

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



T E S I S

Compromiso laboral y productividad de los trabajadores de la empresa

Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025

Para optar el título profesional de:

Licenciado(a) en Administración

Autores:

Bach. Jonatan Klinger COSSIO CANCHARI

Bach. Danitza Liliana PEÑALOZA RICAPA

Asesor:

Mg. Jorge Luis CAJAVILCA VICUÑA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

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



T E S I S

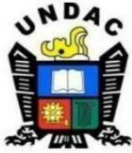
**Compromiso laboral y productividad de los trabajadores de la empresa
comunal de servicios múltiples Huachus 2025**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

Mg. Edwin Máximo MARCELO ZEVALLOS
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 055-2025-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:

Jonatan Klinger COSSIO CANCHARI - Danitza Liliana PEÑALOZA RICAPA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Compromiso Laboral y Productividad de los Trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Asesor:

Mg. Jorge Luis CAJAVILCA VICUÑA

Índice de Similitud: **10%**

Calificativo

APROBADO

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

Cerro de Pasco, 15 de Diciembre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.12.2025 23:04:24 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Dedico este logro, con profunda gratitud y amor, a mis padres, Urbano y Amalia por ser mi primera escuela de vida, por enseñarme con el ejemplo el valor del esfuerzo, la honestidad y la humildad.

A mis hijos, Valentina y Rodrigo, fuente de mi inspiración y motivo de cada uno de mis esfuerzos. Ustedes son mi mayor orgullo y el motor que me impulsa a seguir creciendo. Que este logro les recuerde siempre que los sueños se alcanzan con perseverancia y corazón.

DANITZA

Dedico este logro a Dios por ser siempre mi guía y lumbrera en mi camino.

A mi madre Medarda por su amor, por los valores sembrados en mí, por su esfuerzo invaluable que impulsaron en el camino a este logro.

A mi esposa Janeth por ser mi ayuda idónea, por amor incondicional, comprensión y paciencia en este proceso.

A mis hijos Iann, Omar y Aaron por ser mi fuente de inspiración que me motivan a superarme cada día y ser ejemplo en los peldaños que van escalando.

JONATAN

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por habernos concedido la vida, la fortaleza y la sabiduría para alcanzar esta meta. Su presencia ha sido nuestra guía constante en cada paso de este camino, brindándonos luz tanto en los momentos de dificultad como en los de alegría.

A nuestras familias, por ser el pilar fundamental en nuestra formación y crecimiento. A nuestros padres: Urbano, Amalia y Medarda, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo y ejemplo nos enseñaron el valor del trabajo, el sacrificio y la perseverancia. A nuestros hijos: Valentina, Rodrigo, Iann, Omar y Aaron, quienes son nuestro motor, inspiración y motivo constante para superarnos día a día.

A la Junta de Administración y Gerencia de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus (Periodo 2024 - 2025) por Permitirnos realizar Nuestro proyecto en los ambientes de su Institución.

Expresamos nuestra profunda gratitud al Dr. José Cárdenas, por su valiosa orientación, compromiso y dedicación durante la elaboración de esta tesis. Del mismo modo, agradecemos al secretario Maqui, por su constante apoyo en la gestión de documentos, facilitando cada etapa del proceso con eficiencia y disposición.

A nuestros docentes y a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por sembrar en nosotros el conocimiento y los valores que hoy nos permiten culminar este sueño.

finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, nos acompañaron y contribuyeron a lo largo de este proceso, les expresamos nuestro más sincero y profundo agradecimiento.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal “determinar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus, durante el año 2025”. Para tal fin, se asumió el enfoque cuantitativo, el nivel correlacional y diseño no experimental de corte transeccional, se aplicó un cuestionario estructurado a la totalidad de la población (60 colaboradores), empleando una muestra censal.

Los resultados evidenciaron que más del 50% de los trabajadores presentan niveles altos y muy altos en ambas variables, aunque persisten segmentos con niveles moderados o bajos. Mediante la prueba de correlación de Spearman se identificó una relación positiva y significativa entre el compromiso laboral y la productividad ($\rho = 0.547$ para compromiso afectivo, $\rho = 0.446$ para compromiso de continuidad y $\rho = 0.600$ para compromiso normativo; $p < .001$ en todos los casos). Estos hallazgos confirman que el compromiso laboral, especialmente en su dimensión normativa, constituye un predictor relevante de la productividad en contextos comunales mineros.

Se concluye que, aunque existe una base sólida de compromiso y desempeño, es necesario fortalecer la identificación de los trabajadores con los valores organizacionales y reducir los niveles de errores operativos. Asimismo, se recomienda consolidar una cultura laboral sustentada en valores compartidos, reconocimiento y desarrollo continuo para potenciar la productividad en la organización.

Palabras clave: Compromiso laboral, productividad de los trabajadores, Empresa Comunal.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between work commitment and productivity among employees of the Huachus Community Multiple Services Company during the year 2025. To this end, a quantitative approach, correlational level, and non-experimental cross-sectional design were adopted. A structured questionnaire was administered to the entire population (60 employees) using a census sample. The results showed that more than 50% of employees had high and very high levels of both variables, although some segments had moderate or low levels. Spearman's correlation test identified a positive and significant relationship between work commitment and productivity ($\rho = 0.547$ for affective commitment, $\rho = 0.446$ for continuity commitment, and $\rho = 0.600$ for normative commitment; $p < .001$ in all cases). These findings confirm that employee engagement, especially in its normative dimension, is a significant predictor of productivity in communal mining contexts.

It is concluded that, although there is a solid foundation of engagement and performance, it is necessary to strengthen employee identification with organizational values and reduce operational error rates. Furthermore, it is recommended to consolidate a workplace culture based on shared values, recognition, and continuous development to enhance organizational productivity.

Keywords: Employee engagement, employee productivity, communal enterprise.

INTRODUCCIÓN

El compromiso laboral ha sido ampliamente estudiado en el campo del comportamiento organizacional debido a su influencia directa en variables críticas como la productividad, la rotación y el clima laboral (Meyer y Allen, 1991; Robbins y Judge, 2020). En entornos de alta exigencia, como el sector minero peruano, este fenómeno adquiere especial relevancia, dado que las condiciones de trabajo implican riesgos elevados, exigencias físicas constantes y la necesidad de cumplir estrictamente protocolos de seguridad (Olaya, 2025)

En este contexto, la productividad no puede reducirse a la mera producción, sino que se entiende como la eficiencia con que los trabajadores utilizan los recursos disponibles para alcanzar objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019). Así, la interacción entre compromiso laboral y productividad se convierte en un eje fundamental para comprender y optimizar el rendimiento en organizaciones de base comunal, como la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus.

De acuerdo con la revista Seguridad Minera (2023) La oferta de capacitación técnica es un factor relevante para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores: cuando los trabajadores perciben que no tienen acceso a ella, pese a requerirla para el mejor desempeño de sus funciones genera disconformidad en los operarios, y eventuales problemas de frustración, produce errores y fallas.

La estructura de la presente investigación se ha elaborado en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales (2022) de la institución, organizándose en cuatro capítulos principales.

El Capítulo I expone la identificación y formulación del problema de investigación, la delimitación del estudio, los objetivos generales y específicos, la justificación del trabajo y las limitaciones encontradas en su desarrollo.

El Capítulo II aborda el marco teórico y científico del estudio, en el que se incluyen los antecedentes más relevantes, las bases teóricas y conceptuales, la definición de términos clave, la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

El Capítulo III detalla la metodología utilizada, especificando el tipo y nivel de investigación, el diseño, los métodos empleados, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. De igual modo, se explican los procesos de validación y confiabilidad, el análisis estadístico aplicado y las consideraciones éticas correspondientes.

El Capítulo IV presenta el análisis y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se contrastan con los objetivos planteados y se someten a prueba frente a la hipótesis formulada. Asimismo, la información se interpreta a la luz del marco teórico y se derivan conclusiones significativas.

Finalmente, se incluyen las conclusiones generales del estudio, acompañadas de recomendaciones pertinentes orientadas a futuras investigaciones o a la práctica profesional en la empresa investigada.

Los Autores

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. Problema general	6
1.3.2. Problemas específicos.....	6
1.4. Formulación de objetivos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Justificación de la investigación	7
1.6. Limitaciones de la investigación.....	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	10
2.2. Bases teóricas – científicas.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	25
2.4. Formulación de hipótesis	26

2.4.1. Hipótesis general.....	26
2.4.2. Hipótesis específicas.....	26
2.5. Identificación de variables.....	26
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	27

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	28
3.2. Nivel de investigación	28
3.3. Métodos de investigación.....	29
3.4. Diseño de investigación	30
3.5. Población y muestra	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	32
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Tratamiento estadístico.....	34
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	36
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	37
4.3. Prueba de hipótesis	63
4.4. Discusión de resultados.....	68

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Población	31
Tabla 2 Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable compromiso laboral	33
Tabla 3 Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable productividad.	33
Tabla 4 Compromiso laboral agrupado.....	37
Tabla 5 Indicador Sentimiento de pertenencia	38
Tabla 6 Indicador Identificación con los valores.....	39
Tabla 7 Indicador Orgullo de formar parte de la empresa	40
Tabla 8 Indicador Entusiasmo por contribuir.....	41
Tabla 9 Indicador Temor a perder beneficios.....	42
Tabla 10 Indicador Dificultad de encontrar otro empleo	43
Tabla 11 Indicador Permanencia por necesidad	44
Tabla 12 Indicador Valoración del tiempo invertido.....	45
Tabla 13 Indicador Sentimiento de lealtad.....	46
Tabla 14 Indicador Creencia de seguir en la empresa.....	47
Tabla 15 Indicador Gratitud por las oportunidades	48
Tabla 16 Indicador Compromiso ético	49
Tabla 17 Productividad agrupado	50
Tabla 18 Indicador Cumplimiento de metas.....	51
Tabla 19 Indicador Calidad del trabajo	52
Tabla 20 Indicador Entregas a tiempo	53
Tabla 21 Indicador Nivel de errores	54
Tabla 22 Indicador Tiempos de ejecución.....	55
Tabla 23 Indicador Manejo de recursos.....	56
Tabla 24 Indicador Minimización de desperdicios.....	57
Tabla 25 Indicador Cumplimiento de procesos	58

Tabla 26 Indicador Comunicación fluida	59
Tabla 27 Indicador Cooperación	60
Tabla 28 Indicador Resolución de conflictos	61
Tabla 29 Indicador Participación en tareas conjuntas	62
Tabla 30 Escala de interpretación de la relación.....	63
Tabla 31 Nivel de correlación entre compromiso laboral y productividad	64
Tabla 32 Nivel de correlación entre compromiso afectivo y productividad	65
Tabla 33 Nivel de correlación entre compromiso de continuidad y productividad.....	66
Tabla 34 Nivel de correlación entre compromiso normativo y productividad	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Dimensiones del compromiso laboral	21
Figura 2 Dimensiones de productividad.....	25
Figura 3 Diseño de la Investigación.....	30
Figura 4 Compromiso laboral agrupado	37
Figura 5 Indicador Sentimiento de pertenencia	38
Figura 6 Identificación con los valores.....	39
Figura 7 Indicador Orgullo de formar parte de la empresa	40
Figura 8 Indicador Entusiasmo por contribuir	41
Figura 9 Indicador Temor a perder beneficios	42
Figura 10 Indicador Dificultad de encontrar otro empleo	43
Figura 11 Indicador Permanencia por necesidad	44
Figura 12 Indicador Valoración del tiempo invertido	45
Figura 13 Indicador Sentimiento de lealtad	46
Figura 14 Indicador Creencia de seguir en la empresa	47
Figura 15 Indicador Gratitud por las oportunidades.....	48
Figura 16 Indicador Compromiso ético.....	49
Figura 17 Productividad agrupado.....	50
Figura 18 Indicador Cumplimiento de metas	51
Figura 19 Indicador Calidad del trabajo.....	52
Figura 20 Indicador Entregas a tiempo.....	53
Figura 21 Indicador Nivel de errores	54
Figura 22 Indicador Tiempos de ejecución	55
Figura 23 Indicador Manejo de recursos	56
Figura 24 Indicador Minimización de desperdicios	57
Figura 25 Indicador Cumplimiento de procesos.....	58
Figura 26 Indicador Comunicación fluida.....	59

Figura 27 Indicador Cooperación	60
Figura 28 Indicador Resolución de conflictos	61
Figura 29 Indicador Participación en tareas conjuntas	62

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En el panorama actual, las organizaciones a nivel mundial afrontan desafíos crecientes para mantener a sus colaboradores verdaderamente comprometidos y productivos. Diversos estudios, como los ejecutados por Gallup (2023), revelan que solo alrededor del 15 % de la fuerza laboral global se siente auténticamente involucrada con su trabajo. Esta desconexión impacta directamente en la capacidad de innovación, aumenta la rotación del personal y puede traducirse en pérdidas significativas, que alcanzan hasta el 18 % de la facturación anual de las empresas. Frente a este escenario, se vuelve imprescindible repensar los modelos de gestión del talento, apostando por enfoques que fortalezcan el sentido de propósito, el bienestar integral y la conexión emocional con la organización.

El más reciente informe de Gallup (2024) sobre el estado del trabajo a nivel global destaca que América Latina presenta el segundo porcentaje regional más alto de empleados comprometidos. No obstante, al analizar en profundidad la dinámica interna de la región, emergen contrastes significativos en los niveles de compromiso y bienestar entre los distintos países. México, por ejemplo, registró un aumento notable de cuatro puntos porcentuales en el compromiso laboral, alcanzando un 31 % en 2023, cifra cercana al promedio regional del 32 % y claramente superior al

promedio global, situado en el 23 %. Resultados similares se observaron en Brasil, también con un 31 % de empleados comprometidos. En cambio, otros países como Argentina (24 %), Chile (29 %) y Perú (22 %) muestran niveles considerablemente más bajos, lo que refleja la diversidad de contextos laborales y desafíos estructurales dentro de la región.

Esta baja implicación responde a una combinación de factores estructurales y culturales que establecen el entorno laboral en la región. La alta informalidad en el empleo, las marcadas brechas salariales y la limitada inversión en formación y desarrollo profesional son algunos de los elementos que dificultan que los trabajadores se identifiquen con los propósitos estratégicos de las organizaciones. Esta desconexión no solo disminuye el sentido de pertenencia, sino que también afecta de manera directa la eficiencia operativa, la cohesión de los equipos y la capacidad de colaboración, desgastando la competitividad a largo plazo de muchas empresas en la región.

En nuestro país diversos estudios han evidenciado de manera consistente una correlación positiva y significativa entre el compromiso laboral de los trabajadores y su nivel de productividad (González, 2021; Morales & Tello, 2022). Esta relación adquiere especial relevancia en la industria minera debido a las características particulares del entorno laboral, como condiciones físicas exigentes, exposición constante a riesgos operacionales, y la demanda permanente de precisión técnica y cumplimiento normativo.

El compromiso laboral, según Meyer y Allen (1991), es un estado psicológico que refleja el grado de identificación del empleado con su organización y su disposición a contribuir activamente a los objetivos organizacionales. Este compromiso se manifiesta en tres dimensiones: afectiva, relacionada con el deseo de permanecer en la organización; de continuidad, que se refiere al costo percibido de dejarla; y normativa, vinculada a la obligación moral de permanecer. En el contexto minero, esta conceptualización adquiere fuerza, ya que los entornos de alta exigencia

requieren no solo habilidades técnicas, sino también una alta implicación emocional y cognitiva para mantener estándares de seguridad y productividad.

Estudios recientes han demostrado que los trabajadores con altos niveles de compromiso presentan un mejor rendimiento en tareas específicas, menor ausentismo laboral, mayor cumplimiento de protocolos de seguridad y una actitud proactiva en la resolución de problemas operativos (Musevenzo et al. 2024). Estos efectos no solo mejoran el rendimiento individual, sino que también fortalecen el desempeño colectivo, dado el carácter colaborativo del trabajo en minería, que frecuentemente involucra equipos multidisciplinarios y turnos rotativos en condiciones extremas.

Asimismo, autores como Chiavenato (2019) destacan que el compromiso laboral actúa como un factor estratégico para incrementar la productividad, ya que fomenta el sentido de pertenencia, reduce la rotación de personal y mejora el clima laboral. En el caso específico del sector minero, estos beneficios se traducen en una mayor eficiencia operativa, cumplimiento de metas de producción y mejora en los indicadores de seguridad laboral, considerados críticos en esta industria.

El sector minero en nuestro país es la piedra angular de nuestra economía, enfrenta desafíos muy particulares cuando se trata de cuidar y potenciar a su gente. La relación entre el compromiso laboral y la productividad no es solo una cuestión técnica o de gestión; es, sobre todo, una cuestión profundamente humana. Esta realidad se vuelve aún más compleja y relevante si consideramos la enorme diversidad geográfica, cultural y social de nuestro país, donde conviven grandes empresas transnacionales con pequeñas y medianas compañías extractivas en distintos rincones del territorio.

Los trabajadores mineros peruanos no son ajenos a estas complejidades. Su nivel de compromiso con el trabajo -esa conexión emocional y profesional con su labor y su organización- varía considerablemente. Este compromiso se ve influido por aspectos como la estabilidad de su contrato, los ambientes de seguridad con las que cuentan cada día, la posibilidad real de ser escuchados en las decisiones que los

afectan, y la percepción de justicia en las políticas internas. No se trata solo de cumplir una jornada laboral, sino de sentirse valorados, protegidos y parte de algo más grande.

Consideramos que, la evidencia empírica y teórica respalda la existencia de una relación fuerte entre el compromiso laboral y la productividad en las empresas que prestan servicio al sector minero, donde el bienestar psicológico, el sentido de propósito y la conexión con los valores organizacionales emergen como pilares fundamentales para lograr un desempeño sostenible y competitivo.

La Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus, ha reportado en el último año niveles de productividad inferiores al 70 % de su capacidad emplazada. Se han registrado elevados índices de falta de identificación con la empresa (compromiso afectivo), alta rotación de personal (compromiso de continuidad) así como demoras en la atención de incidencias técnicas y de seguridad (compromiso normativo), lo que genera ciertos retrasos en el trabajo y disminución de la productividad.

Así mismo Informes internos sugieren que los trabajadores no perciben suficientes lazos afectivos, ni incentivos, así como reglamentos y normativas claras para exceder las metas mínimas de rendimiento, es por ello que nace la preocupación por desarrollar la presente investigación.

En el contexto de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus, se ha observado que los resultados de gestión no alcanzan los niveles esperados, lo que sugiere una posible disminución en la productividad. Diversos factores pueden estar influyendo en este fenómeno, siendo uno de los más relevantes el compromiso laboral de los trabajadores, entendido como el grado de identificación, involucramiento y lealtad hacia la organización.

La falta de compromiso puede traducirse en ausentismo, bajo desempeño y limitada disposición a contribuir con los objetivos comunes. Ante ello surge la necesidad de analizar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los

trabajadores, con el fin de generar evidencia que permita proponer estrategias de mejora en la gestión organizacional.

1.2. Delimitación de la investigación

La presente indagación contara con las siguientes delimitaciones:

1.2.1. Delimitación Temporal

La investigación se efectuará al periodo del primer semestre del año 2025, que comprende a los meses de enero a junio.

1.2.2. Delimitación Espacial

Para nuestra investigación se contó con la siguiente delimitación:

Organización: “Empresa comunal de servicios múltiples Huachus” – ECOSEM – Huachus.

RUC: 20604442088

Dirección: Plaza principal s/n

Categoría: Comunidad campesina de Huachus

Distrito: Yanahuanca

Provincia: Daniel Alcides Carrión

Región: Pasco

1.2.3. Delimitación Social

Comprendió a los directivos y trabajadores de la empresa comunal investigada.

1.2.4. Delimitación Conceptual

a) Compromiso laboral:

“Estado mental que otorga un valor agregado en una organización, y que genera un ambiente positivo” (Schaufeli er al., 2002)

b) Productividad:

Belcher (1987) nos dice " El concepto de productividad es bastante simple: Se trata de la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos para tal producción."

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?
- b) ¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?
- c) ¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de relación entre el nivel de compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.
- b) Comprobar el nivel de relación entre el nivel de compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.
- c) Demostrar el nivel de relación entre el nivel de compromiso normativo y la

productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

Los resultados permitirán identificar qué formas de compromiso laboral se relacionan más estrechamente con los aspectos específicos de la productividad en la Empresa Comunal Huachus. Esta información facilitará la toma de decisiones en políticas de recursos humanos, diseño de incentivos, capacitaciones y fortalecimiento del clima laboral.

Además, los hallazgos podrán ser aprovechados por otras empresas comunales del país que enfrentan desafíos similares, favoreciendo a mejorar los servicios que prestan, lo cual tiene un impacto directo en el bienestar de sus socios y trabajadores.

1.5.2. Justificación teórica

Esta investigación aportará nuevas luces al cuerpo teórico existente sobre el comportamiento organizacional al explorar la relación entre el compromiso laboral (según el modelo de Meyer y Allen: afectivo, de continuidad y normativo) y la productividad laboral (medida a través del rendimiento, eficiencia operativa y trabajo en equipo).

En particular, se profundiza en contextos comunitarios y locales poco estudiados. El estudio amplía la comprensión de cómo las dimensiones del compromiso influyen en variables clave de desempeño laboral, contribuyendo a validar o contrastar hallazgos de investigaciones previas en contextos de empresas comunales. También se ofrece una base empírica útil para futuras investigaciones en gestión del talento humano en organizaciones similares a la investigada.

1.5.3. Justificación metodológica

La investigación se sustentó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico y correlacional, que permitirá medir con precisión la relación entre las variables

involucradas. La metodología empleada (encuesta con ítems validados y análisis estadístico correlacional) brinda objetividad, confiabilidad y replicabilidad.

Además, el modelo utilizado puede ser adaptado para estudios posteriores en organizaciones similares, con lo cual se contribuye al desarrollo metodológico de investigaciones aplicadas en gestión del talento humano.

1.5.4. Justificación de conveniencia

La investigación fue conveniente porque responde a una problemática concreta que afecta la eficacia de una empresa comunal clave en su zona. Mejorar el compromiso y la productividad de los trabajadores impactará directamente en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa comunal de Huachus. Asimismo, promueve una cultura de mejora continua, fomenta el desarrollo organizacional y fortalece la sostenibilidad de los mercados gestionados desde lo comunal, que son pilares en zonas rurales del Perú.

1.6. Limitaciones de la investigación

Existió la posibilidad de que los trabajadores, al responder los cuestionarios, no expresasen completamente sus percepciones por temor a represalias, a pesar de las garantías de confidencialidad. Esto pudo influir en la validez de las respuestas, especialmente en temas sensibles como el compromiso o la percepción de la productividad.

Dado que la investigación se desarrolló dentro de un periodo académico y con recursos limitados, pudo verse restringida la posibilidad de realizar estudios longitudinales o triangulación metodológica que enriquecerían el análisis de la relación entre las variables estudiadas.

Aunque el cuestionario fue validado y probado, siempre existió un margen de error relacionado con la interpretación de las preguntas por parte de los participantes, así como la posibilidad de sesgos de respuesta asociados a la escala tipo Likert empleada.

El diseño no experimental y de corte transeccional permitió observar asociaciones entre variables en un momento determinado, pero no estableció relaciones de causalidad. Por tanto, aunque se identificara una correlación entre el compromiso laboral y la productividad, no se podría afirmar que una sea causa directa de la otra.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales

Socorro-Pérez y Leal-Guerra (2023) en el artículo de indagación “Compromiso laboral y productividad en el campo editorial” su objetivo principal fue “Proponer una teoría sustantiva sobre el compromiso laboral y la productividad en el campo editorial”. (p. 22) La metodología manejada fue de enfoque cualitativo de datos, para ello se manejó la teoría fundamentada y se aplicó el método de comparación continua de “Glaser y Strauss” se trabajó como base en un estudio realizado por la Consultora Gallup en más de 140 países, la muestra estuvo compuesta por 3 gerentes de las principales editoriales a quienes se les entrevistó, en una de sus conclusiones menciona que “se comprendió al compromiso laboral como el vínculo que relaciona al trabajador con su organización de manera tal que maximice los resultados y el rendimiento de esta” (p. 38) en cuanto a la productividad se definió a esta como “la manera en la que el empleado beneficia directamente a la empresa, la impulsa hacia adelante, genera rendimiento y completa satisfactoriamente los logros en tiempos exigentes” (p. 40)

Pinela y Armijos (2022) en el artículo de exploración “El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: revisión de literatura” se propusieron

como objetivo principal “examinar qué factores pueden influir en el compromiso laboral y cómo afecta al comportamiento innovador que a su vez puede impulsar y mejorar el desempeño de las organizaciones” (p. 1) se trató de una investigación de enfoque cualitativo, se realizó una revisión profunda de literatura concerniente al tema tratado, indagando sobre los principales conceptos de “compromiso laboral” y “comportamiento innovador”, cómo estos interactúan y los resultados en estudios empíricos, para ello se usó varias bases de datos de plataformas investigativas y revistas científicas, se trabajó con 175 artículos, al finalizar en su principal conclusión menciona:

A través de la revisión de la literatura se pudo identificar que los tres principales factores del compromiso laboral son el vigor, la dedicación y la absorción. Con estos tres factores se han elaborado instrumentos en los que se ha comprobado la consistencia interna y fiabilidad. (p. 6)

Nava et al. (2021) en el artículo de investigación “Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen” su objetivo fue el de “complementar el desarrollo teórico de las variables del modelo de dos dimensiones para mejorar la comprensión del mecanismo que genera el compromiso en los empleados”. se trató de una investigación de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, se analizó profundamente la teoría del modelo de Cohen, desde diversas perspectivas, el estudio concluye que:

El modelo de dos dimensiones se enfoca en un eje puramente actitudinal, lo que podría solucionar la confusión entre las perspectivas actitudinal y conductual que se presenta en el modelo TCM de Meyer y Allen (1991), además, aporta una solución a la alta correlación entre el compromiso normativo y afectivo en el TCM, dado que en el presente modelo se asume que el compromiso normativo es en realidad una propensión al compromiso afectivo, que debe determinarse antes de entrar a la organización. (p. 13)

Yang et al. (2021) en el artículo de investigación “Un modelo integral de la relación entre el compromiso laboral de los mineros, la emoción cultural y la percepción del riesgo de desempleo” se propusieron explorar las relaciones entre la emoción cultural, la percepción del riesgo de desempleo, los cinco grandes rasgos de personalidad y el compromiso laboral. La metodología que emplearon fue de enfoque cuantitativo, como técnica se manejó la encuesta y como instrumento se administró la encuesta. La escala de compromiso laboral constó de un total de 10 ítems, la muestra la integraron 540 personas, al finalizar concluyeron que:

El compromiso varió según las variables de personalidad individuales de los mineros. Se encontraron diferencias significativas en el compromiso de los mineros, asociadas con el neuroticismo, la extroversión, la apertura y la responsabilidad, pero no con la amabilidad. Entre los mineros, un mayor compromiso laboral se asoció con mayores niveles de inestabilidad emocional, extroversión y responsabilidad, y con menores niveles de apertura. (p. 15)

Aravena (2020) en la tesis de maestría “Mejoramiento de productividad en proyectos de inversión Minera Escondida” se puso como su objetivo general “Realizar un plan de mejoramiento en la productividad en proyectos de inversión Minera Escondida, mediante el análisis de mediciones de tiempos de las actividades propias de la construcción de cuatro proyectos y la implementación de procesos de construcción propuestos por las empresas ejecutoras” (p. 2) se trató de una investigación de enfoque mixto, de nivel descriptivo, como técnica principal se usó “time on tolos”, al concluir menciona que:

Quedó comprobado que realizar mejoras en la productividad de los recursos impacta directamente en los costos, plazos y por consiguiente competitividad de cada proyecto. Competitividad que es uno de los pilares para lograr la Visión de la VP de Proyectos, ser reconocidos a nivel global como líderes en la gestión de proyectos. (p. 38)

2.1.2. Nacionales

Alvarado (2023) en la tesis de Licenciatura “Compromiso organizacional y productividad en los trabajadores de un Instituto Tecnológico Público de Orcotuna – 2022” se propuso como objetivo general “Establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Mario Gutiérrez López” de Orcotuna – 2022” (p. 22) se trató de una investigación de tipo básico, de nivel correlacional, como método general se empleó el científico y como métodos específicos el hipotético - deductivo, el diseño manipulado fue el no experimental de enfoque transversal, la muestra estuvo integrada por 41 personas, con un muestreo no probabilístico, como técnica se hizo uso de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, en su principal conclusión expresa que:

Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la productividad en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Mario Gutiérrez López” de Orcotuna – 2022; es decir, a mayor compromiso organizacional, mayor será la productividad de los trabajadores, ambas variables se desarrollan simultáneamente. (p. 77)

Tingal y Santisteban (2023) en la tesis de licenciatura “Efecto del compromiso laboral en la innovación laboral. El papel mediador de la motivación laboral en trabajadores peruanos” su objetivo principal fue “investigar la influencia compromiso laboral en la innovación laboral y el papel mediador de la motivación laboral en trabajadores peruanos” se trató de un estudio multivariado establecido en mediación, donde la muestra estuvo integrada por 188 trabajadores. Fue de nivel descriptivo correlacional, al finalizar concluye que:

Los resultados sugieren que la motivación como el compromiso laboral son fundamentales para la innovación empresarial entre los trabajadores peruanos. Además, el compromiso laboral tiene un efecto directo significativo en la innovación empresarial. Por lo que, evidencia que el compromiso laboral y la

motivación son factores cruciales que impulsan la innovación empresarial. La motivación cumple el rol mediador entre el compromiso laboral y la innovación empresarial. (p. 14)

Zegarra (2023) en la tesis de maestría “Relación entre compromiso institucional y productividad laboral del personal de salud. Microred Alto Selva Alegre, Arequipa 2022” indico como su objetivo general “Determinar la relación entre compromiso institucional y productividad laboral del personal de Salud de la Microred Alto Selva Alegre” (p. 13) fue una investigación de enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo-correlacional, el diseño manejado fue el no experimental, como técnica principal se hizo uso de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformado por 117 personas, en su principal conclusión alude que “existe una relación estadísticamente significativa y una correlación positiva moderada entre Compromiso Institucional y Productividad Laboral en el personal de Salud de la Microred de Salud Alto Selva Alegre”. (p. 73)

Cuzcano (2022) en la tesis de maestría “Compromiso organizacional y productividad en una asociación educativa privada de idiomas, Lima 2021” cuyo objetivo principal fue “Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en colaboradores de una asociación educativa privada de idiomas, Lima 2021” (p. 6) la investigación asumió el enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, el diseño empleado fue el no experimental transaccional, la muestra estuvo conformada por 100 personas, la técnica asumida fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, al concluir indica que “Se establece la existencia de relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los colaboradores de una asociación educativa privada de idiomas, Lima 2021, indicando que, a menor compromiso organizacional, menor productividad” (p. 53).

2.1.3. Locales

Cárhuaz y Silva (2024) en la tesis de Licenciatura “Compromiso laboral y productividad en los colaboradores de la Empresa LUBEPO E.I.R.L. Unidad Americana de Alpayana S.A. – Casapalca, 2023” se propusieron como su objetivo principal “Relacionar el compromiso laboral y productividad en los colaboradores de la empresa LUBEPO E.I.R.L. Unidad Americana de Alpayana S.A. – Casapalca, 2023” (p. 5) se trató de una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, como método emplearon el deductivo, de diseño no experimental transversal, la muestra estuvo integrada por 118 personas, como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal indican que:

Se determina que existe relación significativa y alta entre el compromiso laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa LUBEPO E.I.R.L. Unidad Americana de Alpayana – Casapalca, 2023, conforme a un coeficiente Rho de Spearman de 0.762, por lo que, según la significancia bilateral obtenida de 0.000, lo que manifiesta que a mayor compromiso laboral se tendrá una mayor productividad. (p. 60)

Julca y Paulino (2024) en su indagación “Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022” se trazaron como 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” (p. 5) fue una investigación de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, como método principal se manejó el deductivo, se aplicó el diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 120 personas, como técnicas se manipularon la encuesta y el análisis documental con sus respectivos instrumentos la encuesta y el análisis documental, concluyen que:

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 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. (p. 79)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Compromiso Laboral

La gran mayoría de los estudiosos del ámbito organizacional concuerdan en concebir el compromiso laboral como el grado de implicación activa y de participación consecuente que los empleados exhiben en sus tareas diarias, manifestándose no solo en su rendimiento sino también en una conexión emocional positiva con su labor y con el ambiente de trabajo que los rodea. Este vínculo va más allá del simple cumplimiento de responsabilidades: implica una dedicación voluntaria, un sentido de pertenencia y un entusiasmo que se traduce en conductas proactivas, como proponer mejoras, colaborar con el equipo y mantener una actitud resiliente ante los desafíos.

En palabras de Kahn (1990), el compromiso se refleja en “la inversión de uno mismo -mental, emocional y físicamente- en el rol desempeñado”; mientras que Saks (2006) lo amplía al destacar que dicho compromiso surge tanto de la satisfacción con el puesto como del apoyo percibido de la organización, generando un cúmulo de afecto positivo hacia el trabajo y el entorno laboral. Así, un empleado verdaderamente comprometido no solo realiza sus funciones con eficiencia, sino que internaliza los valores de la organización, se siente motivado para apoyar a sus objetivos y participa de manera consciente en la construcción de un clima laboral saludable.

De acuerdo con Pincus (2022) “Los modelos dominantes de compromiso laboral parecen asumir tácitamente el funcionamiento del modelo Estímulo → Organismo → Respuesta (ESR), que ha sido el supuesto dominante en psicología desde el final de la era conductista”

El compromiso laboral ha adquirido una relevancia central dentro del estudio del comportamiento organizacional, posicionándose como una de las variables más examinadas en este campo. Esta atención se justifica, en parte, por evidencias empíricas que señalan su capacidad predictiva respecto a indicadores clave como la rotación del personal y la puntualidad en el cumplimiento de las labores, superando incluso a otras variables organizacionales en su poder explicativo (Navarro et al., 2007, p. 54).

El compromiso laboral, también conocido como compromiso organizacional propuesta por Meyer y Allen (1991), se refiere al grado en que un empleado se identifica con su organización y desea continuar siendo parte de ella. Este constructo ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, incluyendo la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos.

Según Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización y tiene implicaciones en la decisión de continuar o no en la misma. Esta definición destaca la naturaleza multidimensional del compromiso, que se manifiesta en diferentes formas y grados, estos autores clasificaron este compromiso en tres categorías distintas, según el antecedente que lo origina.

De acuerdo con Largo et al. (2021) Los sentimientos que sienten los trabajadores del sector minero son un impulso interno clave que influye en su disposición a seguir las reglas de seguridad. Este aspecto emocional no solo da forma a su estado de ánimo, sino que también afecta la forma en que acogen, entienden y dan sentido a los detalles sobre tareas complicadas y peligrosas en entornos subterráneos. Cuando los mineros mantienen buenos sentimientos, como la confianza, la esperanza o la felicidad con su trabajo, estos sentimientos los ayudan a ser más avanzados para evitar los peligros, prestar más atención y actuar para detectar y arreglar cualquier riesgo de seguridad. Por el contrario, los sentimientos desfavorables como la preocupación, la presión o la decepción pueden conducir al

fracaso, la negligencia y las acciones inciertas, aumentando significativamente las posibilidades de percances en el lugar de trabajo.

Desde este punto de vista, comprender el vínculo entre la cultura del lugar de trabajo y los sentimientos es decisivo para manejar bien a las personas en trabajos arriesgados como la minería. Este tipo de evaluación emocional-cultural ayuda a los jefes de la organización no solo a comprender la atmósfera emocional principal entre los empleados, sino que también a identificar puntos débiles y zonas esenciales que necesitan mejoras. Al comprender este concepto, uno puede aplicar tácticas de mejora que ayudan en el crecimiento de una mentalidad de seguridad más fuerte, arraigada en la salud emocional del personal y su sentimiento de inclusión y dedicación a la empresa. En conclusión, examinar los sentimientos y su conexión con la cultura de la empresa es vital para crear un lugar de trabajo seguro, productivo y humano, por ende, un mayor compromiso laboral de los colaboradores.

Dimensiones del Compromiso Laboral

Nuestra investigación se fundamenta en el modelo teórico desarrollado por Meyer y Allen (1991), quienes conciben el compromiso laboral como un constructo tridimensional que integra aspectos emocionales, racionales y éticos de la relación del trabajador con su organización. Según estos autores, el compromiso se manifiesta a través de tres componentes interrelacionados: el deseo genuino de formar parte de la institución (compromiso afectivo), la percepción de necesidad o conveniencia de permanecer en ella (compromiso de continuidad), y el sentido de obligación moral que impulsa al trabajador a seguir vinculado a su centro laboral (compromiso normativo). Estas dimensiones ofrecen una visión integral del vínculo empleado-organización, al considerar simultáneamente factores emocionales, pragmáticos y normativos que influyen en la conducta y permanencia laboral.

a) Compromiso afectivo:

El compromiso afectivo se refiere al apego emocional del empleado hacia la organización. Los empleados con un alto compromiso afectivo permanecen en la

empresa porque desean hacerlo, ya que se sienten identificados con sus valores y objetivos. Este tipo de compromiso está asociado con una mayor satisfacción laboral, menor rotación y un rendimiento superior.

De acuerdo con Meyer y Allen (1996) El compromiso afectivo se describe como una conexión psicológica que surge cuando el trabajador percibe que la organización responde adecuadamente a sus necesidades, lo que le genera un sentimiento de satisfacción y orgullo por formar parte de ella.

Factores que pueden fortalecer el compromiso afectivo incluyen el reconocimiento, el apoyo organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional y una cultura organizacional positiva. Robbins y Judge (2020) explican que el compromiso afectivo “es la carga emocional que presenta el colaborador con su empresa al sentir que comparte los mismos valores y normas de esta, por lo que, el colaborador desea seguir perteneciendo a la misma”; de otra parte, Salvador (2008) describe que “cuando el colaborador ansía perdurar en la organización, genera una vinculación emocional o de sentimiento” (p. 63)

b) Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad se fundamenta en la percepción de los costos asociados con dejar la organización. Los empleados con un alto compromiso de continuidad permanecen en la organización porque sienten que necesitan hacerlo, debido a las inversiones realizadas (como tiempo y esfuerzo) o la falta de alternativas laborales viables.

Meyer y Allen (1996) revelan que el compromiso de continuidad surge a partir de la valoración que hace el colaborador sobre las inversiones personales y profesionales que ha realizado dentro de la organización, lo cual lo lleva a reflexionar si abandonar o permanecer en ella es una decisión conveniente.

El compromiso de continuidad para Robbins y Judge (2020) “es el valor económico que se acumula al pertenecer a una organización, por lo que se evalúa la dificultad de ubicarse dentro de otro trabajo y vincularse al mismo” (102), de

acuerdo con Arboleda (2016) el compromiso de continuidad “es el sentimiento de necesidad del colaborador de continuar dentro de la organización por los beneficios materiales que aporta a su vida”. (p.14)

Este tipo de compromiso puede ser menos deseable desde la perspectiva organizacional, ya que los empleados pueden permanecer en la organización por razones instrumentales más que por un verdadero deseo de contribuir al éxito organizacional.

c) Compromiso normativo

El compromiso normativo se refiere al sentido de obligación moral que siente el empleado para permanecer en la organización. Este sentimiento puede proceder de normas sociales, valores personales o experiencias pasadas, como haber recibido apoyo significativo de la organización.

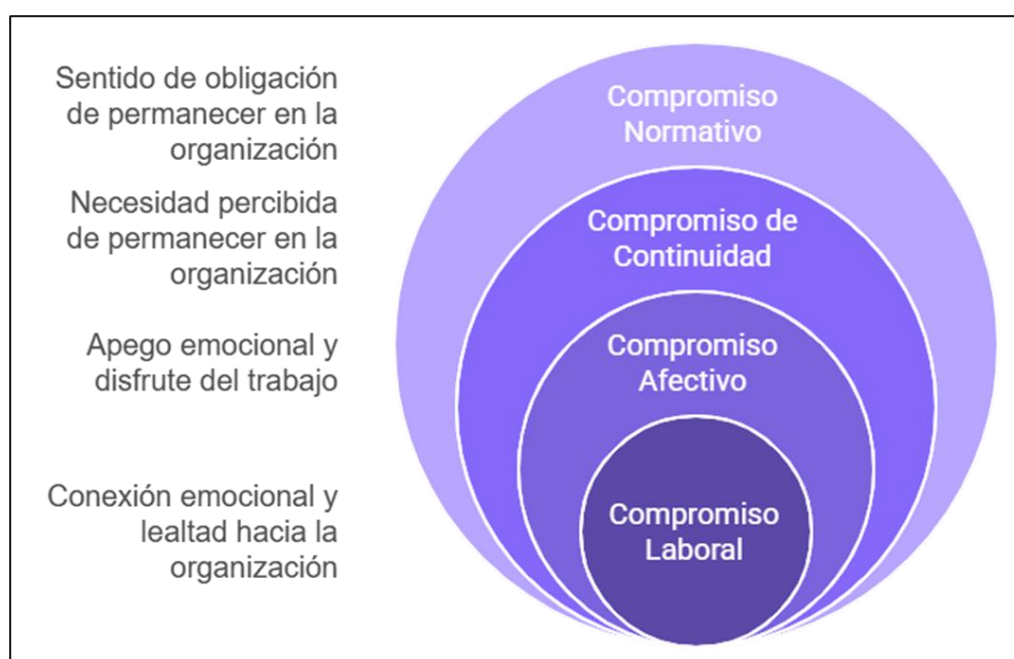
Meyer y Allen (1996) indican que, al interiorizar las normas institucionales, los colaboradores comienzan a desempeñar sus funciones alineándose con los objetivos, metas e intereses definidos por la organización

Los empleados con un alto compromiso normativo permanecen en la organización porque creen que es lo correcto. Este tipo de compromiso puede ser beneficioso para la organización, ya que promueve la lealtad y la responsabilidad entre los empleados

Robbins y Judge (2020) mencionan que el compromiso normativo “es considerado como la obligación ética del colaborador con la organización, ya que, de algún modo, ésta cubre sus expectativas en cuanto a capacitación y desarrollo profesional”. (p. 89)

El compromiso normativo se refiere al sentido de obligación moral que siente el empleado para permanecer en la organización. Este sentimiento puede proceder de normas sociales, valores personales o experiencias pasadas, como haber recibido apoyo significativo de la organización.

Figura 1 Dimensiones del compromiso laboral



Hecho con el apoyo de Napkin ai.

2.2.2. Productividad

La productividad es un constructo multifacético que trasciende las métricas tradicionales de producción por unidad de tiempo. En este contexto, la productividad debe evaluarse considerando múltiples dimensiones que incluyen la eficiencia operacional, la calidad del producto extraído, la adherencia a estándares de seguridad, y la sustentabilidad de las operaciones a largo plazo. Cada una de estas dimensiones está intrínsecamente conectada con los niveles de compromiso laboral de los trabajadores.

De acuerdo con Cabrera (2023) Cada sector productivo posee rasgos distintivos en sus procesos de producción de bienes y servicios, lo cual conlleva variaciones en los elementos que inciden en la productividad laboral. Uno de los factores más determinantes en este sentido es la intensidad de capital, entendida como la proporción de recursos de capital asignados por trabajador. Esta variable cobra especial relevancia en sectores especializados por operar bajo economías de escala amplias, donde la inversión en tecnología avanzada, infraestructura robusta y

equipamiento especializado contribuye significativamente a optimizar el rendimiento individual y colectivo de la fuerza laboral (p. 9).

La productividad laboral es un concepto central en la gestión organizacional y la economía, que se refiere a la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para lograrla. Según la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1998), “la productividad es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla”.

Desde una perspectiva más detallada, D'alessio (2012) define la productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla; es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios

La productividad es esencial para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Una mayor productividad permite a las empresas ofrecer productos y servicios de calidad a menores costos, mejorar sus márgenes de beneficio y responder competentemente a las demandas del mercado.

Además, la productividad laboral está estrechamente relacionada con el bienestar de los empleados. Un entorno de trabajo que promueve la eficiencia y reconoce el esfuerzo de los trabajadores contribuye a su satisfacción y motivación, lo que a su vez mejora la productividad.

Es esencial subrayar que productividad y producción no son conceptos equivalentes, aunque a menudo se utilicen de manera indistinta. La producción se refiere al volumen total de bienes o servicios generados en un periodo determinado, mientras que la productividad evalúa la eficiencia con la que se emplean los recursos disponibles —como el capital, la mano de obra, el tiempo o la tecnología— para generar dichos resultados. Una organización puede elevar su nivel de producción simplemente incorporando más recursos, como trabajadores o maquinaria; sin embargo, si ese incremento en producción no guarda una relación proporcional o

superior al aumento en los insumos utilizados, entonces no se puede afirmar que ha habido una mejora en la productividad.

Por el contrario, se acuerdo con Pagés (2010) la productividad solo mejora cuando se logran mayores resultados utilizando igual o menor cantidad de recursos, lo cual refleja un uso más eficiente, racional y estratégico de los mismos. Esta distinción es especialmente relevante en contextos organizacionales donde la competitividad, la rentabilidad y la sostenibilidad dependen directamente de la capacidad para optimizar los procesos sin incurrir en sobrecostos innecesarios.

De acuerdo con Deming (2013) “La medida de la productividad no hace mejorar la productividad, Las medidas de la productividad son como las estadísticas de los accidentes: nos dicen el número de accidentes en casa, en la carretera, y en el lugar de trabajo, pero no nos dicen cómo reducir la frecuencia de los accidentes”. (p. 12)

Podemos decir que, la productividad laboral es un concepto complejo y multifacético que abarca diversas dimensiones interrelacionadas. Comprender y gestionar adecuadamente estas dimensiones es decisivo para mejorar el rendimiento organizacional y alcanzar los objetivos estratégicos.

Dimensiones de productividad

La productividad laboral es un constructo multidimensional que puede examinarse desde diversas perspectivas. A continuación, se presentan las principales dimensiones identificadas en la literatura:

a) Rendimiento Laboral:

El rendimiento laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades asignadas de manera eficiente y efectiva. Incluye la calidad y cantidad del trabajo realizado, así como la puntualidad y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Según Chiavenato (2020), el rendimiento laboral se precisa como la acción o comportamiento claramente relacionado con la obtención de los objetivos

organizativos. Esto abarca las acciones decisivas que un colaborador ejecuta en el cumplimiento de sus labores, subrayando que un rendimiento apropiado representa una fuerza significativa para la organización.

El rendimiento laboral va más allá de ejecutar tareas de manera mecánica o rutinaria; se considera que tiene una conexión intrínseca con un factor concluyente: la motivación y el compromiso del trabajador con su entorno organizacional. Este rendimiento no solo se mide por la cantidad de trabajo realizado, sino también por la calidad, la eficacia, la disposición para resolver problemas, la iniciativa y la capacidad de adaptarse a nuevas exigencias.

b) Eficiencia Operativa:

La eficiencia operativa envuelve el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos organizacionales. Se centra en minimizar los desperdicios, reducir los costos y maximizar la producción sin comprometer la calidad. De acuerdo con Leal y Quispe (2018)

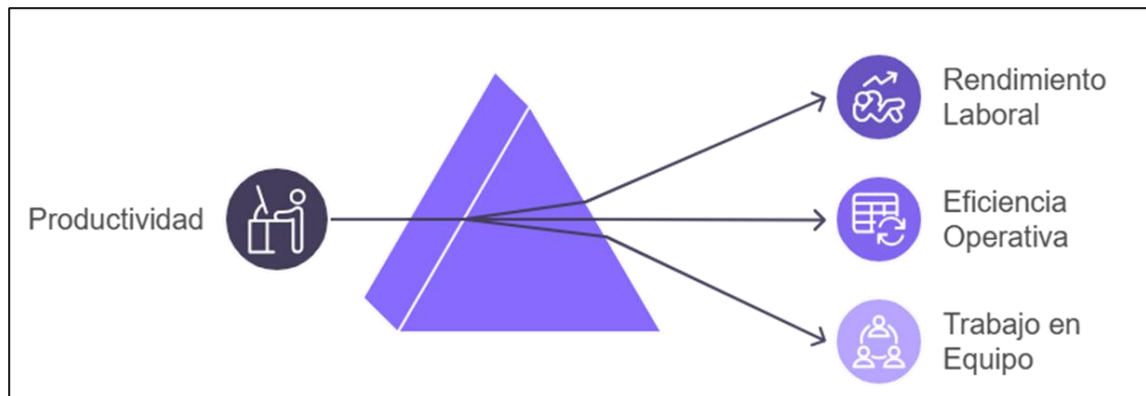
La eficiencia operativa trata en que nuestra competencia no realice las tareas de una mejor forma que nosotros, por lo tanto, no puede limitarse a ser solo eficaz como organización, sino que a su vez debe ser capaz de usar de manera inmejorable los recursos. En contraste, se torna de una manera incierta, y se denomina el buscar el posicionamiento estratégico, que significa hacer tareas distintas o similares comparativas a la competencia, pero mejorándolas. (p. 39)

c) Trabajo en Equipo:

El trabajo en equipo es primordial para la productividad, ya que permite la colaboración, el intercambio de ideas y la resolución conjunta de problemas. Un equipo cohesionado y bien coordinado puede lograr resultados superiores a los que obtendrían sus miembros trabajando individualmente. De acuerdo con Deusto (2014)

El trabajo en equipo es un proceso plural. No lo puede realizar una sola persona, cuando la gente se reúne para formar un grupo, cada miembro aporta un conjunto personal de conocimientos, destrezas, valores y motivaciones. El modo como dichas personas se relacionan para formar una colectividad puede ser positivo o negativo. (p.12)

Figura 2 Dimensiones de productividad



Hecho con el apoyo de Napkin ai.

2.3. Definición de términos básicos

Actitudes: “Sentimientos y creencias que determinan principalmente cómo los empleados perciben su ambiente, se comprometen con acciones proyectadas y se comportan”. (Newstrom, 2011, p. 519)

Ausencias: “Empleados que no se presentan a trabajar según lo programado”. (Newstrom, 2011, p. 519)

Comportamiento organizacional: “el grado en que los colaboradores se identifican con la empresa, sus metas y el mantener la relación laboral. (Muñoz, 2017)

Compromiso ético: Grado en que el trabajador actúa movido por sus propios valores de justicia y reciprocidad hacia la organización.

Entusiasmo por contribuir: Intensidad del deseo de aportar activamente al éxito y desarrollo de la organización.

Equipo de trabajo: “Grupo que interactúa con esfuerzos conjuntos y coordinados, generando una sinergia positiva” (Robbins y Coulter, 2010)

Estados de ánimo en el trabajo: “Sentimientos de los empleados hacia sus trabajos que pueden cambiar en cuestión de un día, una hora o un minuto”. (Newstrom, 2011, p. 523)

identificación con los valores de la empresa: Medida en que el empleado adopta y respalda las creencias, misión y cultura organizacional.

Sentimiento de lealtad: Fuerza de la obligación interna de defender y apoyar a la organización ante retos o cambios.

Sentimiento de pertenencia: Grado en que el trabajador siente que “pertenece” al grupo y comparte sus triunfos y objetivos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.
- b. Existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.
- c. Existe una relación significativa entre el compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

2.5. Identificación de variables

Variable 1:

Compromiso Laboral

Variable 2:

Productividad.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems							
Compromiso Laboral	"Estado mental que otorga un valor agregado en una organización, y que genera un ambiente positivo" (Schaufeli et al., 2002)	En esta investigación, el compromiso laboral se medirá a través de un cuestionario estructurado con 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo	Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia	1							
				Identificación con los valores	2							
				Orgullo de formar parte	3							
				Entusiasmo por contribuir	4							
			Compromiso de continuidad				Temor a perder beneficios	5				
							Dificultad de encontrar otro empleo	6				
							Permanencia por necesidad	7				
							Valoración del tiempo invertido	8				
							Compromiso normativo				Sentimiento de lealtad	9
											Creencia de seguir en la empresa	10
											Gratitud por oportunidades	11
											Compromiso ético	12
Productividad	"El concepto de productividad es bastante simple: Se trata de la relación entre lo que produce una organización y los recursos requeridos para tal producción." Belcher (1987)	La productividad laboral se medirá mediante un cuestionario de 12 ítems, organizados en tres dimensiones: Rendimiento laboral, Eficiencia operativa, Trabajo en equipo	Rendimiento laboral	Cumplimiento de metas	1							
				Calidad del trabajo	2							
				Entregas a tiempo	3							
				Nivel de errores	4							
			Eficiencia operativa				Tiempos de ejecución	5				
							Manejo de recursos	6				
							Minimización de desperdicios	7				
							Cumplimiento de procesos	8				
			Trabajo en equipo				Comunicación fluida	9				
							Cooperación	10				
							Resolución de conflictos	11				
							Participación en tareas conjuntas	12				

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación asumió el tipo básica, también conocida como investigación pura o fundamental, ya que se concentra en la generación de conocimientos teóricos sin un enfoque inmediato en aplicaciones prácticas.

Al respecto Bunge (2004) define la investigación básica como aquella cuyo propósito es generar conocimiento nuevo sobre un hecho u objeto, sin considerar su aplicación inmediata. Este tipo de investigación busca comprender los principios fundamentales que rigen los fenómenos observados.

Arias y Covinos, (2021) nos indican que “en este tipo de investigación no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación” (p. 68),

3.2. Nivel de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo relacional, el cual, según Bernal (2010), se fundamenta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión de documentos institucionales (p. 60). En esta misma línea, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que dicho nivel tiene como finalidad identificar y detallar las características y perfiles relevantes de las personas o grupos objeto de estudio (p. 98). Asimismo, señalan que este tipo

de investigación se orienta a establecer asociaciones entre variables a partir de patrones predecibles en un grupo o población.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método general

Se empleó el método científico, el mismo que de acuerdo con Kerlinger y Lee (2002), se caracteriza por ser sistemático, empírico y crítico. Es sistemático porque sigue un proceso ordenado y riguroso que evita dejar los hechos al azar, guiándose por una lógica disciplinada. Es empírico al basarse en la observación y recolección de datos provenientes de la realidad, los cuales son analizados objetivamente. Finalmente, es crítico porque somete continuamente sus hallazgos a evaluación y revisión, buscando mejorar el conocimiento a través del cuestionamiento reflexivo. (p. 79)

3.3.2. Métodos específicos

a) Método Hipotético-Deductivo

Este método se fundamenta en la formulación de hipótesis que luego son contrastadas con la realidad mediante la observación y el análisis.

Para Tamayo y Tamayo (2004) "El método hipotético-deductivo es un procedimiento que parte de hipótesis formuladas a partir de teorías existentes, las cuales se someten a prueba mediante la observación y la experimentación para verificar su validez." (p. 77)

b) Método inductivo:

De acuerdo con Méndez (2011) "Conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencias premisas verdaderas". (p. 239)

c) Método Analítico

Este método comprende descomponer un fenómeno en sus partes constitutivas para comprender su estructura y funcionamiento.

Hernández et al. (2014) indican que "El método analítico consiste en descomponer un todo en sus partes para estudiar cada una de ellas por separado y entender el conjunto." (p. 92)

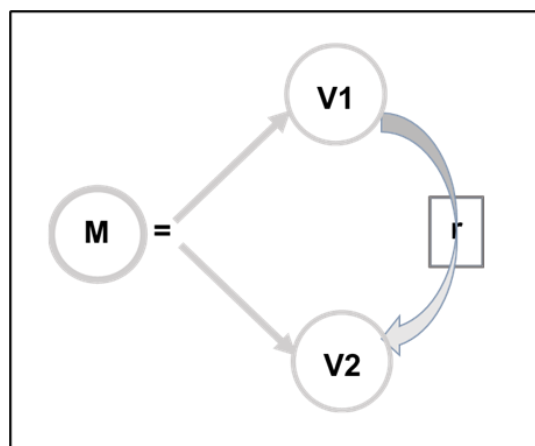
3.4. Diseño de investigación

Se manejó el diseño no experimental de tipo transeccional o transversal. Toda vez que este diseño es especialmente útil cuando se busca analizar la relación entre variables sin manipularlas, observándolas tal como ocurren en su entorno natural y en un único momento en el tiempo. (en nuestro caso se realizará en el año 2025)

En relación al diseño no experimental Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que "Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos", los mismos autores mencionan que es Transaccional o transversal ya que "se recolectan los datos en un solo momento, en un único tiempo" (p. 149)

El diseño que se empleó está de acuerdo a la figura siguiente:

Figura 3 *Diseño de la Investigación*



Se representa la relación (V1, V2) de acuerdo a:

M: Muestra elegida

V1: Variable Compromiso laboral

V2: Variable Productividad

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Arias (2012) nos menciona que “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 57).

Para nuestra investigación, de acuerdo con los datos obtenidos se contó con la siguiente población

Tabla 1 Población

N°	Cargo	Total
1	Directivos	5
2	Administrativos	2
3	Supervisores	2
4	Obreros	51
Total		60

3.5.2. Muestra

La muestra “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (Bernal, 2010, p. 112),

Para nuestro estudio la muestra que se utilizó en esta investigación es de tipo censal, ya que se incluirá al 100% de la población, considerando que el número total de sujetos era accesible y manejable. En este sentido, Ramírez (2010) señala que una muestra censal se caracteriza por incluir a la totalidad de las unidades de análisis, es decir, todos los miembros de la población forman parte del estudio. Es decir, se trabajó con las 60 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Se manejará el cuestionario. Cea (2001) indica que “constituye una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta. Puede utilizarse de forma aislada, o en conjunción con otras estrategias de investigación”. (p. 265)

3.6.2. Instrumentos

Se aplicó el cuestionario. Para Fresno (2019) es la “forma de obtener información primaria, por sus características es aplicable a escala masiva. Está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente elaboradas que responden al problema de investigación”. (p. 116), de la misma manera Tamayo y Tamayo (2004) menciona que “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.135)

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

3.7.1. Selección de los Instrumentos de Investigación

Con el propósito de recolectar información precisa y pertinente en relación con las variables centrales del estudio, se diseñaron instrumentos específicos en forma de cuestionarios estructurados. Estos se elaboraron considerando las dos variables principales: **Compromiso laboral**, con sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; y **Productividad**, con las dimensiones rendimiento laboral, eficiencia operativa y trabajo en equipo.

Cada dimensión estuvo conformada por cuatro ítems, lo que permitió obtener datos objetivos, cuantificables y estrechamente vinculados con los indicadores previamente definidos.

Para la medición de las percepciones y niveles de cumplimiento, se utilizó una escala de tipo Likert de cinco puntos, la cual facilitó la valoración del grado de acuerdo

o la frecuencia con respecto a las afirmaciones planteadas en el cuestionario. El detalle del instrumento se encuentra en el Anexo 01.

3.7.2. Validación de los Instrumentos

Con la finalidad de garantizar la validez de contenido de los cuestionarios, se recurrió al juicio de expertos conformado por profesionales con experiencia en gestión turística y en metodología de la investigación. Estos especialistas evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem en relación con las dimensiones y variables definidas, formulando observaciones que permitieron perfeccionar el instrumento antes de su aplicación definitiva. La evidencia de este proceso se presenta en el **Anexo 02**.

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos

Para determinar la consistencia interna de los cuestionarios aplicados, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach (α), reconocido como un indicador estadístico de confiabilidad en estudios cuantitativos. De acuerdo con los estándares metodológicos, se consideró un valor de α igual o superior a 0.70 como nivel mínimo aceptable, lo cual garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos mediante el instrumento. Los resultados específicos del análisis de confiabilidad se detallan en las tablas siguientes:

Tabla 2 *Fiabilidad del Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable compromiso laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,907	12

Fuente: *Procesado con el SPSS V. 26*

Tabla 3 *Fiabilidad del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable productividad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,886	,892	12

Fuente: *Procesado con el SPSS V. 26*

Los resultados expresan, que los valores hallados son mayores a 0.70, por lo que se aceptó los cuestionarios y se procedió a su aplicación a la muestra seleccionada.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizará de la manera siguiente:

3.8.1. Análisis Descriptivo

El análisis descriptivo nos permitirá resumir y describir las características principales de los datos recolectados. Incluye medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, varianza), así como la representación gráfica de los datos mediante diagramas de barras y gráficos de dispersión. Este tipo de análisis proporcionará una visión general del comportamiento de las variables estudiadas.

3.8.2. Análisis de Correlación

El análisis de correlación se utilizará para determinar la existencia y el grado de relación entre las dos variables cuantitativas. Para ello se empleará el coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables son de escala intervalo o de razón y presentan una distribución normal. Este coeficiente varía entre -1 y 1, indicando la dirección y fuerza de la relación.

- 1: Correlación positiva perfecta
- 0: No existe correlación
- -1: Correlación negativa perfecta

3.9. Tratamiento estadístico

Para llevar a cabo el tratamiento de datos obtenidos, en primer lugar, se realizará con el apoyo del Excel, ya que es una herramienta accesible para análisis descriptivo básico, luego se hará uso de software estadístico especializado, como: es el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V 26, ya que posee una amplia gama de funciones para análisis descriptivo, correlacional e inferencial.

Estos programas facilitan la gestión eficiente de los datos y la aplicación de técnicas estadísticas avanzadas, contribuyendo a la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos en la investigación.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

La investigación se rigió por principios éticos fundamentales que garantizan el respeto y la protección de los participantes, como son:

- a) Respeto por las personas:** Se aseguro la autonomía de los participantes mediante un consentimiento informado claro y comprensible, permitiéndoles decidir libremente su participación.
- b) Beneficencia:** Se buscó maximizar los beneficios y minimizar los posibles riesgos para los participantes, protegiendo su bienestar en todo momento
- c) Justicia:** Se garantizó una selección equitativa de los participantes, obviando cualquier forma de discriminación o explotación.

La orientación filosófica se enmarca en el paradigma positivista, el cual sustenta que el conocimiento científico debe basarse en la observación empírica y el análisis lógico. Este enfoque busca identificar leyes generales que expliquen los fenómenos observados, utilizando métodos cuantitativos para garantizar la objetividad y la replicabilidad de los resultados.

Desde una perspectiva epistemológica, la investigación se sostiene en el positivismo y el neopositivismo, corrientes que enfatizan la importancia de la verificación empírica y la formulación de teorías basadas en datos observables. Este enfoque admite establecer relaciones causales y generalizar los hallazgos a poblaciones más amplias, siempre que se cumplan los criterios metodológicos adecuados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se llevó a cabo en el distrito de Yanahuanca, durante el mes de agosto del presente año, con el objetivo de recolectar información directa de los colaboradores de la empresa objeto de estudio, se realizó una coordinación previa con los responsables de la entidad, a quienes se les expuso detalladamente el propósito de la investigación, así como los procedimientos a seguir, con el propósito de obtener su consentimiento institucional y asegurar las condiciones necesarias para la aplicación de los instrumentos.

Luego se identificó al total de 60 participantes. La técnica principal utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, implementada mediante dos cuestionarios estructurados, diseñados de acuerdo con las variables de investigación: compromiso laboral y productividad.

La aplicación de los instrumentos se efectuó de manera presencial, en un ambiente controlado que permitió minimizar sesgos y maximizar la veracidad de las respuestas. Asimismo, se respetaron de manera estricta los principios éticos de la investigación, tales como la confidencialidad de la información y el consentimiento informado de los participantes.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

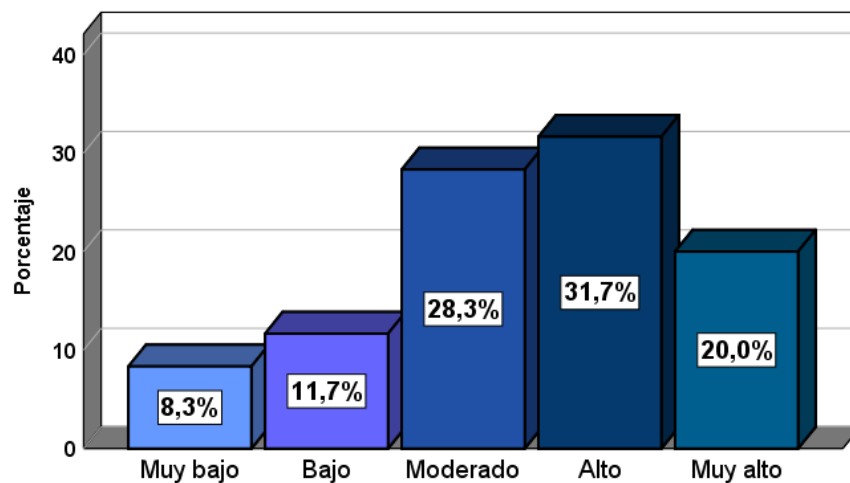
4.2.1. Resultados de la variable compromiso laboral

Tabla 4 Compromiso laboral agrupado

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	8,3
Bajo	7	11,7
Moderado	17	28,3
Alto	19	31,7
Muy alto	12	20,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 4 Compromiso laboral agrupado



Interpretación:

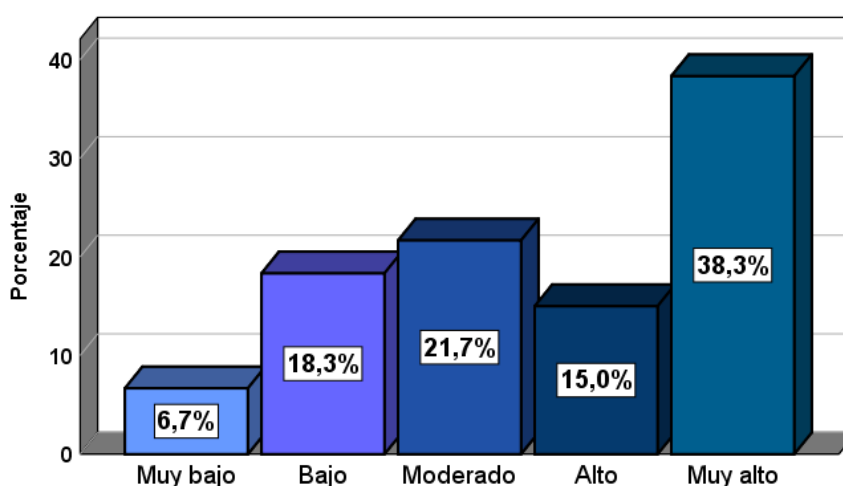
Los resultados de la variable compromiso laboral revelan que el 31.7% considera que su compromiso es alto, 28.3% estima que es moderado, 20% lo considera muy alto, 11,7% piensa que es bajo y un 8.3% piensa que es muy bajo, es decir más de la mitad de los trabajadores se ubican en niveles altos y muy altos, lo que indica que existe un vínculo positivo con la organización y un deseo de permanecer en ella. Sin embargo, un porcentaje considerable (alrededor de un 20%) aún se encuentra en niveles bajos, lo que refleja cierta heterogeneidad en las actitudes hacia el trabajo.

Tabla 5 Indicador Sentimiento de pertenencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	6,7
Bajo	11	18,3
Moderado	13	21,7
Alto	9	15,0
Muy alto	23	38,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 5 Indicador Sentimiento de pertenencia



Interpretación:

Los resultados muestran que un 38.3% de los trabajadores percibe un muy alto sentido de pertenencia hacia la organización y un 15% alto, lo cual constituye un factor motivacional clave para el desempeño. Sentirse parte de un grupo incrementa la identificación con los objetivos y facilita la cohesión laboral. Este hallazgo es alentador, pues indica que la empresa ha logrado generar un lazo emocional en buena parte de su personal.

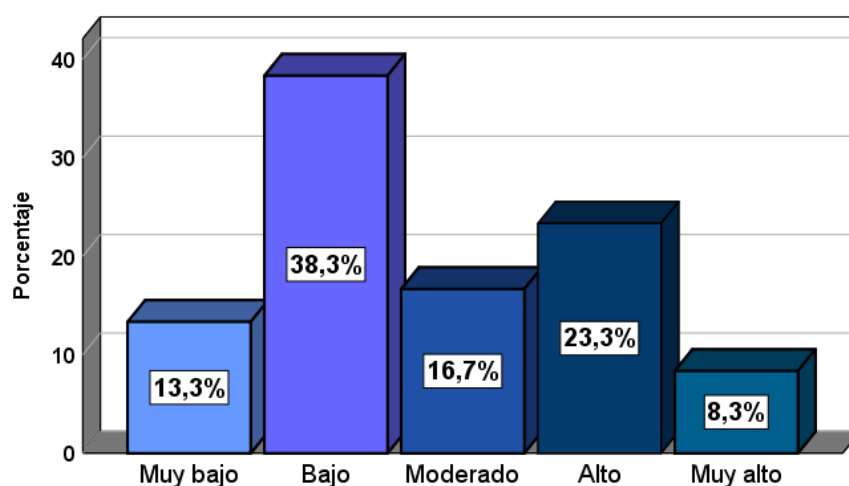
No obstante, la existencia de un grupo 21,7% moderado, 18%bajo y 6,7% muy bajo, indican que no se sienten plenamente integrado. Lo que alerta sobre la necesidad de fortalecer la cultura organizacional con actividades de integración, comunicación y reconocimiento del aporte individual.

Tabla 6 *Indicador Identificación con los valores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	13,3
Bajo	23	38,3
Moderado	10	16,7
Alto	14	23,3
Muy alto	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 6 *Identificación con los valores*



Interpretación:

En este indicador los resultados 38,3% bajo y 13,3% muy bajo reflejan una debilidad: más de la mitad de los trabajadores reportan baja identificación con los valores organizacionales. Esto significa que, aunque se sienten parte de la institución, no todos comparten ni asumen de manera plena sus principios y creencias institucionales. La falta de alineación con los valores puede limitar la motivación intrínseca y la disposición a colaborar con entusiasmo en la consecución de metas. Para un 23,3% es alto, 16,7% moderado y 8,3% muy alto.

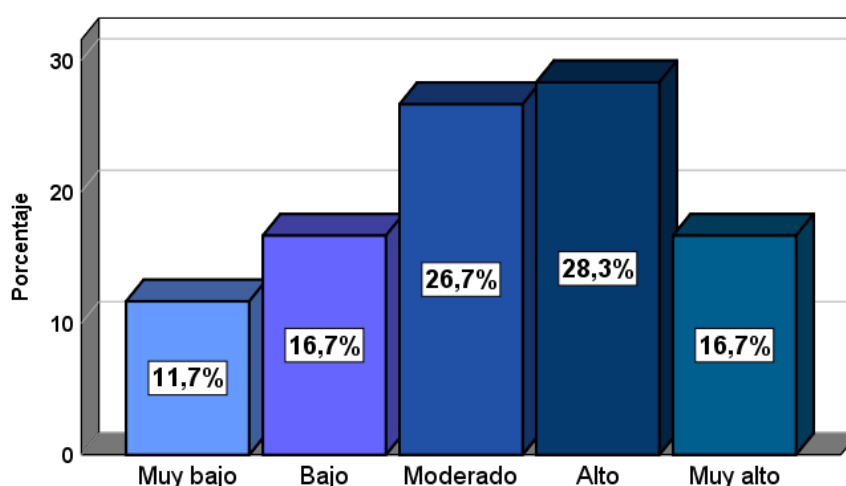
Para revertir esta situación, se requiere reforzar la comunicación de la misión y visión, así como involucrar a los colaboradores en procesos que les permitan vivir y apropiarse dichos valores.

Tabla 7 Indicador Orgullo de formar parte de la empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	10	16,7
Moderado	16	26,7
Alto	17	28,3
Muy alto	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 7 Indicador Orgullo de formar parte de la empresa



Interpretación:

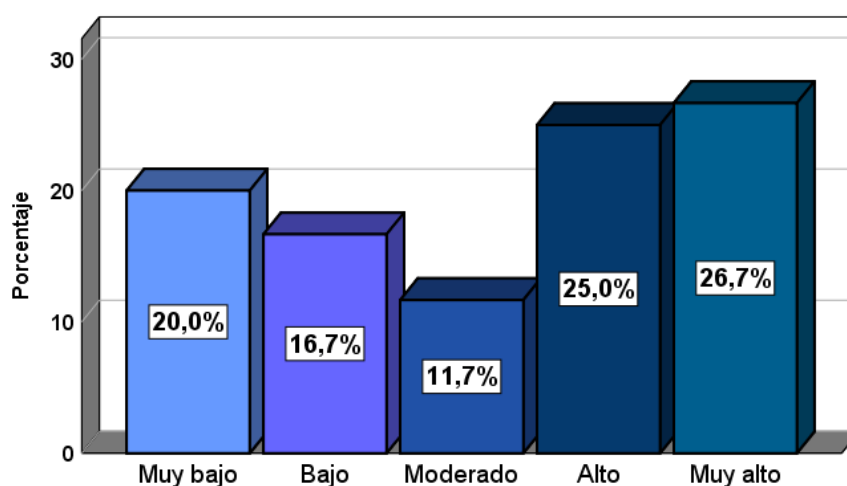
El orgullo por pertenecer a la organización muestra niveles favorables en la mayoría de los trabajadores 28% alto, 16.7% muy alto, quienes valoran positivamente su relación laboral. Este sentimiento de orgullo es fundamental, ya que fortalece la motivación, incrementa la disposición al esfuerzo adicional y contribuye a la retención del talento. Sin embargo, existe un porcentaje que no expresa este orgullo con la misma intensidad 16,7% bajo y 11.7% muy bajo y 26.7% moderado lo cual podría estar relacionado con la percepción de beneficios, reconocimiento o condiciones laborales. Fomentar el orgullo institucional requiere promover historias de éxito, destacar la importancia del rol de cada trabajador y reforzar el sentido de contribución colectiva.

Tabla 8 *Indicador Entusiasmo por contribuir*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	20,0
Bajo	10	16,7
Moderado	7	11,7
Alto	15	25,0
Muy alto	16	26,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 8 *Indicador Entusiasmo por contribuir*



Interpretación:

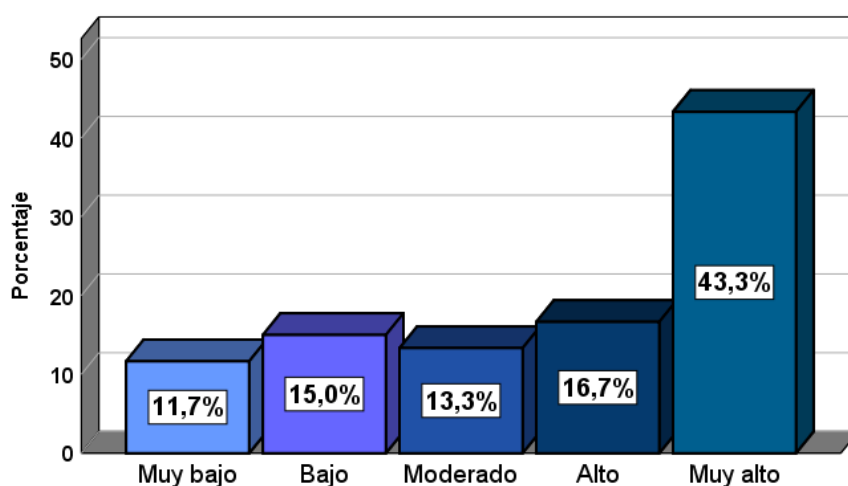
El entusiasmo como expresión del compromiso afectivo se encuentra presente en más de la mitad de los trabajadores 26,7% muy alto, 25% alto, pero no de manera homogénea. Este resultado revela que, aunque muchos colaboradores muestran motivación y energía al desempeñar sus tareas, un grupo considerable mantiene una actitud más pasiva o indiferente 20% muy bajo, 16,7% bajo y un 11,7% moderado. La falta de entusiasmo puede repercutir directamente en la productividad y en la calidad del trabajo. Para fortalecer este indicador es recomendable aplicar programas de incentivos, establecer metas retadoras pero alcanzables, y brindar espacios de participación en la toma de decisiones que incrementen la motivación intrínseca.

Tabla 9 Indicador Temor a perder beneficios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	9	15,0
Moderado	8	13,3
Alto	10	16,7
Muy alto	26	43,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 9 Indicador Temor a perder beneficios



Interpretación:

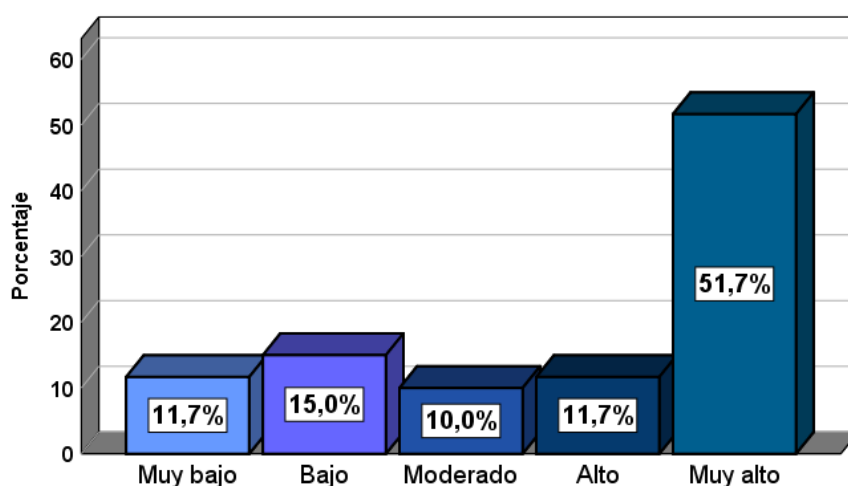
Un alto porcentaje de los trabajadores reporta permanecer en la organización debido al temor de perder beneficios adquiridos 43,3% muy alto, 16,7% alto, 15% bajo, 13,3% moderado y 11,7% muy bajo. Este hallazgo evidencia que la permanencia en la empresa no siempre se sustenta en el apego emocional, sino en la percepción de seguridad económica y social. Si bien este tipo de compromiso asegura estabilidad en el corto plazo, puede resultar frágil si se presentan oportunidades laborales más atractivas. Para mejorar, la empresa debe procurar que los colaboradores se sientan motivados por razones más intrínsecas, fortaleciendo el reconocimiento, la cultura organizacional y el sentido de propósito compartido.

Tabla 10 Indicador Dificultad de encontrar otro empleo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	9	15,0
Moderado	6	10,0
Alto	7	11,7
Muy alto	31	51,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 10 Indicador Dificultad de encontrar otro empleo



Interpretación:

Este indicador 51,7% muy alto, 15% bajo, 11,7% alto, igual 11,7% muy bajo y 10% moderado, refleja que muchos trabajadores consideran difícil encontrar alternativas laborales en el mercado con condiciones similares a las que tienen en la empresa. Aunque esta percepción contribuye a la permanencia, también puede derivar en un compromiso por necesidad más que por convicción. Esta situación puede afectar la calidad de la productividad, dado que algunos trabajadores podrían mantenerse en la organización sin una auténtica disposición al esfuerzo adicional. En consecuencia, la empresa debería trabajar en generar un compromiso que no

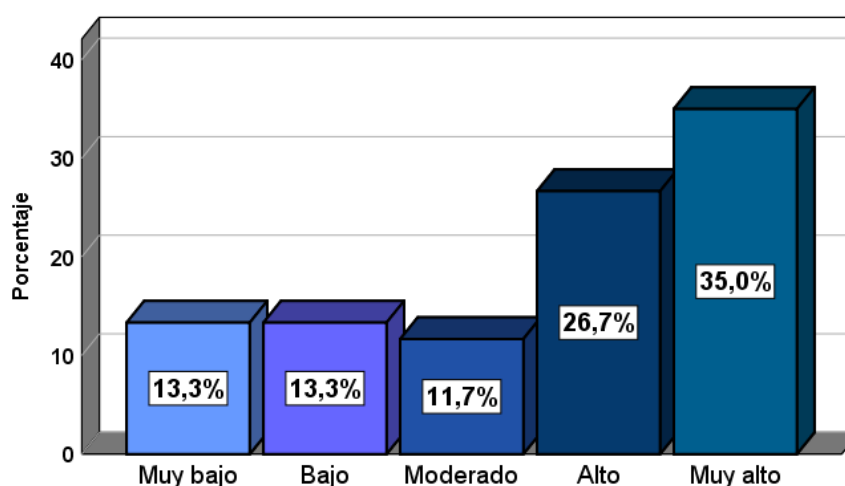
dependa únicamente de la comparación externa, sino de la satisfacción interna y la identificación con su cultura.

Tabla 11 *Indicador Permanencia por necesidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	13,3
Bajo	8	13,3
Moderado	7	11,7
Alto	16	26,7
Muy alto	21	35,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 11 *Indicador Permanencia por necesidad*



Interpretación:

Los resultados indican 35% muy alto, 26,7% alto, 13,3% muy bajo, igual 13,3% bajo y 11,7% moderado, que muchos trabajadores consideran conveniente permanecer en la organización, lo que sugiere un compromiso más vinculado a los beneficios y condiciones actuales que a una conexión emocional o moral. Este tipo de motivación, aunque asegura retención, no siempre garantiza altos niveles de productividad, pues puede limitar la iniciativa o la disposición al esfuerzo adicional. En este sentido, el reto de la empresa está en transformar este compromiso de conveniencia en un compromiso genuino, generando oportunidades de crecimiento,

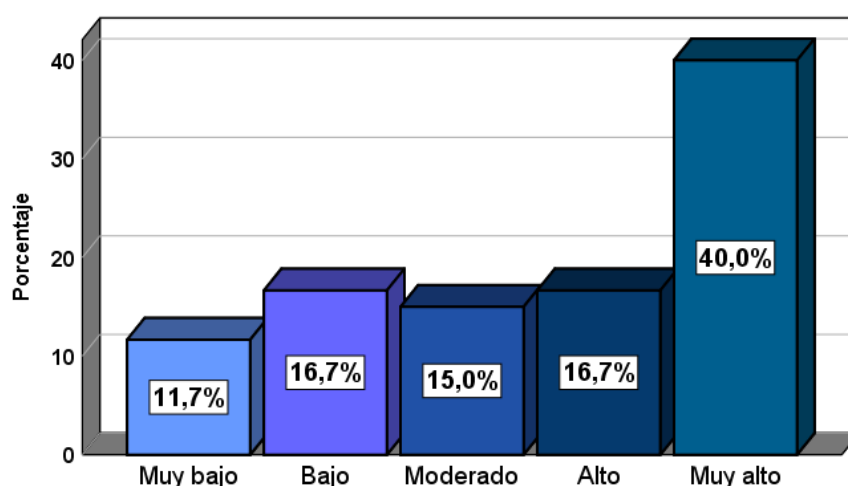
promoviendo un clima laboral positivo y reforzando la comunicación de objetivos comunes.

Tabla 12 *Indicador Valoración del tiempo invertido*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	10	16,7
Moderado	9	15,0
Alto	10	16,7
Muy alto	24	40,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 12 *Indicador Valoración del tiempo invertido*



Interpretación:

La mayoría de los trabajadores 40% muy alto, 16,7% alto otorga gran importancia al tiempo que han dedicado a la organización, lo que evidencia un sentido de continuidad basado en la inversión personal y profesional realizada. Este indicador es positivo, ya que muestra que los colaboradores reconocen el valor de su trayectoria y experiencia acumulada en la empresa. Sin embargo, 16,7% bajo, 11,7% muy bajo y 15% moderado, existe el riesgo de que algunos perciban esta inversión únicamente como una razón para no cambiar de empleo, sin sentirse necesariamente motivados

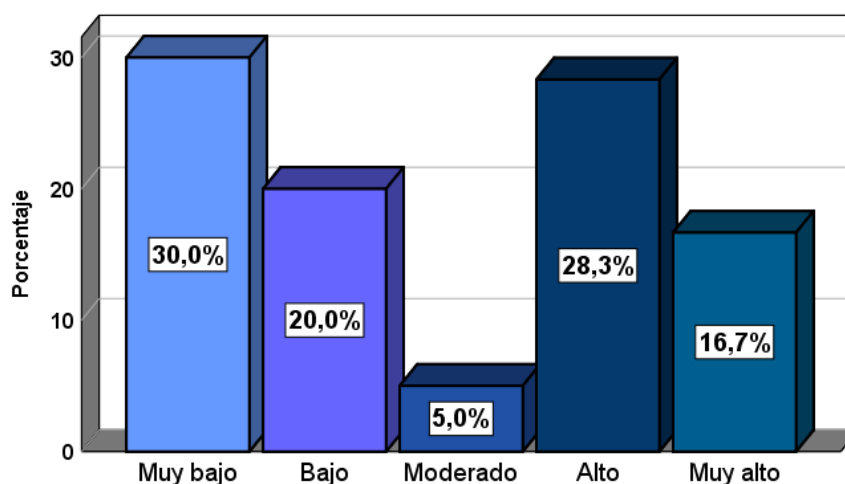
por el presente o futuro de la institución. Se recomienda capitalizar esta valoración con programas de desarrollo profesional y planes de carrera.

Tabla 13 *Indicador Sentimiento de lealtad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	18	30,0
Bajo	12	20,0
Moderado	3	5,0
Alto	17	28,3
Muy alto	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 13 *Indicador Sentimiento de lealtad*



Interpretación:

El sentimiento de lealtad hacia la organización presenta resultados mixtos: 30% bajo, 28,3% alto, 20% bajo, 16.7% muy alto y 5% moderado, lo que indica mientras un grupo considerable manifiesta altos niveles de lealtad, otro porcentaje no se muestra igualmente comprometido. La lealtad es un factor crucial porque fomenta la estabilidad laboral y la disposición a defender los intereses de la empresa incluso en momentos difíciles. La falta de lealtad en parte de los colaboradores puede deberse a experiencias negativas o a percepciones de inequidad. Por tanto, la organización

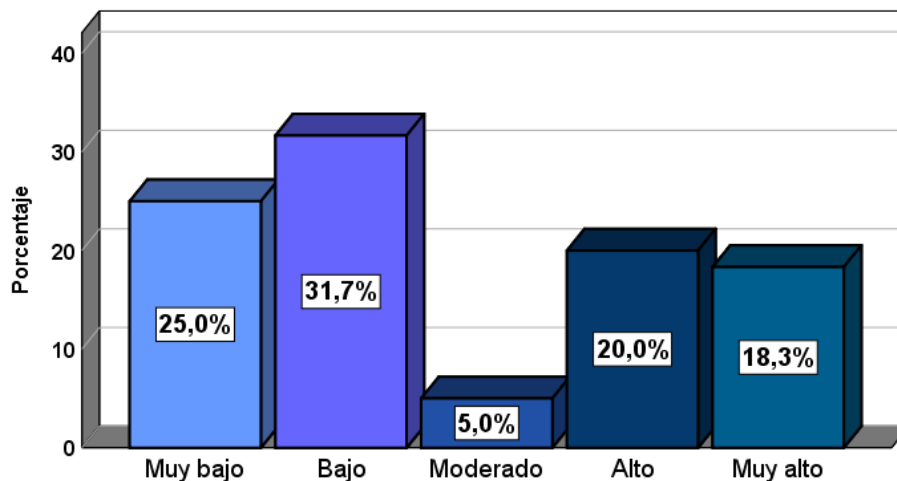
debe fortalecer este aspecto a través de políticas de reconocimiento justo, promoción de valores compartidos y construcción de relaciones de confianza recíproca.

Tabla 14 *Indicador Creencia de seguir en la empresa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	25,0
Bajo	19	31,7
Moderado	3	5,0
Alto	12	20,0
Muy alto	11	18,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 14 *Indicador Creencia de seguir en la empresa*



Interpretación:

Los resultados 31,7% bajo, 25% muy bajo, 20% alto, 18,3% muy alto y 5% moderado reflejan que una proporción significativa de trabajadores considera que permanecer en la empresa es parte de su responsabilidad. Este indicador refleja un compromiso normativo sólido, basado en la convicción de cumplir con una obligación hacia la organización.

No obstante, también se observa un grupo que no comparte esta creencia, lo cual podría limitar la cohesión y estabilidad del equipo. Para reforzar este aspecto, la empresa puede implementar programas de responsabilidad social interna, reforzar el

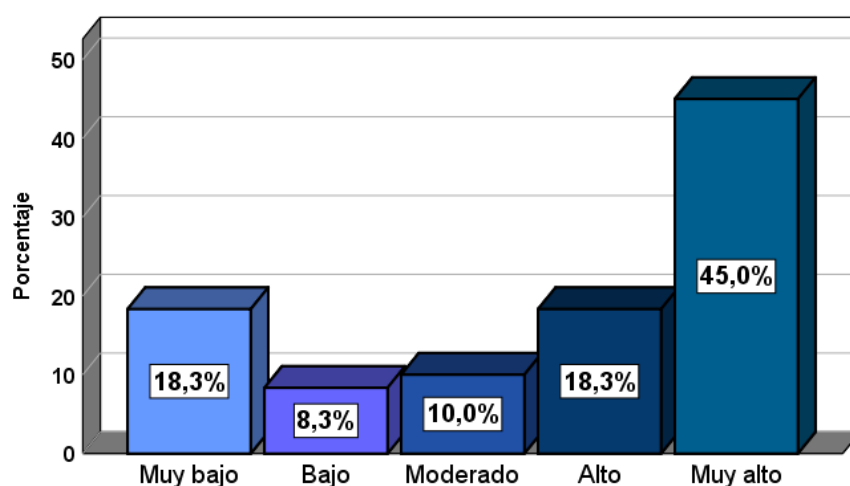
rol de cada trabajador en el logro de metas colectivas y destacar la importancia de la permanencia responsable.

Tabla 15 *Indicador Gratitud por las oportunidades*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	18,3
Bajo	5	8,3
Moderado	6	10,0
Alto	11	18,3
Muy alto	27	45,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 15 *Indicador Gratitud por las oportunidades*



Interpretación:

Este ítem 45% muy alto, 18,3% alto, igual 18,3% muy bajo, 10% moderado y 8,3% bajo, muestra que la mayoría de los colaboradores sienten un alto nivel de gratitud hacia la empresa por las oportunidades brindadas. Este resultado es altamente positivo, ya que la gratitud fortalece la reciprocidad y motiva a los trabajadores a corresponder con un desempeño responsable y comprometido. La gratitud también contribuye a la construcción de un clima laboral positivo y colaborativo. Sin embargo, para mantener y fortalecer este indicador, la empresa debe

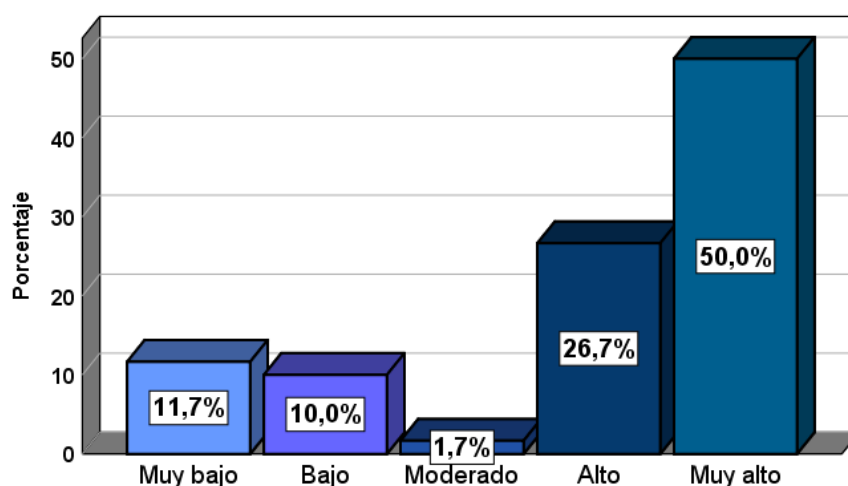
seguir ofreciendo oportunidades de desarrollo, capacitación y reconocimiento, de modo que los trabajadores continúen percibiendo la organización como una fuente de crecimiento personal y profesional.

Tabla 16 *Indicador Compromiso ético*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	6	10,0
Moderado	1	1,7
Alto	16	26,7
Muy alto	30	50,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 16 *Indicador Compromiso ético*



Interpretación:

El compromiso ético se encuentra en niveles elevados 50% muy alto, 26,7% alto, lo que significa que muchos trabajadores sienten una obligación moral de actuar en beneficio de la organización. Este indicador es crucial porque trasciende los intereses individuales y refleja la internalización de normas y valores compartidos. Un compromiso ético alto se traduce en conductas responsables, respeto a las normas de seguridad y disposición a contribuir al bien común. 11,7% muy bajo, 10% bajo y

solo 1,7% moderado. No obstante, para garantizar la sostenibilidad de este compromiso, la empresa debe reforzar permanentemente la cultura ética, promoviendo la transparencia, la justicia organizacional y el liderazgo ejemplar en todos los niveles.

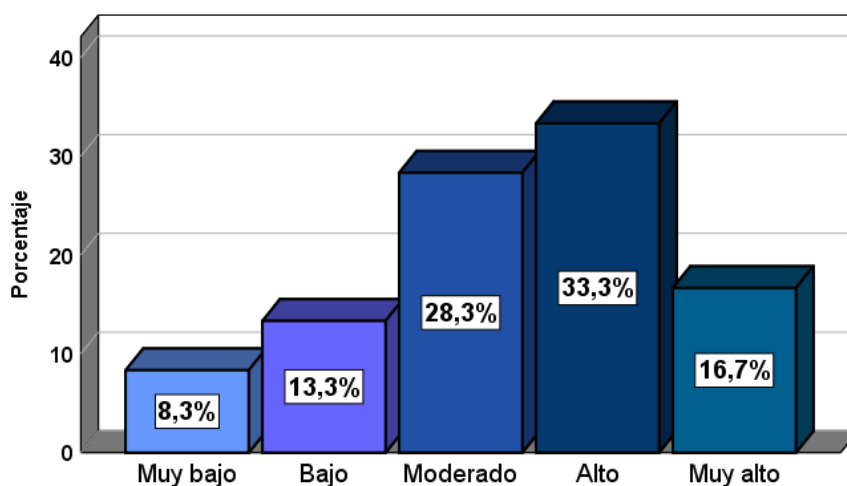
4.2.2. Resultados de la variable productividad

Tabla 17 Productividad agrupado

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	8,3
Bajo	8	13,3
Moderado	17	28,3
Alto	20	33,3
Muy alto	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 17 Productividad agrupado



Interpretación:

Los resultados generales evidencian que la productividad de los trabajadores se concentra en niveles altos 33,3% y muy altos 16,7%, lo que refleja un desempeño positivo en términos de cumplimiento de metas y contribución organizacional. Sin embargo, el hecho de que un 28,3% moderado, que 13,3% y 8,3% muy bajo se ubique en niveles bajos alerta sobre la existencia de brechas en el rendimiento que podrían

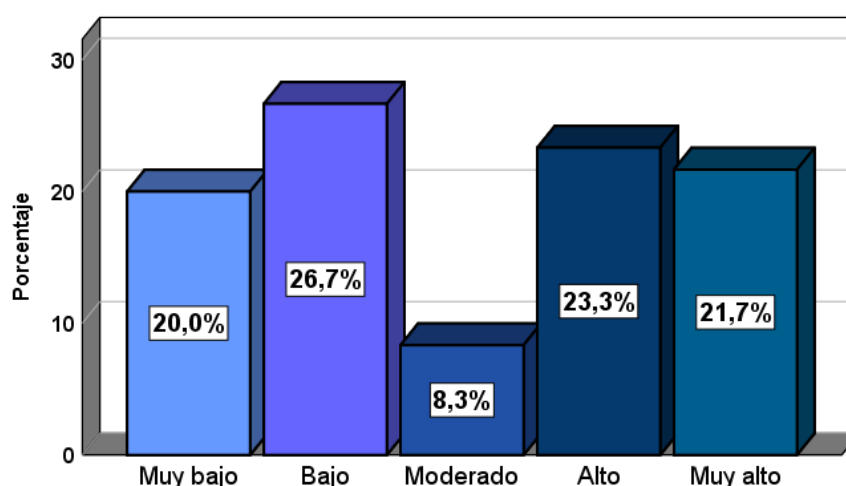
impactar en la eficiencia global. Este panorama sugiere que, si bien la mayoría cumple satisfactoriamente, la empresa debe enfocar sus esfuerzos en mejorar procesos y brindar apoyos específicos a los colaboradores con menor desempeño.

Tabla 18 *Indicador Cumplimiento de metas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	20,0
Bajo	16	26,7
Moderado	5	8,3
Alto	14	23,3
Muy alto	13	21,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 18 *Indicador Cumplimiento de metas*



Interpretación:

Los resultados muestran una marcada polarización: mientras un 45% de trabajadores (23,3% alto y 21,7% muy alto) se ubica en niveles altos de cumplimiento, otro 46.7% se encuentra en niveles bajos (26,7% bajo, 20% muy bajo) y 8,3% moderado. Esta dualidad refleja la existencia de un grupo comprometido y eficiente, pero también de un sector con dificultades para alcanzar los objetivos propuestos. El incumplimiento de metas puede deberse a factores como sobrecarga laboral, falta de recursos o escasa claridad en los objetivos. Para superar esta brecha, la organización

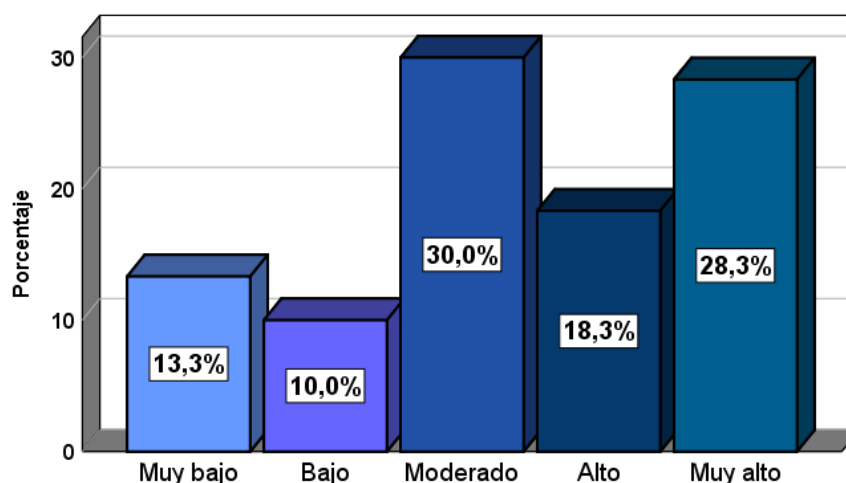
debería fortalecer la planificación, asignar tareas de acuerdo con las capacidades individuales y ofrecer retroalimentación periódica sobre el desempeño.

Tabla 19 *Indicador Calidad del trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	13,3
Bajo	6	10,0
Moderado	18	30,0
Alto	11	18,3
Muy alto	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 19 *Indicador Calidad del trabajo*



Interpretación:

La calidad del trabajo es evaluada favorablemente en una proporción significativa de trabajadores, quienes reportan niveles altos de precisión y cuidado en sus labores (28,3% muy alto, 18,3% alto). Este resultado es alentador, ya que la calidad es un factor clave para la sostenibilidad de los procesos productivos. Sin embargo, persiste un grupo de colaboradores en niveles bajos o moderados (30% moderado, 13,3% muy bajo, 10% bajo), lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacitación técnica y establecer controles de calidad más consistentes. Una

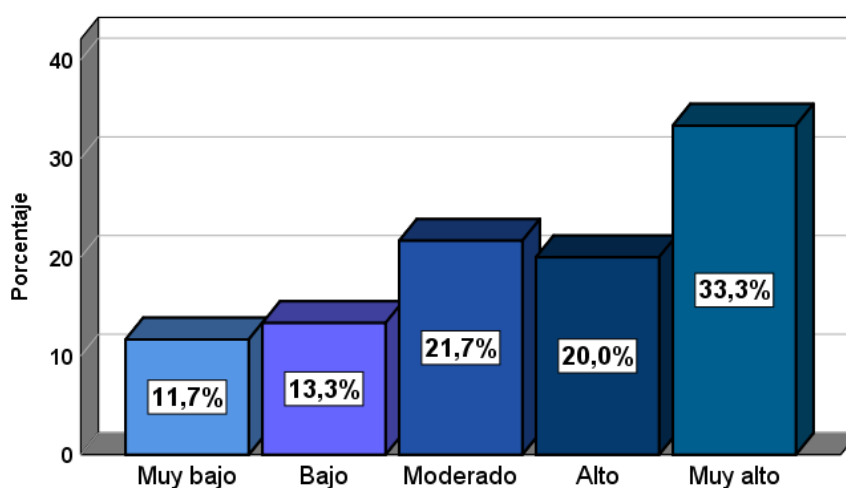
estrategia eficaz sería implementar programas de mejora continua y estándares claros que aseguren uniformidad en los resultados de cada área.

Tabla 20 *Indicador Entregas a tiempo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	8	13,3
Moderado	13	21,7
Alto	12	20,0
Muy alto	20	33,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 20 *Indicador Entregas a tiempo*



Interpretación:

El cumplimiento de plazos se destaca como una fortaleza dentro de la organización, con un 53.3% de trabajadores en niveles altos y muy altos. Esto indica que la mayoría logra organizar adecuadamente su tiempo y entregar resultados de manera oportuna. Sin embargo, no debe pasarse por alto el grupo que presenta dificultades en este aspecto (21,7% moderado, 13,3% bajo, 11.7% muy bajo), pues los retrasos pueden generar un efecto en cadena que impacta negativamente la productividad global.

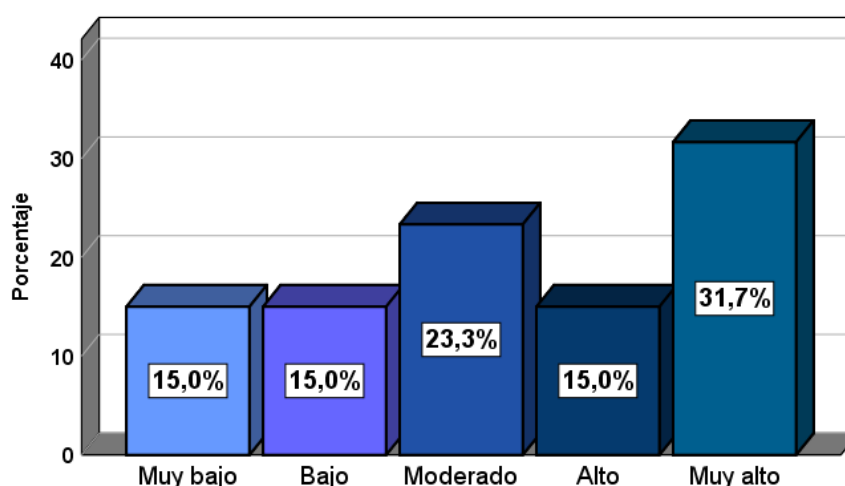
Para consolidar esta fortaleza, la empresa puede implementar herramientas de gestión del tiempo y reforzar la coordinación entre áreas que dependen mutuamente para cumplir plazos.

Tabla 21 *Indicador Nivel de errores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	15,0
Bajo	9	15,0
Moderado	14	23,3
Alto	9	15,0
Muy alto	19	31,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 21 *Indicador Nivel de errores*



Interpretación:

Este indicador refleja un aspecto crítico: el 31.7% de los trabajadores reporta un nivel muy alto de errores, 15% alto, lo que representa un riesgo significativo para la eficiencia y la seguridad laboral. Aunque algunos colaboradores (15% muy bajo, igual 15% bajo, 23,3% moderado) se desempeñan con precisión, la incidencia de errores recurrentes afecta la productividad general y puede comprometer la calidad de los servicios ofrecidos. Las causas pueden relacionarse con falta de capacitación, presión de tiempo o deficiencias en los procesos. La organización debería priorizar

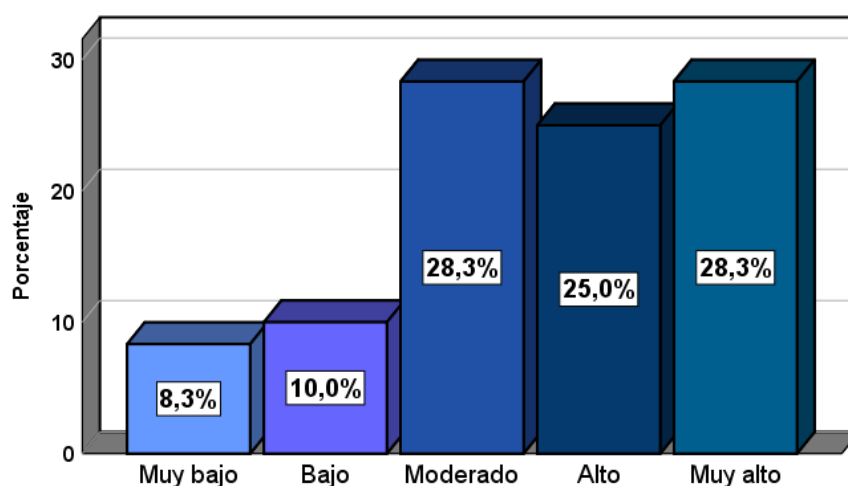
estrategias de formación técnica, revisión de procedimientos y mecanismos de supervisión que minimicen fallos y promuevan una cultura de mejora continua.

Tabla 22 *Indicador Tiempos de ejecución*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	8,3
Bajo	6	10,0
Moderado	17	28,3
Alto	15	25,0
Muy alto	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 22 *Indicador Tiempos de ejecución*



Interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores aprovecha adecuadamente su tiempo de trabajo (28,3% muy alto, 25% alto, 28,3% moderado), lo que se refleja en un uso eficiente de la jornada laboral. Esto es un aspecto positivo, pues la optimización del tiempo está directamente vinculada con el logro de metas. Sin embargo, persisten colaboradores con dificultades en la administración de su tiempo (10% bajo, 8,3% muy bajo), lo que repercute en retrasos y menor productividad. Para atender esta situación, sería conveniente ofrecer talleres de

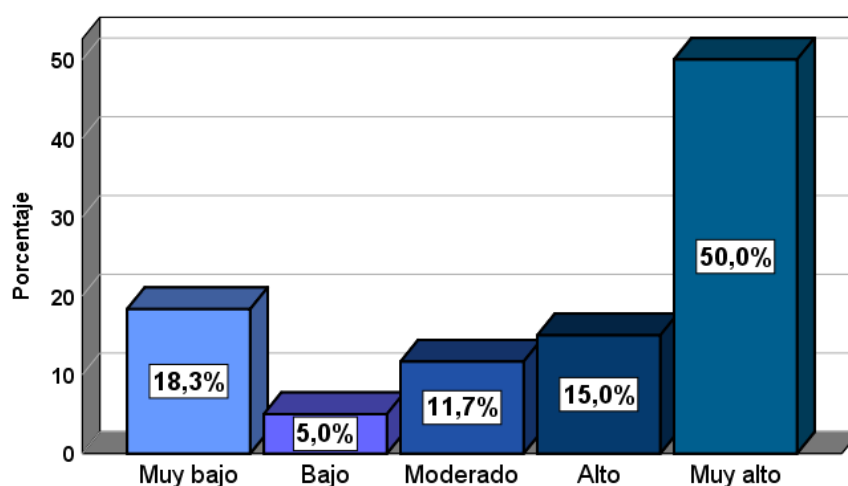
gestión del tiempo, establecer prioridades claras y aplicar metodologías de trabajo que ayuden a los empleados a organizar mejor sus actividades diarias.

Tabla 23 *Indicador Manejo de recursos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	18,3
Bajo	3	5,0
Moderado	7	11,7
Alto	9	15,0
Muy alto	30	50,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 23 *Indicador Manejo de recursos*



Interpretación:

El 50% de los trabajadores reporta un manejo muy alto de los recursos proporcionados, lo cual refleja un uso responsable y consciente de los materiales y herramientas de trabajo. 15% considera alto. Este hallazgo es alentador, pues la eficiencia en el uso de recursos contribuye a la sostenibilidad y reducción de costos. No obstante, la presencia de un 18.3% en niveles bajos, 11.7% moderado, 5% bajo revela prácticas de desperdicio o mal uso que deben corregirse.

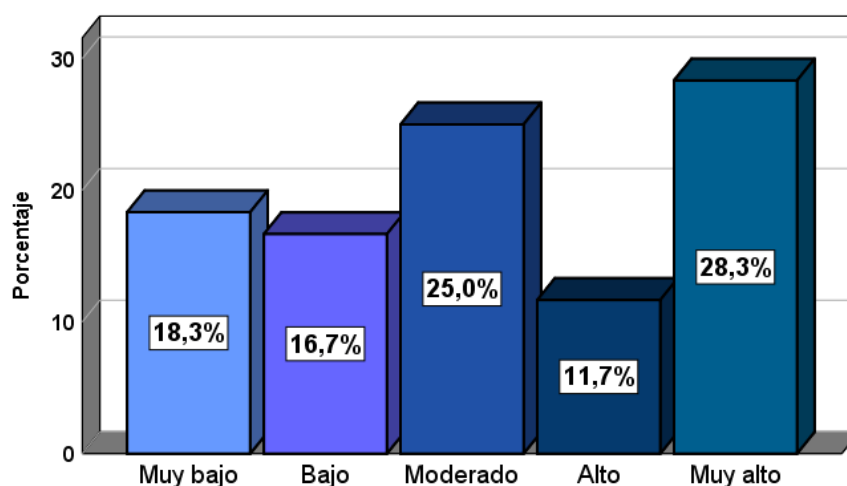
La empresa debería implementar programas de sensibilización sobre el uso responsable de recursos y establecer controles que garanticen una administración adecuada de los insumos disponibles.

Tabla 24 *Indicador Minimización de desperdicios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	18,3
Bajo	10	16,7
Moderado	15	25,0
Alto	7	11,7
Muy alto	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 24 *Indicador Minimización de desperdicios*



Interpretación:

Los resultados evidencian un desempeño mixto (28,3% muy alto, 25% moderado, 18,3% muy bajo, 16,7% bajo, 11,7% alto): mientras un sector importante logra reducir desperdicios, otro mantiene niveles bajos en este aspecto. La minimización de desperdicios es esencial en contextos de recursos limitados, ya que impacta directamente en los costos operativos y la eficiencia global. Este resultado sugiere la necesidad de reforzar las prácticas de optimización y fomentar una cultura de ahorro de insumos. Estrategias como capacitaciones, sistemas de control y

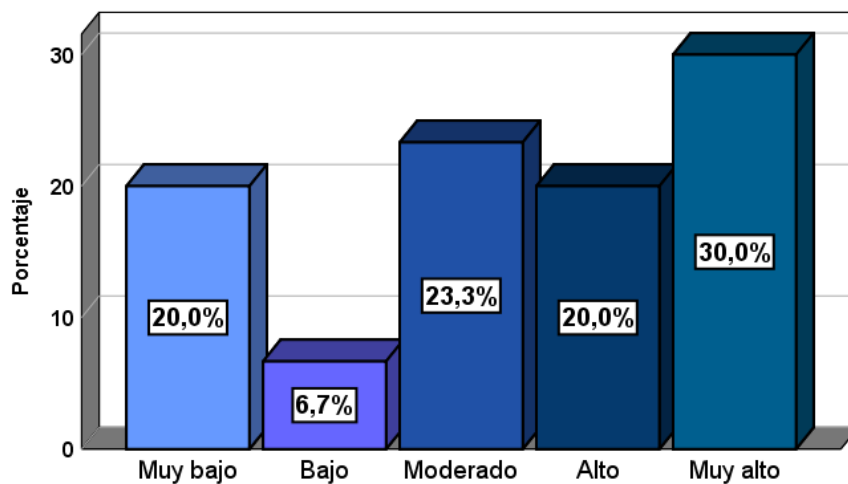
programas de reconocimiento a las prácticas sostenibles pueden ayudar a consolidar un mayor compromiso en la reducción de pérdidas materiales y operativas.

Tabla 25 *Indicador Cumplimiento de procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	20,0
Bajo	4	6,7
Moderado	14	23,3
Alto	12	20,0
Muy alto	18	30,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 25 *Indicador Cumplimiento de procesos*



Interpretación:

El cumplimiento de procesos presenta una distribución heterogénea: aunque un 50% se encuentra en niveles altos (30% muy alto, 20% alto), un 20% está en niveles muy bajos y 6,7% muy bajos, 23,3% moderado. Este hallazgo señala que no todos los trabajadores respetan los protocolos establecidos, lo que puede generar errores, ineficiencias y riesgos de seguridad.

La falta de cumplimiento puede estar asociada a desconocimiento, falta de supervisión o resistencia al cambio. Para mejorar, la empresa debe reforzar la capacitación en procedimientos, establecer mecanismos de control más estrictos y

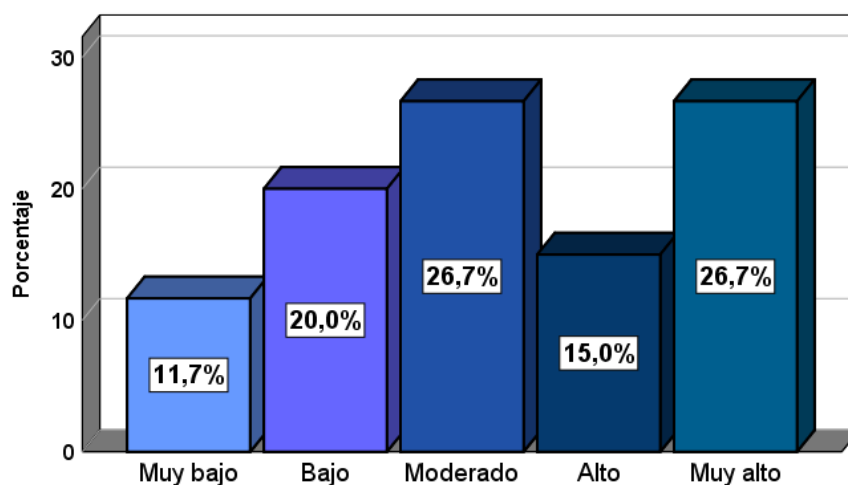
sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de seguir procesos estandarizados.

Tabla 26 *Indicador Comunicación fluida*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	11,7
Bajo	12	20,0
Moderado	16	26,7
Alto	9	15,0
Muy alto	16	26,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 26 *Indicador Comunicación fluida*



Interpretación:

La disposición a una comunicación fluida (escuchar y respetar las ideas de los compañeros) se ubica en niveles positivos (26,7% muy alto, 15% alto), lo que refleja un ambiente de apertura y tolerancia. Este indicador es relevante porque la innovación y la mejora de procesos surgen muchas veces de la diversidad de perspectivas. Sin embargo, algunos trabajadores (26,7% moderado, 20% bajo, 11,7% muy bajo) aún muestran dificultades para aceptar opiniones distintas, lo que limita la colaboración efectiva. Para reforzar este aspecto, la empresa debe promover espacios de diálogo

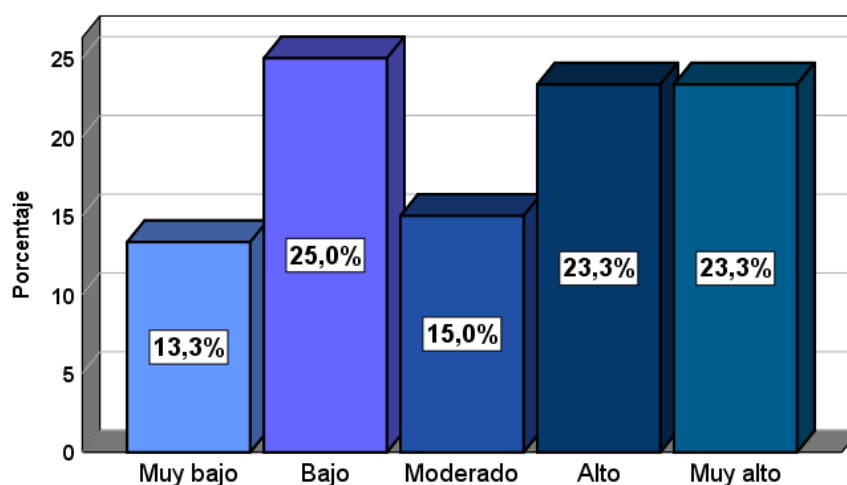
participativo, talleres de comunicación asertiva y prácticas de liderazgo que valoren la diversidad de ideas como recurso para la innovación.

Tabla 27 *Indicador Cooperación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	13,3
Bajo	15	25,0
Moderado	9	15,0
Alto	14	23,3
Muy alto	14	23,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 27 *Indicador Cooperación*



Interpretación:

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores (23,3% muy alto, igual 23,3% alto) muestra disposición para colaborar con sus compañeros, lo que favorece la sinergia en los equipos de trabajo. Esta colaboración se traduce en un ambiente más solidario y en la posibilidad de alcanzar metas comunes con mayor eficacia. No obstante, (25% bajo, 15% moderado, 13,3% muy bajo) todavía existe un grupo que presenta actitudes menos colaborativas, lo que puede generar tensiones y obstaculizar el logro de objetivos colectivos.

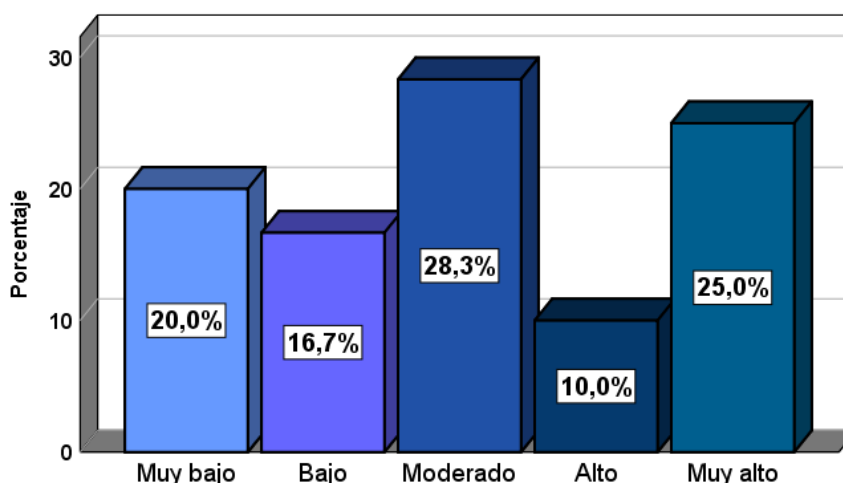
La organización puede fortalecer este aspecto mediante dinámicas de integración, promoción de proyectos conjuntos y reconocimiento de logros alcanzados en equipo.

Tabla 28 *Indicador Resolución de conflictos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	20,0
Bajo	10	16,7
Moderado	17	28,3
Alto	6	10,0
Muy alto	15	25,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V 26

Figura 28 *Indicador Resolución de conflictos*



Interpretación:

La mayoría de los trabajadores (28,3% moderado, 25% muy alto, 20% muy bajo, 16,7% bajo, 10% alto) reporta mantener relaciones laborales positivas que influyen en la resolución de conflictos, lo cual es un factor determinante para la productividad y el clima organizacional. Este hallazgo indica que existe un ambiente de respeto y convivencia favorable. Sin embargo, no todos los colaboradores perciben estas relaciones de la misma manera, lo que sugiere la existencia de conflictos o

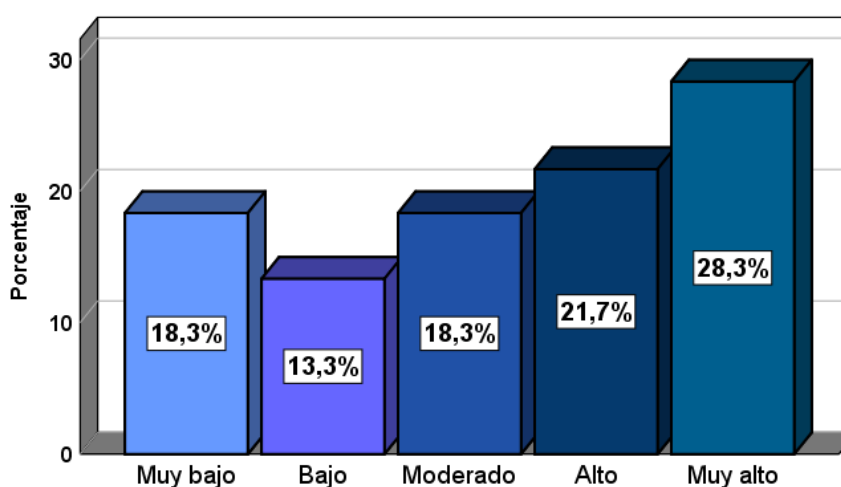
tensiones no resueltas. El reto de la empresa es consolidar las buenas relaciones mediante políticas de resolución de conflictos, programas de bienestar laboral y estrategias que fomenten el respeto y la comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización.

Tabla 29 *Indicador Participación en tareas conjuntas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	11	18,3
Bajo	8	13,3
Moderado	11	18,3
Alto	13	21,7
Muy alto	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V26

Figura 29 *Indicador Participación en tareas conjuntas*



Interpretación:

El indicador refleja que una buena parte de los trabajadores muestra disposición a participar en tareas conjuntas (28,3% muy alto, 21,7% alto), contribuyendo a un clima laboral solidario. Este comportamiento fortalece la cohesión del equipo y genera confianza mutua. No obstante, un grupo menor (18,3% moderado, igual 18,3% muy bajo, 13,3% bajo) muestra menor predisposición al apoyo, lo que

puede deberse a sobrecarga laboral o falta de incentivos. Para mejorar este aspecto, la organización podría implementar programas de reconocimiento al trabajo colaborativo, promover valores de solidaridad en la cultura institucional y garantizar una adecuada distribución de tareas que permita disponer de tiempo para apoyar a otros.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Niveles de medición para la prueba de todas la hipótesis

Establecemos nuestros estadísticos:

a) Intervalo de confianza:

Establecimos en 95 %

b) Nivel de significancia:

Fue igual al 0.05

c) Prueba estadística:

Se empleó la Correlación de Spearman.

d) Regla de decisión:

Si $\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 30 *Escala de interpretación de la relación*

Rango de ρ (Spearman)	Nivel de relación
0.00 – 0.20	Muy bajo
0.21 – 0.40	Bajo
0.41 – 0.60	Moderado
0.61 – 0.80	Alto
0.81 – 1.00	Muy alto

Elaborado en base a la escala de regresión

4.3.2. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Tabla 31 Nivel de correlación entre compromiso laboral y productividad

		Compromiso laboral	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $\rho = 0.629$ ($p < 0.001$), lo cual se ubica en el rango de 0.61 – 0.80, interpretándose como una relación de nivel alto. Esto indica que, a mayor compromiso laboral, se observa una tendencia positiva y proporcional al incremento de la productividad. La relación sugiere que, aunque el compromiso no explica por sí solo la totalidad de la productividad, constituye un factor central en el desempeño de los trabajadores. En términos prácticos, la organización debe fortalecer esta variable para potenciar el rendimiento, complementándola con otras estrategias de gestión organizacional y condiciones operativas.

4.3.3. Prueba de hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1:

Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Tabla 32 Nivel de correlación entre compromiso afectivo y productividad

		Compromiso afectivo	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,547**
		N	60
	Productividad	Coefficiente de correlación	,547**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El análisis estadístico de Spearman evidenció un coeficiente de $\rho = 0.547$ ($p < 0.001$), categorizado como una relación moderada según la escala (tabla 30). Esto refleja que los trabajadores que sienten satisfacción, orgullo y apego emocional hacia la empresa tienden a mostrar un mejor rendimiento y cumplimiento de metas.

La relación moderada indica que el compromiso afectivo es un predictor relevante de la productividad, pero su impacto pleno se ve limitado por aspectos como la débil identificación con los valores organizacionales. En consecuencia, se recomienda fortalecer la cultura institucional y los lazos

emocionales de pertenencia para potenciar la motivación intrínseca de los colaboradores.

b) Hipótesis específica 2:

Hipótesis Nula (H₀):

No existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Tabla 33 Nivel de correlación entre compromiso de continuidad y productividad

		Compromiso de continuidad	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,446**
		N	,000
	Productividad	Coeficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,446**
		N	,000
		60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El coeficiente obtenido fue de $p = 0.446$ ($p < 0.001$), lo que se interpreta como una relación moderada dentro del rango establecido. Este resultado muestra que los trabajadores que permanecen en la organización por necesidad o conveniencia logran sostener un nivel aceptable de productividad.

Sin embargo, dado que la motivación en este caso está asociada a factores externos como la estabilidad contractual o la falta de alternativas laborales, su efecto en la productividad resulta menos sólido y más vulnerable a cambios contextuales. La empresa debe procurar que esta forma de

compromiso transite hacia un vínculo más afectivo y normativo, basado en la identificación y la reciprocidad, lo que garantizaría un impacto más duradero en el desempeño

c) Hipótesis específica 3:

Hipótesis Nula (H₀):

No existe una relación significativa entre el compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre el compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025

Tabla 34 Nivel de correlación entre compromiso normativo y productividad

			Compromiso laboral	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Productividad	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Los resultados mostraron un coeficiente de $\rho = 0.600$ ($p < 0.001$), ubicado en el límite superior de la categoría moderada, cercano al nivel alto. Este hallazgo evidencia que el compromiso normativo (es decir, la percepción de deber moral y obligación de corresponder a la organización) es la dimensión que más fuertemente se vincula con la productividad en la empresa comunal.

Los trabajadores que sienten este compromiso ético y de lealtad tienden a ser más responsables, consistentes y productivos en sus labores. Esta relación

refuerza la importancia de consolidar una cultura organizacional basada en valores compartidos, reconocimiento y cohesión social, los cuales se convierten en motores clave para la eficiencia colectiva en contextos comunitarios.

4.4. Discusión de resultados

La investigación confirmó que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso laboral y la productividad ($\rho = 0.547$; $p < 0.001$). El nivel de correlación alto refleja que, en la medida en que los trabajadores incrementan su compromiso con la organización, su productividad tiende a mejorar de forma proporcional. Este hallazgo coincide con lo reportado por Cárhuaz y Silva (2024) quienes identificaron al compromiso organizacional como un predictor más sólido de desempeño que otros factores laborales, ya que concluyen “que existe relación significativa y alta entre el compromiso laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa LUBEPO E.I.R.L. Unidad Americana de Alpayana – Casapalca, 2023, conforme a un coeficiente Rho de Spearman de 0.762” (p. 60)

Asimismo, Robbins y Judge (2020) sostienen que el compromiso constituye un motor esencial del rendimiento organizacional, reduciendo ausentismo y rotación. No obstante, se observó un porcentaje de colaboradores con bajo compromiso, lo que revela áreas de mejora en la gestión del talento humano.

En relación al objetivo específico 1: Establecer la relación entre el compromiso afectivo y la productividad laboral. El análisis mostró una correlación moderada ($\rho = 0.547$; $p < 0.001$) entre el compromiso afectivo y la productividad. Esto evidencia que los trabajadores que sienten orgullo, satisfacción y apego emocional hacia la empresa alcanzan mayores niveles de rendimiento. Resultados similares fueron obtenidos por Alvarado (2023), quien destacó que la identificación emocional con la organización incrementa la motivación intrínseca y favorece la calidad del trabajo. Largo et al. (2021) también señalan que el compromiso afectivo es la forma más sólida de vinculación laboral, por su capacidad de predecir conductas deseables como la

responsabilidad y la innovación. Sin embargo, en la empresa Huachus se identificó una debilidad en la identificación con los valores organizacionales, lo cual limita el potencial completo de esta dimensión.

Referente al objetivo específico 2: Establecer la relación entre el compromiso de continuidad y la productividad laboral. Los resultados evidenciaron una correlación moderada ($\rho = 0.446$; $p < 0.001$), lo que indica que el compromiso de continuidad también incide en la productividad, aunque en menor medida que el afectivo y normativo. Esto se debe a que la permanencia motivada por la necesidad de mantener beneficios o evitar costos asociados al cambio de empleo genera estabilidad, pero no necesariamente entusiasmo o identificación con la organización. De manera similar, Yang et al. (2021) hallaron que en el sector extractivo los trabajadores con compromiso de continuidad mantienen niveles aceptables de desempeño, pero muestran baja proactividad, estudios realizados por Meyer y Allen (1996), advierten que esta forma de compromiso es más instrumental y frágil, pues depende de factores externos y contextuales.

En consecuencia, en la empresa Huachus es necesario transformar este tipo de compromiso en un vínculo más afectivo y normativo, mediante políticas de motivación, desarrollo y reconocimiento.

Concerniente al Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el compromiso normativo y la productividad laboral. El compromiso normativo obtuvo la correlación más alta con la productividad ($\rho = 0.600$; $p < 0.001$), situándose en el límite superior de la categoría moderada y cercano al nivel alto. Esto evidencia que los trabajadores que sienten un deber moral y ético de permanecer en la organización son los más productivos. Este hallazgo coincide con lo señalado por Largo et al. (2021) y por Julca y Paulino (2024), quienes encontraron que en organizaciones comunitarias el compromiso normativo constituye un motor esencial del rendimiento y que el sentido de obligación hacia la organización promueve conductas de cumplimiento y lealtad.

En el caso de la empresa Huachus, este resultado refleja la importancia de fortalecer la cultura de reciprocidad, ética laboral y cohesión social como factores determinantes para el desempeño colectivo.

CONCLUSIONES

1. La investigación determinó la existencia de una relación positiva y significativa del orden de ($\rho = 0.629$) entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus en el año 2025. Los resultados evidencian que las tres dimensiones del compromiso (afectivo, de continuidad y normativo) inciden de manera diferenciada en la productividad, siendo el compromiso normativo el de mayor correlación ($\rho = 0.600$), seguido del afectivo ($\rho = 0.547$) y del de continuidad ($\rho = 0.446$).
2. A nivel descriptivo, se observó que la mayoría de los trabajadores presenta niveles altos y muy altos de compromiso laboral y productividad. Sin embargo, persiste un porcentaje significativo en niveles bajos o moderados (20%–28%), lo que refleja heterogeneidad en las actitudes y comportamientos laborales, así como un riesgo potencial para la sostenibilidad del desempeño organizacional.
3. El análisis por indicadores evidenció que el sentimiento de pertenencia y el orgullo de formar parte de la empresa son fortalezas en el compromiso afectivo; no obstante, la débil identificación con los valores organizacionales constituye una debilidad que puede limitar el impacto del compromiso emocional en la productividad.
4. En cuanto a la productividad, los trabajadores muestran fortalezas en entregas a tiempo, calidad del trabajo y manejo de recursos, pero se identificó una problemática relevante en el alto nivel de errores reportados (31.7% en categoría muy alta), lo que pone en evidencia deficiencias en capacitación, procesos operativos y control de calidad.
5. El estudio confirma que, en el contexto comunal minero, la productividad no depende únicamente de factores técnicos, sino también de elementos psicosociales como el compromiso laboral. De este modo, la gestión del talento humano basada en valores compartidos, ética laboral y reconocimiento es clave para optimizar la eficiencia organizacional.

RECOMENDACIONES

A los directivos y colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus, se les recomienda:

1. Fortalecer la identificación con la visión, misión y los valores institucionales, a través de programas de comunicación interna, talleres de alineamiento estratégico y espacios participativos donde los trabajadores sean partícipes y vivencien los valores de la organización, de manera que los trabajadores se sientan más alineados con la organización
2. Reforzar la cultura ética y de reciprocidad que sustenta el compromiso normativo, promoviendo el reconocimiento de logros, el liderazgo ejemplar y la transmisión de valores comunitarios que fortalezcan la lealtad y la gratitud hacia la organización.
3. Reducir el nivel de errores en el trabajo mediante capacitaciones técnicas continuas, la revisión y estandarización de procesos, y la implementación de mecanismos de supervisión y retroalimentación inmediata que aseguren la calidad en la ejecución de las tareas.
4. Transformar el compromiso de continuidad por necesidad en compromiso voluntario, generando condiciones que motiven genuinamente al trabajador: oportunidades de desarrollo profesional, planes de carrera, incentivos no solo económicos, sino también de crecimiento personal.
5. Consolidar la eficiencia operativa mediante la implementación de metodologías de mejora continua (como Kaizen o 5S), que promuevan el aprovechamiento óptimo de recursos, la reducción de desperdicios y el cumplimiento estricto de procesos.
6. Fortalecer el trabajo en equipo y la resolución de conflictos con talleres de comunicación asertiva, dinámicas de integración y estrategias de liderazgo colaborativo que potencien la cooperación y el clima laboral positivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Compromiso afectivo, de continuidad y normativo con la organización: un examen de la validez de constructo. *Journal of Vocational Behavior*, 252–276. Obtenido de <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- Alvarado Cenzano, G. S. (2023). Compromiso organizacional y productividad en los trabajadores de un Instituto Tecnológico Público de Orcotuna – 2022. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5886>
- Aravena Carvallo, C. A. (2020). Mejoramiento de productividad en proyectos de inversión Minera Escondida. [Tesis de Maestría]. Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176599>
- Arboleda Arango, A. M. (2016). El compromiso de continuidad y el vinculo del consumidor con la organización. *Cuadernos de Administración*, 29(53), 1-23. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/205/20548869001.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Belcher, J. G. (1987). *Productividad total I: Cómo aprovechar los recursos para obtener ventaja competitiva*. Granica.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogota: Pearson Educación.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía* (Tercera ed.). Siglo XXI editores, S.A. de C.V.
- Cabrera, F. (2023). *Productividad laboral y jornadas de trabajo*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Cárhuaz Matías, H. V., & Silva Campos, V. P. (2024). Compromiso laboral y productividad en los colaboradores de la Empresa LUBEPO E.I.R.L. Unidad Americana de Alpayana

- S.A. – Casapalca, 2023. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4524>
- Cea D'Ancona, Á. (2001). *Metodología Cuantitativa. Estrategias y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Síntesis S.A.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Decima edición ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano, El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cuzcano Bustinza, A. (2022). Compromiso organizacional y productividad en una asociación educativa privada de idiomas, Lima 2021. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4815>
- D'alessio Ipinza, F. (2012). *Administración de La Producción*.
- Deming , W. E. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Deusto. (2014). *El trabajo en equipo. Qué es y cómo se hace*. Ediciones Deusto.
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Gallup. (2023). *State of the Global Workplace 2023 Report*. Gallup.
- Gallup. (2024). *State of the Global Workplace: 2024 Report*. Gallup.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Julca Arzapalo, A. M., & Paulino Daga, D. M. (2024). Compromiso laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa eléctrica del centro, sede Pasco, 2022. *[Tesis de*

- Licenciatura*]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4544>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724 .
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/256287>
- Kerlinger, F. N., & Howard, L. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (Cuarta edición ed.). México: McGraw.Hill.
- Largo, R., Wang, J., Wu, M., Yang, J., & Li , Y. (2021). Un modelo integral de la relación entre el compromiso laboral de los mineros, la emoción cultural y la percepción del riesgo de desempleo. *Sustainability*, 13(5), 27-39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13052995>
- Leal Arana, E. N., & Quispe Rojas, C. A. (2018). Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?seq
- Méndez Álvarez, C. E. (2011). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial Limusa.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
- Muñoz, S. (2017). Antecedentes y niveles del Comportamiento Organizacional. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez]. Venezuela.
- Musevenzo, T., Mashavira, N., Chikove, M., & Matenda, F. R. (2024). Compromiso de los empleados, satisfacción laboral y trabajo decente en el sector minero de oro de Zimbabwe. *SA Journal of Human Resource Management* (22), En línea.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2710>
- Nava Soto, M. I., Ramos Rubio, P., & García Uribe, E. F. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(29), 1-25.

- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo, Decimotercera edición*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Olaya, J. J. (11 de Julio de 2025). *Cultura Organizacional en Minería: Clave para el Éxito*. Obtenido de La Morada CL: <https://lamorada.cl/cultura-organizacional-en-mineria-clave-para-el-exito/>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (1998). *Introducción al estudio del trabajo*. OIT.
- Pagés, C. (2010). *La era de la productividad : cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Pincus , J. D. (2022). El compromiso de los empleados como motivación humana: implicaciones para la teoría, los métodos y la práctica. *Psicología Integral de la Conducta*, 57(4), 1-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12124-022-09737-w>
- Pinela Morán, N., & Armijos Yambay, M. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: revisión de literatura. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635115.pdf>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo,. <https://doi.org/http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración. Decima edición*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Fundamentos del Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Saks , A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

- Seguridad Minera. (7 de Abril de 2023). *Los principales agentes del desempeño en la industria minera*. Obtenido de Revista Seguridad Minera: <https://revistaseguridadadminera.com/capacitacion/los-principales-agentes-del-desempeno-en-la-industria-minera/>
- Socorro-Pérez, C., & Leal-Guerra, M. (2023). Compromiso laboral y productividad en el campo editorial. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 5(9), 27-49. <https://doi.org/https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/53>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Mexico: Editorial Limusa.
- Tingal Tafur, F. M., & Santisteban Yesquen, J. G. (2023). Efecto del compromiso laboral en la innovación laboral. El papel mediador de la motivación laboral en trabajadores peruanos. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/7407>
- Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (2022). *Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales*. UNDAC.
- Yang, J., Li, Y., Wu, M., Wang, J., & Long, R. (2021). Un modelo integral de la relación entre el compromiso laboral de los mineros, la emoción cultural y la percepción del riesgo de desempleo. *Sustainability*, 13(5), 8-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13052995>
- Zegarra Corimaya, E. E. (2023). Relación entre compromiso institucional y productividad laboral del personal de salud. Microred Alto Selva Alegre, Arequipa 2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12773/16904>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Formación Profesional de Administración

CUESTIONARIO



Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su apoyo, para contestar la presente encuesta para la tesis: Compromiso Laboral y Productividad de los Trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada.
4. Ten en cuenta los valores siguientes:

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
ALGUNAS VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

	VARIABLE 1: COMPROMISO LABORAL	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Compromiso Afectivo					
1	¿Te sientes emocionalmente vinculado con tu empresa?					
2	¿Te enorgullece contarles a otros que trabajas aquí?					
3	¿Te sientes ser parte de la familia organizacional?					
4	¿Te sentirías triste si tuvieras que dejar esta empresa?					
	Dimensión 2: Compromiso de Continuidad					
5	¿Crees que abandonar esta empresa te perjudicaría económicamente?					
6	¿Sientes que perderías tus beneficios si dejas este trabajo?					
7	¿Consideras que te es difícil encontrar otro empleo con condiciones similares?					
8	¿Permaneces en esta empresa porque hacerlo te conviene?					
	Dimensión 3: Compromiso Normativo					
9	¿Te sientes moralmente obligado a seguir trabajando en esta empresa?					
10	¿Crees que deberías permanecer en tu empresa porque es lo correcto?					
11	¿Sientes que tienes una deuda de gratitud con esta organización?					
12	¿Consideras que quedarte en esta empresa es parte de tu responsabilidad personal?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

	VARIABLE 2: Productividad	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Rendimiento laboral					
1	¿Cumples con eficacia las tareas laborales asignadas?					
2	¿Entregas tus tareas encomendadas en los plazos establecidos?					
3	¿Realizas tus labores con precisión y calidad?					
4	¿Te esfuerzas por lograr los objetivos que te asignan?					
	Dimensión 2: Eficiencia operativa					
5	¿Utilizas productivamente el tiempo durante tu jornada laboral?					
6	¿Aprovechas adecuadamente los recursos que la empresa te brinda?					
7	¿Minimizas errores o desperdicios en tus labores?					
8	¿Trabajas buscando siempre una mejor manera de hacer las cosas?					
	Dimensión 3: Trabajo en equipo					
9	¿Colaboras con tus compañeros para lograr metas comunes?					
10	¿Escuchas y respetas las ideas de los demás en tus labores?					
11	¿Ayudas a tus colegas cuando lo necesitan?					
12	¿Te esfuerzas por mantener buenas relaciones laborales?					

Anexo 02: Procedimiento de validación y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : Dr. César Augusto MEZA ANDAMAYO
Cargo o Institución donde labora : Docente Universitario - Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Autor del instrumento : Bach. Jonatan Kilinger COSSIO CANCHARI Y Bach. Danitza Liliana PEÑALOZA RICAPA

Título: "Compromiso Laboral y Productividad de los Trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

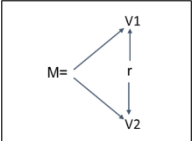
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente				
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X		
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X		
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			X		
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			X		
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																			X		
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			X		
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			X		
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE (X)** **NO APLICABLE ()**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Cerro de Pasco, 29 agosto del 2025	04064834		963939388
Lugar y fecha	DNI Número	Firma del experto	Número de celular

Anexo 03: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?	Determinar el nivel de relación entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.	Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.	<p>Variable 1: Compromiso laboral</p> <p>Dimensiones: Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo</p> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Dimensiones: Rendimiento laboral Eficiencia operativa Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Métodos: Hipotético – deductivo Analítico Inductivo</p> <p>Diseño: No experimental Transeccional</p>  <p>Población: 60trabajadores</p> <p>Muestra: 60 personas</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?	Establecer el nivel de relación entre el nivel de compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.	Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso afectivo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.		
¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?	Comprobar el nivel de relación entre el nivel de compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.	Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso de continuidad y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.		
¿Cuál es el nivel de relación entre el nivel de compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025?	Demostrar el nivel de relación entre el nivel de compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.	Existe una relación significativa entre el nivel de compromiso normativo y la productividad de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huachus 2025.		