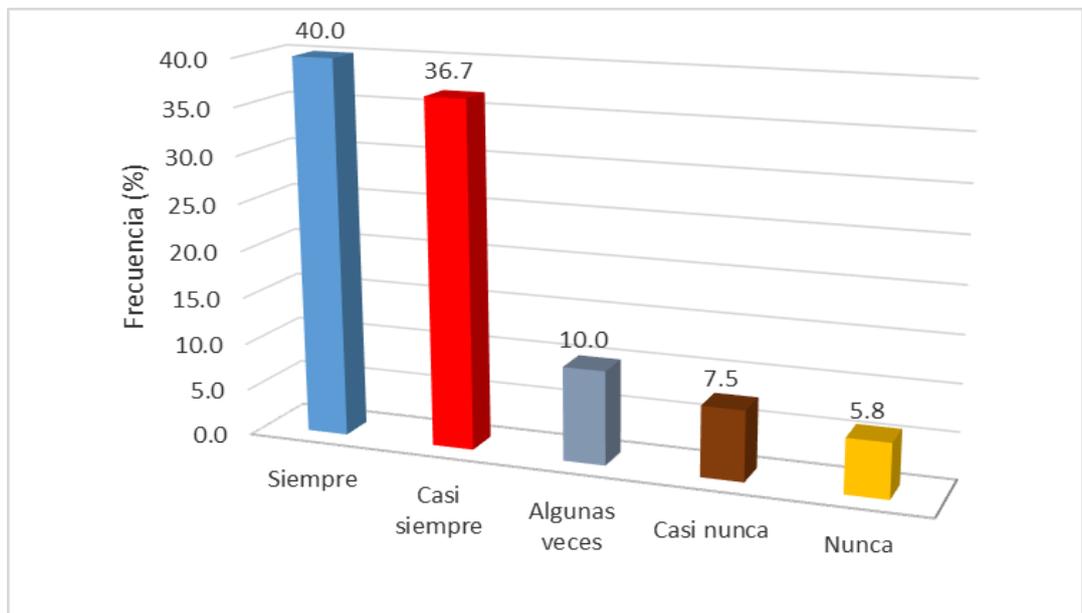


Gráfico del cuadro N°19

4.2.20. ¿Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo?

Cuadro 20

Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	31	25.8
	Casi siempre	36	30.0
	Algunas veces	18	15.0
	Casi nunca	19	15.8
	Nunca	16	13.3
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 25,8% de las muestras encuestadas opinan que siempre buscan nuevos desafíos en mi trabajo.
2. Un 30,0% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre buscan nuevos desafíos en mi trabajo.
3. Un 15,0% de las muestras encuestadas opinan que algunas veces buscan nuevos desafíos en mi trabajo.
4. Un 15,8% de las muestras encuestadas opinan que casi nunca buscan nuevos desafíos en mi trabajo.
5. Un 13,3% de las muestras encuestadas opinan que nunca buscan nuevos desafíos en mi trabajo

Gráfico 20

Siigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo

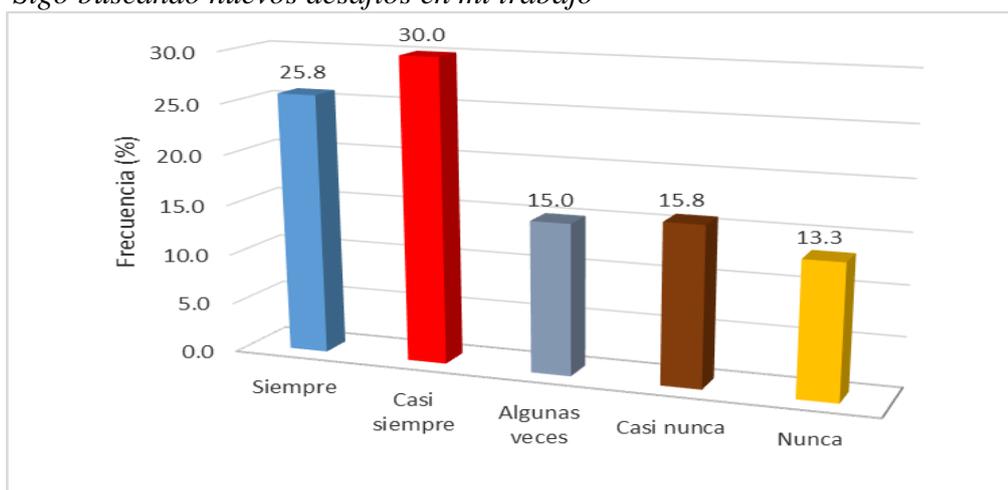


Grafico del cuadro N°20

4.2.21. ¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?

Cuadro 21

Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	19	15.8
	Casi siempre	20	16.7
	Algunas veces	19	15.8
	Casi nunca	33	27.5
	Nunca	29	24.2
	Total	120	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes; el cuestionario adecuado fue administrado y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Un 15,8% de las muestras encuestadas opinan que siempre cuando pude realicé tareas laborales desafiantes
2. Un 16,7% de las muestras encuestadas opinan que casi siempre cuando pude realicé tareas laborales desafiantes

3. Un 15,8% de las muestras encuestadas opinan algunas veces cuando pude realicé tareas laborales desafiantes
4. Un 27,5% de las muestras encuestadas opinan que casi nunca cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.
5. Un 24,2% de las muestras encuestadas opinan que nunca cuando pude realicé tareas laborales desafiantes

Gráfico 21

Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes

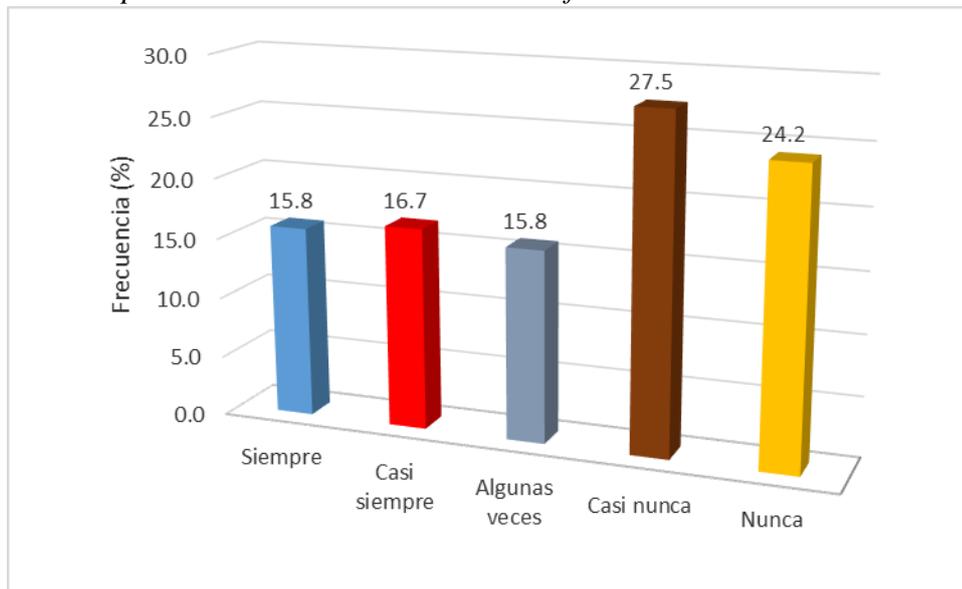


Grafico del cuadro N°21

4.3. Prueba de hipótesis

Para evaluar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba de Ji Cuadrada, la cual es una prueba no paramétrica apropiada para este estudio.

Para respaldar la Hipótesis General, es necesario llevar a cabo la prueba de hipótesis en cada una de las hipótesis específicas, tal como se realizará a continuación.

Hipótesis general:

Ho: El compromiso laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

H1: El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

Pasos para determinar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Reglas de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H1.

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,801 ^a	4	,029
Razón de verosimilitud	8,312	4	,046
Asociación lineal por lineal	,316	1	,061
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Después de encontrar que el valor p es de 0.029 y al compararlo con el nivel de significancia establecido en 0.05, se concluye que es menor que alfa, por lo tanto, se acepta la hipótesis H1.

Conclusiones:

Se disponen de pruebas estadísticas suficientes, con un nivel de significancia del 0.05, para afirmar que la relación es significativa entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. Así se evidencia la prueba de hipótesis, confirmando la relación entre ambas variables.

Hipótesis específicas:

Hipótesis A:

H₀: El compromiso afectivo no incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

H₁: El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

Pasos para determinar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Reglas de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H₁

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H₁

4. Hallando el valor de nivel de significancia.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,719 ^a	4	,041
Razón de verosimilitud	9,727	4	,028
Asociación lineal por lineal	,141	1	,089
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Después de hallar el valor p de 0.041 y al compararlo con el nivel de significancia establecido en 0.05, y verificando que es menor que alfa, se concluye en la aceptación de la hipótesis H1.

Conclusiones:

Se cuentan con pruebas estadísticas sólidas, con un nivel de significancia del 0.05, que respaldan la existencia de una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

Hipótesis B:

H₀: El compromiso de continuación, no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

H₁: El compromiso de continuación, influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

Pasos para realizar las pruebas de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

- Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

- Reglas de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1

- Hallando el valor de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,926^a	6	,028
Razón de verosimilitud	8,729	6	,091
Asociación lineal por lineal	2,812	1	,096
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Después de obtener un valor p de 0.028 y compararlo con el nivel de significancia establecido en 0.05, y al verificar que es menor que alfa, se concluye en la aceptación de la hipótesis H1.

Conclusiones:

Se dispone de pruebas estadísticas sólidas, con un nivel de significancia de 0.05, que respaldan la presencia de una relación significativa entre el compromiso de continuación y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

Hipótesis C:

H₀: El compromiso normativo no incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

H₁: El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022.

Pasos para realizar las pruebas de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Reglas de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

4. Hallando el valor de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,971^a	4	,017
Razón de verosimilitud	9,741	4	,038
Asociación lineal por lineal	1,352	1	,451
N de casos válidos	120		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Después de identificar un valor p de 0.017 y compararlo con el nivel de significancia establecido en 0.05, y al comprobar que es menor que alfa, se llega a la conclusión de aceptar la hipótesis H1.

Conclusiones:

Se cuentan con pruebas estadísticas sólidas, con un nivel de significancia del 0.05, que respaldan la existencia de una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. Por lo tanto, se ha demostrado la hipótesis, confirmando que ambas variables están vinculadas.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados se discuten conforme a los objetivos planteados en la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas, esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Abed (2020) en su trabajo de investigación intitulada: Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019, notamos que, tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, su diseño es descriptivo correlacional, y con una muestra de 51 profesionales de la salud con la especialidad de odontólogos. Después de analizar los datos, las conclusiones revelan una correlación negativa baja entre las variables, indicando una relación inversa. Se concluye que un mayor compromiso laboral está asociado con una menor incidencia del síndrome de burnout en los odontólogos.

Además, el nivel de significancia bilateral es de $0.101 > 0.05$, lo que sugiere que no hay una diferencia estadísticamente significativa. (p. 50)

Además, hacer notar que el compromiso afectivo y el de continuidad dan como resultado una correlación negativa baja y muy baja respectivamente, lo que significa que, al aumentar dichos compromisos, existe menor tendencia a generarse dicho síndrome, pero también precisar que el compromiso de continuidad tiene una correlación positiva muy baja, lo que significa que a mayor compromiso de continuidad se incrementa el síndrome de burnout. Estos resultados indican que se debe trabajar en la instauración del compromiso laboral, y para ello se recomienda implementar una serie de talleres que conduzcan a fortalecer la empatía entre los profesionales de la institución, del mismo modo ejecutar estudios o chequeos para prevenir la existencia del síndrome en la entidad, finalmente sugerir el cumplimiento de la normatividad interna y que se genere labores en equipo para fortalecer la calidad del servicio.

Cornejo (2021) en su tesis: El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020, para la obtención de título profesional. En ella se puede observar que su tipo de investigación es básica, el diseño de investigación es no experimental – transversal, el nivel de investigación utilizado es explicativo, y que ejecutó su investigación con una muestra de 203 colaboradores. Posteriormente se concluye que el Compromiso Laboral tiene un impacto significativo en la Productividad de los empleados de la Municipalidad Provincial de Tacna, como se evidencia por el valor de significancia inferior a 0.05. Además, el R-cuadrado indica que el compromiso laboral explica el 31.6% de la variabilidad en la productividad. Esto indica que el compromiso que los empleados muestran hacia la institución, ya sea afectivo,

continuo o normativo, tiene un impacto en la productividad, medida por su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva, eficiente y eficaz. (p. 78)

Además, los resultados estadísticos nos muestran influencia significativa del compromiso afectivo con la productividad de los colaboradores motivo de la presente investigación, de manera tal que las emociones, la familiaridad, lealtad, orgullo y otros aspectos, repercuten en los resultados de producción.

Loza (2019) en su trabajo de investigación: Compromisos laborales de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019, en la cual se nota que el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, el nivel de investigación es descriptivo, y la muestra corresponde a 47 trabajadores, por tanto, una de sus conclusiones importantes refiere que, los empleados de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa muestran un alto nivel de compromiso laboral. Esto sugiere que cuando un trabajador está plenamente comprometido con los objetivos de su empresa, su compromiso es mayor, lo que conduce a una mayor eficiencia en sus tareas y actividades asignadas. Además, demuestran interés en cooperar y contribuir al buen funcionamiento y mejora continua de la organización. En resumen, los colaboradores de esta empresa muestran un compromiso elevado hacia la organización, caracterizado por un apego emocional, una identificación profesional y económica, y una alta lealtad hacia la empresa. (p. 50)

Los resultados traen a colación, que la empresa tiene una gran responsabilidad de mantener y fortalecer el compromiso laboral existente como un proceso de mejoramiento continuo, lo que significa que tendrá resultados importantes en torno a la productividad, y para ello requiere ir implementando de manera progresiva estrategias que permitan mantener el compromiso laboral de

quienes lo tengan, y mejorar el de aquellos que aún no logran esta relación importante para el desarrollo de la empresa.

Rivas y Meléndez (2019) en su trabajo de investigación: Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Provincia de Pasco - 2019. En ella nos hace referencia que, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal y una muestra de 40 colaboradores. Después de analizar los datos, se determina que el compromiso laboral de los empleados de la institución es insuficiente. Esto debería ser motivo de preocupación para la dirección, ya que sugiere la necesidad de implementar medidas para mejorar la situación en el futuro. (p. 40)

Esta conclusión de los autores preocupa y ello significa tomar los correctivos necesarios, por tanto, se requiere una dirección con alto grado de liderazgo, que ayude a los colaboradores a asumir ciertos compromisos de trabajo, y luego de a poco lograr el compromiso de cada uno de ellos, y para ello es necesario una serie de aspectos como, por ejemplo, la motivación, la comunicación asertiva, etc. Que permitan mejorar también las relaciones interpersonales, para lograr una cultura organizacional, mejor clima laboral, para el logro de los fines de la institución.

Ríos (2018) en su trabajo de investigación: Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018, el que utilizó como diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional, con un tipo de investigación básica de corte descriptivo, además tuvo un enfoque cuantitativo, y con una muestra de 51 personas, luego su conclusión importante señala que, existe relación entre el compromiso laboral y

la motivación ($p=0,000<0,05$) de los trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación, siendo una relación de nivel moderado y positiva ($r=0,525$), indicando que, a mayor motivación, entonces mayor compromiso laboral. (p. 63)

Del mismo modo nos describe que el compromiso laboral de continuidad y la motivación tiene un nivel alto y positivo, mientras que, el compromiso laboral afectivo y el compromiso laboral normativo es de muy bajo nivel, pero positivamente, sin embargo, es necesario afianzar en más alto grado, con capacitaciones, en torno a potenciar las competencias y habilidades blandas de los colaboradores.

CONCLUSIONES

1. Se disponen de pruebas estadísticas sólidas, con un nivel de significancia de 0.05, que respaldan la conclusión de que la relación es significativa entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. De este modo, se ha demostrado la hipótesis de que ambas variables están correlacionadas. Esta afirmación se basa en el valor del p-valor, que es 0.029, lo que indica que un nivel apropiado de compromiso laboral está asociado con un buen rendimiento por parte de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro.
2. Se cuentan con pruebas estadísticas suficientes, con un nivel de significancia de 0.05, para afirmar que hay una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. Así se confirma la prueba de hipótesis, estableciendo que ambas variables están vinculadas., esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.041 es decir a un adecuado compromiso afectivo le corresponde un adecuado desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco.
3. Se ha conseguido establecer que hay pruebas estadísticas suficientes, con un nivel de significancia de 0.05, que respaldan la conclusión de que existe una relación significativa entre el compromiso de continuación y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022 estableciendo que ambas variables están vinculadas, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.028 es decir a un adecuado compromiso de continuación le corresponde un adecuado desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco.

4. Se disponen de pruebas estadísticas sólidas, con un nivel de significancia de 0.05, que respaldan la conclusión de que hay una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. De este modo, se ha confirmado la hipótesis de que ambas variables están correlacionadas, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.017 es decir a un adecuado compromiso normativo le corresponde un adecuado desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, sede Pasco

RECOMENDACIONES

1. La gerencia general y las jefaturas establecidas deberían profundizar el vínculo emocional y sentimental hacia la empresa. Para lograr ello la empresa debería estar al tanto de los problemas y necesidades que tiene nuestro colaborador al interior de la empresa, analizar su estado emocional, ya que probablemente el colaborador puede sentirse afectado positiva o negativamente por problemas personales. Valorar su trabajo y felicitar su labor desarrollada dentro de la empresa es una buena forma de hacerlo sentir familiarizado y de esa manera podríamos mejorar su nivel de afectividad hacia la empresa
2. Se recomienda al gerente general y a las jefaturas establecidas en la empresa, implementar constantes capacitaciones promocionales a los colaboradores profesionales en su rubro, modificando e integrando calidad en las áreas establecidas. Esta recomendación también reduciría la forma negativa de pensar del colaborador y crearía más fidelidad hacia la empresa.
3. Se debe fomentar e integrar un sistema continuo de identificación y desarrollo de capital humano, para que el desempeño laboral humano brinde eficaz y afectivamente beneficios a la organización para ello se debe aumentar los niveles del Compromiso Organizacional.
4. Los empleados deben adherirse a los valores de la institución y aplicarlos en sus hogares para contribuir al progreso de la sociedad. Esto implica transmitir estos valores a sus hijos para fomentar una futura ciudadanía responsable y con disposición para servir a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement, ilusión por el trabajo, un modelo teórico-conceptual*. Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
2. Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
3. Davila, J. H. (2016). *Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo*. 121.
4. Pacheco, J. (2020, junio 26). ▷ ¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | *Web y Empresas*. <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
5. Quiroga, M. (2020, julio 12). *Gestión administrativa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
6. Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
7. Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Prentice Hall.

ANEXOS

Cuestionario

Distinguido Señor:

.....

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del Centro, sede Pasco,2022”; de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre el Compromiso Laboral y el desempeño de los colaboradores y el suyo, toda vez que usted es parte integrante de ella. Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.

INSTRUCCIONES

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
3. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo

“Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del Centro, sede Pasco, 2022”

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

Identificación	Masculino		Femenino	
Condición	Nombrado	Contratado	Otra modalidad	
Área de trabajo	Jefe de área)	Profesional ()	Técnico ()	Otro ()

Compromiso laboral

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1. Estoy contento por como la institución en la que trabajo me valora.					
2. Me siento a gusto con la alta dirección y su manejo de la institución.					
3. Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución.					
4. En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.					
5. Cuando es necesario cumplir con mis labores me quedo trabajando fuera del horario establecido.					
6. Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes.					
7. Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la institución.					
8. Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución.					
9. Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares.					
10. Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios.					

11. Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable					
12. Estoy tranquilo por trabajar en un ambiente seguro.					

Desempeño de los colaboradores

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
4. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
5. Planifico mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
6. Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
7. Participo activamente de las reuniones laborales					
8. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
9. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, Sede Pasco-2022”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022?	Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022.	El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X Compromiso laboral	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básico</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Formulación</i> <i>Resultados</i> <i>impacto</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico Deductivo</i>
Pe1. ¿De qué manera el compromiso afectivo incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022?	Oe1 Establecer la incidencia del compromiso afectivo en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022.	He1 El compromiso afectivo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022	VARIABLE DEPENDIENTE: Y Desempeño de los colaboradores	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
Pe2. ¿De qué manera el compromiso de continuación influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022?	Oe2 Determinar la influencia del compromiso de continuación en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022	He2 El compromiso de continuación, influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022	<u>DIMENSIONES</u> Eficiencia Eficacia Efectividad	POBLACIÓN La población de estudio comprende el total de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco: MUESTRA La muestra está conformada por 120 colaboradores
Pe3 ¿De qué manera el compromiso normativo incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022?	Oe3 Determinar la incidencia del compromiso normativo en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022.	He3 El compromiso normativo incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica del centro, Pasco, 2022		TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>