

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERISTICAS DEL COMPROMISO Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE
CELULARES, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. CABRERA LLOCLLA, Yuber

ASESOR:

DR. ADALBERTO PRÓSPERO FLORES AYALA

AYACUCHO – PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios, a mi padre y hermana que desde el cielo guía a cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi madre y mis hermanos que han sido un soporte.

Debo agradecer de manera especial a todos mis docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - sede Ayacucho, por guiarme en la realización de esta tesis para licenciatura, así como también por servir como soporte en mi carrera universitaria ya que me brindaron su apoyo y confianza en cada actividad que realizábamos. Cada una de sus ideas, han sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadores.

DEDICATORIA

El presente informe de investigación es dedicado a mi padre y hermana que desde el cielo guía mis pasos, a todos mis seres queridos que con su ayuda incondicional, contribuyeron en durante mis estudios.

Por último, a todas aquellas personas que luchan y se esfuerzan por hacer sus sueños realidad.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Caracterización del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito Ayacucho, 2018. Surge a raíz de la actitud poco comprometida de los trabajadores de las Mypes en mención, evidenciada en que la mayoría de ellos no cumplen las metas establecidas, presentando así un desempeño laboral no adecuado. Es por ello que el objetivo de la presente fue describir las características del compromiso y desempeño laboral en las Mypes del rubro venta de celulares del Distrito en mención. La metodología tuvo un nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de las Mypes. Los resultados mostraron, respecto al compromiso afectivo, que el 55% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica en la empresa, mientras que el 45% manifestó lo contrario. Respecto al compromiso continuo, el 50% de los trabajadores, se sienten satisfechos con sus actividades; mientras que el 50% no. Respecto al compromiso normativo, el 56.7% de los trabajadores manifestaron que las empresas no establecen mecanismos de motivación, mientras que el 43.3% manifiestan lo contrario. Respecto a la eficiencia el 43.3% de los trabajadores consideraron que no cuenta con habilidades para las actividades que realizan, mientras que el 56.7% consideró lo contrario. Respecto a la eficacia, el 55% de los trabajadores manifestó no ser solidario con sus compañeros, mientras que el 45% sí.

Palabras Clave: compromiso, desempeño, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Characterization of the commitment and the labor performance of the workers in the micro and small companies of the sale of cell phones sector, Ayacucho District, 2018. It arises as a result of the uncommitted attitude of the workers of the Mypes in mention, evidenced in which most of them do not meet the established goals, thus presenting an inadequate work performance. That is why the objective of this was to describe the characteristics of the commitment and work performance of the workers in the Mypes of the sale of mobile phones of the District in question. The methodology had a descriptive level and non-experimental design. The sample consisted of 60 workers of the Mypes. The results showed, regarding the affective commitment, that 55% of the workers are not satisfied with the communication that is practiced in the company, while 45% stated the contrary. Regarding the continuous commitment, 50% of the workers, feel satisfied with their activities; while 50% do not. Regarding the regulatory commitment, 56.7% of workers said that companies do not establish motivation mechanisms, while 43.3% state the contrary. Regarding efficiency, 43.3% of the workers considered that they do not have skills for the activities they perform, while 56.7% considered the opposite. Regarding effectiveness, 55% of workers said they were not supportive with their colleagues, while 45% did.

Keywords: commitment, performance, efficiency and effectiveness.

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| CONTENIDO | vii |
| INDICE DE TABLAS | ix |
| INDICE DE FIGURAS | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 20 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 20 |
| 2.1.1. Internacional..... | 20 |
| 2.1.2. Nacional | 23 |
| 2.1.3. Regional | 28 |
| 2.1.4. Local..... | 28 |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación | 29 |
| 2.3. Marco Conceptual | 46 |
| 2.4. Hipótesis | 48 |
| III. METODOLOGÍA | 49 |
| 3.1 Tipo de la investigación..... | 49 |
| 3.2 Población y muestra | 50 |
| 3.3 Definición de Variables y Operacionalización..... | 51 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 53 |
| 3.5 Plan de análisis | 54 |
| 3.6 Matriz de Consistencia | 55 |
| 3.7 Principios Éticos..... | 56 |

| | |
|---|----|
| IV. RESULTADOS..... | 57 |
| 4.1. Resultados..... | 57 |
| 4.2. Análisis de resultado..... | 76 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 78 |
| 5.1. Conclusiones..... | 78 |
| 5.2. Recomendaciones | 80 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:..... | 81 |
| ANEXOS..... | 87 |
| Anexo N° 1 CUESTIONARIO | 88 |
| Anexo N° 2 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO | 91 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Variable Compromiso laboral..... | 52 |
| Tabla 2 Variable Desempeño laboral..... | 52 |
| Tabla 3 Caracterización del compromiso y el desempeño laboral..... | 55 |
| Tabla 4 ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa? | 57 |
| Tabla 5 ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa?..... | 57 |
| Tabla 6 ¿Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa donde labora? | 58 |
| Tabla 7 ¿Usted se siente parte de la empresa? | 59 |
| Tabla 8 ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa? | 59 |
| Tabla 9 ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa son valoradas por los propietarios? | 60 |
| Tabla 10 ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa? 61 | |
| Tabla 11 ¿Usted considera el tiempo y esfuerzo como una buena inversión para la empresa?..... | 61 |
| Tabla 12 ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso?..... | 62 |
| Tabla 13 ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva? .. | 63 |
| Tabla 14 ¿Se establecen medidas por parte de la empresa logren que usted se sienta comprometido? | 64 |
| Tabla 15 ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas?..... | 64 |
| Tabla 16 ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo? | 65 |
| Tabla 17 ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa? | 66 |
| Tabla 18 ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir?..... | 66 |
| Tabla 19 ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas? | 67 |
| Tabla 20 ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa? | 68 |
| Tabla 21 ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados?..... | 68 |
| Tabla 22 ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo? | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23 ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa?..... | 70 |
| Tabla 24 ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos?..... | 70 |
| Tabla 25 Descripción de los resultados objetivos específicos 1 | 71 |
| Tabla 26 Descripción de los resultados objetivos específicos 2 | 72 |
| Tabla 27 Descripción de los resultados objetivos específicos 3 | 73 |
| Tabla 28 Descripción de los resultados objetivos específicos 4 | 74 |
| Tabla 29 Descripción de los resultados objetivos específicos 5 | 74 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa? | 57 |
| Figura 2. ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa?..... | 58 |
| Figura 3. ¿Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa donde labora? | 58 |
| Figura 4. ¿Usted se siente parte de la empresa?..... | 59 |
| Figura 5. ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa? | 60 |
| Figura 6. ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa es valorada por los propietarios? | 60 |
| Figura 7. ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa? | 61 |
| Figura 8. ¿Usted considera el tiempo y esfuerzo como una buena inversión para la empresa?..... | 62 |
| Figura 9. ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso?..... | 63 |
| Figura 10. ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva? | 63 |
| Figura 11. ¿Se establecen medidas por parte de la empresa logren que usted se sienta comprometido? | 64 |
| Figura 12. ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas? | 65 |
| Figura 13. ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo? ... | 65 |
| Figura 14. ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa? | 66 |
| Figura 15. ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir?..... | 67 |
| Figura 16. ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas? | 67 |
| Figura 17. ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa?..... | 68 |
| Figura 18. ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados? | 69 |
| Figura 19. ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo?..... | 69 |
| Figura 20. ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa?..... | 70 |
| Figura 21. ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos? .. | 71 |

I. INTRODUCCIÓN

En estos días, debido a los avances que surge producto de la globalización, las asociaciones están preocupadas por el avance del desempeño laboral, aptitudes e información de la fuerza laboral a su cargo. Las asociaciones han visto la necesidad de actualizar los cambios en su técnica de trabajo al enfrentar las dificultades que se les muestran como el estrés en el trabajo y fuera de éste. En este sentido, se realiza la siguiente investigación lo cual tenemos como objetivo describir las características del compromiso y desempeño laboral de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito Ayacucho, 2018. De ellos se describirá cada dimensión de las variables compromiso y desempeño laboral, con el fin de lograr conocimientos nuevos en este ámbito que sirvan para la mejora o reformas de la empresa como para beneficio de los clientes y de la sociedad. Se utilizará la metodología descriptiva la misma que describirá las variables compromiso laboral y desempeño laboral.

El compromiso laboral y el desempeño laboral, son importantes en toda organización teniendo como metodología la descripción de dichas variables, razón por la cual la motivación de esta investigación como instrumento para lograr ciertos destinos y lograr ciertos objetivos en todos los aspectos de la presencia humana; desde entonces, habla de una maravilla humana generalizada de increíble calidad asombrosa para las personas y la sociedad, la inspiración es un componente vital de la conducta, que permite desviar el esfuerzo, la vitalidad y la conducta general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor con respecto a lo que hace; lo faculta para trabajar más para el logro de los objetivos de la empresa.

Esa es la razón por la cual este trabajo descriptivo se centra en la importancia del compromiso con el desempeño laboral, se introducen algunos factores que deciden desempeño y cómo pueden afectarle al compromiso labora en la ejecución de su función. Se considera que a través de la ejecución de estrategias que benefician a los trabajadores del rubro ventas de celulares en el Distrito de Ayacucho, se puede lograr que se sientan satisfechos en sus entornos de trabajo y de esta forma adquirir un cambio en la eficiencia. Bajo este enfoque, mostramos el siguiente trabajo.

En estos días, numerosas empresas consideran la importancia de identidad laboral o compromiso laboral muy compacta. Esto es para que los trabajadores se sientan entusiasmados al cumplir sus labores en su lugar de trabajo y que en grupo sean una unidad inseparable para alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Que existe un pacto entre la asociación y sus trabajadores hará que se desarrollen en grandes canales comunicaciones que ayudan al trabajador a desempeñarse de manera eficaz y efectiva.

A nivel mundial con el paso del tiempo, la empresa es reconocida como un grupo social y económico, conformado por personas naturales y jurídicas, que interactúan en el mercado como una estructura sistemática que produce bienes y servicios que satisfagan los objetivos de la organización y las necesidades de las personas. La satisfacción de estas necesidades está relacionada con el ciclo productivo que emprende la organización ante un mercado altamente exigente y competente. Aquí la organización asume un compromiso laboral ligado al compromiso afectivo, continuo y normativo que influye en el desempeño laboral de las personas que laboran en la compañía. El compromiso laboral, es el grado en que un sujeto internaliza los valores, objetivos de su organización y siente una fuerte lealtad hacia su lugar de trabajo. El desarrollo del trabajo está vinculado con el compromiso laboral como algo esencial para el capital humano y sienta a la organización como algo propio. Se involucre con lealtad en el desempeño laboral y ser actor de un ambiente competitivo del negocio. (Zamora, 2009)

En estos días, este término es un tema que ha sido utilizado en gran medida por algunos aspectos en estos últimos años, ya que es el núcleo básico para desempeño laboral y el futuro de la organización. Sea como fuere, está claro que todavía falta compromiso laboral, se presentó un artículo (Hernandez, 2017), ejecutivo de negocios para el acto de Human Capital Consulting de Aón México, quien expresó que las organizaciones ubicadas en las regiones fronterizas de la nación que experimentan los efectos negativos de la ausencia.

El compromiso laboral, generalmente se trata de mercados en desarrollo con un alto número de empleados que no pueden tener una identidad dentro de la organización. Asimismo, se centró en que, a nivel mundial, el compromiso bajó

los enfoques debido a variables, por ejemplo, el tema de mejoría de administración y el reconocimiento de los mismos trabajadores. Además, la evaluación de las medidas de compromiso laboral es completamente están conectadas con los resultados de una empresa o una nación, independientemente de si está ligada a tener una cultura de trabajo, lo que se resuelve mediante esta estrategia de vinculación afectiva e intelectual que impulsa a los trabajadores a hacer su mejor trabajo.

El nivel de compromiso de los empleados con las empresas influencia positivamente en el desempeño de sus funciones; permitiendo de esta manera que se incrementen los niveles de productividad y por ende que la rentabilidad de la compañía mejore. En Perú tiene una de los índices más altos de región, aunque hay otros países de Centro América que tienen entre 85% y 86%. Los principales factores que impulsaron el nivel de compromiso alcanzado son las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo de la gerencia de las compañías, la remuneración y reconocimiento que reciben, entre otros", En el caso del Perú, muchas empresas locales están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores, y no solo se están quedando en identificar las dimensiones que generan satisfacción, si no, en generar acciones en aquellas dimensiones que impulsan el compromiso del trabajador (Manzaneda, 2016).

Este tema no ajeno en Perú, la realidad del asunto es que el compromiso laboral se reconoce como la obligación de fidelidad para la cual el trabajador necesita permanecer en la asociación, por alguna razón o por diferentes razones; sin embargo, eso no está sucediendo en las diversas organizaciones, que un informe exhibido por (Deloitte Perú, 2015) descubre que el 87% de los ejecutivos y líderes mundiales tienen la ausencia de compromiso es uno de los problemas más serios que las organizaciones están experimentando, lo que se convierte en una ausencia de cultura laboral. De la misma manera, acentúa que las organizaciones tienen falta de manejo de actividades que les permiten formar una personalidad, produciendo en los empleados el sentimiento de necesidad de pertenecer a la organización.

A raíz de lo mencionado anteriormente, la idea de la presente investigación

radica en las empresas del rubro de venta de celulares de Ayacucho quien incursionan en la comercialización de los productos de Telefonía Móvil Se ha observado que los trabajadores de dicha empresa manifiestan falta de compromiso en sus labores, lo que ha conllevado a mostrar bajo desempeño laboral. Un ejemplo de ello es que la mayoría de los trabajadores no muestran eficiencia en sus tareas laborales, si bien es cierto realizan sus funciones, no lo hacen lo que debería de hacer, es decir realizan su trabajo solo por cumplir y muchas veces no alcanzan los objetivos que requiere su función, por lo que la empresa no obtiene buenos resultados a raíz de ello. Asimismo, su falta de compromiso ha afectado en su eficacia de los trabajadores.

En el aspecto de compromiso laboral es preocupante ya que en aspectos como compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo no son los más enfocados por los trabajadores entran o buscan trabajo solo por necesidad y no por vocación o porque les agrada el puesto, sino solo lo hacen por necesidad y eso se ve cuando uno se relaciona cotidianamente, las empresas buscan personas comprometidas pero hoy en día en la mayoría no suele hacerlo, las personas que trabajan en esta empresa o las que trabajaron se quejan por el trato y reconocimiento de las personas encargadas o de los jefes de la empresa cual será el error porque algunos trabajan bien y son comprometidos por lo menos en un tiempo pero de ahí bajan en el cumplimiento de sus objetivos y se sienten desmotivados no sé cuál sería la razón pero en la mayoría pasa, que los trabajadores estén descontentos con sus trabajos.

El desempeño laboral de estos trabajadores, no es el adecuado ya que por lo visto solo hacen sus trabajos por cumplir y no lo hacen de la manera adecuada, no hacen efectiva la eficiencia y la eficacia en sus labores, lo cual esto genera que los trabajadores tengan problema dentro de sus actividades de la empresa y el retraso de los procesos dentro de la misma y esto se debe a que los trabajadores no encuentran la comodidad dentro de la empresa, hacer las cosas de manera correcta, resolver problemas, cumplir tareas y obligaciones, énfasis en los resultados, alcanzar objetivos, optimizar la utilización de los recursos, obtener resultados, lo cual genera que no hay cooperación mutua y por consecuencia el esfuerzo del trabajador dentro de la empresa sea menor al esperado por la empresa.

Por otra parte, se ha evidenciado que algunos de los trabajadores muestran un compromiso de continuidad, ello consiste que solo trabajan por necesidad y que se sienten obligados a realizar sus labores, lo que ha conllevado a que su desempeño disminuya. De igual manera, se presenciado que muchos de ellos solo trabajan por lealtad a la empresa, por miedo al qué dirán sus jefes inmediatos si es que llegan a abandonar sus puestos.

Se determinó que el problema dentro de las micro y pequeñas empresas de venta de celulares del Distrito de Ayacucho se debe a que las variables en estudio se encuentran en pésimos índices y es por eso que se describen los problemas anteriormente mencionados con lo que posiblemente haya cierta influencia una de otra lo cual genera que estos aspectos importantes dentro de la organización lo cual implica que los trabajadores no encuentre un orden y satisfacción lo cual repercute que no tenga el sentimiento de comprometerse con la empresa y lograr sus objetivos, sin que esto implique que ellos también salgan perjudicados ya que no estarían cumpliendo con el rol de crecer junto con la empresa

Por tal motivo, la presente investigación busca describir las características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del Distrito de Ayacucho, 2018. Ya que es de gran importancia que las diferentes organizaciones ejecuten cambios que ayuden a incrementar el compromiso de sus trabajadores y con ello mejorar el desempeño de estos.

Por ello, se planteó como problema general: ¿Cuáles son las características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares en el Distrito de Ayacucho, 2018?, además de tener como objetivo general: Describir las características del compromiso y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho, 2018, y como objetivos específicos son los siguientes: Describir las características del compromiso afectivo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018, describir las características del compromiso continuo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018, describir las características del compromiso normativo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito

de Ayacucho, 2018, describir las características de la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018 y describir las características de la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Este estudio se justifica de manera teórica porque el propósito de esta investigación es aportar conocimiento existente en bases a los autores utilizados para medir la variables, y a partir de ello generar nuevos conocimientos en este ámbito del objeto de estudio abordado, como lo son los trabajadores de una empresa privada de un rubro tan dinámico, de forma que se llenen vacíos en el conocimiento entorno a los colaboradores de un sector tan importante dentro del desarrollo de cualquier economía, como lo es el de construcción; siendo referente válido para futuras investigaciones, donde también los resultados podrán servir de cimiento para problemáticas que se aborden considerando los mismos elementos, es decir, nivel de investigación y caracterización de las unidades de estudio. La investigación se justifica de manera práctica porque existe la necesidad de ver la influencia del desempeño laboral en el compromiso laboral de los trabajadores debido a que aborda un tema importante dentro de las organizaciones, referido a como los colaboradores, motor de éstas, exponen sus acciones entorno a la organización, condicionando el desarrollo de éstas, pero donde sin duda son las entidades quienes tiene total participación en el sentido de compromiso del colaborador y más aún el desempeño que éste tenga. La investigación se justifica, ya que contará con el desarrollo de la metodología referida al método deductivo e inductivo, entorno al tipo cuantitativa a nivel relacional, sumado a que se construirán por parte del investigador, los instrumentos para la medición de las variables en estudio: Compromiso laboral y Desempeño laboral, representado por dos cuestionarios estructurados de acuerdo a la operacionalización, compuesta a su vez por una serie de dimensiones e indicadores. La investigación se justifica debido a que beneficiará principalmente a las empresas, ya que tras el análisis realizado, donde sus colaboradores son el eje del estudio, contará con un panorama claro de cómo estos se encuentran actualmente en su ambiente laboral, significando ello la búsqueda por parte de la organización de propuestas de mejora en pro de la productividad de sus trabajadores, de forma que se genere cambios

significativos y se garantice el crecimiento de la empresa en el sector en que participa, y el cual sin duda, se perfila con grandes expectativas dentro de la economía nacional y local. La investigación se justifica por conveniencia porque dentro del contexto donde se desarrolla, ya que en la actualidad es sabido que el compromiso laboral dentro de la empresa no se presenta del todo favorecedor, y por otro lado se observa un preocupante desempeño laboral en los colaboradores; lo cual crea el escenario conveniente para la investigación. Así mismo se cuenta con la factibilidad técnica y profesional, ya que se tiene disponibilidad de los recursos a emplear dentro del estudio, sumado a que el autor del estudio cuenta con las habilidades investigativas para efectuarlo; significando ello también que, tras los años cursados en la casa de estudios, se tiene la pertinencia de la elaboración de la investigación, pues ello otorgará el grado académico de interés, cumpliendo así con los requerimientos académicos.

La metodología empleada es de tipo aplicada, nivel descriptivo y un diseño no experimental; además, la técnica empleada fue la encuesta y su instrumento, el cuestionario, los recolección de los datos se basó en la percepción de trabajadores de las Mypes del rubro de ventas de celulares, del Distrito de Ayacucho, 2018. El análisis descriptivo se realizó a través de Software estadístico SPSS versión 24, mediante la presentación de tablas y gráficos, las conclusiones que se llegaron en la presente investigación fueron las siguientes: Respecto al compromiso afectivo, el 55% de los trabajadores manifestaron que no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica al interior de la empresa, mientras que el 45% consideraron lo contrario. Respecto al compromiso continuo, se tuvo que el 50% de los trabajadores, se encuentran satisfechos con las actividades mientras que la otra mitad no se siente del mismo modo. Respecto al compromiso normativo, el 56.7% de los trabajadores manifestaron que las Mypes de venta de celulares no establecen medios que fomente el compromiso laboral, mientras que el 43.3% manifestaron lo contrario. Respecto a la eficiencia, el 43.3% de los trabajadores consideraron que no poseen habilidades adecuadas para el desempeño de sus funciones, mientras que el 56.7% de los trabajadores consideraron que si cuentan con ello. Respecto a la eficacia, el 55% de los trabajadores consideraron que por lo general no son solidarios con los compañeros de trabajo durante el desarrollo

de sus actividades, pero el 45% consideraron lo contrario.

Para una mayor comprensión respecto al contenido de la investigación, a continuación, se detallará los capítulos de la investigación

En el capítulo I, se detalla la parte de la introducción, en el capítulo II, nos enmarcamos en la revisión de la literatura, donde se detallan los antecedentes, tanto internacionales, nacionales y locales, seguido de las bases teóricas de la investigación, marco conceptual y por último la hipótesis; para el capítulo III, que es la metodología, se segmenta en tipo, nivel y diseño de la investigación, seguido por la población y muestra de la investigación, definición de variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección, plan de análisis, matriz de consistencia y por último principios éticos; en el capítulo IV son los resultados que se segmenta en resultados y análisis de resultados, además de presentar las referencias y anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional.

(Ćulibrk, Delić, Mitrović, & Ćulibrk, 2018), en su artículo científico *“Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement”*. US National Library of Medicine. Belgrado, Serbia. La investigación tuvo como objetivo realizar un completo examen exacto para distinguir y medir la conexión entre las características de trabajo, compromiso laboral, el cumplimiento del trabajo, el interés en el trabajo y los enfoques y métodos de la asociación en la economía en movimiento de Serbia. La investigación, que incluyó 566 individuos, utilizada por 8 organizaciones, esta investigación es de un tipo relacional y exploratoria con lo cual se hallaron conclusiones donde se descubrió que los modelos actuales de motivación laboral deberían ajustarse para adaptarse a la información experimental, lo que da como resultado una consulta actualizada sobre el modelo creado en el archivo. En la demostración propuesta, la inversión en el trabajo interviene en el impacto de satisfacción laboral en el comportamiento laboral. Esta investigación permite ver como es el compromiso laboral en el ámbito internacional con lo cual este antecedente será un precedente en los resultados de la presente investigación, está influenciado por las características del trabajo.

(Jakobsson, 2018), en su artículo científico *“Employee commitment, how it can be influenced by the recruitment and induction processes of organisations and what employees experience to be the source of the changes to their commitment ent”* University of Wolverhampton. Wolverhampton, Reino Unido. La investigación tuvo como objetivo determinar evaluar la importancia y el potencial de los procesos de reclutamiento e inducción en la creación y el desarrollo del compromiso de los empleados. Esta investigación es de tipo descriptivo-no

experimental, tuvo una muestra de 38 empleados. Las conclusiones mostraron que las consecuencias de no tener el compromiso del empleado, llevó a la enajenación, la rotación de personal y la contratación continua, se comparó con los beneficios del compromiso activo y presente de los empleados en una organización; asimismo, se determinó que para la mayoría de los encuestados, los procesos no fueron claramente impactantes en lo que respecta al compromiso, pero que la influencia reconocida fue en su mayoría positiva. Esta investigación servirá para este proyecto en base para ver el compromiso laboral desde un aspecto de los beneficios para la organización, los empleados y los clientes.

(Kaplan & Kaplan, 2018), en su artículo científico *“The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises”* Nevsehir Hacı BektasVeli University. Estambul, Turquía. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo compuesta por 329 empleados. La metodología empleada fue de tipo correlacional-descriptiva. La investigación concluyó que el compromiso afectivo tuvo un efecto positivo y significativo en el rendimiento laboral. Por otro lado, el compromiso normativo no tuvo un efecto significativo en el rendimiento laboral. Este estudio debe ser replicado en diferentes industrias y países para poder generalizar los hallazgos. Esta investigación donde se usan las dos variables de estudio de la investigación servirá como un antecedente primordial y recalcante el trabajo ya que se observa dentro de una empresa el desempeño y compromiso a la vez permitiendo la apertura de un conocimiento esencial dentro de la presente investigación en estos ámbitos.

(Osemeke, 2016), en su artículo científico *“Identification of Determinants of Organizational Commitment and Employee Job Satisfaction”*. Samuel Adegboyega University. Ogwa, Nigeria, La investigación tuvo como objetivo identificar los determinantes del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados; la muestra estuvo compuesta por 226 empleados. La metodología fue de tipo

exploratorio- no experimental. El autor concluyó que, los empleados no están completamente comprometidos con lo cual esto repercute en el desempeño de las labores, y asimismo, el análisis determinó que los gerentes de las empresas de estudio no hacen todo lo posible para evaluar por qué los empleados se van o qué enciende su insatisfacción. Esta investigación se tomó como un antecedente porque permite guiarse y orientarse ya que la presente investigación podrá tener igual o similares conclusiones y también con los resultados.

(Irefin & Mohamed, 2014), en su artículo científico *“Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State”* University of Maiduguri. Maiduguri, Nigeria. La investigación tuvo como objetivo analizar el efecto del compromiso de los empleados en el desempeño organizacional con especial interés en Coca Cola Nigeria Limited. La muestra estuvo compuesta por 316 empleados de Coca-Cola de Nigeria. La metodología orientada a los objetivos planteados fue de tipo exploratorio-descriptiva. Los resultados mostraron que el nivel de compromiso de los empleados del personal de Coca Cola Company es muy alto; se concluyó que existe una relación significativa entre el compromiso del empleado y el desempeño organizacional; asimismo, también se determinó que existe una relación muy alta entre el compromiso del empleado y la rotación de empleados, etc. Por lo tanto, esta investigación sirve como guía para la presente investigación la cual esta será utilizada posterior mente para los resultados como un preámbulo para el trabajo.

(Montoya, 2015), en su artículo científico *“Gestión de la innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores”*. Universidad Privada de Cataluña. Cataluña, España. Tuvo como objetivo crear una atmósfera satisfactoria en las organizaciones en las que los especialistas se sienten seguros cuando necesitan asumir riesgos, proponer y ejecutar nuevos pensamientos, esta investigación tuvo una muestra de 25 empresas. La metodología orientada a la consecución de los objetivos planteados fue de

tipo descriptiva-propositiva. Se concluyó que, en el momento en que los trabajadores ven un lugar de trabajo que respalda el proceso de avance, un estilo de administración agradable y una gestión que los impulsan a mejorar, los motivará a estar más comprometidos. Por otra parte, se encontró que el empleado se siente más satisfecho con su actividad, al tener un clima laboral apropiado, dado que está menos inclinado a dejar sus labores, en este sentido debe sentirse más dedicado a la organización, logrando un compromiso organizacional. Con lo cual esta investigación aplicativa servirá a un futuro de acuerdo a los resultados de nuestra investigación a plantear proponer y aprobar un modelo que decida si los factores y cómo esta atmósfera de desarrollo crea un alto desempeño de trabajadores y un alto compromiso laboral de los empleados.

(**Salah & Musa, 2014**), en su artículo científico *“The Influence of Training on Employee’s Performance, Organizational Commitment, and Quality of Medical Services at Jordanian Private Hospitals”*. Philadelphia University. Amman, Jordania, este trabajo tuvo como propósito evaluar la influencia de la capacitación en el desempeño del empleado y la calidad de los servicios en los hospitales privados jordanos. La muestra de esta investigación estuvo compuesta por 46 empleados, el tipo de investigación fue de tipo relacional-descriptiva. Este estudio concluyó que existe una fuerte relación entre el componente de capacitación en general y las variables independientes (aplicación etapas del proceso de capacitación, diversidad de programas de capacitación y tecnología moderna utilizada en programas de capacitación), además, también se determinó que existe una influencia de variación del componente de capacitación en el desempeño de los trabajadores, la calidad de los servicios médicos y el compromiso organizacional. Esta investigación servirá como guía para poder utilizarla como parte de la discusión o para plantear dimensiones e indicadores los cuales se utilizarán lo necesario para poder lograr el objetivo de la presente investigación

2.1.2. Nacional

(Castillo, 2018), en su tesis: “*Cultura organizacional y compromiso laboral en la Editorial Imprenta Unión, año 2016*” (tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Tiene como objetivo principal cuantificar el nivel de relación entre la cultura autorizada y los factores de trabajo laboral en Editorial Imprenta Unión, en 2016. La población de la Editorial Imprenta Unión estaba constituida por los 81 especialistas, esta investigación es no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. Los resultados señalan que existe un grado de correlación significativa entre las variables cultura organizacional y compromiso laboral como positiva baja. Por otro lado también existe una correlación positiva baja entre el nivel de apreciación del ambiente físico y el nivel de compromiso afectivo, existe una correlación positiva media con el compromiso normativo y positiva baja con el nivel de compromiso continuo. Existe una relación significativa y positiva baja entre el nivel de interiorización de los valores organizacionales con el nivel de compromiso afectivo, del mismo modo existe una correlación positiva baja con el nivel de compromiso normativo y positiva baja con el nivel de compromiso continuo. Se concluyó que existe una relación significativa y positiva entre la cultura autorizada y los factores de trabajo laboral en Editorial Imprenta Unión, en 2016. Esta investigación servirá como una guía o un antecedente como tal para la presente investigación y poder encontrar más información sobre nuestras variables de estudio.

(García, 2018), en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima – 2018*” (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Tuvo como objetivo decidir la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de desempeño laboral, esta investigación tiene una muestra de 45 trabajadores, la investigación fue creada bajo un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. Los resultados demostraron que los especialistas de la administración terapéutica privada JQ Medical SRL consideran, en el 75.6%, que tienen un nivel normal de deber jerárquico, el 89.7% consideran que tiene un nivel normal de

cumplimiento laboral, y que la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral es objetivamente notable y coordinada. Las conclusiones mostraron que existe una relación enorme y directa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una administración médica privada en Lima - 2018, esta conexión se fundamenta más cuando se contrasta el compromiso afectivo y la satisfacción. Esta investigación se utilizará porque tiene una de las variables de estudio de la presente investigación lo cual será importante obtener la información necesaria de esta para complementar o fundamentar más este trabajo.

(Chávez, 2018), en su tesis titulada “*Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash, 2017*” (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Huaraz, Perú. Tuvo como objetivo de decidir la relación entre la atmósfera clima organizacional y el compromiso laboral. Esta investigación tiene una muestra conformada por 36 trabajadores, tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional, con un diseño no experimental, los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la organización Chulsa en el territorio de Huari - Áncash en el año 2017, obteniendo un resultado donde está claro que con un 36.1% hay una un buen clima organizacional y un alto nivel de compromiso laboral. Por lo tanto se concluye que, existe una conexión entre la el clima y la compromiso laboral. Existe una gran conexión entre el clima organizacional y el compromiso en el trabajo y se reconoce la teoría del examen, por lo que un clima organizacional satisfactorio se identificará por completo con el compromiso laboral. Esta investigación servirá porque se investigó una variable de nuestro estudio por ello se toma en consideración esta tesis para su uso como antecedente nacional.

(Ríos, 2018), en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y clima laboral de la Empresa Grupo Selva S.A.C. de Tarapoto año 2015*”

(Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Cuyo objetivo principal es analizar el compromiso laboral y la relación del clima organizacional de los trabajadores de "Grupo Selva SAC", con una muestra de 60 empleados, esta investigación de tipo relacional- no experimental. Se concluyó que el compromiso organizacional se relaciona de manera significativa y positiva entre el compromiso continuo, por lo que establece un impacto Eficiente en el entorno de trabajo de los trabajadores de la organización "Grupo Selva SAC". Este trabajo se utilizará como un antecedente porque una de sus variables de estudio es una de este trabajo por lo cual esta servirá como antecedente nacional debido a que brindará información importante con respecto a la variable compromiso laboral.

(Betancur, 2017), en su tesis titulada *“Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017”* (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú, el trabajo tuvo como objetivo general decidir la relación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en la organización Transportes Deco SCRL, Callao, 2017, la muestra estaba compuesta por 35 empleados, esta investigación de tipo relacional con un diseño no experimental. Los resultados mostraron que el compromiso está muy bajo, que el trabajo ni se siente identificado ni comprometido con sus labores y con la empresa y por ello el desempeño laboral es deficiente dentro de la empresa lo cual ocasiona deficiencias en los procesos. Se concluyó que existe una conexión entre el compromiso laboral y desempeño laboral de los especialistas de la organización Deco Transport. Esta investigación ser tomo como antecedente debido a que se tuvo como variables de estudio las mismas variables de la presente investigación la cual contribuir a en aportes para el trabajo y en sus discusiones de resultados con los resultados de esta investigación.

(Morí & Pérez, 2017), en su tesis titulada *“Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. Chiclayo-2014”* (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán.

Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo principal establecer la conexión entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, este trabajo tuvo una muestra de 140 trabajadores de ambos sexos de entre 25 y 50 años, se utilizó el tipo de investigación descriptiva-correlacional, no experimental. Los resultados mostraron que el compromiso organizacional es muy bajo debido a que pocos trabajadores se sienten comprometidos con la organización y esto repercute en el desempeño laboral y en las mismas funciones y procesos de la empresa llegando a un índice de rentabilidad bajo donde es adquirieron por lo tanto se concluyó que no existe una conexión significativa entre ellos. Esta investigación se utilizará como antecedente ya que tiene las mismas variables de estudio de la presente investigación lo cual servirá como parte para las discusiones.

(Gómez & Ñope, 2017), en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo Sede Huaraz año 2014*” (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. Este trabajo tiene como objetivo analizar cómo afecta el compromiso laboral en el desempeño de los trabajadores gerenciales en la Universidad César Vallejo en Huaraz, 2014. Tuvo una muestra de 31 trabajadores y 3 entrevistados, el examen fue explicativo – Correlaciona con un diseño transeccional no exploratorio, los resultados mostraron que el compromiso laboral tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados administrativos, por lo tanto se concluyó que la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral es directa y se aceptó la hipótesis planteada. Asimismo, se determinó que existe una conexión directa entre compromiso normativo y desempeño, a pesar del hecho de que el nivel de relación entre los factores es directo, aceptando la hipótesis que se planteó. La conexión entre el compromiso continuo y desempeño es directa y significativa, a pesar del hecho de que el nivel de relación entre los factores es moderado, y esta especulación es adicionalmente aceptada. Esta investigación se utilizará como antecedente debido a su naturaleza y a que tiene las variables de estudios iguales al de la presente investigación

con lo cual contribuye y da sustento a este trabajo para las discusiones como también como trabajo previo

(Collave, 2017), la presente tesis titulada “*El clima laboral y desempeño laboral del personal operativo de Cineplanet Trujillo Real Plaza*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo determinar el impacto del ambiente de trabajo en desempeño del personal operativo, teniendo una muestra de 132 trabajadores operativos, con un diseño el no experimental, tipo descriptivo-transeccional. Los resultados mostraron que los criterios de comunicación, necesidades, motivación, objetivos y funciones, conciliación, liderazgo, cambios, condiciones de trabajo, cumplimiento y autoevaluación; y el desempeño se evaluó a través de los criterios de colaboración, introducción de resultados, compromiso e integridad. Se concluyó que clima de trabajo en Cineplanet es excelente y que el desempeño está en un nivel decente, por lo que se razona que el clima de trabajo afecta el Desempeño. Este trabajo se tomó como trabajo previo debido a que su uso de las variables como es el desempeño laboral lo cual también es una de las variables de estudio de la presente investigación lo que se consideró como trabajo previo debido a su naturaleza y a que también se podrá ser uso para la discusión siempre y cuando sea similar o difiera con los resultados de esta investigación.

2.1.3. Regional

No se encontraron registros de antecedentes dentro del ámbito Regional, por lo que la investigación será un pilar para futuras investigaciones que usarán las variables en estudio, lo cual apertura nuevos conocimientos sobre esta problemática dentro de la empresa.

2.1.4. Local

No se encontraron registros de antecedentes dentro del ámbito local para la investigación, por lo cual el presente estudio será un pilar para

futuras investigaciones que usarán las variables en estudio, con lo que se apertura nuevos conocimientos sobre esta problemática dentro de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Compromiso Laboral

(Robbins, 2009), caracteriza al compromiso organizacional como la medida en que un trabajador se relaciona una asociación específica y las metas de ésta, y desea mantener su asociación con ella. Por tanto, la asociación en el trabajo implica relación con ocupación en particular, mientras que el compromiso organizacional es el compromiso del empleado con la asociación a la que pertenece. (p. 267).

(Chiavenato, 2009), indica que el compromiso organizacional es la inclinación y comprender un periodo de tiempo significativo de la asociación, como también la comprensión e intercambio de los objetivos de la asociación por parte de todos sus miembros. Aquí no hay lugar equivocado para la regulación del trabajador, sino para la dedicación del mismo trabajador (p. 225).

(Soberanes & De la Fuente, 2009), indican que el compromiso organizacional y los componentes del factor humano, caracterice las conexiones existentes entre los trabajadores y los ejecutivos de la asociación para la que trabajan, distinguiendo las causas y consecuencias de los resultados de cada trabajador dentro de la estructura de una indicada administración. Toma una estructura situada satisfacción de la meta y visión de la asociación y sus ventajas (p. 143).

(Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015), el término que más se ha utilizado con más continuidad en la alta demanda de investigación

últimamente ha sido el de compromiso organizacional, sería más exacto discutir sobre de compromiso en el trabajo, pensando en ello como una especie de centro de actitud fundamental, en el que, puede haber numerosos compromisos. Así en esta línea, en la redacción de esta conducta identificada con el trabajo o compromiso organizacional, responsabilidad con la tarea, la responsabilidad ocupacional o de carrera, el compromiso con los objetivos, el compromiso sindical y la responsabilidad con el supervisor y el equipo de trabajo. Lo que todos los modelos perciben diferentes tipos de responsabilidades o compromisos en el trabajo afectan la conducta laboral, la eficacia y el bienestar de los empleados. Dada esta diversidad de decenas de responsabilidades o compromisos, es más apropiado centrarse en el compromiso en el trabajo como un centro actitudinal general. Esta responsabilidad puede caracterizar como un poder que conecta al empleado con una actitud de relevancia con respecto a uno o más metas. En general, la responsabilidad se reconoce a partir de tipos de motivación inspiradas en intercambio y de conductas relacionadas con objetivos importantes, y puede tener impacto de conducta incluso en carencia de motivación extrínseca o de conductas positivas. Ese poder se caracteriza el compromiso puede experimentarse como una especie de estructura mental o expresión que impulsa al individuo hacia una estrategia. Por lo tanto, esta estructura psicológica puede tener diferentes naturalezas o dimensiones (p. 54).

Uno de los modelos más reconocidos por los especialistas es el que reconoce tres mediaciones, ya que cuando las personas enfrentan a un compromiso puede reflejar la presencia de un anhelo, de una necesidad y/o de un compromiso de seguir siendo individuo de la asociación. El deseo, necesidad y compromiso reacciona a tres tipos de asociación con la asociación de un tipo alternativo que pueden estar disponible en los empleados en mayor o menor grado. Por lo tanto, el compromiso puede tomar tres estructuras (p.57).

a) Compromiso afectivo,

Se describe como una carga a nivel emocional, en relación a la

organización y creencia en sus valores de la empresa al que pertenece, es una dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores (Robbins, 2009).

Alude conexión sentimental, la identificación y la asociación del empleado con la asociación a la que pertenece, por lo que pertenecen a ella ya que deben hacerlo como tal. Fundamentalmente, es la consecuencia de las experiencias de trabajo concretas y de las condiciones de trabajo que existen en la asociación, aunque los atributos singulares también pueden asumir una parte crítica. Este tipo de obligación tendrá un impacto sobre el desempeño del trabajador, las prácticas adicionales y la eficacia de la asociación (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015, pág. 59).

Mayor esfuerzo

Son los vínculos sentimentales que los individuos fabrican con la asociación. Refleja la conexión sentimental para ver la satisfacción de necesidades mentales y que aprovechan al pertenecer a la asociación y como ellos la recompensan dando más de lo que ellos podían dar que es como una gratitud hacia a la organización por darles la confianza y un sustento satisfaciendo todas las necesidades que ellos crean pertinentes. Es mencionar que las necesidades están enfocadas en cuatro categorías: requisitos fisiológicos, (sustento, vestimenta, tejado, etc.); seguridad, (bienestar personal y familiar, estabilidad laboral, antigüedad tranquila, etc.); social (comunicación relacional, reconocimiento social, etc.), y de autorrelizarse (ejercicio y mejora de las capacidades físicas y académicas, requerimiento de actividad, creación, etc.). Los trabajadores con este tipo de compromiso están contentos de pertenecer a la asociación.

Convicción

En el momento en que la capacidad humana observa que lo propuesto con sus expectativas, que son un estándar para ayudar a la organización, así como también existe una profunda convicción, esto casi contrasta con sus

cualidades y objetivos, busca la relación entre cada uno y es ahí exactamente donde nace el compromiso con la organización. En la medida en que las asociaciones ofrecen un ajuste que logre una ventaja regular que logre un beneficio en común pero la obligación ira desvaneciéndose, los empleados no se verán condicionados a realizar sus labores, ni se exigirá al trabajador que encuentre ese afecto. Las asociaciones deben batallar que el trabajador se sienta más que relacionado con estas y las reciba de tal modo que se sientan contentos con lo que hacen y con positivismo al darse cuenta que cada paso esta aumentando el valor del procedimiento.

Deseo de permanencia

Descubrir el compromiso organizacional y el afecto de permanencia de los empleados en las organizaciones; y también el ambiente donde realizan sus labores los empleados impulsa el compromiso y sentimiento de permanecer en la organización. Por lo tanto, teniendo en consideración que la eficiencia de los integrantes de una organización y sus sentimientos de permanecer en la empresa se condiciona en gran parte por el compromiso que tiene con su lugar de trabajo, pero también las empresas pueden generar lo contrario, siempre y cuando no exista manera de recompensar el esfuerzo de los trabajadores.

b) Compromiso continuo

El compromiso continuo se define mediante el valor económico que un trabajador percibe por permanecer en una organización comparado con salir de su empleo. Un trabajador quizá este comprometido con su empleador, debido a que percibe una buena remuneración y siente que, si deja de trabajar allí, este le perjudicaría en ciertas características de su vida. (Robbins, 2009)

Se caracteriza cuando el compromiso que nace en el colaborador tiene conocimiento del costo que tendría que afrontar él al dejar su lugar de labores, de tal manera pertenece a ella porque él lo necesita. Lo esencial es

que los resultados de darle valor a lo invertido por el trabajador (esfuerzo, tiempo, dinero, etc.) en el tiempo que duré en la asociación y la cual pude perder si la deja también de las opciones de tener nuevas oportunidades de trabajar. Este tipo de compromiso provoca que el trabajador lleve a cabo al menos las conductas que resultan imprescindibles para garantizar o no poner en riesgo su permanencia (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015, pág. 59).

Necesidad

Se enfoca por necesidad laboral el compromiso que tiene el empleado de necesidad de permanencia a su trabajo, el acercamiento del empleado con la asociación es de carácter material. Continuar en su trabajo es de acuerdo a lo que percibe si tiene relación con lo que espera y recibe de la empresa, el costo que conlleva tener el puesto y el costo añadido de retirarse de la organización.

Costes personales

El costo de un trabajador para hacer sus labores en la organización es una gran preocupación para los encargados de las empresas, que tiene que ver la manera de que el trabajador se sienta satisfecho que su inversión será bien remunerada y recompensada. Alejando de lado las normas de las leyes del trabajo, el coste del trabajador no solo es económico, también demanda el tiempo y el esfuerzo de este, esto es una inversión del trabajador para la empresa lo cual está la recompensa con su salario y los beneficios que esta le brinde.

c) Compromiso normativo

Se menciona como compromiso normativo a la obligación de permanecer con la organización por razones éticas o morales. Por ejemplo, siempre se tiene una iniciativa por hacer las cosas con fervor, permanecería en la empresa, debido que, si no presenta estas condiciones en su actitud, ya que la dejaría

mal parada si llegara a irse del trabajo. (Robbins, 2009)

Se enfoca más con el sentimiento de compromiso del empleado de sentirse apegado a la empresa y tener unas sensaciones de deuda con esta, de manera que sustente que debe permanecer a ella. En esencia es el resultado del proceso de socializar y su influencia, donde se han implantado normas y valores como la fidelidad y la reciprocidad en sus vínculos, y de las ganancias que ha logrado el empleado a lo largo de su estadía en la asociación y que o tendrá derecho a estas ganancias cuando deje de permanecer a la empresa. Por lo tanto, si hay retroalimentación en los vínculos empleado-empresa, el compromiso normativo está muy cerca de llamarlo contrato psicológico. Esta dimensión de compromiso determinará a su reducir algunas conductas de abstinencias y abandono de (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015, pág. 59).

Moral

Los empleados son consiente que además de tener una oportunidad de trabajo, tienen ganancias por parte de la empresa que los vincula moralmente a ambos, como poder desempeñarse bien y ser reciproco por parte de la asociación. Por lo tanto, esta reciprocidad puede ser aprecia de forma negativa si el trato que percibe el empleado es el trato adecuado y que la relación empresa-trabajador no es justa ni equitativa, lo que puede llevar como consecuencia actividades no adecuadas o desleales que afecten a la organización.

Lealtad

Se podría llamar que es la creencia en la lealtad hacia asociación, en un aspecto moral, de forma de pago, o quizás por reciprocidad del trabajador u organización; podemos decir cuando una organización se hace cargo de la capacitación; se logra un sentimiento de reciprocidad. En este tipo de compromiso se nace un fuerte afecto de quedarse todo el tiempo posible en la organización, como resultado de lograr su apego y una deuda del trabajador hacia la empresa por haberle dado una opción de trabajar o ser recompensado

de buena forma por su esfuerzo.

En perspectiva, el marco que siempre está al lado del compromiso tiene varias características: anhelo, costos u obligación para mantener vínculos. Estos aspectos inducen a la vez variadas características de una estructura de compromiso o sistema de compromiso, logrando establecer medidas que logren tener un efecto de trabajador comprometido. Se reconoce que pueden tener un objetivo explícito o implícito. Esta meta puede ser una empresa reconocible, un concepto básico o abstracto por determinada situación, lo que indica que los resultados conductuales del compromiso condicionaran lo que el empleado sienta como importante con la vinculación de la meta (Rodríguez & Mayo, 2014, pág. 297)

Si alguien logra perder compromiso con su empresa, esto puede desembocar a otras instituciones también puede afectar al compromiso como persona en el aspecto académico o profesional e incluso más allá, sobresaliendo incluso sobre otros compromisos sociales, de familia o en ámbito personal, llevando a que los individuos tengan arrogancia cuyas consecuencias no son nada agradables. Hay que dejar en claro que lo contrario a compromiso puede que sea la alineación en un estado negativo y el bienestar de las personas y del empleado (Rodríguez & Mayo, 2014, pág. 297).

Para finalizar, es primordial que se recuerde el compromiso no sale y se comienza a desarrollar inmediatamente, sino que es importante adquirir condiciones para que haya compromiso de los empleados de la asociación. En los siguientes puntos se dan algunas indicaciones enfocadas con el modo de dirigir y aumentar el compromiso de los empleados, ya sean por el trabajo, por la profesión o por normas gubernamentales (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015, pág. 61).

- 1) Tener en cuenta de manera precisa los resultados anhelados del compromiso del trabajador y las actitudes que se requieren para

cumplir esos resultados. Basándose a este valor se debe determinar en qué momento exacto se debe dar importancia al compromiso que se establece con un amplio objetivo, como la organización. Con metas más clara o con ambas.

- 2) Precisar que la meta de compromiso más adecuada puede hallarse en determinada situación y ayudar a los trabajadores a que perciban en los implementos de trabajo anhelados son importantes para los objetivos y valores el objetivo común. Cada vez que sea posible, es necesario aumentar el compromiso afectivo.
- 3) A la hora que se decida que método usar para aumentar el compromiso de los trabajadores, se considera como se ve a percibir por los empleados y de qué forma es probable que atribuye a crear ambientes que faciliten el crecimiento de compromiso efectivo, continuo o normativo.

Finalizando, este aspecto de acuerdo el compromiso se determina como un núcleo esencial o una fuerza que relaciona, compuesta por 3 aspectos que responden las diferentes maneras que se puede aceptar la fuerza de compromiso y que ayudara a reconocer las conexiones entre el compromiso y las conductos que se desprenden de ello y desarrollar un aspecto del compromiso laboral que componen los primordiales factores implicados en este aspecto que se vincula con el trabajo (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015, pág. 61).

(Soberanes & De la Fuente, 2009), nos indica que el compromiso organizacional se vincula con el enfoque afectivo con los costes percibidos por el trabajador, socios que se indican a abandonar la asociación y con el compromiso de permanecer en la institución (p.67). Se reconocen componentes los cuales son:

1. Identificación, donde hay una aceptación de los objetivos organizacionales y con propósitos, ideas, metas de las asociaciones.

2. Membresía, el empleado quiere pertenecer como miembro de la empresa permanente, esto es un sentimiento de apego a la empresa.

3. Lealtad, en esta dimensión el cumplimiento y el respeto que tiene el empleado hacia la organización por acciones que se direccionan a defender los intereses.

Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2009), nos indica que en los últimos tiempos no se toma mucho en cuenta el desempeño general, si no que el desempeño y en la actitud de la persona que ocupa un puesto. El desempeño laboral es ocasional, ya que es diferente en cada persona y también otros factores influyentes en el desempeño laboral. Valorando el sistema de recompensas y el punto de vista de cada uno, determinar la actitud de superación personal que el empleado está dispuesto a hacer en su lugar de trabajo, este esfuerzo personal dependerá de las actitudes y aptitudes de cada persona y su mentalidad en el puesto que ocupará. De esta manera, el desempeño laboral está influido por variables mencionadas anteriormente (p.253).

(Chiavenato, 2009), nos indica que *“la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona”* el cual menciona que la evaluar el desempeño es una técnica logra encontrar fallas de la supervisión personal y también la integración del trabajador a la asociación o al puesto que ocupa en estos momentos, puntos indecisos, no aprovechar recursos humanos potenciados requeridos por el cargo o la misma motivación (p.202).

Objetivos de la evaluación del desempeño

(Cuevas, 2011), nos dice que el propósito general de evaluar el desempeño es logra medir el rendimiento y el comportamiento del empleado en su cargo de trabajo y de manera global con la empresa, que por este medio

de esta evaluación se indicaran si el empleado está o no cumpliendo con las metas del cargo y los objetivos de la empresa (p.129).

Evaluar el desempeño no se puede hacer poner trabas a la perspectiva superficial y específicamente con orientación al comportamiento esencial del empleado. Se tiene que hacer un examen más profundo que demuestre las causas tanto como el empleado y el evaluador en turno encontrar y llegar a un acuerdo beneficioso para los dos. (Chiavenato, 2009), él nos da a entender que hay un cambio en el desempeño que será evaluado, este no solo debe estar al tanto al cambio planteado sino también que hay que cambiarlo. Además, lograr encontrar una realimentación indicada, logrando así reducir pensamientos negativos con respecto a su función dentro de la asociación (p. 216).

Evaluar el desempeño es una técnica que permite tener resultados positivos en los trabajadores de la organización. Para que se puedan lograr el objetivo común, evaluar el desempeño pretende alcanzar nuevos objetivos.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres frases:

1. Permite condiciones para medir el potencial del trabajador para determinar su valor personal dentro de la empresa.

2. Permite que el potencial humano se debe considerar como una resaltante ventaja competitiva para la asociación, y que la productividad se pueda desenvolver junto con los criterios de los ejecutivos.

3. Ofrece todo el personal de la empresa oportunidad de crecer y también condicionar el participar efectivamente, teniendo en mente las metas de la organización y las metas individuales de cada empleado.

Eficacia y eficiencia

(Rodríguez & Mayo, 2014), es frecuente que al encontrar conceptos casi iguales e incluso que se parezca sinónimos. Así que, en economía la eficiencia tiene un concepto al determinar un supuesto, si no es posible no hacer buen uso de la eficacia, ha tenido una importancia alternativa a la designación paretiana particular en el caso de que no sea concebible bien sin repudiar la eficiencia: los activos entregan más producción tiene una cantidad que bien dice eficiencia. De acuerdo con esta definición, muy bien puede ser eficaz, sin ser eficiente, dado que la forma en que se entregan los bienes en una situación de eficiencia, no asegura que la combinación de bienes adquiridos sea valiosa para la satisfacción de los objetivos. (p.197).

Para (Navarro & Quijano, 2008), la eficiencia y la eficacia son ideas distintivas: la eficacia alude a la realización de los objetivos, mientras que la eficiencia alude a la realización de los objetivos, sin embargo, considerando la mejora del funcionamiento de la asociación. Para diferentes autores, la eficacia depende de la conexión entre los rendimientos adquiridos y los rendimientos esperados, mientras que la eficiencia depende del funcionamiento de la asociación, es decir, de la conexión entre los rendimientos obtenidos y el costo de las fuentes de información utilizadas (p. 236).

Por ejemplo, se imaginó la eficacia de cómo logra la asociación alcanzar sus metas y finalidades; y (Katz & Kahn, 2014), han discutido sobre la eficiencia para aludir a la existencia interna de la asociación y su mejora en cuanto a la generación de resultados, caracterizándola como la capacidad de lograr las ventajas más extremas para la asociación a través de medios monetarios y especializados o por medios políticos (Rodríguez & Mayo, 2014).

La naturaleza y las demandas del mercado obligan a todas las asociaciones a hacer hincapié en mantener la rentabilidad estándar, desarrollarse, competir o simplemente sobrevivir, o lo que sea lo mismo sea

eficaz o eficiente. En este sentido, la eficacia y eficiencia se complementan mutuamente, por lo que mejorar solo una de ellas influirá negativamente en la otra (p. 59).

Hasta ahora se ha demostrado que la eficacia alude a la correspondencia entre algunos resultados y la distribución de implicaciones. Tales resultados son satisfactorios en caso de que satisfagan adecuadamente lo que se predice en el sistema de resultados, es decir, si se logra lo que se propone. Estos resultados se estiman en términos financieros, principalmente cuando aluden a asociaciones que ofrecen bienes y servicios, lo que ha llevado a que el término eficacia se confunda o se distinga por la eficiencia. En el campo de la administración hay un fuerte conflicto entre la acentuación en la eficiencia (donde los esfuerzos son más importantes) y la acentuación en la eficacia donde los resultados se consideran esenciales). (Sanchez & Fernandez-Rios, 1997) referido por (Rodríguez & Mayo, 2014), reunieron el caso de Gilbert para elucidar, iluminar y complementar las dos ideas:

La mayor parte de la eficiencia se caracteriza como la proporción entre las fuentes de información y rendimientos, la medida de los recursos utilizados en la producción de un rendimiento autorizado y, además, el límite especializado de una asociación para limitar los costos al cambiar las contribuciones particulares a rendimientos adecuados. (Rodríguez & Mayo, 2014, pág. 61)

Es el límite de una asociación adquirir artículos con la utilización básica de activos y sus estimaciones pueden llegar tan lejos como las conexiones, por ejemplo, costos / beneficios, costos / artículos, costos / tiempo, esfuerzos / resultados, etc. Son los gastos ocasionados en la consecución de los objetivos (p. 63).

En esta línea, si bien la eficiencia no tiene nada que ver con la forma en que se adquieren ciertos resultados (siendo la minuciosidad, una idea

relativa y no suprema) y alude al enfoque más ideal para alcanzar o no, la eficacia alude de manera más importante a la realidad de lograr o no ciertas metas y si ese objetivo es extremadamente el objetivo de lograr (Rodríguez & Mayo, 2014, pág. 63)

Como tal, la eficacia debe ser con "qué hacer" y la eficiencia se ve como el "cómo hacerlo". La eficacia es una idea aplicable, especialmente a nivel institucional y clave y la eficacia, particularmente a nivel operativo. El caso de esto es la organización que es eficiente y no eficaz. Hace bien lo que hace, sin embargo, no hace lo que hace, a la luz del hecho de que puede tomar un sistema que no es suficiente y buscar la falta de objetivos. En esta situación específica, el planeamiento estratégico se comprende como la reacción dada por la asociación a la naturaleza y posterior a su ruptura. En este sentido, suele decirse que la eficiencia no plantea errores o desacuerdos entre la mayor parte de autores (es hacer las cosas de la forma correcta, ocuparse de los problemas, proteger los activos y satisfacer los compromisos y compromisos, la acentuación se pone en los medios) y la eficacia se presta a varias elucidaciones y operacionalizaciones (Rodríguez & Mayo, 2014, pág. 64).

Es, de esta manera, un término financiero muy básico que alude a lo más ideal considerado. Una elección dada entre un conjunto de elecciones será eficiente cuando no haya ninguna opción disponible que esté favorecida en lo que respecta a los objetivos e inclinaciones de la población general incluida (p. 66).

La calificación entre eficacia y eficiencia, según (Starr, 1974) citada por (Rodríguez & Mayo, 2014), depende de la forma en que la eficiencia retrata algo que se hace apropiadamente, "*haciendo las cosas correctas*", "*lo más ideal*", "*en la ruta más ideal* ", mediante la cual las cosas deben hacerse o ejecutarse (estrategias) con el objetivo que están conectadas de la manera más sonora que está disponible (p. 67).

La eficacia deduce otra pregunta: si al fin se debe hacer algo, qué se debe hacer (68), si las cosas bien hechas son lo que se debe terminar. Obviamente, la productividad es una condición fundamental para alcanzar los objetivos establecidos y, en consecuencia, para garantizar un nivel satisfactorio de eficacia (p. 67).

La organización debe verse como, todo el tiempo, tanto desde la perspectiva de la eficacia y la eficiencia. Uno se concentró en el alcance de los resultados, el otro se concentró en el uso de los activos. Lo perfecto sería una organización similar eficiente y eficaz. Sea como fuere, esta perfección no se cumple constantemente. Una organización puede ser eficiente en sus tareas y puede no ser eficaz, o al revés; podría ser insuficiente en sus actividades, y sin tener en cuenta que sea convincente. Puede que tampoco sea eficiente o eficaz (p. 68).

(Sanchez & Fernandez-Rios, 1997) referidos por (Rodríguez & Mayo, 2014), usan una ilustración que "En una coordenada de fútbol, como en algún otro juego, un objetivo definitivo es ganar (eficacia = resultados) poniendo poca atención a cómo se jugó (eficiencia) Obviamente, en el caso de que ganes y se juegue una diversión decente, es mejor, jugando admirablemente tienes más oportunidades de ganar. En cualquier caso, a veces se juega una diversión decente (eficiencia = medio) y no se gana (eficacia = objetivo). "(p. 69)

En el caso de que la eficacia y la eficiencia tengan conflicto en un momento de la vida de la organización, se debe dar la eficacia. De esta manera, los dos estándares son importantes y recíprocos, con una acentuación más prominente de eficacia, dado que, desde un punto de vista inesperado, se sugiere que las asociaciones eficaces son las que mejor cambian de acuerdo con sus circunstancias innovadoras y naturales, claves para el logro en el mercado actual; y en el caso de que lo hagan disminuyendo los costos

(eficiencia), mucho mejor.

Eficiencia

Énfasis en los medios

Una organización está formada por personas que se reúnen para obtener una ventaja común, y la calidad o la conducta de la organización le da forma o la devasta. Lo que reconoce a una organización son sus personas que tienen aptitudes para utilizar información de varios tipos. Es solo a través de RR.HH. que se pueden utilizar diferentes activos de manera viable. Para esto, podemos afirmar que la población en general que es parte de la organización es el verdadero ímpetu principal detrás de ella, y sin ellos podríamos decir que no habría organización. Por todo lo anterior es esencial en la temporada de transmitir estas ideas a los ejecutivos influir en ellos para ver que el recurso principal de una organización es solo su factor humano, más que los equipos y el capital que tienen.

Hacer las cosas de manera correcta

El capital humano de su organización es su activo más importante, por eso es clave que sus trabajadores siempre estén preparados y obtengan nueva información que les permita seguir creando habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos que se relacionan con ellos en su empresa u organización. Prepararlos, ayudará a tener un nivel decente de motivación, rentabilidad, integración y compromiso.

Resolver problemas

Uno de los enfoques principales para solucionar problemas potenciales es saber de antemano cuáles son los problemas que pueden surgir, si es posible mantenerse alejado de ellos y cómo combatirlos en caso de que surjan, y usted debería obtener ganancias desde el primer punto de partida para limitar los problemas que puedan existir

y su efecto en el negocio. Aquí y allá, con el argumento de que conoce los motivos del problema, llega a la conclusión, por lo que debe considerarlo como una metodología. Para nuevos problemas, debe descubrir la disposición teniendo en cuenta cada uno de los medios, de todos modos, para los problemas definitivamente conocidos o repetidos, es menos exigente establecer opciones y conocer los arreglos, ya que es algo que se conoce ahora.

Salvaguardar los recursos

Los sistemas de control interno aluden a las estimaciones distintivas que se pueden actualizar dentro de una asociación. Estos se ejecutarán con la razón de distinguir las desviaciones imaginables en relación con los objetivos de eficiencia establecidos por eso, teniendo en cuenta el objetivo final para disminuir las ocasiones imprevistas. Son ejecutados por el personal de una sustancia en varios niveles: administración, puestos intermedios y otra fuerza de trabajo. Además, cubren todas las partes de control de una organización y, mientras tanto, permiten centrarse en objetivos más específicos.

Cumplir tareas y obligaciones.

En consistencia con la obligación en el trabajo esperado en el acuerdo, el trabajador debe a la organización la determinación y el esfuerzo conjunto en el trabajo que verifica los acuerdos legítimos, convenios colectivos y las solicitudes o instrucciones recibidas por él en el ejercicio normal de sus obligaciones, por las utilidades y tradiciones. Independientemente, el trabajador y la organización están sujetos en sus ventajas iguales a las necesidades o exigencias de buena confianza.

La organización puede recibir las medidas que considere más apropiadas para la observación y el control para confirmar la consistencia del trabajador en sus compromisos y obligaciones,

manteniendo en su apropiación y aplicación el debido pensamiento a su orgullo humano y considerando el límite real de los trabajadores disminuidos, si es relevante.

Eficacia

Énfasis en los resultados

La importancia de los efectos secundarios de un trabajador es una parte central para las organizaciones, ya que ejecuta las técnicas y refina la eficacia. El procedimiento incorpora la misión, visión, cultura organizacional y las habilidades de trabajo en los puestos. El objetivo es mejorar el desarrollo indispensable del individuo a través de diseños de actividad con el supervisor, teniendo en cuenta el objetivo final de pulir su perfil y dirigir su plan de vocación. Una parte de los enfoques considerados en la evaluación de ejecución son: conducta, compromiso, adecuación, objetivos, superación personal, colaboración, habilidades y estrategias.

Hacer las cosas correctas

Un trabajador con información y aptitudes tendrá la capacidad de crecer mejor en su entorno de trabajo; para las organizaciones, es excepcionalmente importante contar con un trabajador que brinde el tiempo vital para aprender nuevas habilidades. Sea como fuere, la construcción de esta calidad depende exclusivamente de cada uno. Hacer indagaciones, explotar los proyectos de preparación, examinar detenidamente o buscar en la web son algunas etapas que puede tomar para terminar como un trabajador importante para su grupo de trabajo y para la organización donde trabaja.

Alcanzar objetivos

Esta capacidad de convivir con otros individuos y motivarlos para que progresen es excepcionalmente beneficiosa, ya que mejora el lugar de trabajo y hace que funcione una atmósfera enormemente

mejorada. No solo su supervisor estará agradecido por su útil estado de ánimo, sin embargo, sus asociados tendrán la capacidad de trabajar de la manera más ideal que podría estar disponible, y su asociación con ellos será más positiva. Independientemente de si comienza a demostrar un alma agradable, poco a poco, esta calidad se producirá dentro de su asociación y verá cómo todos se alinean con los objetivos de la organización y logran un objetivo similar.

Optimizar la utilización de los recursos

La optimización de los recursos, es una grandiosa técnica para completar el hecho de que depende de la eficiencia para lograr destinos extraordinarios utilizando una cantidad mínima de recursos posibles. Las organizaciones deben acumular necesidades con el objetivo de que trabajen con mayor rapidez en los enfoques básicos que están influyendo en su desarrollo o investiguen cómo podrían aprovechar esas necesidades. Al buscar una optimización de recursos, la realidad de tener la capacidad de ahorrar ciertos recursos, ya sea presupuestaria o humana, también se busca con un objetivo final específico para mejorar la circunstancia de momento en que la asociación descubre su mercado

Obtener resultados

Los gerentes consideran que esta cualidad es sobresaliente entre las más importantes, ya que esto demuestra que no solo es un trabajador que cumple sus tareas y compromisos, sino que también se ve afectado por nuevas obligaciones y peligros. Intensificar con respecto a mejorar las cosas, establecerá una conexión decente y reflejará qué tan incluido está el trabajador con la asociación.

2.3. Marco Conceptual

Compromiso laboral, caracteriza al compromiso organizacional como la medida en que un trabajador se relaciona una

asociación específica y las metas de ésta, y desea mantener su asociación con ella. Por tanto, la asociación en el trabajo implica relación con ocupación en particular, mientras que el compromiso organizacional es el compromiso del empleado con la asociación a la que pertenece. (Rodríguez & Mayo, 2014)

Desempeño laboral, es el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del rol que desempeñará. De este modo, el desempeño laboral está influenciado por todas las variables mencionadas con anterioridad. (Alcover, Martínez, Rodríguez, & Dominguez, 2015)

Compromiso afectivo, alude conexión sentimental, la identificación y la asociación del empleado con la asociación a la que pertenece, por lo que pertenecen a ella ya que deben hacerlo como tal. Fundamentalmente, es la consecuencia de las experiencias de trabajo concretas y de las condiciones de trabajo que existen en la asociación, aunque los atributos singulares también pueden asumir una parte crítica (Rodríguez & Mayo, 2014).

Compromiso continuo, Se caracteriza cuando el compromiso que nace en el colaborador tiene conocimiento del costo que tendría que afrontar él al dejar su lugar de labores, de tal manera pertenece a ella porque él lo necesita (Rodríguez & Mayo, 2014).

Compromiso normativo, se enfoca más con el sentimiento de compromiso del empleado de sentirse apegado a la empresa y tener unas sensaciones de deuda con esta, de manera que sustente que debe permanecer a ella (Rodríguez & Mayo, 2014).

Eficiencia, se caracteriza como la proporción entre las fuentes de información y rendimientos, la medida de los recursos utilizados en la producción de un rendimiento autorizado y, además, el límite

especializado de una asociación para limitar los costos al cambiar las contribuciones particulares a rendimientos adecuados (Navarro & Quijano, 2008).

Eficacia, alude a la realización de los objetivos, mientras que la eficiencia alude a la realización de los objetivos, sin embargo, considerando la mejora del funcionamiento de la asociación (Navarro & Quijano, 2008).

2.4. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), las investigaciones de nivel descriptivo no están obligados a formular la hipótesis de investigación. (p. 108). Para el presente estudio no se formuló hipótesis de investigación general y específico.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de la investigación

Según lo indicado por el tipo del proyecto de investigación, la idea del problema y los objetivos planificados en el trabajo, esta investigación cumple las condiciones para calificar como investigación tipo aplicada, ya que (Valderrama, 2015), advierte que este tipo de investigación dependerá exclusivamente de la investigación, esto a fin de crear ventajas y bienestar dentro de la empresa y la sociedad. (pág. 59).

Nivel de la investigación

La investigación es de nivel descriptivo. Se dice descriptivo porque sobre la base de que construirá los atributos, propiedades y perfiles de los factores y se dice relacional sobre la base de que afirma conocer el nivel de conexión entre los factores de estudio. (Valderrama, 2015, pág. 60).

Diseño de la investigación

El presente proyecto de investigación presenta un diseño no experimental-transversal, ya que los factores de investigación no serán controlados, en otras palabras, los factores de examen se verán cómo se muestran como una regla general, todo en un período determinado dentro del objeto de estudio que conlleve la realización efectiva de la investigación y los resultados esperados para la posterior constatación de nuestro problema y la oportunidad de mejorar y eliminar errores a base de una información confiable basándose en nuestra investigación. No se elaborará el ideograma tipo Goodge y Hatt porque es una investigación no experimental. (Valderrama, 2015, pág. 60).

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población para este estudio estuvo constituida por el conjunto de trabajadores de las diferentes áreas que forman parte de las empresas de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho y, que según la Municipalidad Provincial de Huamanga-Sub Gerencia de Comercio, Licencias y Fiscalización, son un total de 29 empresas, de las cuales se tuvo acceso a 22, como se muestra la tabla:

| MYPES rubro venta de celulares distrito Ayacucho | N° |
|--|----|
| ACCESO | 22 |
| SIN ACCESO | 7 |
| TOTAL DE MYPES | 29 |

Nota: Municipalidad Provincial de Huamanga-Sub Gerencia de Comercio, Licencias y Fiscalización

Además, se obtuvo un listado de número de trabajadores con las que cuenta cada una de las empresas a la que se tuvo acceso (Ver anexo 03), siendo un total de 79 trabajadores.

3.2.2. Muestra

Para la determinación de la muestra de estudio, se empleó un muestreo probabilístico a un nivel de confianza del 95% se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.8$$

$$q = 0.2$$

$$N = 79$$

$$n = \frac{3.841 * 0.16 * 79}{0.002 * 78 + 0.614}$$

$$n = \frac{48.55}{0.81} \Rightarrow n = 60$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de las empresas del rubro de venta de celulares del Distrito de Ayacucho.

3.3 Definición de Variables y Operacionalización

Compromiso laboral, (Robbins, 2009), caracteriza al compromiso organizacional como la medida en que un trabajador se relaciona una asociación específica y las metas de ésta, y desea mantener su asociación con ella. Por tanto, la asociación en el trabajo implica relación con ocupación en particular, mientras que el compromiso organizacional es el compromiso del empleado con la asociación a la que pertenece. (p. 267).

Desempeño laboral, (Chiavenato, 2009), nos indica que en los últimos tiempos no se toma mucho en cuenta el desempeño general, si no que el desempeño y en la actitud de la persona que ocupa un puesto. El desempeño laboral es ocasional, ya que es diferente en cada persona y también otros factores influyentes en el desempeño laboral. Valorando el sistema de recompensas y el punto de vista de cada uno, determinar la actitud de superación personal que el empleado está dispuesto a hacer en su lugar de trabajo, este esfuerzo personal dependerá de las actitudes y aptitudes de cada persona y su mentalidad en el puesto que ocupará. De esta manera, el desempeño laboral está influido por variables mencionadas anteriormente (p.253).

3.3.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Variable Compromiso laboral

| Variable I | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------|---|---|----------------------|---|----------------------------|
| Compromiso laboral | (Robbins, 2009), caracteriza al compromiso organizacional como la medida en que un trabajador se relaciona una asociación específica y las metas de ésta, y desea mantener su asociación con ella. Por tanto, la asociación en el trabajo implica relación con ocupación en particular, mientras que el compromiso organizacional es el compromiso del empleado con la asociación a la que pertenece. (p. 267). | Esta variable se escogió 3 dimensiones las más importantes que son compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo las cuales se obtuvieron en la primera 3 indicadores y en la segunda y tercera solo 2 indicadores., los cuales serán identificados mediante un cuestionario y calificados según la escala de tipo Likert. | Compromiso afectivo | Mayor Esfuerzo Convicción Deseo de permanencia | Escala nominal "Si" y "No" |
| | | | Compromiso continuo | Necesidad Costes Personales | |
| | | | Compromiso normativo | Moral Lealtad | |

Fuente: Bases teóricas
Elaboración. Propia

Tabla 2 Variable Desempeño laboral

| Variable I | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------|---|---|------------|--|----------------------------|
| Desempeño Laboral | (Chiavenato, 2009), nos indica que el desempeño laboral es ocasional, ya que es diferente en cada persona y también otros factores influyentes en el desempeño laboral. Valorando el sistema de recompensas y el punto de vista de cada uno, determinar la actitud de superación personal que el empleado está dispuesto a hacer en su lugar de trabajo, este esfuerzo personal dependerá de las actitudes y aptitudes de cada persona y su mentalidad en el puesto que ocupará. De esta manera, el | Esta variable se escogió 2 dimensiones las más importantes que son eficacia y eficiencia las cuales se obtuvieron en la primera 5 indicadores y en la segunda, los cuales serán identificados mediante un cuestionario y calificados según la escala de tipo Likert. también 5 indicadores. | Eficiencia | Énfasis en los medios. Hacer las cosas de manera correcta. Resolver problemas. Salvaguardar recurso | Escala nominal "Si" y "No" |
| | | | Eficacia | Cumplir tareas y obligaciones. Énfasis en los resultados. Hacer las cosas correctas. | |

desempeño laboral está influido por variables mencionadas anteriormente (p.253).

Alcanzar objetivos

Optimizar la utilización de los recursos.

Obtener resultados.

Fuente: Elaboración Propia
Elaboración. Propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Según (Vasquez & Bello, 2010), las encuestas son técnicas de exploración que necesitan reconocer desde el principio las preguntas que deben hacerse, donde la población es sometida a su aplicación, a través de preguntas o ítems apropiados de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se pretende medir, en este caso referido a las variables Compromiso laboral y Desempeño laboral (pág. 96).

Cuestionario

Según (Vasquez & Bello, 2010), el cuestionario es una gran herramienta en las sociologías para adquirir y registrar información. Su adaptabilidad le permite ser utilizado como un instrumento de exploración y como un aparato para evaluar individuos, procedimientos y programas de preparación. Es una estrategia de evaluación que puede cubrir tanto puntos de vista cuantitativos como subjetivos. Su elemento único es registrar los datos solicitados a temas similares, lo que sucede de una manera menos significativa y genérica, que el "acercamiento y personal" de la reunión. Mientras tanto, permite asesorar a una población importante de una manera rápida y financiera (pág. 103).

El cuestionario consta de 11 preguntas para la variable de Compromiso laboral, la cual se subdivide en 3 dimensiones cada una, debidamente formuladas en base al marco teórico elaborado en coherencia con la operacionalización respectiva; en tanto la variable

Desempeño laboral constará de 10 preguntas, resueltas de las 2 dimensiones, el cual, mediante una lista de cotejo, cada ítem presenta las opciones de “sí” y “no”.

3.5 Plan de análisis

En primer lugar, se determinó la muestra dentro de la investigación, lo cuales se consideraron a 60 trabajadores de las empresas del rubro de venta de celulares del Distrito de Ayacucho, 2018 posterior a ello se formuló los instrumentos para la medición de cada variable, acto seguido se realizó la confiabilidad y validación de los mismos, para realizar su aplicación. Aplicado los instrumentos, se recolectó la información obtenida de los trabajadores las micro y pequeñas del rubro venta de celulares, Ayacucho 2018, procediendo a registrarla en las hojas de cálculo del programa Microsoft Excel, introduciendo cada valor de las respuestas, constituyendo así la data. De esta forma el tipo de base de datos corresponde a la OLTP (On Line Transaction Processing) también llamadas bases de datos dinámicas lo que significa que la información se modificará en tiempo real, es decir, se insertan, se eliminan, se modifican y se consultan datos en línea durante la operación del sistema. Realizado ello se procesó a la valoración de las variables mediante la estadística descriptiva, generando datos insertados en el programa SPSS versión 24 (Statistical Product and Service Solutions), de forma que se proceda con el tratamiento descriptivo.

3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 3 Caracterización del compromiso y el desempeño laboral

| Problema | Objetivo | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|---|--------------------|----------------------|---|---|
| Problema general ¿Cuáles son las características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018? | Objetivo General Describir las características del compromiso y el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | Compromiso laboral | Compromiso afectivo | Mayor esfuerzo Convicción Deseo de permanencia | Tipo: Investigación aplicada cuantitativa Nivel: Descriptivo. Diseño: No experimental – Transversal. |
| | Objetivos Específicos Describir las características del compromiso afectivo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | | Compromiso continuo | Necesidad Costos personales | |
| | Describir las características del compromiso continuo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | | Compromiso normativo | Moral Lealtad | |
| | Describir las características del compromiso normativo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | Desempeño laboral | Eficiencia | Énfasis en los medios. Hacer las cosas de manera correcta. Resolver problemas. Salvaguardar recurso. Cumplir tareas y obligaciones. | Población: Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho. Muestra: Estará conformado por 60 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares del Distrito de Ayacucho. |
| | Describir las características de la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | | | Énfasis en los resultados. Hacer las cosas correctas. | |
| | Describir las características de la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018. | | | Eficacia | |

Fuente: Marco teórico

3.7 Principios Éticos

Según el puesto al que se refirió (Valderrama, 2015), se crearon los estándares morales de investigación que acompañaron, que en la presente investigación se consideraron los estándares morales que lo acompañan estaban conectados, Aprendizaje informado, esta guía se cumplió a través de los datos proporcionados a la muestra del objeto de estudio en este caso una muestra censal. El estándar de respeto por el respeto humano, esta directriz de no permitir que el orgullo de los propietarios y los trabajadores sea dificultoso. Directriz de justicia, comprendió el tratamiento razonable anterior, en medio y después de su interés, se consideró: La elección razonable de los miembros. El tratamiento sin sesgo a las personas que se negaron a seguir participando en el examen, pero igual tuvieron que hacerlo. El tratamiento consciente se concentra continuamente en el privilegio de la seguridad y el secreto, asegurando el bienestar de las personas. Secreto: la encuesta se conectó demostrando a los trabajadores que la investigación que será de manera anónima y que los datos adquiridos serán solo para fines de investigación. Seguridad: todos los datos obtenidos en este examen se mantuvieron en secreto y se mantuvieron a una distancia estratégica de la presentación, con respecto a la protección de propietarios y trabajadores, siendo valiosos solo para indagar acerca de los propósitos. Confiabilidad: los propietarios y los trabajadores fueron educados sobre los puntos del examen, cuyas consecuencias se reflejan en la presente investigación (pág.73).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados.

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del compromiso afectivo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 4 ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 33 | 55% |
| Si | 27 | 45% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

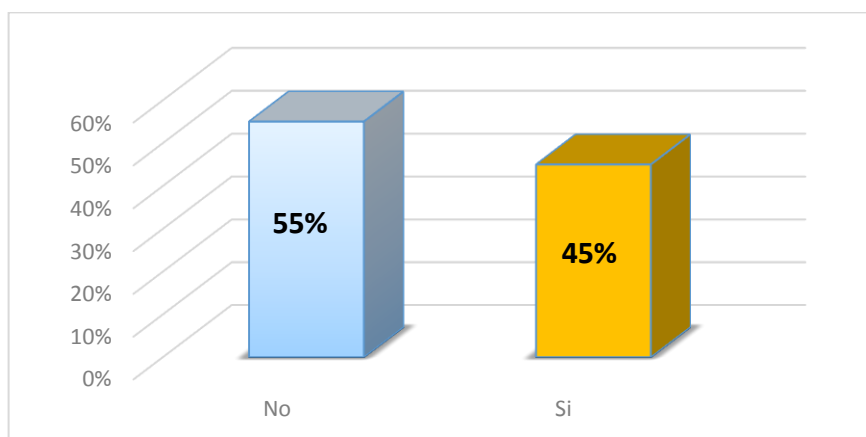


Figura 1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada.

Tabla 5 ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 25 | 41.7% |
| Si | 35 | 58.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

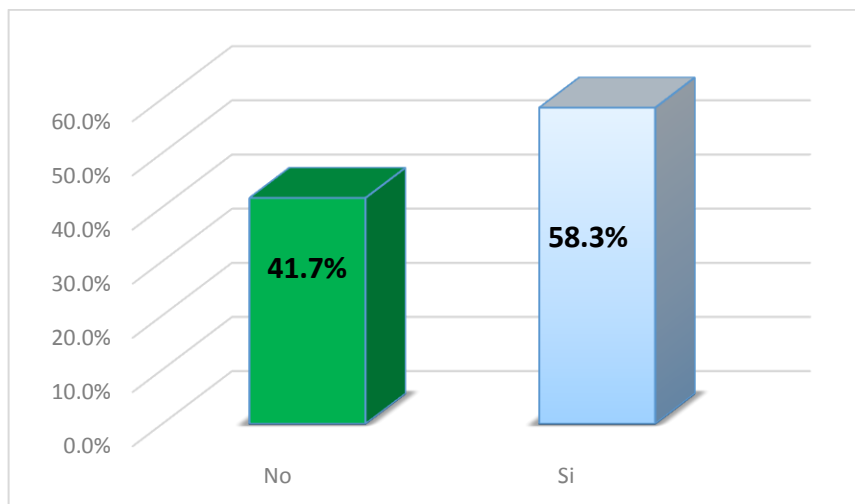


Figura 2. ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 6 ¿Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa donde labora?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 37 | 61.7% |
| Si | 23 | 38.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

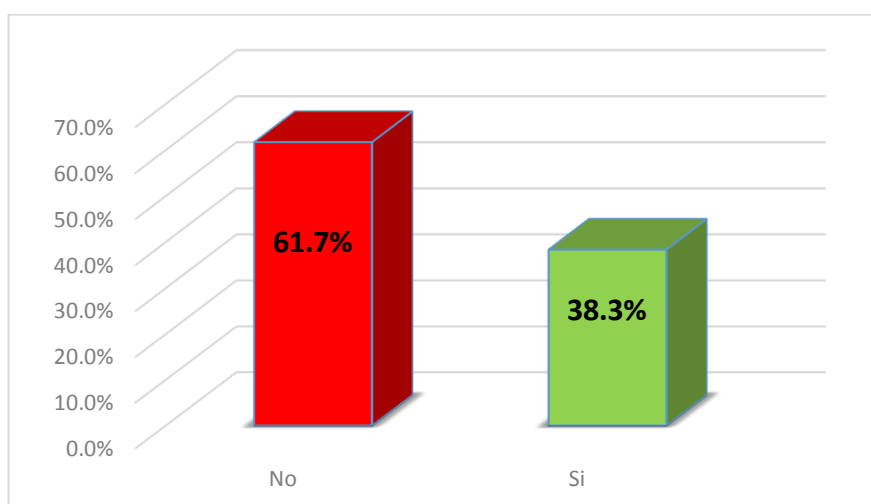


Figura 3. ¿Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa donde labora?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 7 ¿Usted se siente parte de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 28 | 46.7% |
| Si | 32 | 53.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

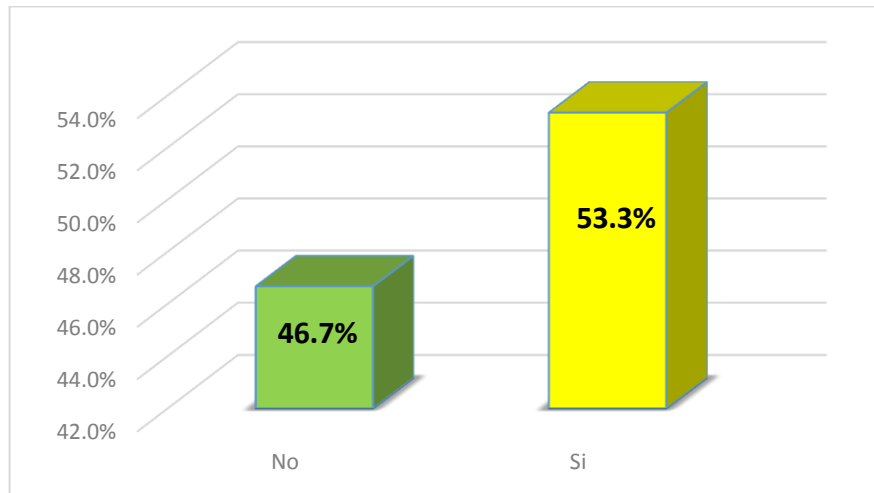


Figura 4. ¿Usted se siente parte de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del compromiso continuo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 8 ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 31 | 51.7% |
| Si | 29 | 48.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

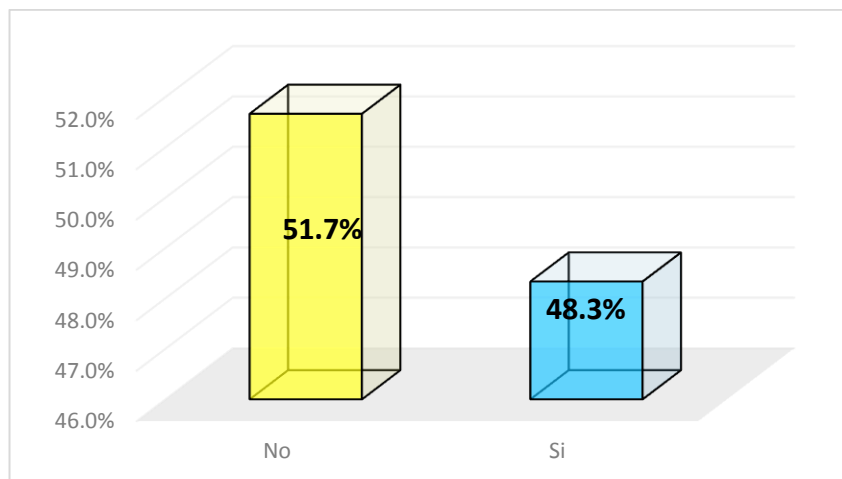


Figura 5. ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 9 ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa son valoradas por los propietarios?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 32 | 53.3% |
| Si | 28 | 46.7% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

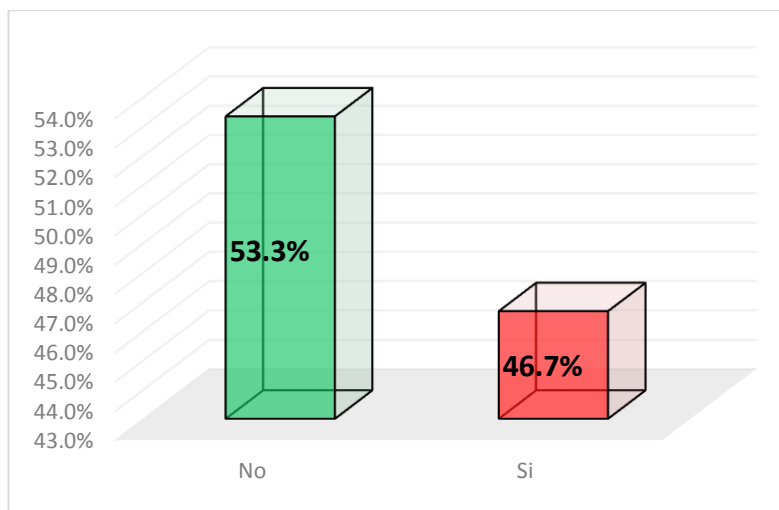


Figura 6. ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa es valorada por los propietarios?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 10 ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 30 | 50.0% |
| Si | 30 | 50.0% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

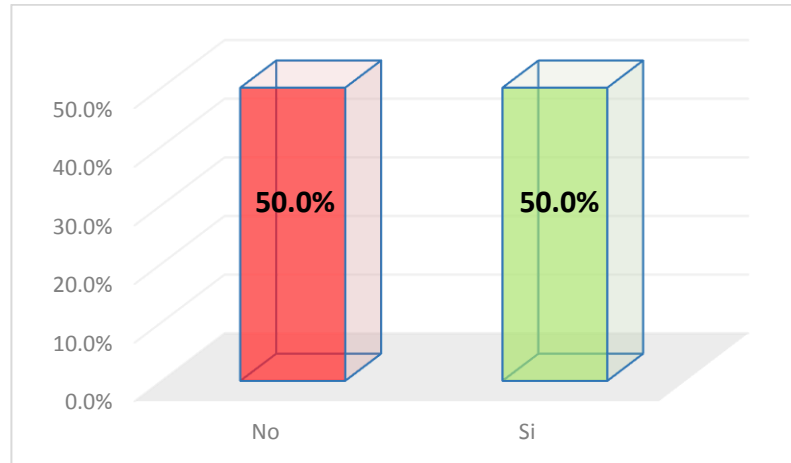


Figura 7. ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 11 ¿Usted considera el tiempo y esfuerzo como una buena inversión para la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 21 | 35.0% |
| Si | 39 | 65.0% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

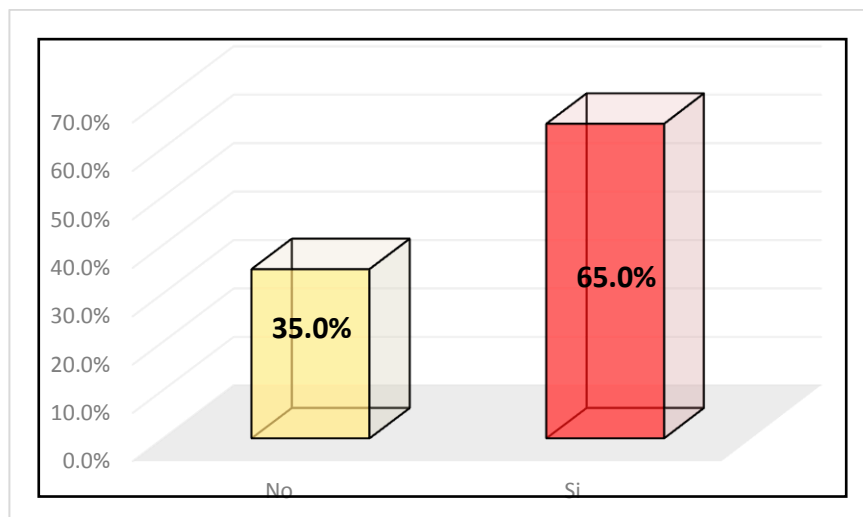


Figura 8. ¿Usted considera el tiempo y esfuerzo como una buena inversión para la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Describir las características del compromiso normativo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 12 ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 28 | 46.7% |
| Si | 32 | 53.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

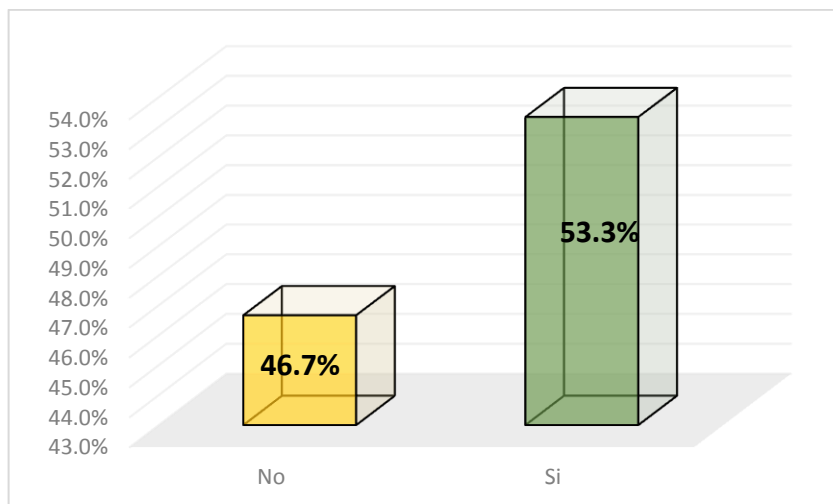


Figura 9. ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 13 ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 32 | 53.3% |
| Si | 28 | 46.7% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

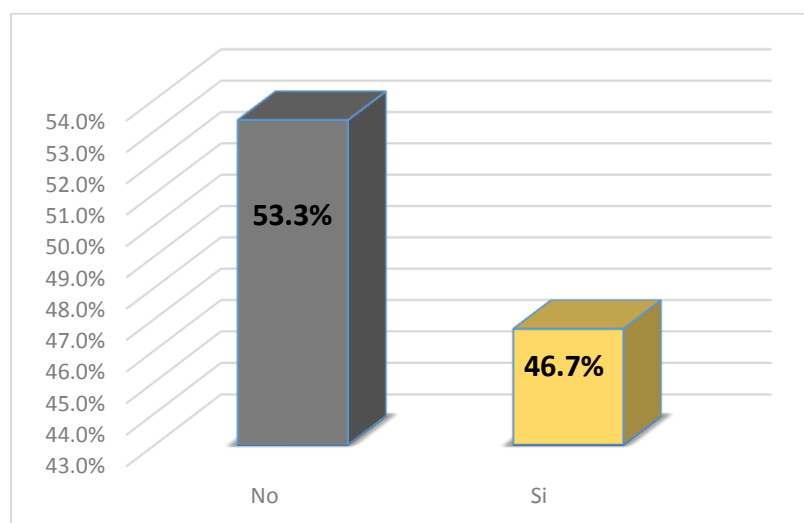


Figura 10. ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 14 ¿Se establecen medidas por parte de la empresa logren que usted se sienta comprometido?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 34 | 56.7% |
| Si | 26 | 43.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

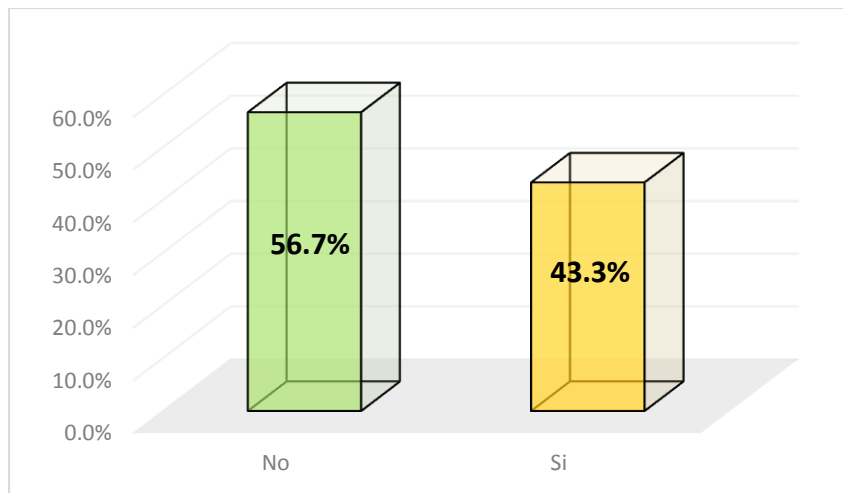


Figura 11. ¿Se establecen medidas por parte de la empresa logren que usted se sienta comprometido?

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.4. Respecto al objetivo específico 4: Describir las características de la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 15 ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 31 | 51.7% |
| Si | 29 | 48.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

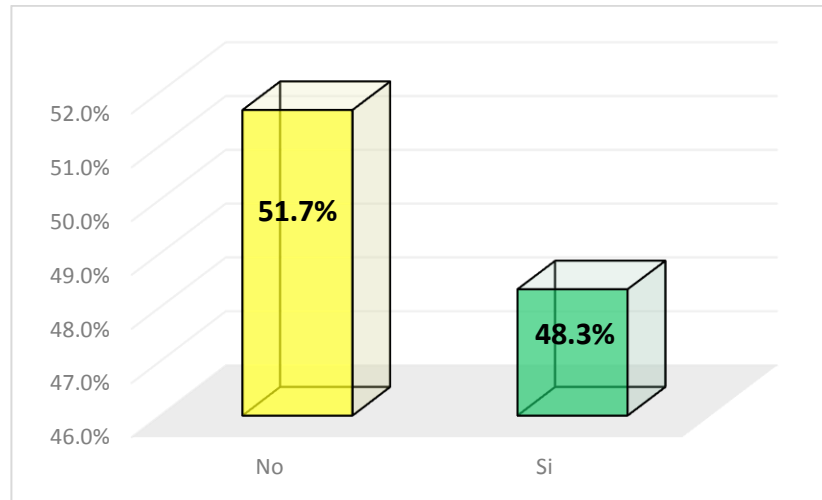


Figura 12. ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 16 ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 32 | 53.3% |
| Si | 28 | 46.7% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

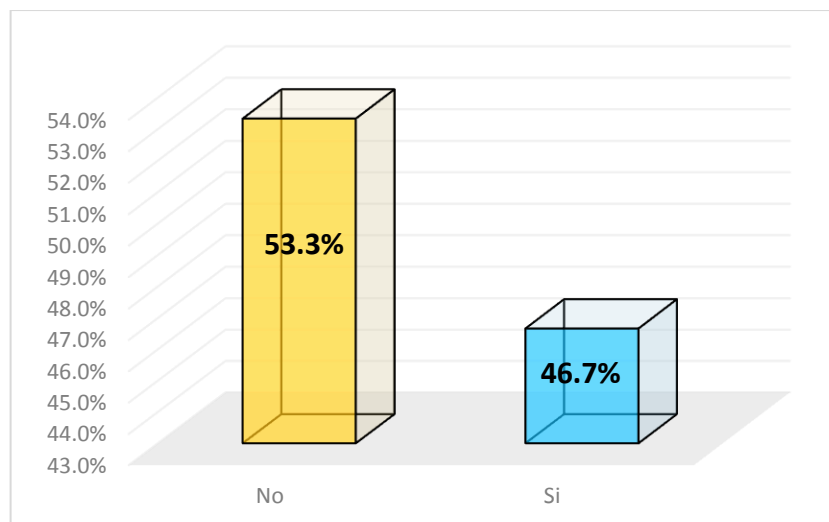


Figura 13. ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 17 ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 26 | 43.3% |
| Si | 34 | 56.7% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

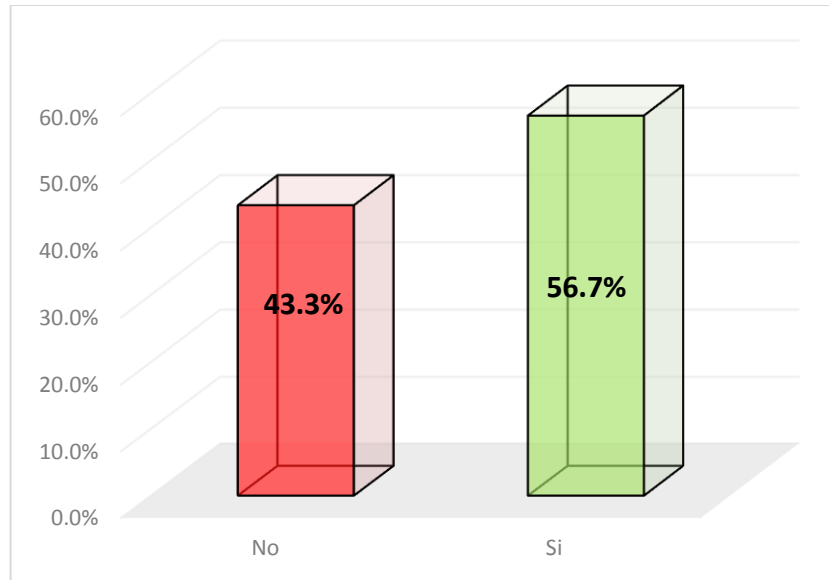


Figura 14. ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 18 ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 36 | 60% |
| Si | 24 | 40% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

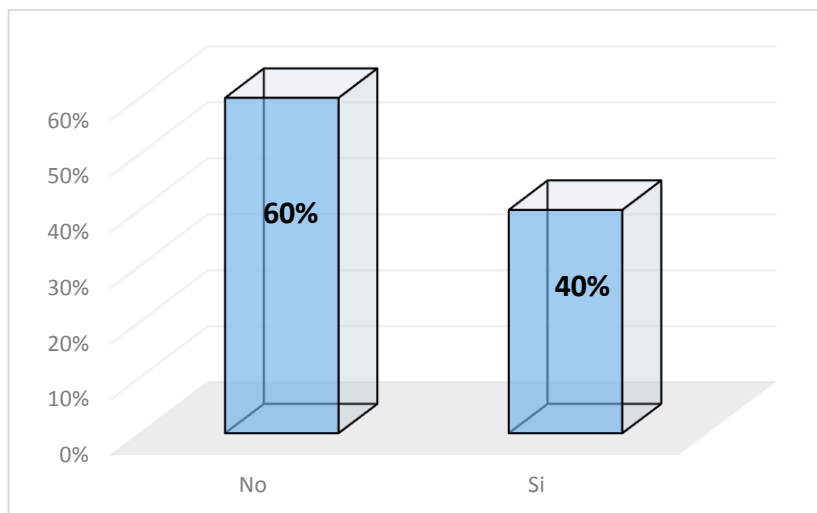


Figura 15. ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 19 ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas?

| | N | % |
|-------|----|------|
| No | 27 | 45% |
| Si | 33 | 55% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

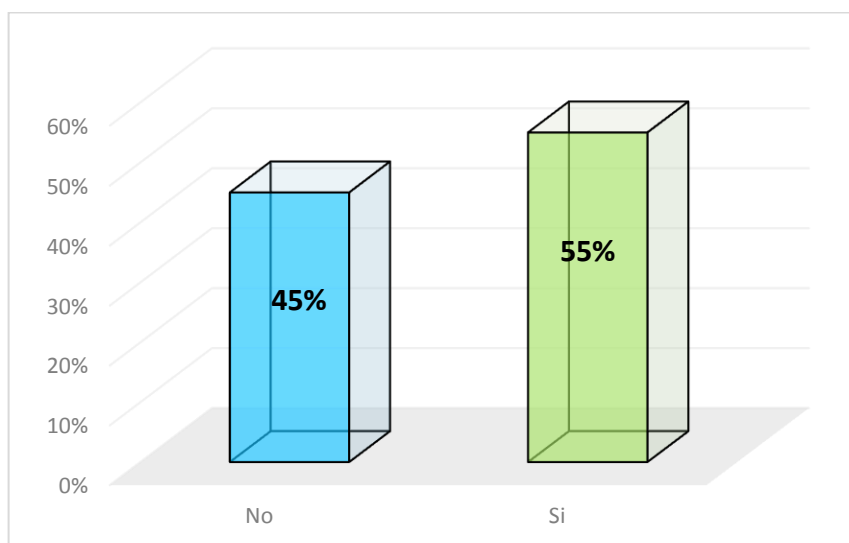


Figura 16. ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 20 ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 23 | 38.3% |
| Si | 37 | 61.7% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

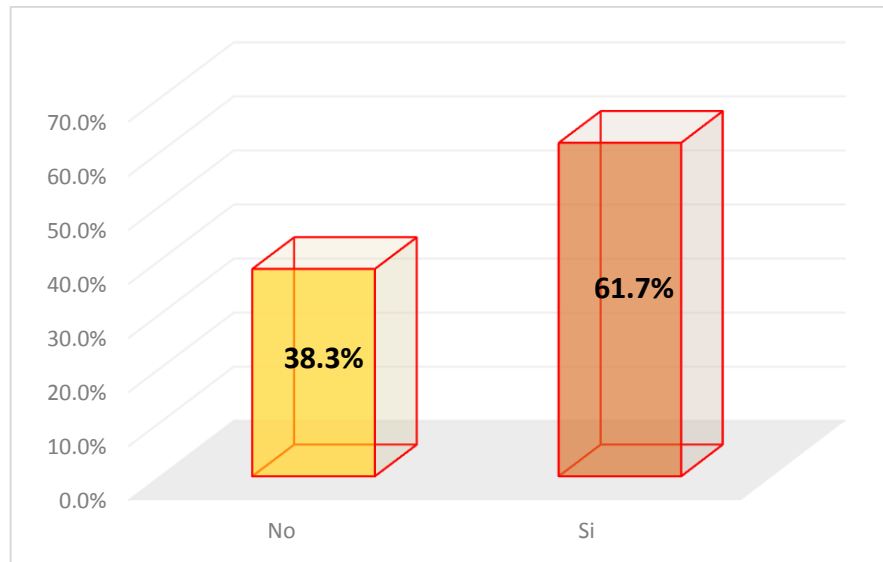


Figura 17. ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.5. Respecto al objetivo específico 5: Describir las características de la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 21 ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 34 | 56.7% |
| Si | 26 | 43.3% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

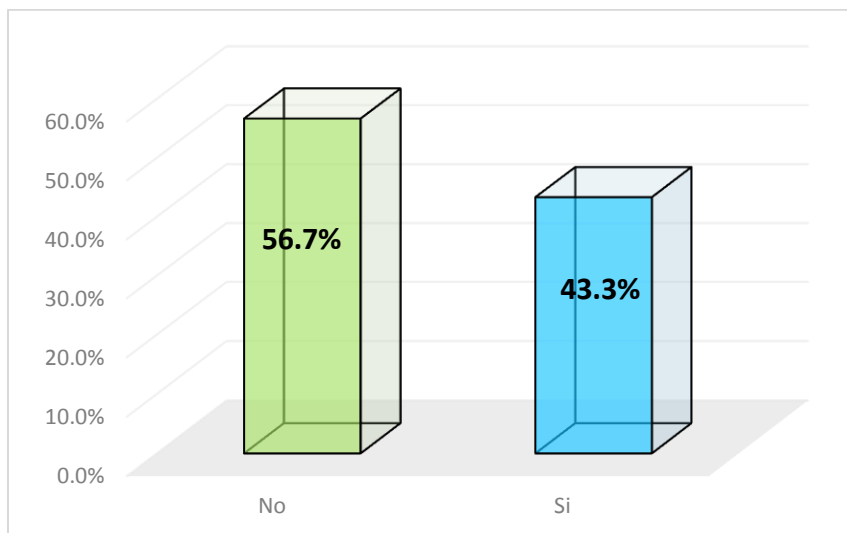


Figura 18. ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados?
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 22 ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 33 | 55% |
| Si | 27 | 45% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

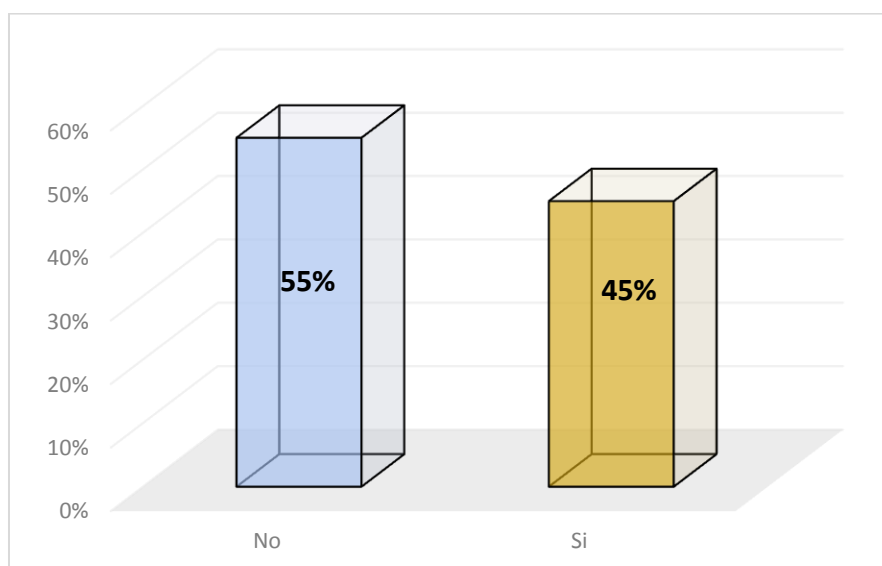


Figura 19. ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo?
Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 23 ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 36 | 60% |
| Si | 24 | 40% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

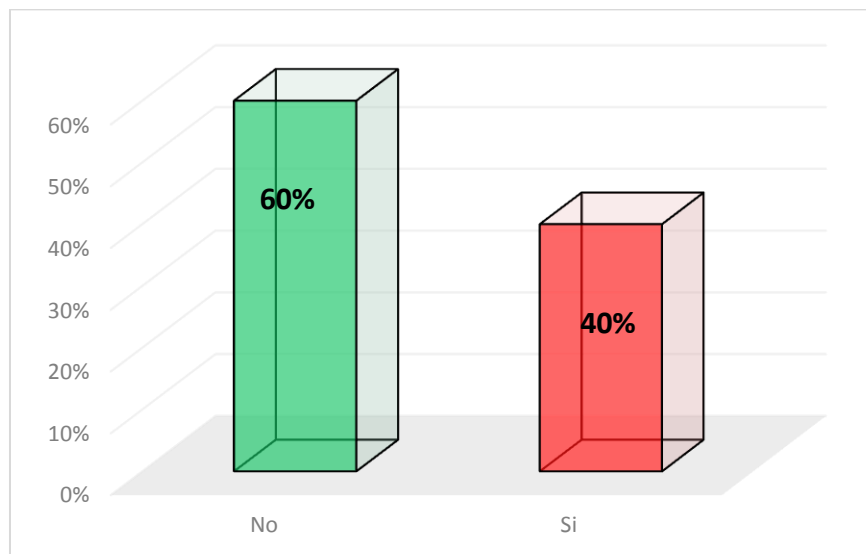


Figura 20. ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 24 ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos?

| | N | % |
|--------------|-----------|-------------|
| No | 33 | 55% |
| Si | 27 | 45% |
| Total | 60 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada

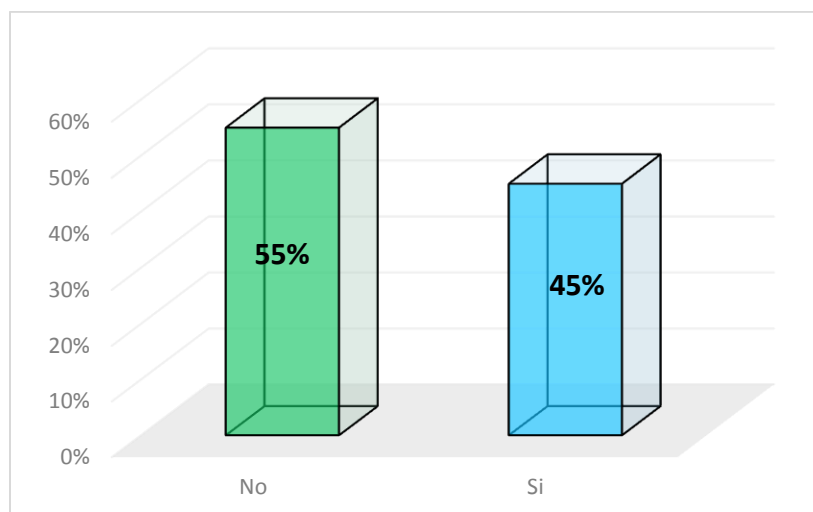


Figura 21. ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos?

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.6. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del compromiso afectivo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 25 Descripción de los resultados objetivos específicos 1

| Ítems | Tabla N° | Resultados |
|---|----------|--|
| ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa? | 4 | El 55% de los trabajadores manifiestan que no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica al interior de la EMPRESA Y el 45% manifiestan que si se encuentran satisfechos con la comunicación. |
| ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa? | 5 | El 58.3% de los trabajadores del rubro venta de celulares si encuentran contentos con las actividades que realizan en la empresa y el 41.7% manifiestan que no se encuentran contentos con las actividades que realizan. |
| ¿Usted tiene conocimiento de | 6 | El 61.7% de los trabajadores de las |

los objetivos de la empresa donde labora?

micro y pequeñas empresas manifiestan que no tienen conocimiento de los objetivos de la empresa donde laboran y el 38.3% si tiene conocimiento.

¿Usted se siente parte de la empresa?

7

El 46.7% de los trabajadores encuestados manifiestan que no se sienten parte de la empresa donde realizan sus actividades y el 53.3% de los encuestados manifiestan que si se sienten parte de la empresa.

4.1.7. Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del compromiso continuo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 26 Descripción de los resultados objetivos específicos 2

| Ítems | Tabla N° | Resultados |
|--|----------|--|
| ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa? | 8 | El 51.7% de los trabajadores del rubro venta de celulares manifiestan que no están de ACUERDO CON lo que reciben por parte de la empresa donde laboran y el 48.3% manifiestan que si están de acuerdo. |
| ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa son valoradas por los propietarios? | 9 | El 53.3% de los trabajadores perciben QUE LAS actividades que realizan en la empresa no son valorados por los propietarios y el 46.7% manifiestan que las actividades que realizan son valorados. |
| ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa? | 10 | El 50% de los trabajadores si se sientes satisfecho con las actividades que realizan dentro de la empresa de igual forma el 50% no se siente satisfechos con lo que realiza. |
| ¿Usted considera el tiempo y | 11 | El 65% de los trabajadores de las |

esfuerzo como una buena inversión para la empresa?

empresas del rubro venta de celulares consideran que el tiempo y esfuerzo si es una buena inversión para la empresa y el 35% manifiestan que no.

4.1.8. Respecto al objetivo específico 3: Describir las características del compromiso normativo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 27 Descripción de los resultados objetivos específicos 3

| Ítems | Tabla N° | Resultados |
|---|-----------------|---|
| ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso? | 12 | El 53.3% de los trabajadores de las empresas del rubro de venta de celulares manifiestan que la lealtad es un factor clave para lograr el compromiso y el 46.7% manifiesta que la lealtad no es un factor clave. |
| ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva? | 13 | El 53.3% de los trabajadores manifiestan que el apoyo que reciben por parte del dueño y la empresa no son positivos y el 46.7% manifiesta que siempre el apoyo es positivo. |
| ¿Se establecen medidas por parte de la empresa que logren que usted se sienta comprometido? | 14 | El 56.7% de los trabajadores del rubro venta de celulares manifiestan que la empresa donde laboran no establecen medidas que se sientan comprometidos y el 43.3% manifiestan que las empresas donde laboran si emplean estrategias. |

4.1.9. Respecto al objetivo específico 4: Describir las características de la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 28 Descripción de los resultados objetivos específicos 4

| Ítems | Tabla N° | Resultados |
|---|----------|---|
| ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas? | 15 | El 51.7% de los trabajadores de las empresas del rubro venta de celulares no ponen énfasis en las actividades encomendadas y el 48.3% de los trabajadores si ponen énfasis en las actividades encomendadas. |
| ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo? | 16 | El 53.3% de los trabajadores que laboran en las empresas del rubro de venta de celulares no presentan aptitudes para hacer correctamente su trabajo y el 46.7% de los trabajadores cuentan con aptitudes. |
| ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa? | 17 | EL 43.3% de los trabajadores no cuenta con habilidades para las actividades encomendadas y el 56.7% de los trabajadores si cuentan con habilidades para cumplir de manera exitosa. |
| ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir? | 18 | Respecto si el trabajador identifica los problemas que puedan surgir dentro de la empresa el 60% no identifica y el 40% si logro identificar los problemas. |
| ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas? | 19 | El 45% de los trabajadores de las empresas del rubro de venta de celulares no muestran disposición para solucionar problemas y el 55% de los trabajadores si muestra disposición para solucionar problemas. |
| ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa? | 20 | El 38.1% de los trabajadores no salvaguarda los recursos asignados por la empresa y el 61.7% de los trabajadores si salvaguarda los recursos de la empresa durante sus actividades. |

4.1.10. Respecto al objetivo específico 5: Describir las características de la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de celulares, Distrito de Ayacucho, 2018.

Tabla 29 Descripción de los resultados objetivos específicos 5

| Ítems | Tabla N° | Resultados |
|--|-------------|---|
| ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados? | 21 | El 56.7% de los trabajadores del rubro de venta de celulares no orientan sus esfuerzos hacia los resultados de la empresa y el 43.3% de los trabajadores sus esfuerzos si se orientan hacia los resultados de la empresa. |
| ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo? | 22 | El 55% de los trabajadores del rubro de venta de celulares no son solidarios con los compañeros de trabajo durante sus actividades y el 45% de los trabajadores si son solidarios con los compañeros. |
| ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa? | 23 | El 60% de los trabajadores del rubro de venta de celulares no optimizan los recursos que se les asigna en sus actividades y solo el 40% de dichos trabajadores logran optimizar los recursos. |
| ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos? | 24 | El 55% de los trabajadores no cumplen sus actividades en los tiempos establecidos y solo el 45% de los trabajadores si cumplen los tiempos establecidos. |

4.2. Análisis de resultado.

4.2.1. Respecto al Objetivo específico 1

Uno de los hallazgos importantes con respecto al objetivo específico 1 donde el 55% de los trabajadores manifiestan del rubro de venta de celulares no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica al interior de la empresa Y el 45% manifiestan que si se encuentran satisfechos con la comunicación. Dichos resultados son congruentes con la investigación de (Osemeke, 2016) quien demuestra que los representantes de las distintas empresas no evalúan las distintas características de la insatisfacción de sus trabajadores.

4.2.2. Respecto al Objetivo específico 2

Otro de los resultados relevantes de la presente investigación fue el 50% de los trabajadores del rubro de venta de celulares, si se sientes satisfechos con las actividades que realizan dentro de la empresa, por otro lado, el 50% no se siente satisfechos con lo que realiza. Dichos resultados no son congruentes con lo determinado por (Montoya, 2015) ya que los trabajadores se sienten más satisfechos con la actividad que realizan en la empresa donde laboran lo cual inclina a dejar sus labores.

4.2.3. Respecto al Objetivo específico 3

Respecto a los resultados del objetivo 3 se evidencia que el 56.7% de los trabajadores del rubro venta de celulares manifiestan que la empresa donde laboral no establecen medidas que se sientan comprometidos y el 43.3% manifiestan que las empresas donde laboran si emplean estrategias que se sientan comprometido con la empresa. Dichos resultados son congruentes

con la investigación realizada por (Salah & Musa, 2014) quien determina que el proceso de capacitación y diversidad de programas de capacitación ayudan al trabajador tener un mayor compromiso.

4.2.4. Respecto al Objetivo específico 4

Respecto a los resultados obtenidos del objetivo 4 se describe que el 43.3% de los trabajadores no cuenta con habilidades para las actividades encomendadas y el 56.7% de los trabajadores si cuentan con habilidades para cumplir de manera exitosa. De igual manera dichos resultados son evidenciados por (Betancur, 2017) quien manifiesta que un desempeño laboral deficiente ocasiona deficiencias en los procesos de las actividades de una empresa.

4.2.5. Respecto al Objetivo específico 5

Como hallazgo final respecto al objetivo 5 se evidencia que el 55% de los trabajadores del rubro de venta de celulares no son solidarios con los compañeros de trabajo durante sus actividades y el 45% de los trabajadores si son solidarios con los compañeros. Dichos resultados son congruentes con los resultados de (Collave, 2017) quien manifiesta que el criterio de colaboración entre trabajadores contribuye a mejorar el desempeño laboral en una empresa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Se llega a concluir de acuerdo a la percepción de los trabajadores de las empresas del rubro de venta de celulares de Ayacucho. Que el 55% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con la comunicación que se práctica al interior de la empresa, el 45% si se encuentran satisfechos con la comunicación., ya que las relaciones comunicacionales que se emplean se dan de manera poco participativa entre trabajadores y dueños de las empresas, lo cual genera esta insatisfacción.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Con los resultados obtenidos se llega a concluir que el 50% de los trabajadores, si se sienten satisfechos con las actividades que realizan dentro de la empresa y el 50% no se siente satisfechos. Dicha insatisfacción respecto a las actividades que realizan limitan el compromiso laboral, esto genera que existan posiciones divididas, ya que hay una misma proporción de trabajadores satisfechos e insatisfechos.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo a los resultados del estudio el 56.7% de los trabajadores manifiestan que las empresas de venta de celulares no establecen medidas que se sientan comprometidos y el 43.3% manifiestan que las empresas si emplean estrategias que se sientan comprometido con la empresa. Al no

brindar medidas de compromiso por parte de las empresas ello origina que el trabajador no sienta compromiso con las labores que realiza.

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4

Se concluye que el 43.3% de los trabajadores no cuenta con habilidades para las actividades que realizan en la empresa y el 56.7% de los trabajadores si cuentan con habilidades. Cuando los trabajadores no cuentan con habilidades en las actividades asignadas afectan el desempeño laboral, lo que perjudica muchas veces en la productividad de las empresas.

5.1.5. Respecto al objetivo específico 5

Por último, se concluye que el 55% de los trabajadores no son solidarios con los compañeros de trabajo durante sus actividades y el 45% de los trabajadores si son solidarios con los compañeros en las empresas de rubro de venta de celulares. La no solidaridad con los compañeros de trabajo en las empresas en estudio viene afectando al desempeño laboral de los trabajadores.

Conclusión general

Se concluye que efectivamente el compromiso laboral en las empresas del rubro venta de celulares viene afectando el desempeño laboral de dichos trabajadores lo cual viene limitando el cumplimiento de objetivos y metas de dichas empresas en la ciudad de Ayacucho.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los propietarios de las empresas del rubro de venta de celulares de la ciudad de Ayacucho mejorar los canales de comunicación vertical y horizontal entre los trabajadores y jefes, ya que dicha mejora ayudará que el trabajador mejore su compromiso laboral. **(Objetivo Específico 1)**

Se recomienda a los propietarios de las empresas de venta de celulares evaluar de forma frecuente la satisfacción de los trabajadores de acuerdo a las actividades encomendadas durante sus jornadas laborales, dicha evaluación contribuirá a identificar debilidades frente al compromiso laboral. **(Objetivo Específico 2)**

Se recomienda a los propietarios de las empresas del rubro venta de celulares realizar talleres y capacitaciones a los trabajadores de las distintas áreas respecto al compromiso de las actividades dentro de la empresa, especialmente en la motivación ya que este es un punto esencial para mejorar el compromiso dentro de una organización o empresa. **(Objetivo Específico 3)**

Se recomienda a los propietarios y responsables de las áreas de seleccionar el personal evaluar las distintas habilidades que cuenta el trabajador asignando tareas y actividades según la necesidad de las áreas correspondientes con que cuenta las empresas. Ya que ello contribuirá al incremento del desempeño del trabajador dentro de la empresa. **(Objetivo Específico 4)**

Se recomienda realizar capacitaciones y talleres de manera frecuente con los trabajadores respecto al compañerismo dentro de la empresa, ya que dichas capacitaciones y talleres contribuirán al apoyo de las actividades entre compañeros de trabajo. Por otro lado, ello buscará mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y las empresas cumplirán con sus metas y objetivos establecidos. **(Objetivo Específico 5)**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Deloitte Perú. (24 de Noviembre de 2015). Encuesta revela que la falta de compromiso es un problema en el ámbito laboral. *Universia*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/portada/noticia/2015/11/24/1133984/encuesta-revela-falta-compromiso-problema-ambito-laboral.html>
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Dominguez, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2 ed.). Madrid: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Betancur. (2017). *Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el empresa de transportes Deco S.C.R.L, Callao - 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Castillo, R. (2018). *Cultura organizacional y compromiso laboral en la Editorial Imprenta Unión, año 2016*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1199>
- Chávez, D. (2018). *Clima organizacional y el Compromiso Laboral de los Trabajadores de la Empresa CHULSA en la Provincia de Huari-Áncash, 2017*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13219>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. D.F. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Collave, K. (2017). *El clima laboral y desempeño laboral del personal operativo*

de Cineplanet Trujillo Real Plaza. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Cuevas, J. (25 de Marzo de 2011). *Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. Obtenido de Psicología y empresa: <https://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeno.html>

Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement*. Serbia: US National Library of Medicine. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5820360/>

García, I. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14196>

Gómez, H., & Ñope, W. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo Sede Huaraz año 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/920>

Hernandez, M. (26 de Noviembre de 2017). Falta compromiso laboral. *El sol de Hermosillo, Mexico*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.elsoldehermosillo.com.mx/hermosillo/falta-compromiso-laboral>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

Investigación. México: Mc Graw Hill Education.

Irefin, P., & Mohamed, A. (2014). *Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State*. Maidiguri: University of Maiduguri. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/a3e8/545ddff660914975260533d1239b5cef3632.pdf>

Jakobsson, R. (2018). *Employee commitment, how it can be influenced by the recruitment and induction processes of organisations and what employees experience to be the source of the changes to their commitment ent*. Reino Unido: University of Wolverhampton. Obtenido de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/143361/Thesis-Employee%20Commitment.pdf?sequence=1>

Kaplan, M., & Kaplan, A. (2018). *The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises*. Estambul, Turkía: Nevsehir Hacı BektasVeli University. Obtenido de http://www.jesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol_5_No_1_Paper5.pdf

Katz, D., & Kahn, R. (2014). *Psicología Social de las Organizaciones*. Tijuana: Trillas. Obtenido de https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=22703138465&searchurl=tn%3Dpsicologia%2Bsocial%2Borganizaciones%26sortby%3D20%26an%3Dkatz%2Bkahn&cm_sp=snippet-_srp1-_title2

Manzaneda, M. (01 de 07 de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Diario La gestión*, pág. 12 párr. Obtenido

de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>

Montoya. (2015). *Gestión de la innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores*. Cataluña: Universidad Privada de Cataluña.

Morí, & Pérez. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada*. Chiclayo-2014. Chiclayo: Universidad Señor de Chipán.

Navarro, J., & Quijano. (2008). *La efectividad organizacional, Dirección de los recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaría. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-direccion-de-recursos-humanos-y-consultoria-en-las-organizaciones/9788474269093/1110859>

Osemeke, M. (2016). *Identification of Determinants of Organizational Commitment*. Nigeria: Samuel Adegboyega University,. Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/afrev/article/viewFile/135317/124811>

Ríos, M. (2018). *Compromiso organizacional y clima laboral de la Empresa Grupo Selva SAC de Tarapoto año 2015*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10405>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. D.F. México: Pearson Education. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, A., & Mayo, J. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana: Editorial Universitaria. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com>

Salah, D., & Musa, T. A. (2014). *The Influence of Training on Employee's Performance, Organizational Commitment, and Quality of Medical Services at Jordanian Private Hospitals*. Amman: Philadelphia Univerisity.

Sanchez, J., & Fernandez-Rios, M. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Madrid: Diez de Santos. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-eficacia-organizacional-concepto-desarrollo-y-evaluacion/9788479783129/574822>

Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La nueva Gestión Organizacional*, 8. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Starr, k. (1974). *Evolución de Concepto en la gerencia*. Buenos Aires: El Ateneo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA337&lpg=PA337&dq=Evolución+de+Concepto+en+la+gerencia+1974+Starr&source=bl&ots=AbYIjgBDFN&sig=97WZ5fc5467-qEg5kLn9_CXHzvQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio7IXxqoPdAhVrm-AKHWJIBLUQ6AEwAHoECA

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigacion cientifica*. Lima: San Marcos. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Vasquez, R., & Bello, L. (2010). *Investigacion de Mercados*. Madrid: International Thomson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=nHx-K8_8Kl4C

Zamora, P. (2009). Compromisos organizacionales de los Profesores Chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Latinoamericana de Psicología*, 3(41), 445-460. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511929005>

ANEXOS

Anexo N° 1 CUESTIONARIO

Las siguientes preguntas se elaboraron para saber el compromiso laboral y desempeño laboral de los trabajadores de las empresas del rubro venta de celulares del Distrito Ayacucho, 2018, por lo cual se le pide contestar con total transparencia, teniendo en cuenta cinco alternativas para dar respuesta:

Compromiso Laboral **Compromiso afectivo**

1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la comunicación que se práctica al interior de la empresa?

Si () No ()

2. ¿Usted se encuentra contento con las actividades que realiza dentro de la empresa?

Si () No ()

3. ¿Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa donde labora?

Si () No ()

4. ¿Usted se siente parte de la empresa?

Si () No ()

Compromiso continuo

5. ¿Usted está de acuerdo con lo que recibe por parte de la empresa?

Si () No ()

6. ¿Usted cree que la actividad que realiza en la empresa son valoradas por los propietarios?

Si () No ()

7. ¿Se sienta satisfecho con las actividades que realizada en la empresa?

Si () No ()

8. ¿Usted considera el tiempo y esfuerzo como una buena inversión para la empresa?

Si () No ()

Compromiso Normativo

9. ¿Usted considera que la lealtad es un factor clave para lograr compromiso?

Si () No ()

10. ¿El apoyo que recibe del dueño y la empresa es siempre es positiva?

Si () No ()

11. ¿Se establecen medidas por parte de la empresa logren que usted se sienta comprometido?

Si () No ()

Desempeño Laboral

Eficiencia

12. ¿El trabajador pone énfasis en las actividades encomendadas?

Si () No ()

13. ¿El trabajador tiene aptitudes para hacer correctamente su trabajo?

Si () No ()

14. ¿El trabajador cuenta con habilidades para cumplir de manera exitosa y efectiva los compromisos con la empresa?

Si () No ()

15. ¿Con que frecuencia el trabajador identifica los problemas que pueden surgir?

Si () No ()

16. ¿El trabajador muestra disposición para solucionar problemas?

Si () No ()

17. ¿El trabajador salvaguarda los recursos de la empresa?

Si () No ()

Eficacia

18. ¿El trabajador orienta sus esfuerzos hacia los resultados?

Si () No ()

19. ¿El trabajador es solidario con los compañeros de trabajo?

Si () No ()

20. ¿El trabajador optimiza los recursos que se le asigna para las actividades dentro de la empresa?

Si () No ()

21. ¿El trabajador cumple sus actividades en los tiempos establecidos?

Si () No ()

Anexo N° 2 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



ANEXO

**TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR
EXPERTOS UNIVERSIDAD CATOLICA ULADECH – EFPADM**

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE | INSTITUCION DONDE LABORA | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | AUTOR DEL INSTRUMENTO |
| TiPE HERRERA Carlos P. | GOBIERNO REGIONAL AYLA | ENCUESTA | |
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: | | | |

1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EVALUACION | ÍTEM A EVALUAR | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | |
|-------------------------|---|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas Observables. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 3. Actualización | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Esta organizado en forma Lógica. | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Es adecuado para Medir los aspectos de interés | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Está basado en aspectos teóricos científicos. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 8. Coherencia | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 9. Metodología. | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 10. Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Las Preguntas de la encuesta está acorde al título de la investigación

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 61.5

Firma del experto
DNI 28219021

Lic. Adm. Carlos P. TiPE HERRERA
CLAD. 1253

Lugar y fecha
Aypaichu, 06 octubre 2018

CONSTANCIA DE VALIDACION


Yo, CARLOS E. TIPE HERRERA

Identificado con DNI. 28219021 CARNET DE COLEGIO N° 1253

Con el grado de: MAGISTER.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante Bach. YUBER CABRERA LLOCCLA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado “**CARACTERISTICAS DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE CELULARES, AYACUCHO, 2018**”, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 06 Octubre del 2018


Lic. Adm. Carlos E. Tipe Herrera
CLAD. 1253

Anexo N° 3. Lista de Trabajadores por Mype.

| N° | RAZON SOCIAL | RUC | DIRECCIÓN PDV | DEPARTAMENTO | PROVINCIA | DISTRITO | TRABAJA DORES |
|----|--|-------------|---|--------------|-----------|----------|------------------|
| 1 | ANDREI INVERSIONES S.A.C. | 20534474220 | JR. 28 DE JULIO 188 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 3 |
| 2 | AREVALO MOVIL S.A.C. | 20452756049 | JR. ASAMBLEA 139 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 5 |
| 3 | CHUYA INVERSIONES S.R.L. | 20534491582 | JR. ASAMBLEA 284 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 4 |
| 4 | EDUTEL COMUNICACIONES E.I.R.L. | 20574653283 | JR. CUSCO 230 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 3 |
| 5 | INVERSIONES OCHOA 3G S.A.C. | 20601165351 | JR. 28 DE JULIO 267 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 2 |
| 6 | RED DE TELECOMUNICACIONES SATELITALES REDTS E.I.R.L. | 20601645778 | JR SAN MARTIN 479 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 2 |
| 7 | RED MOVIL COMUNICACIONES S.A.C. | 20602599371 | JR CUSCO 268 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 3 |
| 8 | SMART BUSINESS AYACUCHO E.I.R.L. | 20534867973 | JR. ASAMBLEA 254 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 7 |
| 9 | MOVIL NET COMUNICACIONES E.I.R.L. | 20603002718 | Jr. Cuzco 231 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 4 |
| 10 | E & Z MOVILSS S.R.L. | 20602836097 | JR. ASAMBLEA 196 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 11 | INFANZON TIPE NOEMI | sin acceso | JR. GRAU 600 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | - |
| 12 | COMUNICACIONES ALEXIA | 10282476687 | JR. ASAMBLEA N° 285 TDA 3 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 13 | TELMOVISCENTER E.I.R.L | 20494234468 | JR. 28 DE JULIO N°219- UNIDAD VECINAL CERCADO | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 2 |
| 14 | MULTISERVICIOS AMELY COMUNICACIONES E.I.R.L. | 20600279441 | JR.,SAN MARTIN N° 400 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 2 |
| 15 | DISTRIBUIDORA MULTISERVIS CARDENAS S.A.C. | 20534859521 | AV. MARISAL CACERES N° 878 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 16 | ENTEL | sin acceso | JR. 28 DE JULIO N° 100 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 17 | ENTEL | sin acceso | JR. ASAMBLEA N° 100 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 19 | ENTEL | sin acceso | JR. 2 DE MAYO N° 111 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 20 | ENTEL | sin acceso | AV. MARISCAL CACERES N° 905 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 21 | ENTEL PERU S.A. | sin acceso | JR. 2 DE MAYO N° 171 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 22 | PALOMINO HUICHO KARINA MILDRED | | AV. MARISCAL CACERES N° 892 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 23 | HUAYANAY HUAYTALLA ALBERTO | | JR. CARLOS F. VIVANCO N° 173 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 24 | CONTRERAS YUPANQUI RAFAEL SALOMON | sin acceso | JHR. SAN MARTIN N° 453 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | x |
| 25 | AYME DELGADO CESAR RAUL | | JR. ASAMBLEA N° 207 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 1 |
| 26 | MEDINA ESPINOZA NELSON | | AV. MARISCAL CACERES N° 876 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 2 |
| 27 | MUNDO MOVIL E.I.R.L. | 20494452961 | JR. ASAMBLEA NRO. 265 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 13 |
| 28 | CONTACTOS | | | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 4 |
| 29 | GLOBALNET COMUNICACIONES SAC | 20452357268 | JR. ASAMBLEA NRO. 183 | AYACUCHO | HUAMANGA | AYACUCHO | 17 |