



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Implementación de las plataformas digitales para el
fortalecimiento del compromiso laboral de los trabajadores de
una empresa industrial, Lima 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTOR

Br. Zevallos Echenique, Victor Angelo

Código ORCID

0000-0001-9601-9782

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Implementación de las plataformas digitales para fortalecer el
compromiso laboral de los trabajadores de una empresa
industrial, Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Responsabilidad Social Empresarial

Asesor

Mg. Martínez Quintanilla, Roy Fernando

Código ORCID

0000-0002-4223-0272

Miembros del Jurado

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

Presidente del Jurado

Mtro. Capristán Miranda, Julio (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Secretario

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Vocal

Asesor temático

Mg. Martínez Quintanilla Roy Fernando (ORCID: 0000-0002-4223-0272)


Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres Máximo Zevallos y María Echenique que se encuentran en el cielo y que con todo su amor incondicional y apoyo moral me inculcaron a terminar mi carrera universitaria, para convertirme en un profesional de éxito; además, este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin las enseñanzas de mis maestros que me dirigieron a lo largo de mi desarrollo profesional en estos 5 años en la universidad.

Agradecimiento

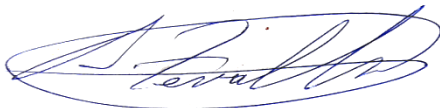
Estoy agradecido con Dios por darme la oportunidad de contar con una familia que me apoyó durante todo mi desarrollo profesional y me dio la motivación de continuar con mis estudios; asimismo agradezco a mi casa de estudios por darme las facilidades de pertenecer a una gran familia Wiener y conocer a buenos profesores que gracias a sus enseñanzas soy el profesional que mis padres desearon para mí.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Zevallos Echenique Victor Angelo** estudiante de la escuela académica profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“Implementación de las plataformas digitales para fortalecimiento del compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021”**, presentado para la obtención del Título Profesional de **Licenciado en Administración y Dirección de Empresas** es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Zevallos Echenique Victor Angelo

DNI: **45234538**



Huella

Lima, 2 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	17
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	19
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación de la investigación	21
1.4.1 Teoría	21
1.4.2 Metodología	22
1.4.3 Práctica	23
1.5 Limitaciones de la investigación	23
1.5.1 Temporal	23
1.5.2 Espacial	23
1.5.3 Recursos	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25
2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.2 Bases teóricas	28

2.2.1 Compromiso laboral	28
2.2.2 Plataformas digitales	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
3.1 Método de investigación	48
3.2 Enfoque	49
3.3 Tipo de investigación	49
3.4 Diseño de la investigación	50
3.5 Población, muestra y unidades informantes	51
3.6 Categorías y subcategorías	52
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.7.1 Técnicas	55
3.7.2 Instrumento	56
3.7.3 Descripción	57
3.7.4 Validación	58
3.7.5 Confiabilidad	59
3.8 Procesamiento y análisis de datos	60
3.9 Aspectos éticos	61
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	62
4.1.1 Niveles del compromiso afectivo	62
4.1.2 Niveles del compromiso de continuidad	63
4.1.3 Niveles del compromiso normativo	65
4.2 Descripción de resultados cualitativos	67
4.2.1 Análisis del compromiso laboral	67
4.2.2 Análisis de la subcategoría compromiso afectivo	69
4.2.3 Análisis de la subcategoría compromiso de continuidad	70
4.2.4 Análisis de la subcategoría compromiso normativo	71
4.3 Diagnóstico mixto	72
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	74
4.5 Propuesta	76
4.5.1 Priorización de los problemas	76
4.5.2 Consolidación del problema	77
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	77

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	78
4.5.5 Impacto de la propuesta	79
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	80
4.5.7 Entregable 1	83
4.5.8 Entregable 2	84
4.5.9 Entregable 3	85
4.6 Discusión	86
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1 Conclusiones	92
5.2 Recomendaciones	93
REFERENCIAS	94
ANEXOS	100
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	102
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	127
Anexo 4: Instrumento cualitativo	128
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	131
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	137
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	141
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	142
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	150

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	54
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	54
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento	59
Tabla 4 Expertos que validaron la propuesta	59
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario	60
Tabla 6 Frecuencias y porcentaje del compromiso afectivo	62
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes del compromiso de continuidad	63
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes del compromiso normativo	65
Tabla 9 Pareto de la categoría compromiso laboral	74

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Frecuencia y porcentajes de la subcategoría compromiso afectivo	62
Figura 2 Frecuencia y porcentajes de la subcategoría compromiso de continuidad	64
Figura 3 Frecuencia y porcentajes de la subcategoría compromiso normativo	65
Figura 4 Análisis del compromiso laboral	67
Figura 5 Análisis cualitativo de la subcategoría 1 del compromiso afectivo	69
Figura 6 Análisis cualitativo de la subcategoría 2 del compromiso de continuidad	70
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría 3 del compromiso normativo	71
Figura 8 Pareto de la categoría compromiso laboral	75
Figura 9 Elaboración de evaluación del desempeño del colaborador	102
Figura 10 Cuestionario virtual	102
Figura 11 Link del cuestionario virtual	103
Figura 12 Elaboración de metas mensuales; alcance y objetivos	103
Figura 13 Análisis del cumplimiento de metas	104
Figura 14 Competencias del personal de la empresa	104
Figura 15 Parámetros de las metas individuales	105
Figura 16 Cronograma de metas mensuales	105
Figura 17 Página web de la publicación de las metas a cumplir	106
Figura 18 Alcance sustento legal y objetivos	106
Figura 19 Escala de reconocimiento	107
Figura 20 Escala de recompensas	107
Figura 21 Encuesta de grado de aceptación sobre reconocimiento y recompensas	108
Figura 22 Encuesta de aceptación virtual	109

Figura 23	Link del cuestionario virtual de aceptación	109
Figura 24	Página web de los reconocimientos y recompensas	110
Figura 25	Plan de ejecución de talleres virtuales; alcance y objetivos	110
Figura 26	Plan de ejecución de talleres; beneficios y finalidad	111
Figura 27	Plan de ejecución de talleres; cronograma y presupuesto	111
Figura 28	Cronograma de talleres anuales	112
Figura 29	Cronograma de talleres de plataformas digitales con el trabajo	112
Figura 30	Cronograma de talleres de equilibrio emocional	113
Figura 31	Cronograma de talleres motivacionales	113
Figura 32	Evaluación de conocimiento de los talleres	114
Figura 33	Evaluación de conocimiento virtual	115
Figura 34	Link de evaluación de conocimiento de los talleres	115
Figura 35	Cuestionario de la implementación de los talleres	116
Figura 36	Cuestionario virtual de la implementación de talleres	117
Figura 37	Link de cuestionario de implementación de talleres	117
Figura 38	Página web de los talleres virtuales	118
Figura 39	Implementación de red wifi empresarial; beneficios del wifi	118
Figura 40	Evidencia de la conexión de wifi en la oficina	118
Figura 41	Espacio de café dentro de la oficina	119
Figura 42	Sesiones de small talk; objetivo, cronograma y beneficios	119
Figura 43	Fotos de la aplicación de small talk en la empresa	120
Figura 44	Actividades de show and tell; objetivos, actividades y beneficios	120
Figura 45	Cronograma de sesiones de show and tell	121
Figura 46	Aplicación del show and tell	121
Figura 47	Pausas activas; aplicación, objetivos y beneficios	122

Figura 48 Pausas activas para los trabajadores de remoto	122
Figura 49 Pausas activas para los trabajadores de oficina	122
Figura 50 Programación y creación de link mediante zoom	123
Figura 51 Objetivo y actividades de la reunión	123
Figura 52 Finalidad y programación de la reunión	124
Figura 53 Requerimientos que se ejecutan en la reunión	124
Figura 54 Modelo de acta de acuerdo	125
Figura 55 Recolección de firmas para el acta por Dec 5	125
Figura 56 Implementación de feedback de las reuniones y su utilidad	126
Figura 57 Creación de códigos en el atlas ti	150
Figura 58 Redes del compromiso laboral	150

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	80
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	81
Cuadro 3 Matriz de direccionalidad de la propuesta	82

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general el proponer estrategias de mejora para fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa industrial, de tal manera se buscó resolver por medio de propuestas de solución con la implementación de plataformas digitales que facilite el manejo y la comunicación interna del trabajador en conjunto con la organización; para ello se llevaron a cabo varias actividades en función a las alternativas de solución; con la finalidad de mejorar el compromiso afectivo, de continuidad y normativo de cada uno de los trabajadores dentro de la empresa.

Por otra parte, en la investigación se utilizó el método inductivo y deductivo para el análisis de resultados, el cual estuvo bajo un enfoque mixto mediante una investigación proyectiva de nivel comprensivo; asimismo esta investigación tiene un diseño de forma explicativo secuencial, que permite describir paso a paso cada uno de los resultados cuantitativos y cualitativos; no obstante la población constó de 150 trabajadores, para ello se consideró una muestra de 50 colaboradores, para aplicar el instrumento del cuestionario por medio de la encuesta y el instrumento de la guía de entrevista para considerar cada pregunta que se realizó con la entrevista a los 3 informantes de la empresa industrial; de manera que se pueda corroborar la confiabilidad de los resultados y el análisis de datos del fenómeno de estudio.

Finalmente, la investigación obtuvo como resultado conocer cada dato cuantitativo y análisis cualitativo, para ello se realizó un estudio que permitió conocer el grado de compromiso que tiene el trabajador, mediante estrategias de mejora con relación a las propuestas planteadas para el estudio de esta investigación.

Palabras clave: Compromiso laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo

Abstract

The general objective of this research study was to propose improvement strategies to strengthen the labor commitment of the workers of the industrial company, in such a way it was sought to solve by means of solution proposals with the implementation of digital platforms that facilitate the management and internal communication of the worker in conjunction with the organization; for this, several activities were carried out according to the solution alternatives; in order to improve the affective, continuity and normative commitment of each of the workers within the company.

On the other hand, the research used the inductive and deductive method for the analysis of results, which was under a mixed approach by means of a comprehensive level projective research; also this research has a sequential explanatory design, which allows describing step by step each of the quantitative and qualitative results; however the population consisted of 150 workers, for this purpose a sample of 50 collaborators was considered, to apply the questionnaire instrument by means of the survey and the interview guide instrument to consider each question that was made with the interview to the 3 informants of the industrial company; so that the reliability of the results and the data analysis of the study phenomenon can be corroborated.

Finally, the research obtained as a result to know each quantitative data and qualitative analysis, for this a study was conducted that allowed to know the degree of commitment that the worker has, through improvement strategies in relation to the proposals raised for the study of this research.

Key words: Work commitment, affective commitment, continuity commitment and regulatory commitment.

Introducción

En esta tesis realizada a los trabajadores de la empresa industrial sobre el compromiso laboral, se ha propuesto plantear como categoría solución, la implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores, para ello está investigación está comprendida por los siguientes capítulos:

Capítulo I, es donde se formuló el problema general que consiste en cómo mejorar el compromiso laboral, con otras interrogantes de cuál es el nivel y factores que inciden en la ausencia de compromiso; asimismo se justificó estos problemas con la teoría clásica de la administración, la teoría de las relaciones humanas y del comportamiento organizacional; no obstante el presente trabajo conto con varias limitaciones desde los recursos que se emplearon para esta investigación el cual fueron los libros y artículos virtuales y el manejo de la encuesta y entrevista que se llevaron a cabo de manera mixta, tanto presencial como virtual según las condiciones de seguridad y salud que disponía la empresa.

Además, en el capítulo II se consideró el marco teórico, el cual por medio de los antecedentes internacionales se pudo observar el mismo planteamiento del problema que vienen atravesando otras organizaciones internacionales, asimismo en los antecedentes nacionales se evidenció la misma problemática; para ello se decidió analizar cada acción realizada en estos antecedentes para lograr determinar la mejor estrategia para fortalecer el compromiso laboral dentro de la empresa; seguidamente de las bases teóricas de la administración para encontrar relación con los problemas encontrados y lograr proponer soluciones que permitan obtener un mejor compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.

Por otro lado, en el capítulo III se determinó realizar mediante el método inductivo y deductivo determinar las estrategias de razonamiento lógico, el cual se realizó con un enfoque mixto de diseño explicativo secuencial con un nivel comprensivo; para ello se utilizó una muestra de 50 personas de una población de 150 trabajadores de la empresa industrial; no obstante, se analizó cada teoría relacionada al compromiso laboral y sus subcategorías que son el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, en donde se busca la relación con el problema identificado, mediante la encuesta y entrevista; por otro lado, se realizó la validación del instrumento el cual fue aplicable para su realización y se

corroboró el grado de confiabilidad que obtuvo los resultados cuantitativos, para continuar con el procesamiento de datos.

Según el capítulo IV, en donde se presentó los resultados cuantitativos, mediante los porcentajes gráficos y los resultados cualitativos de las redes generadas por el programa Atlas. Ti, seguidamente de la triangulación que permitió la interpretación y diagnóstico, para formular la propuesta que es la implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso del trabajador; no obstante, el impacto de esta propuesta para cambiar las formas convencionales de trabajar y sistematizar los procesos para un mejor desempeño del trabajador y generar motivación sobre la interacción de estas plataformas dentro de la empresa.

Por último, en el capítulo V se desarrolló las conclusiones en base a los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos de la investigación; el cual determinó las recomendaciones que las empresas deben considerar para mantener o mejorar el compromiso de sus trabajadores; asimismo se incluyen en este capítulo los nueve anexos que respaldan esta investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según el informe realizado, se pudo observar que presentaron los empleados con la empresa mediante el compromiso laboral, se tomó en cuenta lo investigado por el líder en análisis cuantitativo y pronóstico global Oxford Economics, que explicó en su informe llamado Fuerza Laboral 2020, que muchas de las empresas no utilizaban sus herramientas de estrategias, para poder conservar el talento humano y promover el buen compromiso del trabajador. Además se realizaron encuestas y entrevistas en vivo a más de 2,700 ejecutivos y 2.700 empleados de los 27 países durante el segundo trimestre del 2014, con el fin de analizar la perspectiva de ambos grupos y evaluar cada punto de vista; en donde se evidenció que las áreas de recursos humanos no estaban conectando con el trabajador, con respecto a sus necesidades, lo que había generado la falta de interés para alcanzar las metas y la ausencia de compromiso laboral con la empresa, es por ello que según los resultados obtenidos se reforzó el compromiso y la lealtad, ya que fueron esenciales para lograr el éxito en la empresa (Oxford Economics, 2020).

En el mismo contexto, en el informe de evaluación de la experiencia de teletrabajo se aplicó una política de beneficios, con el fin de brindar soluciones adaptables a las personas que laboraban desde casa para la organización de acuerdo a sus necesidades, brindando flexibilidad horaria, permisos retribuidos, para lograr la identificación y compromiso del trabajador con la empresa, asimismo se logró reducir la intensidad del trabajo, mejorando así los niveles de satisfacción de los trabajadores y potenciando la productividad; además se implementó procesos y sistemas de seguimiento y control, permitiendo así poder supervisar el avance del trabajador desde su casa, evaluando constantemente el buen desempeño y compromiso laboral que realizan; por otro lado, el teletrabajo ofrece oportunidades para mejorar la integración de los trabajadores, consiguiendo que los tele trabajadores realicen mejor su labor que los de tipo presencial, para finalizar INAPI, entiende que impulsar una buena calidad de vida laboral, garantiza que mejore las condiciones de compromiso y permanencia dentro de la organización (INAPI, 2018).

Por consiguiente en un artículo de un diario nacional, se habló sobre la importancia en aplicar la gamificación para impulsar el compromiso laboral en los trabajadores, ya que esta técnica permite conocer la eficacia del trabajo que realiza el colaborador y mediante

premios o reconocimientos se pueda motivar y hacer sentir al trabajador parte fundamental de la empresa, además esta técnica permitió usar elementos, como concurso de competencias y acumulación de puntaje para involucrarnos más con el trabajo y aumentar su interés, competitividad y compromiso; además esto ayudó a generar diversas oportunidades de aumentar la productividad y la creatividad de los equipos de trabajo, ya que esta técnica es dinámica y productiva, del cual se hace más sencilla cuando se aplica constantemente, logrando trabajadores comprometidos, lo que dio estabilidad a las empresas a largo plazo (Diario el Peruano, 2020).

Asimismo, en la empresa peruana dedicada a la fabricación y comercialización de sacos y telas de polipropileno se encontraron tres problemas principales relacionados al compromiso laboral; el cual son la falta de empatía, debido a que la empresa tiene gran carga laboral, lo que hace difícil que los trabajadores, ayuden al personal nuevo, generando retrasos y descoordinación por desconocimiento del proceso de trabajo; además el otro problema encontrado es la falta de compromiso, ya que muchos de los trabajadores que están en oficina no toman el mismo interés en terminar sus labores encomendadas en el tiempo indicado, ocasionando resultados no muy favorables y un nivel bajo en productividad; seguidamente el otro problema identificado es la falta de integración, con los demás compañeros del área de trabajo, ocasionado por la falta de comunicación, debido a que en la empresa no realizan actividades de confraternidad, para promover y mejorar los puntos ya mencionados. No obstante, la empresa cuenta dentro de sus políticas de calidad el compromiso interno y externo, pero esto no sucede en la práctica, ya que existen varias falencias que afectan al compromiso afectivo, de continuidad y normativo que debe tener el trabajador dentro de su empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar el compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores que inciden en la ausencia del compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores de una empresa industrial, Lima 2021

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación del nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021.

Determinar los factores que inciden en la ausencia del compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación se basó en tres teorías, con el fin de sustentar la relación que tiene con la problemática de estudio; para ello la teoría utilizada fue la teoría del comportamiento organizacional de Herbert, en donde menciona que la empresa debe conocer el comportamiento del trabajador en la empresa, asimismo este comportamiento se desglosa en tres, que son el afectivo, el de continuidad y el normativo que determinó identificar el estado de ánimo de la persona y como se siente en la empresa, asimismo el hecho porque las personas permanecen dentro del empresa, debido a las oportunidades, estabilidad y beneficios que la empresa ofrece al trabajador; además, el normativo permitió conocer que los colaboradores se sientan autónomos en tomar sus propias decisiones de seguir permaneciendo en la empresa. A su vez se tomó en cuenta con la teoría de las relaciones humanas, en donde se planteó que las relaciones sociales entre las personas que laboran dentro de la empresa permiten fraternizar entre sí y mejorar el ambiente laboral, asimismo esto contribuyó en un mejor proceso en la circulación de los documentos entre áreas. Finalmente, la teoría clásica de la administración de Henry Fayol, nos dio un enfoque más estructural de cómo está conformada la empresa mediante su organigrama y cómo deben estar reubicados los trabajadores, para potenciar sus habilidades dentro del área, con la

finalidad de mejorar la eficacia del trabajador y lograr según su perfil profesional un mejor desarrollo dentro de la empresa.

Por otro lado, se consideró en la investigación cuatro teorías adicionales, el cual permitieron reforzar la propuesta de mejora con respecto a la implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso laboral; es por ello que se propuso la teoría de la Motivación- higiene en donde habla de dos factores motivacionales orientados al reconocimiento del trabajador y la estabilidad de contar con un puesto de trabajo estable; asimismo se aplicó la teoría de la Pirámide de Maslow el cual busca satisfacer las necesidades del individuo mediante determinadas escalas hasta llegar a la autorrealización personal y profesional de la persona; por otro lado se determinó emplear la teoría de los sistemas, es cual tiene como finalidad conocer la interacción y relación del individuo con la tecnología, ya que estos sistemas se mantienen evolucionando con la interacción, permitiendo adaptarse al mundo globalizado mediante las plataformas digitales; asimismo la teoría de la disrupción habla de romper los paradigmas y crear cosas nuevas que antes no se aplicaban; si bien innovar es mejorar o cambiar algo que ya existe, la disrupción es diseñar algo desde cero, debido a una causa que lo provoque; además, las plataformas digitales son una gran disrupción que permite interactuar y crear nuevos cambios que faciliten hallar soluciones de mejora.

1.4.2 Metodológica

Para la presente investigación se utilizó el enfoque mixto-proyectivo, por medio de encuestas y entrevistas, el cual nos permitió recopilar la información y confrontar ambos resultados y poder obtener resultados más precisos de la problemática estudiada; asimismo permitió entender a mayor detalle sobre el compromiso laboral de los trabajadores dentro de la empresa industrial; tomando como bases, las teorías administrativas; además, se consolidó y analizó los resultados por el cuestionario, a fin de identificar el nivel de compromiso y con la encuesta, permitió conocer las opiniones de los entrevistados y lograr obtener la mejor solución para este problema de investigación; asimismo esta metodología permitió examinar y analizar los datos recopilados de forma cuantitativa, bajo un enfoque mixto; para ello este método enfatizó los resultados más elevados de los datos recogidos, con el fin de relacionar y analizar cada problema, que permitió obtener resultados más precisos, que detallaron las causas del problema. Asimismo, se utilizó el instrumento de la encuesta y entrevista a los trabajadores de la empresa industrial, para llevar a cabo un diagnóstico más preciso de la

categoría problema, definida como compromiso laboral de los trabajadores dentro de la empresa industrial.

1.4.3 Práctica

La investigación que se realizó sobre el compromiso laboral hacia los trabajadores de la empresa industrial, ha sido de gran importancia para las empresas ya que se creó un antecedente para aplicarlo en las demás organizaciones; con ello, se facilitó tomar en cuenta las necesidades que tienen los trabajadores y cómo hacer que ellos se sientan comprometidos con su trabajo y con la empresa; por otro lado, el nivel de compromiso laboral dependió de los distintos factores que se hallaron en los resultados cuantitativo y cualitativos obtenidos por la encuesta y entrevista, con el fin de conseguir que se tome en cuenta el factor humano y se promueva el desarrollo profesional, para garantizar que la empresa tome interés hacia los trabajadores y vean que son pieza fundamental para lograr el éxito en conjunto, asimismo, ellos se sientan identificados con la empresa y realicen una mejor labor con eficacia y responsabilidad. Para lo cual los resultados permitieron hallar las causas que llevaron a este problema identificado; con ello se buscó plantear las estrategias de solución para reducir los aspectos negativos que viene atravesando la empresa y conseguir que todos los trabajadores estén comprometidos con su trabajo y la organización. Además, está investigación holística permitió brindar soluciones positivas respecto al compromiso laboral de los trabajadores.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo de la investigación se realizó, en un corto periodo de 5 meses entre el mes de agosto a diciembre de 2021; es por ello, que hubo gran dificultad para poder investigar a mayor profundidad el problema planteado, debido al poco tiempo empleado para el estudio del problema, seguidamente de algunas restricciones por las variantes del Covid-19, el cual hizo que se restrinja el transporte en algunas zonas cerca a la empresa en donde se estuvo realizando la investigación.

1.5.2 Espacial

Esta investigación se llevó a cabo, con el personal administrativo seleccionado para obtener información sobre la categoría problema en las áreas administrativas de la empresa

industrial, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Lurín, provincia y departamento de Lima.

1.5.3 Recursos

Los recursos utilizados que se emplearon en esta investigación fueron con medios digitales y herramientas tecnológicas, debido a las restricciones de distanciamiento entre las personas con respecto al Covid-19, es por ello que se utilizó programas virtuales para aplicar las entrevistas y se diseñó el cuestionario para encuestar a la muestra seleccionada; con el fin de poder identificar la raíz de la categoría problema sobre el compromiso laboral; no obstante, se precisó que estas herramientas estadísticas digitales nos proporcionaron mayor riqueza de información al detalle, que nos permitió realizar un mejor diagnóstico, tal como ocurre si hubiese sido de manera presencial.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Lopera (2020) realizó un trabajo de investigación sobre cómo fortalecer el compromiso laboral en los millennials. El objetivo de esta investigación fue analizar cuáles fueron las influencias que intervienen en el compromiso laboral sobre la generación de los millennials en la organización; para ello se empleó el método cuantitativo, y para la recopilación de datos se utilizó la encuesta, que se realizó para todo el año 2016 el cual fue elaborado por Deloitte a 7700 millennials de 29 países, en donde dio como resultado que el 44% de los millennials, no estarían muy conformes de las condiciones de trabajo. Además, se concluyó que las empresas deben ser más flexibles con su personal y brindar equilibrio a la calidad de vida y la actividad laboral dentro de la empresa para fortalecer el compromiso laboral.

En México, Aguado (2019) mediante su investigación referente al impacto del clima laboral con relación al compromiso organizacional en una empresa de comercio exterior. Para la cual la presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal en una organización; para ello se realizó mediante el método cuantitativo y descriptivo, en la cual se utilizó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, utilizando una muestra de 30 personas de la misma empresa. Asimismo, este resultado recaudado se logró con los cuestionarios, indicaron que el clima laboral tiene una influencia muy favorable con el compromiso organizacional. Por ende, se concluyó en proporcionar recomendaciones a la empresa, para las áreas detectadas, dándoles así oportunidades a los trabajadores, para que puedan tomar sus propias decisiones y así poder mejorar el compromiso de todos los colaboradores dentro de la empresa, con el fin de alcanzar las metas trazadas.

En Ecuador, Aimacaña y Tello (2017) donde realizaron un trabajo de investigación, sobre el empowerment y la influencia en el compromiso organizacional de una mediana empresa, perteneciente al rubro industrial. Con ello se basaron en el objetivo de determinar la influencia que tiene el empowerment hacia el compromiso organizacional que tiene los trabajadores dentro de la organización; además, la investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, descriptiva en donde se utilizó como instrumento la encuesta para

medir el compromiso organizacional de los trabajadores, para ello se tomó una muestra de 66 personas de la empresa industrial para este estudio. Dando como resultado que no existe una relación entre el empowerment y el compromiso organizacional. Por ello se concluyó en usar herramientas estratégicas como el empoderamiento para lograr alcanzar niveles altos en la productividad de los empleados, con el fin de minimizar costos para la empresa y generar mejores ingresos y un mayor empeño en sus funciones y mayor compromiso laboral.

En Ecuador, Espinosa y Uguña (2016) ambos realizaron una tesis sobre el clima laboral y la relación con el desempeño y compromiso del personal de nivel operativo de una empresa fármaco industrial; para ello se planteó como objetivo el determinar el impacto del clima laboral en el desempeño y compromiso de los trabajadores dentro de la empresa; por esta razón se planteó mediante un enfoque humanista y construccionista, asimismo es de tipo descriptivo de diseño no experimental, en el cual se utilizó una muestra de 39 colaboradores para determinar este impacto de clima laboral; asimismo para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario; en donde dio como resultado que el desempeño y compromiso tienen un gran impacto en su relación e influye en los colaboradores de la empresa. Es por ello, que se llegó a la conclusión en establecer planteamientos estratégicos para alcanzar una mejor eficacia y óptimo clima laboral para sus trabajadores dentro de la empresa y mejorar el compromiso laboral.

En Cuba, Cuesta (2016) mediante la investigación realizada, sobre el compromiso y gestión humana dentro del centro de labor, en donde se tuvo como objetivo analizar el factor humano con el compromiso laboral, para ello se midió mediante ese constructo y así poder incluir en el accionar de la gestión humana dentro de la organización estos factores; por ende, se realizó una investigación con un método de conducción, aplicando los siguientes instrumentos de modelación matemática, correlación estadística y la encuesta, para ello se utilizó una muestra de 65 personas en donde se dio como resultado, que ambas variables no tienen afinidad ni relación con respecto a la gestión humana y el compromiso. Por ello se llegó a la conclusión en realizar un plan estratégico de control para la gestión humana de los trabajadores dentro de la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2020) realizó el siguiente trabajo de investigación de compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores en empresas de materia prima de Chiclayo 2019, la cual tuvo como objetivo central crear un lazo entre el compromiso organizacional y motivación laboral de los colaboradores en el entorno de la organización. La investigación aplicada a este proyecto fue una básica con un enfoque cuantitativo usando el diseño transversal descriptivo, comparativo y correlacional, asimismo en la muestra participaron un total de 82 trabajadores de las empresas de materia prima; además, se obtuvo como resultado que si existe una relación y afinidad entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los trabajadores con la empresa. Es por ello que se concluyó que la relación que hay entre el compromiso y la motivación se encuentra diferenciadas por el sexo y puesto laboral, donde los varones y administradores son los que tienen más presente la relación entre las variables.

León (2020) realizó la siguiente investigación de tesis sobre el compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad de San Martín, en Tarapoto, asimismo su objetivo más importante es determinar la relación que existe entre las variables compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores. Ya que para ello se realizó la investigación de tipo aplicativo, bajo un nivel correlacional de diseño no experimental, para ello se utilizó en la investigación una muestra de 164 colaboradores, aplicando un cuestionario para recabar información de las variables, en la cual se obtuvo como resultado el poco interés de los colaboradores con el compromiso organizacional y un nivel bajo con respecto a la productividad. A todo ello se llegó a la conclusión que no existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores dentro de la organización.

Camarena (2020) se planteó mediante su trabajo de investigación el compromiso organizacional de la última década 2020, en donde se obtuvo como objetivo desarrollar una revisión sistemática del compromiso organizacional en las empresas nacionales e internacionales. Para la cual la investigación se enfocó en un diseño cualitativo narrativo de tópico, con ello se utilizó como instrumento la ficha técnica donde se contó con tres categorías siguientes, compromiso afectivo normativo y continuo, donde se empleó como instrumento una ficha técnica para la recopilación de datos, asimismo se obtuvieron como resultado que existen 24 fuentes de información que son las más relevantes para el sustento

teórico y bibliográfico y a su vez muy breve siendo un alternativo del compromiso organizacional. Por ello, se concluyó que el compromiso continuo es el que predomina con mayor frecuencia en las fuentes bibliográficas, dando un mejor grado de entendimiento a los trabajadores y de constancia en su trabajo y funciones.

Gómez (2018) realizó esta investigación sobre el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada; por lo tanto, el objetivo de la investigación fue definir el nivel de compromiso que tenían los colaboradores. Para la cual se aplicó la investigación descriptiva – no experimental; no obstante, la población estuvo creada por 70 trabajadores, para ello se utilizó el instrumento el cuestionario llamado compromiso organizacional de Meyer, por consiguiente, los resultados indican que la dimensión normativa y continua son el nivel más alto, mientras que la dimensión afectiva se encuentra en un nivel más bajo. Así mismo se concluyó que los colaboradores presentaron un compromiso organizacional de rangos bajos, ya que no se sienten identificados con la empresa lo que genera niveles de compromiso bajo.

Chirinos y Vela (2017) determinaron la siguiente investigación de compromiso organizacional en colaboradores de empresas Nacionales y Transnacionales de Lima Metropolitana, donde el objetivo es explicar el compromiso laboral y el dominio que ejerce en las variables. Para esta investigación se utilizó una muestra con un total de 209 trabajadores de empresas nacionales y transnacionales de diferentes géneros y edades, realizando así un estudio descriptivo simple para identificar el tipo de compromiso que domina más y menos, en donde se encuentran los trabajadores, dando como resultado que los trabajadores se basan en tres tipos de compromiso laboral, en la cual influye más el afectivo siguiendo la continuidad y el menor influyente es el común. Se concluyó que los colaboradores de ambas empresas en Lima tienen un nivel alto de empalme con estos compromisos, permitiendo y garantizando el éxito en las empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Compromiso laboral

En la presente investigación se determinó, mediante las teorías administrativas el cual están divididas en tres teorías, en donde una de ellas es la teoría del comportamiento organizacional con el autor Herbert, en donde mencionó, que por medio de una valoración crítica a lo señalado, con relación al comportamiento humano como comportamiento

artificial, asimismo destacó una articulación compleja en la sociedad entre libertad y control; seguidamente el ponderar la importancia que tiene las disciplinas administrativas organizacionales para la resolución de problemas; además, indicó que es posible incrementar las medidas disciplinarias para que se considere satisfactorio y con ello se pueda lograr la determinación personal, establecido mediante normas individuales u organizacionales para la toma de decisiones y la solución de problemas que se utilizan. Además, la teoría del comportamiento discrepa con otras teorías como la clásica y de relaciones humanas ya que amplía su contenido y diversifica su naturaleza de las teorías (Ibarra, 2020; Hellriegel y Slocum, 2009; Chiavenato, 2007).

Cabe destacar que el comportamiento organizacional es muy importante, para que las instituciones y empresas, consideren al trabajador como pieza importante, asimismo para que aprendan que puede discernir, cambiar o modificar las actividades para mejorar dentro de su área, con el fin de no realizar un trabajo mecanizado; es por ello que esta teoría aportó en conocer y entender el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa, con la finalidad de formular estrategias que mejoren en el rendimiento de ellos y trabajen motivados por su desarrollo profesional y por la empresa.

Por otro lado el autor nos menciona, que en la teoría del comportamiento organizacional, se realizaron estudios donde los empleados laboraban bajo un modelo muy mecanizado o repetitivo en sus funciones que realizaban, estas cataduras reiterativas de las laborales, se ponían en funcionamiento dentro de las organizaciones a través de procesos estandarizados que siempre afectaron negativamente el rendimiento y la producción del trabajador, asimismo, el autor nos indica, que es importante seguir las reglas y normas en la empresa, ya que esto genera una mejor orientación a los participantes, para que no se aparten de los objetivos de la organización, ya que también, los miembros de la institución aprenden a imitar el comportamiento mínimo aceptable y los jefes consideran que este mínimo aceptable es como un fracaso, este comportamiento hace que la supervisión sea más rigurosa, ocasionando mucha tensión en los empleados, perturbándolos y esto conlleva a que no se consiga la tranquilidad que se quería por medio de las reglas y normas establecidas (Estrada, 2006).

Además, es importante entender que nada, ni siquiera la toma de decisiones funciona de manera aislada, ya que los desenlaces esperados de un comportamiento podrían estar equivocados, y estos pueden generar elementos fortuitos en el aprendizaje de los empleados.

Por otro lado, el comportamiento organizacional, se ha convertido en una evolución que va desde una ilustración gradual hasta llegar a cimentar una estructura selectiva, con mucho control, esfuerzo y educación.

Con respecto a la teoría de las relaciones humanas en donde el autor Mayo, mencionó que es un factor clave entre los trabajadores, ya que son relaciones sociales que conllevan a la interacción, lo cual incluye el ámbito laboral sobre las bases de las relaciones interpersonales y tiene más valor predictivo sobre la productividad y las condiciones ambientales; es por ello que esta teoría de las relaciones humanas, consiste en hallar los mejores resultados que le permitan lograr la integración de las personas en los grupos de trabajo, mediante las relaciones interpersonales y la satisfacción de las necesidades, lo cual es tomado en cuenta por el factor humano. Por consiguiente, es importante incluir esta teoría porque los trabajadores son parte fundamental de la empresa, asimismo se debe valorar y reconocer su trabajo, mediante reconocimiento por su labor, con el fin de tener un ambiente laboral favorable y los trabajadores se sientan motivados e identificados con la empresa; es por ello que esta teoría está relacionado con el factor humano, ya que es importante para el buen manejo de la empresa, ya que el medio social ayuda a que el trabajador se pueda desenvolver y formar profesionalmente dentro de su campo (Arias y Jiménez, 2013; Robbins y Timothy, 2009; Chiavenato, 2007).

En esta teoría de las relaciones humanas, en la cual, el autor empezó a difundir, la reflexión, sobre la naturaleza de la TRH, fragmentando paso a paso los hechos más valiosos en el desarrollo de la misma, asimismo, quiso destacar, que a pesar de los grandes progresos que se obtuvieron de las investigaciones, los resultados fueron muy favorables, logrando generar una mayor importancia y con mucho impacto de las relaciones y condiciones humanas dentro de la organización, por lo tanto, cabe destacar, que se centró más en el fin organizacional de resultados, también, se detalla como muchos de los sujetos que son los supuestos, que pertenecieron a esta teoría, no se aproximan al colaborador desde un plano que sea realmente más humanista, sino todo lo contrario, al igual que varios autores clásicos de la administración, solo buscaron generar, un mayor incremento de la productividad de los trabajadores, por lo tanto, todo lo que se producía, empezó a ser muy relevante, lo cual, ocasionó, mejores ingresos que contribuyeron a generar mayores beneficios económicos a las empresas (Sandoval, 2015).

Sin embargo, el planteamiento central de la teoría de las relaciones humanas, lo que realmente quiere, es detallar a la organización, como una gran alianza familiar, en la que el subsidio económico va a depender mucho del sentimiento de autorrealización de cada trabajador y de que tan satisfechos se sienta personalmente cada uno de los colaboradores, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, para un mejor desempeño y compromiso con la empresa

Por la presente investigación realizada, se consideró la teoría clásica de la administración en donde el autor manifiesta grandes propuestas, donde se establecieron los pilares, en la cual, se construyó y desarrolló todo un siglo de transformación de la teoría clásica, por lo tanto, se determinó una respuesta a intereses más capitalistas, con una mayor orientación, hacia el enfoque del comportamiento interno de la organización, la división entre quien piensa y quien ejecuta, la metáfora de la máquina, el derecho a la productividad y la eficacia por encima de todo, el Homo Economicus y el reconocimiento del ser social, son uno de los conceptos que destacó más por la racionalidad, para tener un amplio conocimiento de cómo funcionan las empresas modernas, mediante su estructura organizacional (Martínez, 2005).

Con respecto, a esta teoría clásica, el autor determinó, que, en los revuelos de la revolución industrial, se establecieron los procesos administrativos, que hoy en día conocemos a nivel mundial, estamos hablando de la planificación, organización, dirección, coordinación y control, lo cual son muy reconocidos y aplicados por las empresas; para así, poder mantener o establecer un orden secuencial en las funciones que realizan los trabajadores dentro de una jerarquía dentro de la institución (Torres, 2014).

Asimismo la teoría clásica de la administración por Fayol, comentó que esta teoría, es considerado como un paradigma que busca la máxima eficiencia, ubicando al personal de acuerdo al perfil y especialización profesional dentro de la estructura de la organización, logrando la coordinación del área con el trabajador; además la teoría clásica está orientado a los aspectos lógicos de la organización, estandarizando la iniciativa individual, la restricción de la creatividad del individuo, la limitación profesional con la rutina de las labores, defendiendo una visión anatómica de la empresa, bajo la composición estructural jerárquica y de funciones; asimismo esta teoría clásica de la administración se encarga en aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos que componen los departamentos y áreas, en donde se aplicó los principios científicos de la

administración y poniendo énfasis en la estructura y funciones dentro de la empresa, sistematizando el comportamiento administrativo (Barreno, 2019; Chiavenato, 2014; Medina y Ávila, 2002).

Para finalizar esta teoría clásica se incluyó en la investigación, ya que a pesar de ser una teoría que ha sido refutada por otros autores, se debe considerar ya que en la actualidad aún existen empresas que llevan en práctica esta teoría bajo los principios planteados y se debe considerar que fue pionera en la estructura organizacional y jerárquica, logrando que las empresas de hoy en día tengan un organigrama como una radiografía de la empresa. Para finalizar esta teoría nos permite organizarnos mejor en el ámbito estructural de la empresa, con el fin de llevar un organigrama en donde los trabajadores estén ubicados según su perfil profesional y sus habilidades, y así puedan mostrar un mejor desempeño en las funciones que ya tienen conocimiento y experiencia.

Para la investigación realizada, se determinó la categoría problema, el cual es compromiso laboral, para ello se está sustentado por cinco fuentes que señalan lo siguiente; para la cual definiremos que el compromiso organizacional de los trabajadores siempre va de acorde a lo que la organización ofrezca; por lo tanto, para que cada persona se sienta comprometida con la empresa, los beneficios deben ser atractivos y favorables para el trabajador, con el fin de que se sientan motivados y cuenten con un compromiso positivo; asimismo es importante tener conocimiento sobre el compromiso organizacional, a la misma vez, debe ser aplicada en todas las instituciones, para poder medir el compromiso que tiene el trabajador con su entidad. Por otra parte, es importante tener un amplio conocimiento sobre el compromiso organizacional, porque ayuda alcanzar las metas trazadas y objetivos que tiene la empresa; además, es indispensable que el colaborador tenga un mayor compromiso con el trabajo, y que se encuentre identificado con la institución (Arias, 2017; Blanco y Castro, 2011; Edel y García, 2007; Somers y Birnbaum, 1998; Meyer y Allen, 1991).

Por consiguiente el compromiso laboral, se relaciona con el comportamiento que los colaboradores tienen dentro de la institución, con el fin de poder identificar su responsabilidad dentro de la empresa; por lo cual este compromiso está ligado con la afinidad que tiene el trabajador para realizar sus labores en beneficio de la empresa y su desarrollo profesional; no obstante las empresas apoyan el crecimiento de sus trabajadores, logrando así un apego emocional en ellos; además este compromiso es un estado psicológico, donde

intervienen los factores internos y externos de la empresa, ya que la persona se siente satisfecho en su ambiente laboral, lo que genera una mayor eficacia de sus funciones y un alto nivel de compromiso laboral con la organización (Arias, 2017; Blanco y Castro, 2011; Edel y García, 2007; Somers y Birnbaum, 1998; Meyer y Allen, 1991).

El autor nos indica, que el estudio realizado de los procesos, acerca del compromiso laboral, les faculto darse cuenta de los procedimientos culturales y de las praxis al interior de la organización empresarial, en la cual se incluyeron condiciones y materiales, por ende, esto ocasiona efectos en las vidas de las personas, ya que son seres inherentes a las producciones simbólicas. De tal modo, la interrogante por los discursos referente al compromiso y sus prácticas culturales, resultaron adecuadas, en un momento en que las condiciones laborales generaban conflictos. Asimismo; se solía razonar que, en apreciación a estas nuevas relaciones laborales, se hacía más necesario volver a evaluar el concepto de compromiso desde otro punto de vista, en la que se planteó una escena en orden simbólico, desde el cual se establecen espacios para la construcción de cultura (Peralta, Santofimio y Segura, 2007).

Para ello este estudio, sostiene que el concepto del compromiso laboral se maneja más, como una edificación social; así como, convenios que se ejecutan para analizar la verdadera realidad de las organizaciones empresariales, así como aclaraciones y descripciones de sucesos reales, que se construyen a través de una diversidad de recursos lingüísticos ya existentes

No obstante, dentro de la investigación sobre la categoría problema, se encuentra dividida las subcategorías en tres partes, la cual inicia con el compromiso afectivo que determina la forma de pensar del trabajador con respecto a sus metas y valores dentro de la organización; además este compromiso afectivo hace que el trabajador se sienta cómodo dentro de su centro de labor, lo que relaciona positivamente con su desempeño laboral y pueda ejercer sus labores con mayor efectividad; además el compromiso afectivo comprende en la identificación del empleado y en donde su actitud y su forma de interactuar influye en su comportamiento dentro de la compañía; asimismo es cómo ve y se siente dentro de la empresa el trabajador y que tanto influye en sus labores; por ello el desempeño positivo genera un buen compromiso afectivo dentro de la empresa; asimismo el compromiso afectivo logra que el trabajador se sienta parte de la empresa, lo que influye en su forma de trabajar con los otros (Arias, 2017; Somers y Birnbaum, 1998; Meyer y Allen, 1991).

Además, el compromiso de continuidad según la percepción de algunas personas es por causa de la inestabilidad laboral, lo que hace que la persona permanezca en la empresa para continuar estable económicamente; no obstante el compromiso de continuidad es la estabilidad que siente el trabajador dentro de su organización y lo que ellos han invertido para su desarrollo profesional, no obstante, este compromiso se determina en el costo que realiza la empresa con sus colaboradores, para mantener la relación laboral por medio de las capacitaciones y otros beneficios que se recibe para su permanencia; asimismo con el fin de garantizar la continuidad de los trabajadores las empresas mantienen cierta relación que permita al trabajador sentirse estable dentro de la empresa; además este compromiso es un factor importante para la compañía, para que mantenga un proceso estable y los trabajadores se sientan emocionalmente bien en su centro de labor (Arias, 2017; Somers y Birnbaum, 1998; Meyer y Allen, 1991).

Por último, el compromiso normativo, comprende en la obligación moral que tienen los trabajadores para permanecer en la empresa, ya que reciben las facilidades y oportunidades de mejora profesional, asimismo para algunos trabajadores es la gratitud que tiene con su empresa, debido a la apuesta en ellos y el desarrollo profesional que han obtenido mediante capacitaciones y otros beneficios; además, este compromiso es para el trabajador un modo ético y normativo de realizar las cosas dentro de la empresa; seguidamente las personas que sienten buena comunicación dentro de su entorno, al punto de llegar a una zona de confort, ya no deciden retirarse de la empresa y permanecen en ella; además, el alto nivel de compromiso que forman por los factores internos y externos de la organización hacen que el trabajador tenga un vínculo con la organización y continúe con sus funciones (Arias, 2017; Somers y Birnbaum, 1998; Meyer y Allen, 1991).

Hay que mencionar que, estas subcategorías se desglosan y comprenden en seis indicadores que se relacionan con el fenómeno de estudio, las cuales se precisaron de la siguiente manera; en donde se inicia con la identidad laboral, lo que determina la manera de ser del trabajador dentro de la empresa con respecto a sus funciones que realiza, además, se forma del empeño que brinda el trabajador a sus labores dentro de su área, lo que es clave para vincular el trabajo con los colaboradores y con sus funciones laborales, lo que marca y define a cada trabajador como parte indispensable para la organización; asimismo esta identidad laboral es la perspectiva de como se ve el trabajador con las funciones que realiza y la importancia que tiene lograr las metas, lo que genera satisfacción en la persona dentro

de la organización y el rol importante que cumple trabajando, lo que configura su postura e identidad de ser parte de esta empresa (Tajfel, 1984).

A continuación el sentimiento laboral es la satisfacción que tiene el trabajador al realizar sus funciones, es qué tan motivado se siente, además con ello permite evaluar sus propias características; es por esta razón, que se dice que afectivo es igual a sentimiento; además el sentimiento laboral, se centra en la descripción psicológico-sociales, que experimentan los trabajadores en su vida laboral dentro de la empresa, asimismo es cómo se relaciona el trabajador en su entorno social y cómo esto influye en el sentimiento de pertenencia por ser parte importante para la organización; además esto facilita el nivel de conciencia que tiene el empleado con relación a su proyecto de vida laboral, tomando una autopercepción de como se ve y se siente en su lugar de trabajo y también realiza una autobiografía laboral, permitiendo así poder conocer este sentimiento laboral ligado a la empresa (Hochschild, 1983).

Ahora bien la motivación salarial se le reconoce como el incentivo tangible e intangible que la empresa le brinda al trabajador, para hacer lo sentir parte fundamental y creando así un vínculo de afecto hacia la compañía; además esta motivación permite al trabajador dar ese impulso para llevar a cabo sus funciones con mayor compromiso; es por ello que se interpreta la motivación como un aspecto cognitivo del individuo, en donde siente, piensa y cree lo cual está influenciado en el ambiente físico y social; asimismo las motivaciones no son estáticas, sino todo lo opuesto ya que son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan el comportamiento del empleado, por ello cuando la persona percibe que el buen desempeño lo conduce a una mejor remuneración salarial, podrá ser un buen motivador para realizar su trabajo con mayor compromiso, el cual genera satisfacción en lo que realiza y el empleado y empleador salen beneficiados con este indicador (Chiavenato, 2014).

Además, la estabilidad laboral es la valoración que tienen las personas al contar con un salario y puesto estable dentro de la organización, lo que crea un estado de tranquilidad para el trabajador ya que puede realizar sus labores sin el riesgo de perderlo; asimismo la empresa hace que sus trabajadores se sientan seguros y que tengan la percepción que gracias a sus competencias profesionales son necesarios para la organización; además, se puede indicar que la estabilidad laboral, son los esfuerzos que realiza la empresa para mantener a su personal estable y comprometido con sus objetivos; asimismo el empleado realiza sus

funciones de forma competente el cual se ven retribuidos en beneficios personales y laborales por su compromiso, logrando así una estabilidad laboral constante. Cabe señalar que la estabilidad hace que el trabajador contribuya con la empresa en el mejoramiento y crecimiento, logrando así ser retribuido, mediante la estabilidad laboral y poder desarrollarse profesionalmente; a fin de garantizar la continuidad de su puesto laboral (Edel, García y Casiano, 2007).

Ahora veamos la lealtad laboral, que se encuentra definido como el grado de integración y de cómo se sienten los trabajadores involucrados emocionalmente dentro de su lugar de trabajo, asimismo la lealtad es el resultado de la importancia que ha brindado la empresa hacia sus empleados, dando como resultado un mayor énfasis con el compromiso normativo que habla sobre los beneficios y capacitaciones que brinda el empleador a sus empleados, lo que genera un buen pronóstico sobre las intenciones de mantenerse dentro de la empresa debido a que sus emociones están identificadas y vinculadas con el éxito de la organización; por otro lado los trabajadores tienen la percepción que la organización valora su contribución y compromiso con la empresa y por ello se preocupan por su bienestar personal y profesional, logrando una reciprocidad de ambas partes, lo que genera la lealtad del trabajador hacia la empresa (Robbins y Judge, 2009).

Con respecto a la obligación moral, se le entiende como la ética que tiene el trabajador al realizar sus labores, ya que es un compromiso normativo hacia la empresa; asimismo esta obligación no se ve relacionada a los aspectos externos sino más bien a lo interno, el cual está influenciado a las decisiones autónomas que realiza el trabajador; además esta obligación moral se forma desde el desarrollo personal del trabajador en su entorno familiar, ya que mediante los ejemplos que recibe, las tradiciones generacionales y sociales con lo que fue formado a lo largo de la vida, seguidamente se logra desarrollarse de manera personal y profesionalmente; además, forma una línea guía sobre el compromiso y cómo debemos actuar en diversas situaciones; seguidamente se puede comprender si los trabajadores están dentro de la organización por deber o agradecimiento por los años de entrega y compromiso y de esfuerzo realizado; además las acciones que realizan los trabajadores son desinteresados por el bienestar de la empresa (Piña, 2013).

Seguidamente el autor determinó que la escucha activa es muy necesaria e importante para todos y la vez se convierte en nuestro derecho, que se va asociando con la edificación y la ratificación de nuestra identidad y la pertenencia. En otro contexto nos concede la

oportunidad de reflexionar, aleja los temores y nos facilita la aceptación. Por la cual, el ser escuchado puede comprometer la reafirmación o el principio de procedimientos de reinscripción social en aquellas personas que fueron siendo dejados de lado en los enmarañados y confusos laberintos del rechazo social. Además, la escucha se une de manera sobresaliente con la inclusión social. Por ende, el que no es escuchado no es reconocido como sujeto que pertenece al mundo social. Por consiguiente, la falta de locales, actividades o espacios que faciliten la escucha, permiten que la exclusión continúe y la ratifique, ocasionando otro tipo de identidades y pertenencias momentáneas, en abandono o aislamiento, donde la presencia del otro es una imagen pasajera, casi espectral. Por lo tanto, ser escuchado es un derecho, que cuando no se cumple, distancia, aísla, excluye y reprime a la persona que reclama muchas veces de forma diferente (Carballeda, 2016).

Además, las autoras sostuvieron en su investigación que, la escucha activa está basada como la comunicación que difunde las ideas claras sin cortar o interrumpir a la persona que recepciona el mensaje, de igual forma, la comunicación se ejecuta con total libertad considerando siempre lo que piensan y sienten las demás personas; teniendo en cuenta que, se demuestre que tan interesado y atento se encuentra la persona durante todo el diálogo; asimismo, este tipo de comunicación se debe ver reflejado en las acciones del emisor, es decir, que preste mucha atención, analizando, pensando y entendiendo la información que se está difundiendo en el diálogo de una o más personas; por otro lado, se denomina también comunicación activa, cuando el emisor actúa coherentemente y claramente con la información dada en la charla, es decir, si el diálogo es un reportaje sobre el comportamiento humano, el receptor debe contestar de acuerdo al tema que el emisor explico, sobre el comportamiento humano; por consiguiente, activa significa estar atento a la información recibida o que se transmite, ya sea de manera presencial o virtual (Hernández y Lesmes, 2018).

Por otro lado, el otro emergente es la autonomía en donde el autor indico que es importante entender, porque las personas piensan lo que quieren pensar, actúan como actúan o valoran lo que valoran, de igual forma, no se deshacen de sus acciones, ideas o valores y de las circunstancias cotidianas que conforman sus modos o estilos de vida; asimismo, es el caso del concepto de autonomía; para poder comprenderlo, es necesario fundamentar una serie de hechos y acontecimientos que se vinculen con su existencia. Cabe destacar que, cada época se ha encargado de comprender y definir al hombre de diferentes modos. Conviene

enfatar, que la autonomía es necesaria, para saber de qué modo se ha entendido el hombre a sí mismo. Por otro lado, en tiempos remotos, los griegos, lo definieron en relación con la ciudad, es decir, que la ciudad es una de las cosas naturales y que el hombre es, por naturaleza, un animal cívico. Por tal razón, se le comprende, como parte de una naturaleza social al servicio de la ciudad. Luego, en la época medieval, el hombre se relaciona con Dios y se le considera un ser creado e imperfecto, pecador. Para finalizar el mundo actual, el hombre se entiende no en relación con su ciudad ni con la divinidad, sino en su posición política como un ser que ejerce sus derechos y responsabilidades (Mazo, 2011).

Seguidamente la autonomía es la forma de pensar y actuar de la persona, en donde el contorno donde lo rodea no influye en sus decisiones, ya que se maneja bajo su propio criterio y asume las consecuencias de sus acciones; por tal motivo la autonomía es el control que tiene de sí mismo; no obstante, en las empresas la autonomía se le conoce como el poder de decisión de las personas, el cual dirijan al resto de su equipo; con la finalidad de poder conformar un equipo sólido con un líder que los encamine para explotar sus habilidades y formarlos con la autonomía necesaria en la toma de decisiones.

2.2.2. Plataformas digitales

Con relación a las teorías que se plantearon, para reforzar la propuesta de la categoría solución que es plataforma digital, se consideró la teoría de la motivación-higiene en donde el autor menciona que está conformado por dos factores que van de la mano con la motivación; para ello propone que los factores intrínsecos se encuentran relacionados con la satisfacción laboral, en donde está el logro, los reconocimientos y el desarrollo profesional del trabajador en una empresa; seguidamente los factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción laboral, lo que se define como la supervisión constante que tengan sobre sus actividades, las condiciones laborales en su centro de trabajo, la relaciones interpersonales dentro de la empresa podrían desencadenar un nivel de insatisfacción en el colaborador (Herzberg citado en Chiavenato 2014).

En cuanto a la teoría de Herzberg, nos mencionó, que en tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral proviene de dos diferentes factores, siendo estos los siguientes, factores higiénicos o de insatisfacción, y los motivantes o satisfactores. Con respecto, a los factores higiénicos, no se está de acuerdo, que sean no satisfactorios, ya que se considera de suma importancia el salario y la seguridad para lograr la satisfacción. Por otro lado, el

motivar y recompensar a los trabajadores es muy gratificante, por consiguiente, los gerentes necesitan trabajar mucho en la motivación, para poder ayudar a sus subordinados, en especial a los que no se sienten bien en la organización, no obstante, se debe implementar para los trabajadores programas de reconocimientos y recompensas, para elevar más la motivación (Huilcapi, Jácome y Castro, 2017)

Con respecto a la teoría de Maslow, sostuvo que las necesidades humanas son importantes para el ser humano; asimismo, en la pirámide menciona que el individuo necesita comer, tener afecto, empleo, salud, obtener logros propios y compartidos y el sentido a la vida. Por ende, las empresas formales compiten en cubrir estas necesidades de sus trabajadores, para que se sientan satisfechos, después de una ardua jornada de trabajo. No obstante, los colaboradores son recíprocos cuando las organizaciones los premian y les hacen sentir en un buen ambiente laboral. Por consiguiente, todo aquello es primordial para que las personas puedan sobrevivir (Castro, 2018).

A continuación, asociamos la motivación con la forma en que la conducta se inicia, se potencia, se sujeta, se dirige y con el tipo de reacción subjetiva que está presente cuando realizamos una actividad. Además, se menciona que, la motivación está vinculada, haciendo semejanzas, con la energía de activación necesaria para vencer la inercia de no involucrarse en una tarea. Por lo tanto, los líderes de las empresas deben estar capacitados para incentivar la motivación hacia los colaboradores, hacer dinámicas antiestrés, proponer juegos educativos, premiar a los mejores colaboradores, por ende, ello ayudará a mejorar la satisfacción laboral (García, 2017)

Del mismo modo en la teoría de la pirámide de Maslow, ya que es una teoría muy influyente en donde explica el comportamiento a través de una jerarquía de necesidades mediante una pirámide; en donde inicia con las necesidades básicas el cual se tienen que cubrir para poder pasar al siguiente nivel de necesidades que son la de seguridad en donde la persona tiene que sentirse seguro y estable tanto en su entorno personal como en el trabajo, asimismo la siguiente necesidad habla de la afiliación, para ello sabemos que las personas necesitan entablar relaciones interpersonales, para crear vínculos laborales y personales más estables; por consiguiente, la otra necesidad es la de necesidad de estima o reconocimiento, en donde la persona busca que se le reconozca por sus acciones; hasta llegar a la autorrealización de la persona; el cual consiste cuando el individuo a cubierto cada una de

las anteriores necesidades; consiguiendo así el desarrollo personal y profesional (Maslow citado en Chiavenato 2014).

Por otro lado, en la teoría disruptiva el autor sostuvo que, en el siguiente artículo de reporte de caso educativo, se presentaron una variedad de preguntas disruptivas y estas buscan polemizar la actividad científica natural desde la ciencia escolar; asimismo, se quiere que los docentes alimenten su elocuencia al momento de analizar y explicar los sucesos científicos acordados en clases. Del mismo modo, a partir de los estudios realizados de algunos casos suscitados en la historia de las ciencias, como por ejemplo, sobre la naturaleza de la materia, el concepto de vacío, la teoría de los gases, y el modelo matemático de Dirac, a partir de conceptos como verdad, hecho científico, fenómeno y experimentación, en el marco de un seminario doctoral, desde la perspectiva metodológica de la investigación acción participativa, la relatoría y grabación de las discusiones como instrumentos de recolección de la información. Finalmente, se considera que los profesores deben asumir una concepción de ciencia como producto cultural que permita la problematización del mundo a través de la construcción e implementación de modelos científicos escolares. (Gómez, 2021).

Como hemos dicho antes en la teoría disruptiva el autor menciona que el objetivo de este trabajo de investigación es ver cómo la innovación disruptiva creada por la misma tecnología, sus procedimientos y sistemas de gestión de la información como la creación, recuperación, circulación y acceso, se formalizan a través de los medios tecnológicos y de comunicaciones sociales originados de la web, que son amparados por los medios de comunicación tradicionales para mantener estables sus modelos de negocio y redes de valor. En cuanto, a la prensa física de diarios de Europa, en los últimos años ha disminuido sus ventas, con un aproximado de 50 millones de ejemplares de periódicos difundidos y a la par, la transmisión televisiva está observando cómo desaparece sus audiencias y desintegran sus inversiones publicitarias. En contraste con lo anterior, varios periódicos ya no se imprimen en todo el mundo, además, las enormes organizaciones de medios han cambiado de métodos y se han impuesto a fuertes reestructuraciones tecnológicas. Finalmente, el incremento mundial previsto de la industria mediática hasta 2018 es del 5,5% anual, sin embargo, el de la publicidad digital, se estima en más del 10,7% cada año (Campos, 2015).

Asimismo, los autores mencionaron que el concepto de tecnología disruptiva o innovación se asemeja al de destrucción creativa, son serias aclaraciones de contradicciones, que se dieron en el lugar de parentesco de transformación tranquila de la superficie social.

En definitiva, la palabra tecnología disruptiva se define como una nueva innovación tecnológica, producto o servicio que termina por sustituir a la tecnología o el producto dominante en el mercado. En cambio, la tecnología o innovación sostenida se relaciona más a las mejoras incrementales sucesivas en la utilidad que los actores dominantes incorporan a su producto. Los autores también argumentaron que las tecnologías disruptivas tienden a meterse en la gama baja del mercado, para luego ir creciendo, hasta obtener un puesto. El actor dominante va obteniendo mejores puestos y se concentra en tener una buena clientela, sobre todo que sea más atractiva, hasta que llegar al momento dado, donde va quedando desplazado a mercados menos interesantes y fuera de los segmentos más rentables y, por último, desaparece por completo del mercado (Midttun y Granda, 2007).

Ahora bien, la teoría disruptiva habla sobre los paradigmas que deben de romperse para poder aceptar el cambio, asimismo la innovación se basa en la evolución con un cambio a 360 grados, en donde si el cambio es favorable, crea nuevos mercados y abre las puertas a nuevas posibilidades, todo ello es posible debido a una causante que impulsó esta disrupción, cambiando así la manera y forma de actuar y pensar del individuo y brindándole alternativas de solución (Clayton citado en Sieber y Valor, 2007)

Además, en la teoría de los sistemas, el autor sostiene que esta teoría busca por medio de la comunicación entre las personas por distintos medios, el encontrar e integrar los conocimientos recibidos y el saber en dónde se interrelacionen con un fin común; asimismo dentro de sus características los sistemas se encuentran evolucionando constantemente y sus propiedades surgen a través de su interacción con el entorno; además, este sistema permitió la adaptación de la humanidad hacia la tecnología en una forma más sencilla y de la mano con la tecnología, permitiendo lograr alcanzar los objetivos y mantener todo interconectado para un mejor desarrollo de las actividades dentro de la empresa donde labora el colaborador (Bertalanffy, 1976).

Según la formulación de la categoría problema en el estudio de investigación se llegó a proponer la implementación de plataformas digitales; para ello la autora sostuvo en su investigación, que la incorporación de las plataformas digitales en el entorno laboral, han traído consigo cambios importantes en las organizaciones, por ende, facilitan la aparición de mejores formas de empleo, siendo las plazas más flexibles. Al incorporar la tecnología también se afectan algunos puestos de trabajo, ya que algunos pueden llegar a desaparecer y ser cambiados por la misma máquina. Por otra parte, el obtener y procesar grandes cantidades

de datos e información y las propias tecnologías digitales, pueden ayudar a minimizar los riesgos laborales, para darnos una mejoría en las condiciones del trabajo. La toma de decisiones establecidas y el tratamiento de datos e información tecnológico nos permiten obtener, entornos de trabajo más seguros, por consiguiente, se eliminan los contextos peligrosos, penosos o degradantes, que se podrían dar dentro de la organización, reemplazando a los trabajadores, por la robótica, la automatización y la inteligencia artificial. No obstante, las plataformas nos ayudan a reducir a que los colaboradores se tengan que exponer a sustancias tóxicas y peligrosas, ayudan a dejar que las máquinas realicen las tareas monótonas, disminuye la manipulación de cargas y trabajos pesados (Fernández, 2021).

Seguidamente los autores propusieron con relación a las plataformas digitales que el uso de estas plataformas para los docentes y estudiantes, estas personas se matricularon a un programa académico para la formación de maestros en matemáticas, de una universidad pública, por consiguiente, el programa de estudio recibió como nombre, Plataforma de Apoyo a la Docencia (PLAD), mientras se hacía la práctica pedagógica se encontraron algunas complicaciones en la utilización de la plataforma, por ello, se planteó y diseñó un curso de formación y acompañamiento sobre el uso del PLAD para los docentes, con la finalidad de que ellos lo aplicaran durante todo el tiempo académico; asimismo, se implementó y aprobó un instrumento sobre el uso adecuado de las plataformas digitales, de tal forma, los estudiantes dieron su opinión y se destacó que la PLAD es una táctica dinámica que beneficia a mejorar el procedimiento de enseñanza, fortalece mucho el trabajo independiente y las competencias investigativas, al mismo tiempo es muy favorable para mantener una mejor comunicación con el docente (Prada, Hernández y Gamboa, 2019).

Por otro lado, las plataformas digitales comprenden un sistema muy complejo, lo cual, es muy importante para el crecimiento intelectual científico y también ayuda a formar a muchos profesionales. Por consiguiente, la incorporación digital que se está implementando a nivel mundial, están siendo usadas hoy en día en las casas de estudio, brindándole facilidades al usuario por medio de manuales digitales, de manera remota, por lo tanto, esto les permite interactuar en las salas de reuniones, dando a conocer sus comentarios sobre los temas que se estén aplicando o enseñando; asimismo, la nueva realidad del uso de las plataformas digitales, invita a los docentes y estudiantes a reflexionar sobre los cambios exigentes y el buen uso que se les debe dar a las plataformas. Estas herramientas virtuales

pueden ser una gran oportunidad para presentar mejoras y propuestas, por medio de cursos y evaluaciones online (De Pablos, Colás, López y García, 2019).

Asimismo, el autor, nos mencionó que estas plataformas digitales, son un aliado, para difundir información en público, de lo que queremos dar a conocer y a su vez, se puede mantener actualizada, manteniéndose siempre el artículo más reciente; asimismo, esta difusión contiene su propio título, junto a un enlace consistente y van acompañados de la hora y fecha exacta en que se publicó el contenido. No obstante, cada enunciado les permite a los lectores escribir sus comentarios, opiniones, consultas y preguntas, por consiguiente, para dar facilidad de respuesta a los lectores, los artículos se juntan según la fecha en que se publicaron (Baraibar, 2010).

Además, dentro de la categoría solución están las alternativas de solución que comprende de varios factores que ayuden a fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa industrial; para ello el autor determinó en su investigación que su objetivo, era distinguir las labores de reconocimientos en el ámbito laboral dentro de las organizaciones, de otras acciones que afecten a la motivación, como las recompensas económicas. Por consiguiente, se analizaron diversos tipos de reconocimiento y algunas claves metodológicas para la entrega del reconocimiento, para que esta tenga un resultado positivo en los trabajadores; asimismo, añadimos diferentes ideas, con respecto a las oportunidades que se ofrece en el contexto laboral y los encargados jerárquicos que se encargan de otorgar el reconocimiento, en la cual tenga un impacto en la autoestima y en el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, el reconocimiento que reciben las personas en el entorno laboral hace que adquieran claridad, se hacen notar unos más que otros, sienten que se les tienen más en cuenta. En esta oportunidad, no solo se trata de entregarles a los colaboradores recompensas económicas o cualquier otro tipo de premios, sino, que lo más primordial es hacerles saber que existen, para la organización (Fernández, 2013).

Ahora bien, los reconocimientos y recompensas en un ámbito más académico, empleando un tema adicional, sobre la reflexión, en la reformulación de los sistemas de reconocimiento y recompensas académicas, los mecanismos y compuestos de las peticiones de evaluación, es un caso que presentaron de forma generalizada varios académicos, reclamando una aparente impunidad en los casos, que no se cumplían con los reglamentos y compromisos institucionales, sin embargo, ellos consideran que la evaluación del

desempeño se asocia a la presencia de premios, ya que algunos programas son de participación voluntaria, ha unido a la ausencia de mecanismos de regulación, seguimiento y sanción de colegas y autoridades respecto al incumplimiento flagrante de los compromisos académicos y con la institución, todo ello conlleva, a que la única consecuencia que se percibe sea no ser participe en la repartición de los ingresos adicionales al salario (Grediaga, 2006).

Por esta razón, en la investigación se propuso considerar una escala de reconocimiento y recompensas, en la cual, para dar solución a la temática propuesta, del reconocimiento y recompensa de los trabajadores de una empresa industrial, como primer punto, se investigó sobre las causas reales del bajo compromiso de los trabajadores, para así posteriormente, entrar a averiguar las consecuencias que tenía esta situación en la operación de la empresa. De lo que se concluyó que, la falta de motivación por medio del reconocimiento y recompensas era la causante de la problemática y esto impulsaba a que el personal se sintiera influenciado a no esforzarse en sus labores diarias, por consiguiente, el vínculo de las personas con la organización no era armoniosa. Sin embargo, cabe destacar, que se aplicaron diferentes estrategias, una de ellas fue el reconocimiento y recompensa para motivar al personal en su trabajo y comprometerlo más con la empresa, se mejoró el trabajo en equipo, la retribución, la formación, la participación de ellos colaboradores, y el rediseño de los puestos de trabajo, para fortalecer el aumento de la productividad y, por ende, de los rendimientos de la organización en general (Jiménez y Hernández, 2005).

Respecto al entorno laboral, se buscó realizar en la propuesta varias actividades para reforzar el objetivo de mejorar el compromiso laboral, en donde las autoras sostuvieron que, el entorno laboral, en el sector de la salud, era muy diferente a cada organismo, ya que cada institución se comporta de manera única y todas las agrupaciones sociales presentan diferentes características especiales, de manera que, al realizarse el estudio, del entorno laboral dentro del entorno salud, no obstante, se consideró que esta fue una de las herramientas estratégicas, que ayudaron a reforzar al mejoramiento continuo de la institución, por consiguiente, mediante el estudio que se generó en ese entonces, se pudieron plasmar factores importantes que permitieron acrecentar la calidad de vida laboral de los distintos profesionales de la salud, y a la par se mejoró la calidad de los servicios ofrecidos por todo el personal que ofrecían apoyo a la población. En conclusión, el objetivo de la investigación se basó en desarrollar una recopilación bibliográfica, teniendo como propósito,

el origen y la evolución del término entorno laboral centrado a las instituciones de salud, donde, los actores principales son todas las personas profesionales y no profesionales que interactúan en este sector (Fajardo, Almache y Olaya, 2020).

Asimismo, el objetivo principal de este estudio fue indagar sobre en ese entonces como se maneja el entorno laboral y contrastarlo con el estado actual de la realidad, para la cual se encontraba relacionada al clima organizacional o llamado también entorno laboral, para la cual junto a la eficacia y productividad de los trabajadores de las PYMES en el país de Ecuador, basándose desde el punto de vista de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que afectan el entorno laboral de los trabajadores de las PYMES en Ecuador?, por consiguiente, este sondeo se concentró en evidenciar la necesidad e importancia de mejorar todas las condiciones del trabajo en las organizaciones, por consiguiente, se pretendió reconocer los probables factores que perjudicaban la salud y bienestar de los empleados; asimismo, se buscó garantizar que la investigación aplicada tenga buenos frutos y transforme o modifique a las empresas y estas se conviertan en lugares gratos e interesantes para laborar, no obstante, a la misma vez, se buscó que todos los trabajadores se sientan motivados, comprometidos y felices en sus áreas y tareas diarias de trabajo (Díaz y Díaz, 2018).

Conforme a ello, los autores recomendaron elaborar un prototipo conceptual sobre el bienestar social para los trabajadores de todas las empresas, teniendo como propósito habilitar un mejor entendimiento de este fenómeno social. Del mismo modo, este trabajo se basó en un análisis con un diseño documental. Por otra parte, la organización y sus altos directivos deben tener como centro al empleado, desde lo humano organizacional y lo humano empresarial, teniendo en cuenta que, lo inicial, hace hincapié en el trabajador como ser humano, y la siguiente, hace referencia en el colaborador como trabajador. No obstante, desde el entendimiento de estas dimensiones, se propone un modelo a los líderes, para mejorar el bienestar, donde, se estructura las áreas de gestión de una organización llamado el componente de felicidad, más conocido como el bienestar social, cuyos indicadores evidenciaron la felicidad no solo de colaboradores, sino también de clientes y accionistas (González, Ochoa y Cardona, 2018).

Por otro lado, en la investigación referente al bienestar social para crear un entorno laboral favorable se buscó establecer las relaciones entre el bienestar laboral y la cultura organizacional. Por lo tanto, se consideraron, que las gestiones ejecutadas a la organización

requieren, por parte de sus altos mandos, entender cómo funcionan los elementos técnicos, así como también, los socioculturales; no obstante, uno de estos elementos estaba conformados por el bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores; asimismo, todo ello se relaciona con resultados económicos, el manejo de los conflictos, satisfacción de los clientes y los logros de eficiencia organizacional. De igual manera, se formula que, si se pretendía difundir programas de asistencias y contribuir a la calidad de vida de los colaboradores que trabajan en la empresa, era necesario comprender, dominar y ejecutar, sobre las variables de carácter sociocultural. Para concluir, los resultados obtenidos, concluyeron que el bienestar social del trabajador se encontraba asociado con culturas orientadas al empleado (Calderón, Murillo y Torres, 2003).

Además, en esta investigación se utilizaron los círculos de calidad. Por la cual, estos consistían en un conjunto de personas que se involucran en un mismo tema, procedimiento o asunto; asimismo, estos permiten darle solución a un problema o al progreso de un procesamiento laboral. Por consiguiente, es muy primordial que la unión y estabilidad emocional de los grupos humanos, encuentren o busquen la mejor forma de comprometerse, en conjunto a todos sus participantes operativos y jerárquicos que estén vinculados al mismo tema de trabajo, incluyendo las técnicas de análisis y toma de decisiones aplicadas al interior de este. Por lo tanto, inicialmente, poseemos una línea de trabajo alrededor del control estadístico de la calidad, siendo la más anticuada y que se ha establecido de forma primordial dentro de la planificación y el monitoreo de la producción, por ende, se mencionó en muchas oportunidades, para que el sistema marche de buena forma, también, deben funcionar los círculos de calidad, para resolver los problemas de forma inmediata (Traba, Barletta y Velázquez, 2020).

Por otro lado, el éxito o fracaso de los círculos de calidad pueden ser provocados por un conjunto de requisitos unidos a su entorno organizacional. Por consiguiente, varios de estos requisitos pueden ser el modelo de industria, la competencia, el diseño de gestión, etc. Además, todo esto podría detallar, por qué los círculos de calidad, como práctica o diseño de gestión, no están muy establecidos dentro de las empresas. Por lo tanto, las empresas certificadas como las que no lo están, cuentan con un nivel sumamente bajo en el factor de Círculos de calidad. Sin embargo, por esta razón, las organizaciones deberían alentar a que se creen y organicen los círculos de calidad, para que el grupo ayude a enriquecer el trabajo en equipo dentro de las instituciones (Benzaquen, 2018).

El trabajo de investigación se sustentó en la propuesta de implementación de plataformas digitales en el cual una de sus alternativas de solución fue la interacción virtual, donde los autores mencionaron que el aprendizaje de forma virtual debe estar acompañado de una mediación o interacción en tiempo real, a través de una plataforma y ésta debe contener un manual de enseñanza eficiente, que permita el manejo de diversas herramientas tecnológicas de manera didáctica y fácil de aplicar; asimismo, estos estilos de aprendizaje deben contar con una disposición adaptativa a los cambios digitales. No obstante, esta interacción virtual conlleva a crear un ambiente de aprendizaje más sofisticado para la persona que lo esté ejecutando, porque le permite interactuar de una forma más dinámica con los demás usuarios en diferentes tipos de ambientes, logrando así fortalecer el vínculo social con los demás trabajadores, con la finalidad de mejorar la comunicación interna (Morales, Infante y Gallardo, 2019)

Seguidamente los autores enfatizaron con relación a la interacción virtual, que es una acción que realizan las personas con un vínculo amical y laboral; también, se ha visto un incremento importante que se estuvo produciendo con las relaciones vía on-line, en donde se realizó el intercambio de información y conocimientos entre los usuarios interconectados; no obstante las empresas deben tomar en cuenta el factor de las relaciones sociales, para manejar una comunicación fluida, que logre garantizar el buen manejo de las herramientas tecnológicas dentro de las plataformas digitales (Velarde, Bernete y Casas, 2019).

La importancia de la comunicación con relación a los docentes; asimismo, se utilizaron diferentes herramientas, como la escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios y la forma de dialogar en público y a su vez se presentaron algunos métodos específicos, como el debate con contra debate y compromiso, el esquema de resolución de problemas, dictado de figuras geométricas, etc. Todos los métodos mencionados anteriormente, pueden ser usados en los ambientes de los docentes. Además, se mencionó que, en las principales conclusiones establecidas, predominaba más la necesidad y conveniencia de emplear las mejores técnicas de comunicación creativas y así obtener mejores procedimientos de enseñanza-aprendizaje, por lo tanto, de esta forma o manera se pretendía motivar a todo el alumnado y favorecer la adquisición de competencias comunicativas (Hernando, Aguaded y Pérez, 2011).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

La investigación realizada se determinó desde el método inductivo el cual implica en la búsqueda de patrones o comportamientos sistemáticos, que se rige a partir de la observación y el desarrollo de explicaciones, el cual son detectados de una serie de hipótesis, hasta formular las conclusiones de los fundamentos teóricos; asimismo, el método inductivo también conocido como el razonamiento inductivo, es una relación de interpretaciones y percepciones que parten desde lo particular a lo general; para ello el método inductivo nos dirigirá a una simplicidad del caso a investigar; no obstante, cuando se realice un análisis más exhaustivo desde cada caso particular, se puede hallar un patrón el cual se generaliza para los demás casos de estudio. Por otro lado, se debe destacar que el método inductivo se define como el procedimiento lógico que de lo particular lo lleva a lo general, el cual inicia desde las observaciones del investigador, y a partir de ellas parte para proponer las teorías hasta finalizar el proceso de investigación lo cual resulta del producto de lo observado (Bernal, 2010).

Además, también se utilizó el método deductivo que conlleva en tomar conclusiones generales de los hechos más recurrentes ya planteados, para obtener una explicación y relacionar o inferir con lo particular, además este análisis está conformado por teoremas, principios, leyes y aplicación universal, para entender los hechos individuales; para la cual se planteará utilizar el método deductivo ya que se basa en la existencia y registro de evidencias ya planteadas en las teorías, hechos y situaciones pasadas del cual se utilizó como antecedente, para que de ahí se pueda generalizar y logre llegar a los casos particulares de forma sistemática para observar cada caso y buscar relación o inferencia de ellos; asimismo su estructura general parte del desarrollo de los enunciados ya sustentados en las teorías anteriores, informes planteados con el fin de obtener un sustento fuerte para poder analizar la situación del caso de estudio; asimismo si las inferencias o relación son verídicas, la conclusión tendrá más fundamento para ser cierta al momento de plantearlo en la investigación (Bernal, 2010).

Asimismo, también se utilizó el método analítico que tiene como objetivo crítico comprender los hechos o acciones; a través de la información recopilada mediante las opiniones y entrevista; además la investigación explicativa busca el porqué de los hechos,

mediante una relación de causa y efecto para comprobar su hipótesis y llegar a una conclusión para el desarrollo de la investigación; cabe destacar que la analítica se encarga de encontrar las relaciones del trabajo investigado, con la finalidad de profundizar en los conocimientos y evidenciar las posibles causas: asimismo la investigación explicativa se basa de un razonamiento inductivo-deductivo el cual se interesa en por qué y el cómo de las relaciones de variables de la investigación; es por ello, que el método analítico se encargará de establecer relaciones de causa, efecto y naturaleza; en donde permitió al investigador conocer con mayor detalle la situación del caso investigado, en donde se apoya de matrices de análisis, que permiten afianzar sus conocimientos y desentrañar más allá de lo evidente; no obstante el método explicativo es aquel método de investigación que explica el porqué de la problemática y el comportamiento de la variable en función a otras estudiadas; asimismo tiene como propósito, entender que hay variables que establecen relaciones entre sí, además es más estructurada, proporcionando un sentido de entendimiento de lo que ocasiona ciertos eventos, sucesos o fenómenos de estudio (Bernal, 2010; Hurtado de Barrera, 2006).

3.2 Enfoque

En el enfoque mixto por su gran extensión problemática no tiene como objetivo sustituir a la investigación cuantitativa y tampoco a la cualitativa, sino todo lo contrario, emplea la potencia de ambas informaciones, juntándose y así poder reducir sus flaquezas potenciales; por esta razón la presente investigación se desarrollará bajo un enfoque mixto, que busca simplificar ambas investigaciones uniéndose en un solo contexto, para reforzar y mejorar sus debilidades, ya que con ello se pretende reducir sus peligros más resaltantes; asimismo se utilizaron diferentes métodos y fuentes para analizar un mismo fenómeno, por lo tanto ello, nos permite tener un mejor entendimiento o comprensión del problema que se ha investigado, por consiguiente el investigador gana un mayor conocimiento, intelecto y mucha comprensión, a su vez, compensa las debilidades aglomeradas del uso de cada enfoque por separado (Hernández, Fernández y Baptista citado en Carhuancho et al. 2019).

3.3 Tipo de investigación

La investigación es de tipo proyectivo, para ello se relaciona con el planteamiento, elaboración de técnicas y procesos que se han decidido realizar para la investigación, en donde se menciona que se completó el holograma de la investigación; por lo tanto, esto nos

ayudó a direccionar los pasos a seguir mientras siga el proceso de la investigación y esto inicia desde la definición del estudio hasta la solución. Sin embargo, para alcanzar este tipo de investigación proyectiva, el plan debió ser fundamentado en una búsqueda de desarrollo metódico e indagación o según lo que requiera la investigación, el análisis, la aclaración, semejanza y predicción; asimismo, cuando se dan situaciones en la cual el proyecto no está andando bien y se requieren modificaciones de la tesis, no obstante, el investigador con toda la información que recopila, debe fundamentar una propuesta que sea capaz de permitir los cambios que se desean, a la vez debe explicar a qué se debe este proceso de cambios y por último desarrolla la propuesta en el plan ejecutado basándose siempre en su información. En cierta medida todo se relaciona con una evaluación concreta en el contexto del estudio (Carhuancho et al. 2019).

Además, el nivel de investigación comprensivo permitió al investigador entender e interpretar el objeto de estudio. Debido a ello el nivel comprensivo parte de un hecho particular a uno general; asimismo analiza acontecimientos, los relaciona y estudia los hechos, asimismo precisa su investigación en explicar lo general para hallar la raíz del problema a investigar; no obstante, en la investigación se utilizó el nivel comprensivo, ya que permite al investigador comprender las teorías por medio de un hecho particular a uno general; asimismo permite analizar situaciones que se relacionan con los hechos de estudio; por otro lado, para lograr comprender las prácticas de vida por medio de las decisiones y acciones en un orden epistemológico y metodológico se debe tener los datos organizados, codificados y clasificados para un mejor entendimiento; cabe indicar que la profundización de cada código permite al investigador acercarse más a la comprensión y a la raíz del problema, mediante categorías construidas y validadas según la experiencia y percepción que se ha obtenido del sondeo del caso a investigar (Bernal, 2010; Hurtado de Barrera, 2006).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación realizada en la empresa industrial fue el diseño explicativo secuencial, en donde este diseño se definió por recopilar información y analizar los datos cuantitativos, para poder identificar la relación o contraste; por consiguiente, se realizó el mismo procedimiento con los datos cualitativos que se obtuvo de las entrevistas realizadas con los participantes identificados en la presente investigación. Por ello esta investigación procedió a utilizar el diseño explicativo secuencial, ya que permitió al investigador recabar y analizar la información cuantitativa, seguida de la recolección y

evaluación de los datos cualitativos, para ello después de recabar la información se procede a construir los resultados cuantitativos y cualitativos; con el propósito de emplear estos resultados para interpretar y explicar lo que se haya recopilado de la investigación en caso tenga relación o inferencias detectadas en el proceso del análisis, a fin de poder profundizar en la problemática de estudio, creando un esquema que permitió señalar las ventajas y desventajas del problema a investigar en una forma secuencial con una clara explicación de la situación del problema identificado (Carhuancho et al., 2019)

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Para la presente investigación, estuvo compuesta por una población de 150 empleados; para ello el autor define que la población es el total de sujetos u objetos, en donde se realizará la presente investigación, para la obtención de información para desarrollar relaciones o inferencias de lo que se desea identificar en el estudio; asimismo la muestra es una parte de la población que contó con 50 personas que laboran dentro de la empresa; en donde el objeto fue realizado en la medición de las variables recopiladas, asimismo el muestreo es el método de clasificación que se utilizó; por otro lado, para este caso es no probabilístico por conveniencia, en donde la población a utilizar es el conjunto total que el investigador escoge para considerar en la investigación de estudio, asimismo dicha población se constituyó por diferentes características en común con lo que se deseó evidenciar, por lo tanto se tomó una muestra que es parte de la población, el cual se escogió según los criterios que se deseó investigar; asimismo el muestreo consistió en la metodología para hallar la muestra a investigar (Bernal, 2010; Hernández, Fernández y Batista, 2016).

Seguidamente, la investigación, partió desde la población de 150 empleados, que es el conjunto finito de elementos con características relacionadas al tema a investigar, en donde su totalidad de elementos y personas fue de importancia para el estudio de la medida cuantificable; lo que enriqueció las conclusiones a plantear de los datos recopilados; asimismo la muestra fue considerada por 50 trabajadores, el cual son elegidos para estudiar y tratar de inferir o relacionar las características que incide en la población; por ende el muestreo es lo que se pretendió utilizar para conseguir la muestra esperada, para ello se aplicó un muestreo no probabilístico, en donde esta investigación escogió su muestra por conveniencia, ya que fueron más factibles para conseguir la información, debido a las facilidades que se tiene para recopilar lo que se desea investigar.

Asimismo para las unidades informantes de la investigación se ha decidido escoger a las siguientes personas de la empresa industrial, debido a la relación que tiene con respecto al compromiso laboral, es por ello que se contó con el jefe de recursos humanos, ya que conoce a mayor profundidad el comportamiento y conducta de los empleados; asimismo, el otro candidato que se consideró, para conocer la situación de los ingresos generados por la labor que realizan los trabajadores es la jefa de tesorería, ya que desde su punto de vista se puede evidenciar que tan comprometidos son los empleados, según los ingresos recaudados; para finalizar se tomó en cuenta a un analista de producción encargado del personal de esa área, con la finalidad de conocer la situación real que experimentan los mismos trabajadores para generar ingresos y como el compromiso laboral están ligados emocional y económicamente a los trabajadores, para poder identificar las fortalezas y falencias que incide en el compromiso laboral mediante su empeño en la producción

3.6 Categorías y subcategorías

Con relación al compromiso laboral, según el autor es el estado psicológico en el que se encuentra la persona y se relaciona con los demás dentro de la organización, lo cual establece la toma de decisión de la persona en continuar o no en la empresa debido a los factores internos o externos que lo llevaron a tomar esta decisión; asimismo mediante sus actitudes se puede observar el compromiso que realiza el trabajador dentro de su entorno laboral, siendo esto positivo o negativo; por otro lado, este compromiso es tener claro el sentido de trabajo que tiene una persona con las labores que realiza; para ello la empresa tiene que mantener motivado a sus trabajadores y brindarle las facilidades y herramientas necesarias que le permitan desarrollar sus funciones de una manera óptima y bajo los lineamiento de la empresa, que conlleva a desarrollar un buen compromiso laboral (Meyer y Allen, 1991).

Por otro lado, el compromiso laboral está compuesto por el compromiso afectivo, de continuidad y normativo; en donde el compromiso afectivo comprende en la identificación que tiene el empleado dentro de su entorno laboral; para ello la actitud y las relaciones interpersonales influyen en su compromiso afectivo; seguidamente el compromiso de continuidad es la permanencia del trabajador dentro de la empresa, en donde los factores internos y externos inciden en la toma de decisión de permanecer o irse de la empresa; es por ello que la empresa debe crear estrategias que permitan la captación y retención de trabajadores para su continuidad; no obstante el compromiso normativo está ligado al aferró

emocional, debido a las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa, además la inversión que realiza la empresa en el desarrollo del empleado influye en el agradecimiento de permanecer laborando dentro de una empresa para retribuir todo lo que ha recibido a lo largo de su periodo laboral; el cual se le conoce como una obligación moral (Meyer y Allen, 1991).

Definición conceptual categoría solución

Según el autor Gómez (2021), sostiene con relación a la teoría disruptiva, que es la causa de una consecuencia, ya que si bien es cierto la disrupción surge en muchos casos de la necesidad que lleva al individuo a buscar o implementar nuevas estrategias de mejora o creaciones de nuevos programas que permitan cubrir con la demanda del mercado; en otras ocasiones esta disrupción es por consecuencia de algo que no se predijo, como el tema de la pandemia en donde todos los individuos tuvieron que cambiar su estilo cotidiano y relaciones sociales a mantener la distancia y considerar ciertas restricciones; no obstante la disrupción también puede ser un cambio positivo, ya que permite crear nuevos mercados, permitiendo así el desarrollo de las empresas y el bienestar de las personas.

Además, entre las alternativas de solución, se estableció que lo que causa gran impacto para esta propuesta es la implementación de plataformas digitales; ya que con ello permite a las personas poder estar interconectadas por estos medios digitales; asimismo facilitan la interacción interpersonal y favorecen el entorno laboral ya que con estos cambios importantes se crea un mejor ambiente en donde todas las personas estén comunicadas de una manera directa por estas plataformas digitales. No obstante, estos cambios tecnológicos traen consigo para algunas organizaciones en su desaparición de mercados, si no se adaptan y van de la mano con estas innovaciones vanguardistas tecnológicas; seguidamente con la aparición de estas plataformas, han logrado una gran acogida por las personas ya que es un medio de soluciones en línea por estos espacios virtuales que ayudan a fortalecer la comunicación y el ambiente laboral y por ende el compromiso laboral se ve fortalecido por esta nueva forma de trabajar a distancia de manera virtual (Fernández, 2021).

Tabla 1.*Matriz de categorización de la categoría problema*

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Problema Compromiso laboral	SC1. Compromiso afectivo	I1. Identificación laboral
		I2. Sentimiento laboral
	SC2. Compromiso de continuidad	I3. Motivación salarial
		I4. Estabilidad laboral
	SC3. Compromiso normativo	I5. Lealtad laboral
		I6. Obligación moral
	E1. Escucha activa	
	E2. Autonomía	

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregables
Solución	1. Creación de un programa de reconocimiento y recompensa	Programa de reconocimiento y recompensas / evaluación de desempeño de los trabajadores	Elaboración del diagnóstico sobre el desempeño del colaborador, mediante metas mensuales, creación de escala de reconocimientos y diseño de cuestionario sobre la perspectiva de la escala.
Plataformas digitales	2. Implementación de actividades para mejorar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa	Comunicación efectiva y relaciones interpersonales / Cantidad de trabajadores	Diseño de plan de ejecución de los talleres, implementación de res wifi empresarial con zona de café, cronograma de sesiones Small Talk y Show and Tell y elaboración de pausas activas.
	3. Crear una actividad donde interactúen jefes y empleados de forma periódica virtual	Plataforma zoom / total de participantes	Programación de reuniones mediante zoom, elaboración del cuadro de participación e implementación de feedback por videos dinámicos.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Las técnicas que se aplicaron en la investigación son la encuesta y la entrevista en dónde; la encuesta es un método que se utilizó para recabar información que está relacionado a un enfoque cuantitativo, el cual en algunas oportunidades pierde fiabilidad por la forma de pensar de las personas encuestadas, asimismo mucho de los investigadores, aplican esta técnica, ya que es muy utilizada y se obtiene mayor resultado de la recopilación de datos; asimismo la encuesta es un método de investigación cualitativa, que es utilizado para profundizar el estudio con base en los resultados, para ello se debe tener coordinación para llevar a cabo esta técnica en el proceso de la investigación (Bernal, 2010; Carhuacho et al., 2019).

Par ello, la encuesta es una técnica de recopilación de datos cuantitativos, que consistió en realizar la presente investigación sobre la muestra identificada, para identificar el compromiso laboral de los trabajadores; asimismo se usó procedimientos estandarizados de interrogación con la finalidad de obtener mediciones cuantitativas del objeto de estudio ya sean preguntas de tipo abiertas o cerradas; además, la encuesta permitió obtener información demográfica, socioeconómica, conductas de los encuestados y la opiniones, actitudes e imágenes sociales con orientaciones afectivas y predisposición de actuar a favor o en contra según el punto de vista de cada encuestado para lograr obtener información valiosa el cual será tratada para identificar la relación e inferencias del planteamiento del problema, con la finalidad de poder sostener el objetivo de estudio.

Por otro lado, la entrevista estuvo relacionado con la encuesta, en donde se buscó establecer interacción con otros individuos o grupos informantes en donde se realizó la entrevista, con el propósito de obtener información verídica de primera mano de las propias personas que experimentan estos hechos, para lograr profundizar en este análisis de datos; además, esta técnica es la interacción del investigador con el individuo o grupo de personas, con el fin de recolectar información que permitió conocer la forma de pensar de los entrevistados sobre el compromiso laboral, según la muestra escogida para este análisis de estudio (Bernal, 2010; Carhuacho et al., 2019).

Por tal razón, en la investigación se aplicó la entrevista como una técnica de recopilación de datos cualitativos, por ende la entrevista es una técnica orientada a obtener

información de forma directa a grupos o individuos ya sea por medios electrónicos, personales, o por correo, en donde el entrevistador comenta al entrevistado sobre acontecimientos vividos y aspectos sujetos a la información recopilada para contrastar con el análisis de estudio previo que se ha realizado; para ello el investigador debe diseñar la entrevista, en donde tenga definido los objetivos dentro de las preguntas, también debe tener ya diseñado el cuestionario, seguidamente de concretar la fecha y hora de la reunión, para poder realizar el análisis e interpretación de la entrevista realizada.

3.7.2. Instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación es el cuestionario, en donde el cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas diseñadas con el fin de recopilar información de los participantes, para ello el investigador debe conocer previamente la idea de su objeto de estudio antes de aplicar el cuestionario; seguidamente estos son instrumentos que los investigadores aplican para recolectar información cuantitativa por medio de las encuestas de varios puntos de vista, para evaluar la percepción y opiniones de la muestra escogida (Bernal, 2010; Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Es por ello que el cuestionario aportó significativamente en esta investigación, ya que es un instrumento de recopilación de datos, el cual consta de una serie de preguntas relacionadas entre sí ya sean escritas y orales desarrolladas en una investigación de campo mediante encuestas, correspondiente a algunas variables a investigar el cual son el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, que tiene como finalidad recolectar información precisa y confiable gracias al cuestionario de un medio eficaz y útil, con el objetivo de obtener información del compromiso laboral y evaluar la percepción de las personas que se encuentran dentro de la muestra de estudio, además esta investigación será aplicada a 18 ítems relacionada a las subcategorías planteadas, las cuales son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, para lograr un análisis más al detalle en base a ello.

Ahora bien, la guía de entrevista no tiene un modelo único para realizar una entrevista, es por ello que el autor menciona tres fases, en donde la primera es la preparación de la entrevista en donde parte del problema, objetivos de la investigación, la segunda es la realización de la entrevista en donde se registra, firma y graba las declaraciones del

entrevistado y por último la finalización de la entrevista o de las conclusiones en donde agradece al entrevistado por la información brindada; asimismo el instrumento de guía contó con los datos generales para que el entrevistador pueda realizar la entrevista de una manera efectiva, mediante los temas relacionados con el caso de estudio, el cual fueron revisados y confrontados con el objetivo para hallar fiabilidad de los resultados recabados (Bernal, 2010; Carhuancho et al., 2019).

Por tal razón, la guía de la entrevista se aplicó en la presente investigación, para ello se mostró en diferentes etapas generalizadas, empezando por la organización y estructura que tuvo la entrevista, luego se procedió con la ejecución del investigador con el entrevistado y por último se concluyó con la entrevista, en donde el investigador agradeció por las facilidades de información brindada por las personas que se escogió para ser de informantes en la investigación. Por otro lado, la guía de entrevista abarcó datos frecuentes de identidad de la persona a entrevistar y así la entrevista fue más efectiva para hacer un seguimiento del estudio que se realizó con respecto al compromiso laboral, asimismo se pretende tener solidez de los resultados obtenidos para poder corroborar con los objetivos planteados. Por ende, la investigación que se realizó tiene como uno de sus instrumentos el cualitativo, el cual está conformada por cuestionamientos, sugerencias y caracteres a analizar, para utilizarlas o ejecutarlas dentro de la entrevista.

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Cuestionario

Nombre: Cuestionario sobre el compromiso laboral

Año: 2021

Autor: Zevallos Echenique, Victor Angelo

Objetivo del instrumento: Identificar el nivel de compromiso que tienen los trabajadores en la empresa industrial.

Subcategorías: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Escala/ Niveles: Se utilizó la escala de Likert, mediante los niveles; el Totalmente en desacuerdo/Moderadamente en desacuerdo/Ni desacuerdo ni acuerdo/Moderadamente de acuerdo/Frecuentemente de acuerdo

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Entrevista sobre el compromiso laboral

Año: 2021

Autores: Zevallos Echenique, Victor Angelo

Objetivo del instrumento: Conocer el grado de compromiso laboral de los trabajadores mediante su percepción.

3.7.4. Validación

Con respecto a la validez del instrumento nos indicó el autor, que el grado de herramienta mide la variable que se pretende calcular para confirmar su validez; para la cual la validez del instrumento es la condición para que el instrumento sea medible, lo que resultó eficaz al momento de medir y conseguir este resultado, asimismo para ello se examinó el instrumento que se iba a emplear con la herramienta, para garantizar la validez de la información recopilada con el objeto de estudio (Bernal, 2010; Carhuacho et al., 2019).

Así que, el instrumento de validez a utilizar en la presente investigación permitió al investigador tener una medición más fiable de la variable el cual se desea investigar, asimismo el grado de herramienta midió la variante que se quiere obtener para corroborar su eficacia. Por ende, mide lo que realmente tiene que medir para validar la información con respecto al compromiso laboral; para ello, se utilizó diferentes procesos cruzando las preguntas, analizando el instrumento que se va a ejecutar con la herramienta adecuada y así poder obtener la mejor conclusión de todo este proceso. Por lo tanto, la validez del instrumento nos dio la posibilidad exacta de la variable, para saber de qué forma está asociada o desligada nuestra categoría problema; no obstante, nos indicó un mejor rendimiento con una mayor eficacia en todo el proceso de investigación.

Tabla 3.*Expertos que validaron el instrumento*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Nolzco Labajos Fernando Alexis	Licenciado / Doctor	Es aplicable el instrumento
2. Dondero Cassano Pietro Pablo	Doctor en Administración	Es aplicable el instrumento
3. Sánchez Roque Leoncio Robinson	Doctor en Administración	Es aplicable el instrumento

Tabla 4.*Expertos que validaron la propuesta*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Martínez Quintanilla Roy	Magister	Es aplicable la propuesta
2. Valdiviezo López Raúl	Doctor en gestión pública	Es aplicable la propuesta

3.7.5. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento se determinó, qué tan fiable son las valoraciones que se obtienen por los encuestados para el instrumento de investigación, para ser verificadas y corroboradas en diferentes momentos con las mismas personas encuestadas; por lo cual, este instrumento no dio un mejor rendimiento, haciendo que este sea más fiable; asimismo este cuestionario se determinó para todo el instrumento de medición empleado; no obstante, se encuentran diferentes procesos para medir la confiabilidad que se conforma por muchas escalas de medición; asimismo, menciona que, si el factor es cero, la confiabilidad es ineficaz y el factor 1 o con gran cercanía a este número nos indicaría que la confiabilidad es la más alta y que los datos son correctos (Bernal, 2010; Hernández et al., 2014).

Por ello, la confiabilidad del instrumento del cuestionario se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach, que permitió medir el mismo instrumento en repetidas oportunidades con el fin de que los resultados sean los mismos, lo que dio confiabilidad al estudio realizado; para ello, se busca que las personas encuestadas participen en la investigación y con sus aportes adquiridos, podremos saber que tan confiable puede ser el instrumento que se va a

aplicar mediante la encuesta; no obstante, la confiabilidad nos conlleva a trazar una evaluación más completa para todo el instrumento. Por consiguiente, aquello se conformó por diferentes escalas medibles, por lo cual estas nos mencionaron, que, si la confiabilidad se encuentra en un rango de medición en cero, en donde esto vendría hacer ineficiente, y en contraste si el indicador mostrará el número uno, estaría en el rango de mayor eficacia, siendo la más fiable. Por ende, el investigador realiza esta medición para determinar la confiabilidad de su instrumento y del estudio que realizó.

Tabla 5.

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	0.952	Tiene alta confiabilidad

Con respecto a la prueba de confiabilidad realizada por el programa del Spss, se pudo observar que tiene un resultado cercano a 1, lo que garantiza la alta confiabilidad del instrumento, ya que el nivel obtenido dio una confiabilidad de 0.952, lo que valida que esta prueba es aplicable para el estudio

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Según la investigación realizada, se aplicó un plan de procesamiento de datos, el cual está conformado por varios pasos; el cual son el reunir y recolectar la información recabada, realizar la indagación de los instrumentos a emplear en la investigación; constatar la veracidad y fiabilidad de los instrumentos empleados, aplicar la utilización de los instrumentos y la consolidación de información para procesar los datos recopilados.

Asimismo en la presente investigación, se utilizó para el análisis de datos recopilados en Excel y el SPSS, el cual son programas y software estadísticos informáticos muy utilizados y empleados por los investigadores y las empresas, para el proceso de análisis de datos para la presentación de resultados; asimismo el SPSS son en su mayoría para cálculos estadísticos muy usados por los investigadores que logran facilitar y simplificar el trabajo de investigación y hallando la probabilidad de coincidencia con el chi cuadrado, asimismo también permitió crear vínculos con otros programas comunes como el Excel que es un programa desarrollado por una hoja de cálculo, para generar gráficos, macros y operaciones matemáticas con diferentes funciones que permitieron desarrollar el trabajo en diferentes

campos bastante complejos, para enlazar la información y graficarla para una mayor interpretación (Hernández et al., 2014).

Además, se empleó el Atlas Ti 8, el cual es un programa que permite crear flujos de respuestas entrelazados una con otra, según la relación que se ubiquen; para ello se emplea en el análisis de los datos recolectados, para poder realizar el trabajo de una manera más fácil y eficaz distribuido por segmentos de datos para la construcción de teorías relacionados de las categorías y subcategorías planteados; además, según el autor este programa permite seleccionar distintas opciones para graficar, codificar y realizar comentarios, el cual ayudó al investigador en analizar con enfoques formales y estadísticos los resultados obtenidos de la recolección de datos e información ; asimismo permitió transcribir con mayor claridad los datos complejos para un mejor análisis del fenómeno en base a varios puntos de vista (Hernández et al. 2014).

De igual manera la investigación se realizó por medio de la triangulación mixta, el cual permitió realizar el contraste de los resultados cuantitativos y cualitativos, obtenidos de la entrevista y la encuesta, a su vez fueron plasmados en el programa atlas ti para obtener datos fiables, que permiten relacionar ambos resultados, con la finalidad de poder llegar a identificar algunos problemas recurrentes, que se detectaron mediante la triangulación; no obstante, por medio de la utilización de estos dos métodos, nos permitió profundizar en nuestros resultados con respecto al fenómeno que se investigó. Para ello, la triangulación permitió al investigador poder realizar más de un método de estudio, logrando detectar la variabilidad de tendencias encontradas en los resultados obtenidos (Hernández et al., 2014).

3.9 Aspectos éticos

Para la investigación se estuvo trabajando bajo los lineamientos de las normas Apa 7, para la estructura de la tesis, asimismo se debe precisar que la muestra seleccionada para la investigación es verídica y real; de igual modo la data trabajada en los programas digitales y la información recopilada mediante la encuesta y entrevistas son reales, en donde se consideró las vivencias de cada uno de los informantes que participaron en este desarrollo de esta investigación sobre el compromiso laboral en la empresa industrial.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Niveles del compromiso afectivo

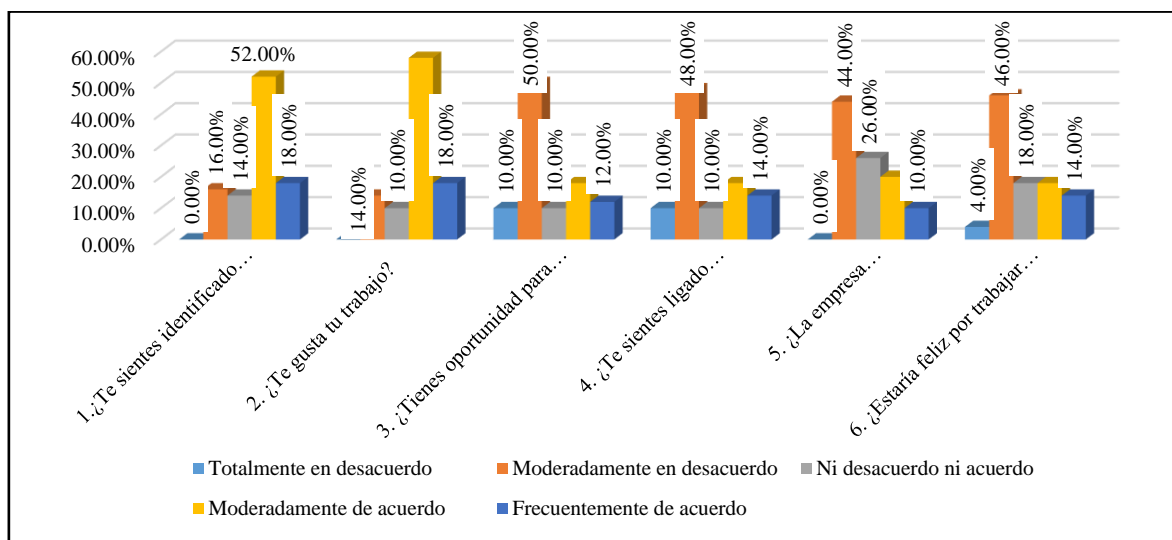
Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso afectivo

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Moderadamente en desacuerdo		Ni desacuerdo ni acuerdo		Moderadamente de acuerdo		Frecuentemente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Te sientes identificado con tu trabajo?	0	0,00%	8	16,00%	7	14,00%	26	52,00%	9	18,00%
2. ¿Te gusta tu trabajo?	0	0,00%	7	14,00%	5	10,00%	29	58,00%	9	18,00%
3. ¿Tienes oportunidad para crecer profesionalmente?	5	10,00%	25	50,00%	5	10,00%	9	18,00%	6	12,00%
4. ¿Te sientes ligado emocionalmente a la empresa?	5	10,00%	24	48,00%	5	10,00%	9	18,00%	7	14,00%
5. ¿La empresa personalmente significa mucho para ti?	0	0,00%	22	44,00%	13	26,00%	10	20,00%	5	10,00%
6. ¿Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización?	2	4,00%	23	46,00%	9	18,00%	9	18,00%	7	14,00%

Figura 1.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso afectivo



Según las encuestas efectuadas, con relación a las preguntas y respuestas que se interpretaron en esta subcategoría se aclaran a continuación: Según lo que nos indica la pregunta 1: ¿Te sientes identificado en tu trabajo?, el 52% de los encuestados mencionan que están moderadamente de acuerdo, esto quiere decir que más de la mitad se identifican con su trabajo. En la pregunta 2: ¿Te gusta tu trabajo? Se manifestó que el 58% está moderadamente de acuerdo, en que si les agrada el trabajo que vienen realizando dentro de la empresa; además, en la pregunta 3: ¿Tienes oportunidad para crecer profesionalmente?; por lo cual nos menciona que el 50% está moderadamente en desacuerdo, ya que no se ofrece una línea de carrera para seguir avanzando profesionalmente; con respecto a la pregunta 4: ¿Te sientes ligado emocionalmente a la empresa?, donde el 48% moderadamente se encuentran en desacuerdo, ya que no presentan un compromiso afectivo de ellos hacia la empresa. Por consiguiente, en la pregunta 5: ¿La empresa personalmente significa mucho para ti?, Por ende, el 44% está en desacuerdo, lo que significa que no se sienten ligados a la empresa. Por lo tanto, en la pregunta 6: ¿Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización?, entendemos que el 46% está moderadamente en desacuerdo, seguir laborando más tiempo en la organización

4.1.2 Niveles del compromiso de continuidad

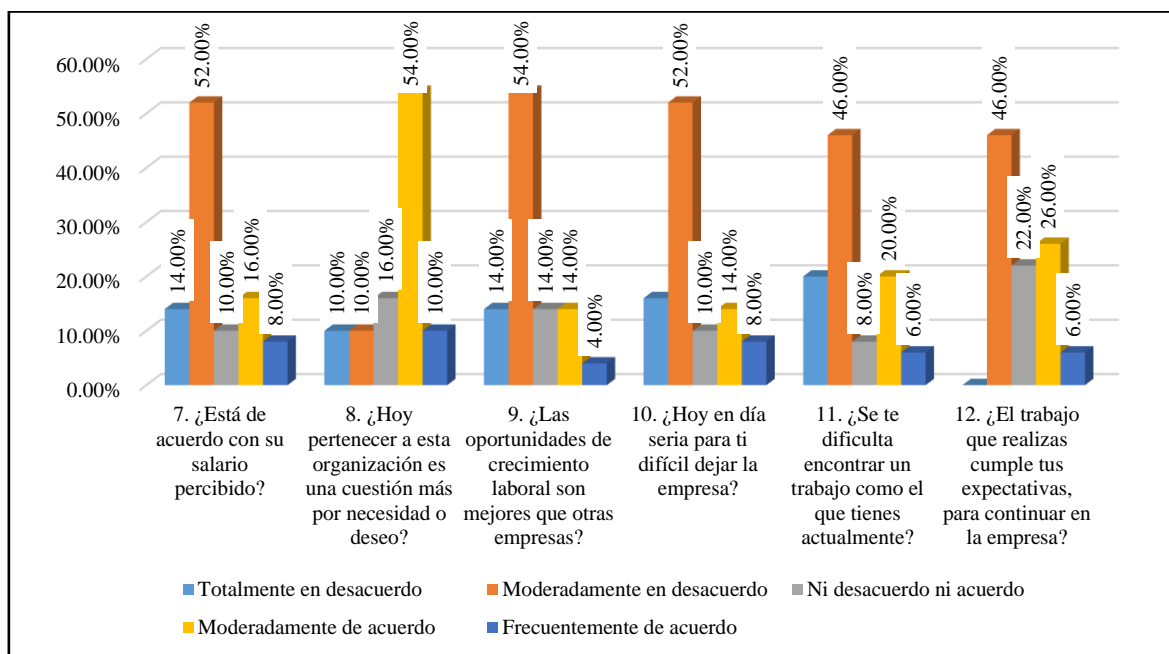
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso de continuidad

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Moderadamente en desacuerdo		Ni desacuerdo ni acuerdo		Moderadamente de acuerdo		Frecuentemente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Está de acuerdo con su salario percibido?	7	14,00%	26	52,00%	5	10,00%	8	16,00%	4	8,00%
8. ¿Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo?	5	10,00%	5	10,00%	8	16,00%	27	54,00%	5	10,00%
9. ¿Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas?	7	14,00%	27	54,00%	7	14,00%	7	14,00%	2	4,00%
10. ¿Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa?	8	16,00%	26	52,00%	5	10,00%	7	14,00%	4	8,00%
11. ¿Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente?	10	20,00%	23	46,00%	4	8,00%	10	20,00%	3	6,00%
12. ¿El trabajo que realizas cumple tus expectativas, para continuar en la empresa?	0	0,00%	23	46,00%	11	22,00%	13	26,00%	3	6,00%

Figura 2.

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso de continuidad



Por otro lado, en la pregunta 7: ¿Está de acuerdo con su salario percibido?, el 52% expresó estar moderadamente en desacuerdo con sus honorarios percibidos. Por añadidura, tenemos en la pregunta 8: ¿Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo?, donde el 54% está moderadamente de acuerdo, que el seguir laborando en la empresa es más por necesidades y deseo por escasez de trabajo. De ese modo en la pregunta 9. ¿Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas?, un 54% respondió que no hay oportunidad para crecer profesionalmente y que no están de acuerdo que exista una ocasión que les permita surgir. A continuación, en la pregunta 10: ¿Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa?, del mismo modo, el 52% indica que no es difícil dejar la empresa y están en desacuerdo con la pregunta formulada, ya que vienen teniendo mejores propuestas laborales. Sin embargo, en la pregunta 11: ¿Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente?; dicho de otro modo, el 46% menciona que no se les complicaría hallar mejores ofertas laborales, porque la empresa no cumple sus expectativas salariales. No obstante, tenemos la pregunta 12: ¿El trabajo que realiza cumple tus expectativas, para continuar en la empresa?, puesto que el 46% de los trabajadores están disconformes con sus funciones realizadas y no se encuentran satisfechos

4.1.3 Niveles del compromiso normativo

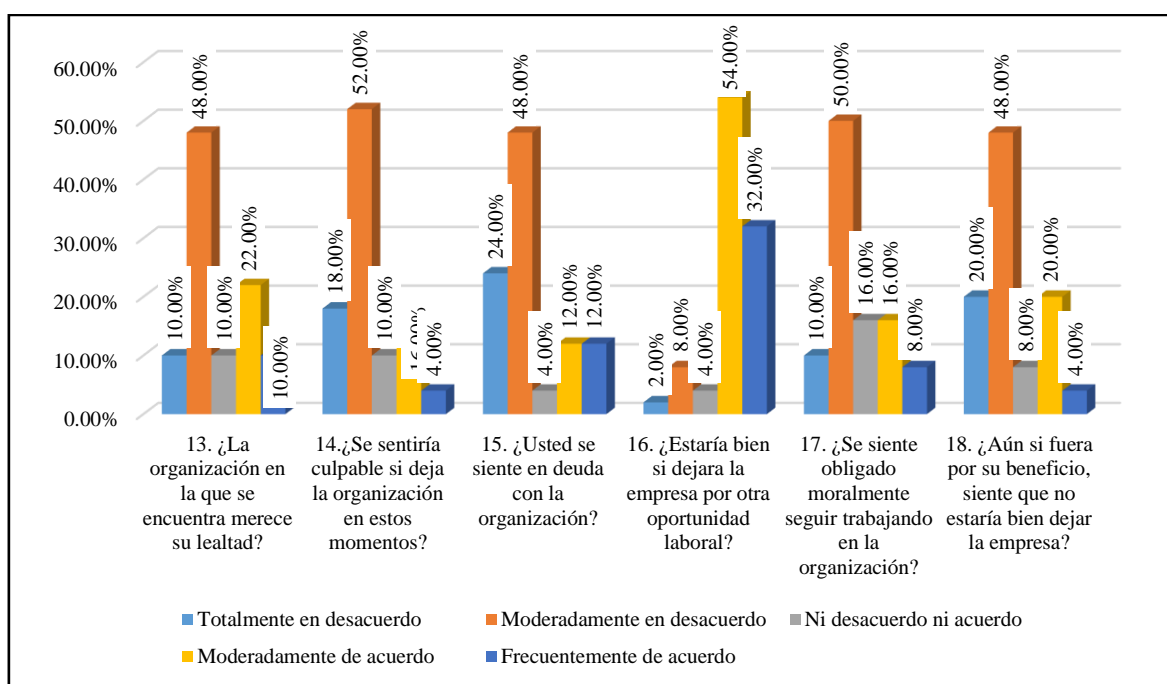
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso normativo

Ítems	Totalmente en desacuerdo		Moderadamente en desacuerdo		Ni desacuerdo ni acuerdo		Moderadamente de acuerdo		Frecuentemente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿La organización en la que se encuentra merece su lealtad?	5	10,00%	24	48,00%	5	10,00%	11	22,00%	5	10,00%
14. ¿Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos?	9	18,00%	26	52,00%	5	10,00%	8	16,00%	2	4,00%
15. ¿Usted se siente en deuda con la organización?	12	24,00%	24	48,00%	2	4,00%	6	12,00%	6	12,00%
16. ¿Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral?	1	2,00%	4	8,00%	2	4,00%	27	54,00%	16	32,00%
17. ¿Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización?	5	10,00%	25	50,00%	8	16,00%	8	16,00%	4	8,00%
18. ¿Aún si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa?	10	20,00%	24	48,00%	4	8,00%	10	20,00%	2	4,00%

Figura 3.

Frecuencia y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Compromiso normativo



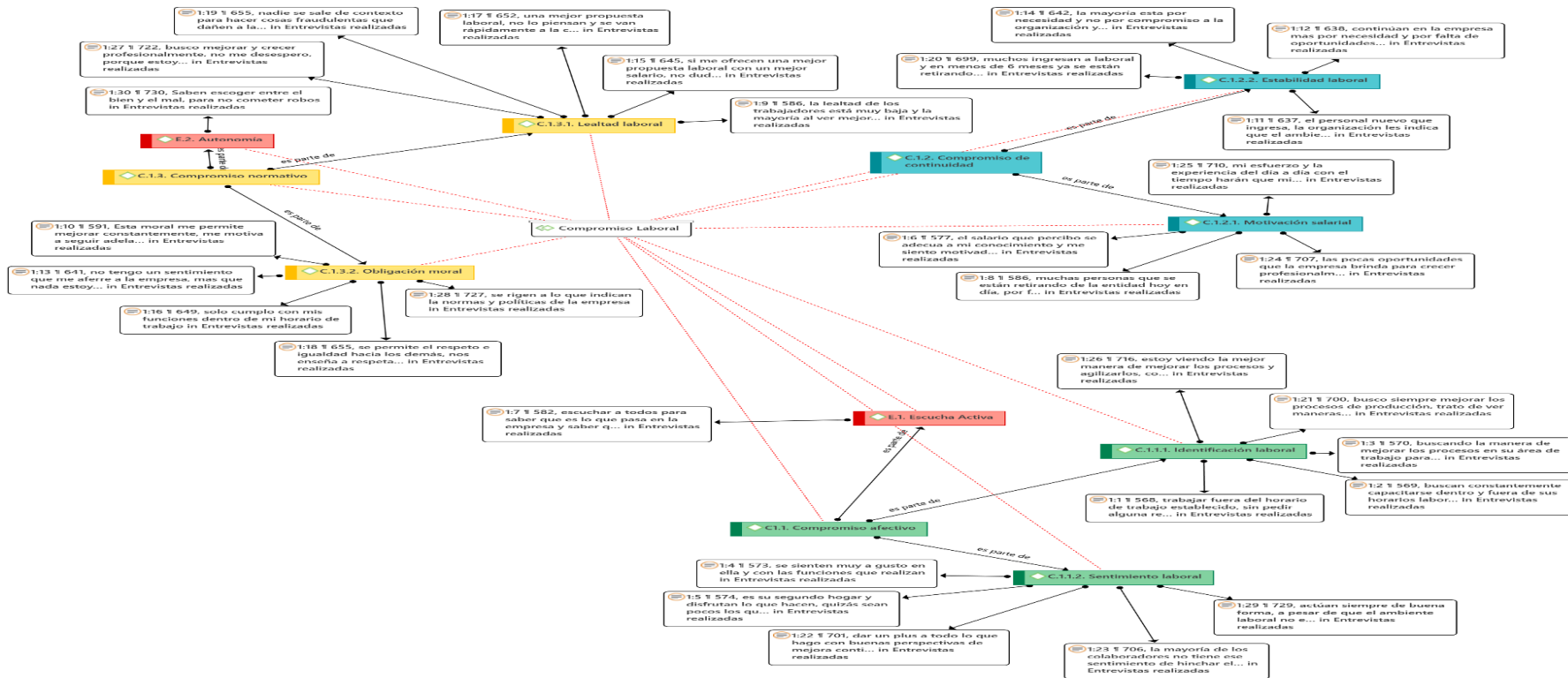
Además, en la pregunta 13: ¿La organización en la que se encuentra merece su lealtad?, en cierta medida, el 48% de colaboradores están disconformes con la organización e indican que no merecen ser leales a la empresa. Del mismo modo, en la pregunta 14: ¿Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos?, así, respondieron los trabajadores, donde un 52% no guarda sentimientos por la empresa y no se sentirían culpa al irse de la entidad. De modo similar; tenemos la pregunta 15: ¿Usted se siente en deuda con la organización?, de modo que el 48% de los trabajadores moderadamente están en desacuerdo, encontrarse en deuda con la empresa. Dicho de otro modo, en la pregunta 16: ¿Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral?, Moderadamente el 54% está de acuerdo en salir de la empresa si se presenta una mejor propuesta u oferta de trabajo. Por consiguiente, en la pregunta 17: ¿Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización?, se muestra que el 50% está moderadamente en desacuerdo, quiere decir que nadie se siente obligado a seguir trabajando; asimismo, en la pregunta 18: ¿Aun si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa?, sin embargo, el 48% está en desacuerdo y menciona que si estaría bien dejar la entidad por algún beneficio propio.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis del compromiso laboral

Figura 4.

Análisis de la categoría Compromiso laboral



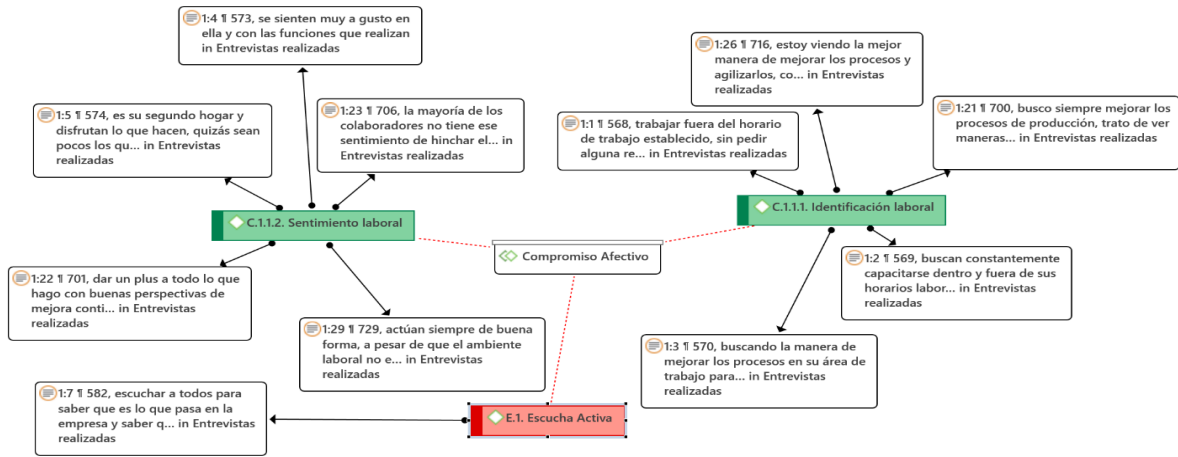
En el análisis En el análisis del compromiso laboral, los trabajadores de la empresa no se identifican con la organización, porque no son incentivados, ni capacitados, son pocos los que se identifican con la entidad, por ende, no se puede establecer un sentimiento laboral en los colaboradores y ello hace que los nuevos ingresantes empiecen a buscar nuevas oportunidades laborales en la competencia, por las falsas promesas que la compañía menciona al ingresante, por consiguiente, a ello se suma el salario que es bajo y no favorece al empleado, por otro lado, para generar mayores ingresos se tienen que quedar haciendo horas extras y trabajar sábados y domingos, por consiguiente esto genera una inestabilidad laboral en la persona, haciendo que el trabajador no sea leal y busquen mejores oportunidades con menos horas de trabajo y una mejor remuneración.

Además, lo que podemos observar, es la negativa que tiene la gran mayoría del personal con la obligación moral, porque no son muy apegados a las políticas, normas y valores de la institución, no rigen mucho por el respeto a los demás, en algunas ocasiones generan algún tipo de incomodidad o bullying entre ellos mismos; asimismo, los trabajadores no saben diferenciar el bien del mal, para no cometer actos fraudulentos o robos a la empresa. No tienen sus valores internos bien establecidos, por eso y más razones los nuevos, no se sienten a gusto en la compañía. Por ello nunca avisan y tampoco colaboran cuando ven cosas extrañas. Por esta razón se podría decir que es uno de los tantos puntos que tiene en contra la organización.

4.2.2 Análisis de la SC1 compromiso afectivo

Figura 5.

Análisis cualitativo de la subcategoría compromiso afectivo.

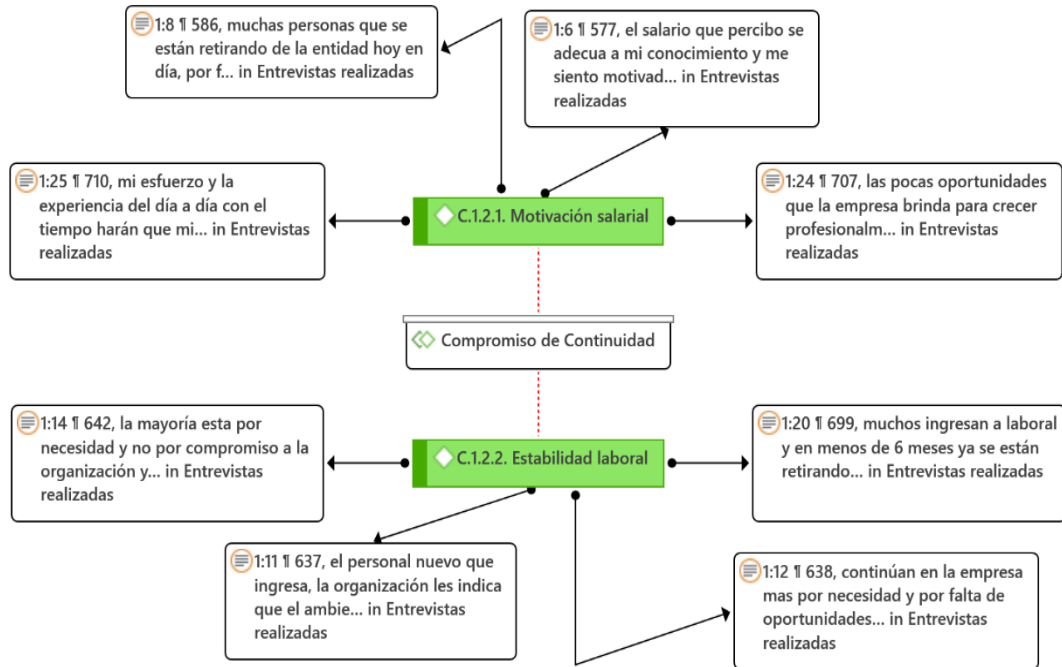


En la subcategoría el compromiso afectivo, contemplan los indicadores, basados en la identificación y el sentimiento laboral. Por consiguiente, la identificación laboral de algunos colaboradores se distingue por el compromiso que ellos tienen al quedarse a laborar fuera de sus horarios establecidos, pero la mayoría de ellos no se sienten comprometidos con la institución, por tal razón, el área de recursos humanos busca mejorar estos aspectos incentivando más al personal de forma salarial, con premios, bonos y capacitaciones. En el área de producción se busca mejorar los procesos para que sean más cortos y menos tediosos para los trabajadores, por lo tanto, se requiere también que las prensas hidráulicas mejoren la calidad del producto sin tener que elevar los costos. Al respecto con el sentimiento laboral, se puede mencionar que la mayoría de los trabajadores no tienen ese sentimiento hacia la empresa, ya que buscan más sus propios beneficios y solo laboran más por necesidad, normalmente cada vez que entra un personal nuevo, no llega a los 6 meses y rápidamente se va a la competencia, dejando abandonado su puesto de trabajo sin ningún aviso. Son muy pocos los colaboradores que buscan quedarse y llegan a tener un sentimiento o cariño especial hacia la entidad, los que hinchan el pecho por la compañía siempre están buscando mejoras continuas constantemente, buscan innovar y crecer profesionalmente junto con la organización, ellos están dispuestos a tener una escucha activa, para mantener una buena comunicación con todo el grupo de trabajo y seguir todas las funciones que la empresa requiera.

4.2.3 Análisis de la SC2 compromiso de continuidad

Figura 6.

Análisis cualitativo de la subcategoría compromiso de continuidad.

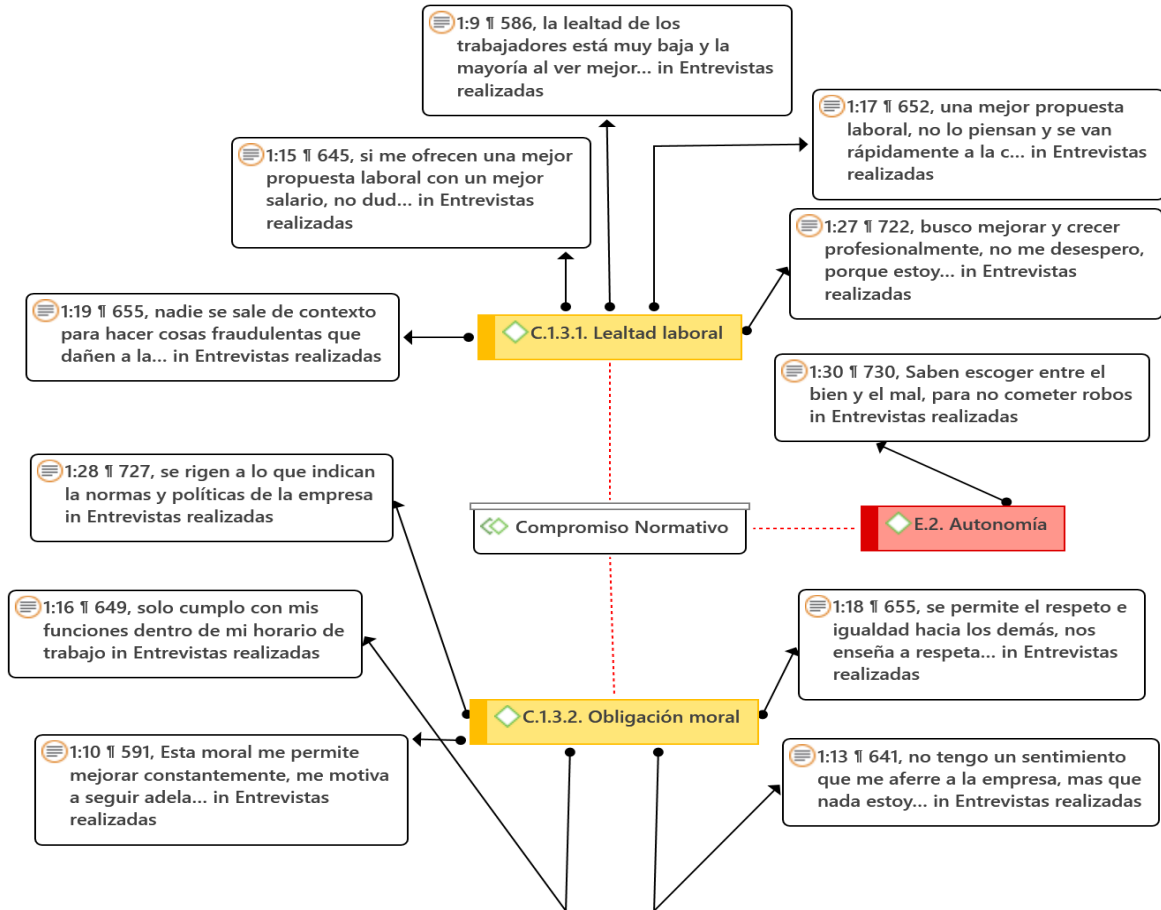


En esta subcategoría del compromiso de continuidad, se sostienen los siguientes indicadores, la motivación salarial, que para la mayoría de trabajadores no es favorable y no se sienten a gusto con ello, el gran error de la empresa es que siempre indica al colaborador que recién va ingresar a laboral, es que hay bonos y premios para los colaboradores, cuando realmente es algo que no se da dentro de la empresa y por tal razón , la mayoría se retira antes de cumplir los 6 meses, prácticamente la motivación salarial, no es un punto a favor para la entidad, son contadas las personas que reciben un mayor sueldo y con otros beneficios adicionales por su experiencia, estudios y conocimientos, pero si ellos encuentran una mejor oferta remunerativa, no lo piensan dos veces para aceptarlo. De modo similar, pasa con la estabilidad laboral, las personas no se sienten estables, porque la entidad no les brinda esa seguridad de tener más oportunidades para crecer profesionalmente o hacer una línea de carrera, el ambiente laboral no es bueno, hay un ambiente muy cargado, por tanta insatisfacción del personal, la mayoría solo está por necesidad y no porque realmente lo quieren. Recursos humanos busca mejorar la remuneración y la estabilidad laboral realizando capacitaciones, para incentivar al personal y también hacer partícipe a los jefes de las motivaciones mencionadas.

4.2.4 Análisis de la SC3 compromiso normativo

Figura 7.

Análisis cualitativo de la subcategoría compromiso normativo.



En la subcategoría del compromiso normativo, está comprendida por dos indicadores, ellos son, la lealtad laboral, que nos habla, de que la mayoría de los colaboradores no son leales a la empresa, ya que siempre están buscando postular a la competencia, porque ofrecen una mejor remuneración, e incluso hasta los profesionales que ganan más y tienes beneficios adicionales, indican que sí les presenta una mejor propuesta lo aceptarían. Pocas son las personas que son leales a la organización; asimismo, la obligación moral nos indica que todo el personal, si respetan las políticas, normas y valores de la empresa, no existe racismo, ni bullying por parte de ellos a sus demás compañeros. Se podría decir que en la parte moral la empresa se encuentra bien; por lo tanto, el trabajador es autónomo en la toma de sus propias decisiones

4.3 Diagnóstico MIXTO

En cuanto a la subcategoría compromiso afectivo el 58% de los encuestados indican estar moderada y frecuentemente de acuerdo, en que les gusta su trabajo, sintiéndose a gusto con las labores que realizan, por otro lado, el 26% del personal no opinan y no saben si es que la empresa personalmente significa mucho para ellos, por lo que prefieren no dar un resultado más concreto; asimismo, tenemos un 50% que mencionan que no tienen absolutamente, ningún tipo de oportunidad para crecer profesionalmente dentro de la institución, lo que se ve plasmado en las respuestas de la entrevista; por consiguiente, todo esto mantiene un resultado similar con las entrevistas realizadas y con en análisis que representan sus respuestas; además, uno de sus emergentes es la escucha activa, lo que hace que los trabajadores tomen con mayor consideración lo que la empresa les expresa mediante comunicados, con el fin de mantener un buen desarrollo de sus funciones.

Con respecto a la sub categoría compromiso de continuidad, se demostró que el 54% de los trabajadores están de acuerdo que hoy en día cuentan con el sentido de pertenecer a la organización solo por necesidad y no por deseo propio, más que nada por la coyuntura actual, ello, no les permite encontrar otras oportunidades laborales, también el 22% de los colaboradores, no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, si es que el trabajo que realizan cumplen sus expectativas para continuar laborando, lo mismo que se ve identificado en las respuestas del personal en la entrevista, por otra parte el 54% de los empleados están en desacuerdo que la compañía ofrezca mejores oportunidades de crecimiento laboral, ya que la competencia cuentan con mejores propuesta y mayor remuneración, lo que hace poner en cuestión el cambiar o no de puesto de trabajo.

Por lo que corresponde a la sub categoría compromiso normativo, se determinó que el 54% de los trabajadores, indican que se encuentran de acuerdo, en dejar o salir de la organización por una mejor oportunidad o propuesta laboral, ya que quieren crecer profesionalmente, sin embargo el 16% de la población, se encuentra en duda, en seguir trabajando o no en la entidad y prefieren no opinar mucho del tema, generando una falta de lealtad laboral en la empresa; no obstante, el 52% del personal no se sienten culpables si les tocara dejar la organización en estos momentos, porque sienten que necesitan ganar más dinero para ayudar a sus familias, lo que también tiene coincidencia con las respuestas que se ven graficadas en las figuras, correspondiente a las entrevistas realizadas; además, se evidenció un emergente que es la autonomía que tienen las personas, ya que hacen que sus

decisiones no se vean influenciadas por los factores externos e internos que la empresa dispone.

Con respecto a los puntos críticos, se pueden detectar que hay 2 porcentajes que se asemejan, en donde las personas no sienten alguna relación de pertenecer a la empresa o deuda, reflejado en un 7.88%, además, un 15.54% no sienten culpa en dejar la organización que los acogió y les brindó las oportunidades de crecimiento con lo que hoy en día cuentan, por ello la empresa debe considerar estos puntos críticos en mejorarlos, para reducir el porcentaje negativo y lograr que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y puedan verse reflejados estos resultados con el trabajo.

Para finalizar, el compromiso laboral es el comportamiento que ejercen las personas dentro de su centro de labor, esto está influenciado tanto a los factores internos como externos de la organización, además tiene afinidad con las labores que realiza la persona, ya que esto abarca un estado emocional de sentirse bien al realizar una labor que le agrada, potenciando así sus habilidades; asimismo el ambiente laboral influye en el compromiso de la persona, ya que perciben tanto lo negativo como lo positivo y crean un compromiso de acuerdo al estado de ánimo de la persona, esto según (Edel y García, 2017).

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

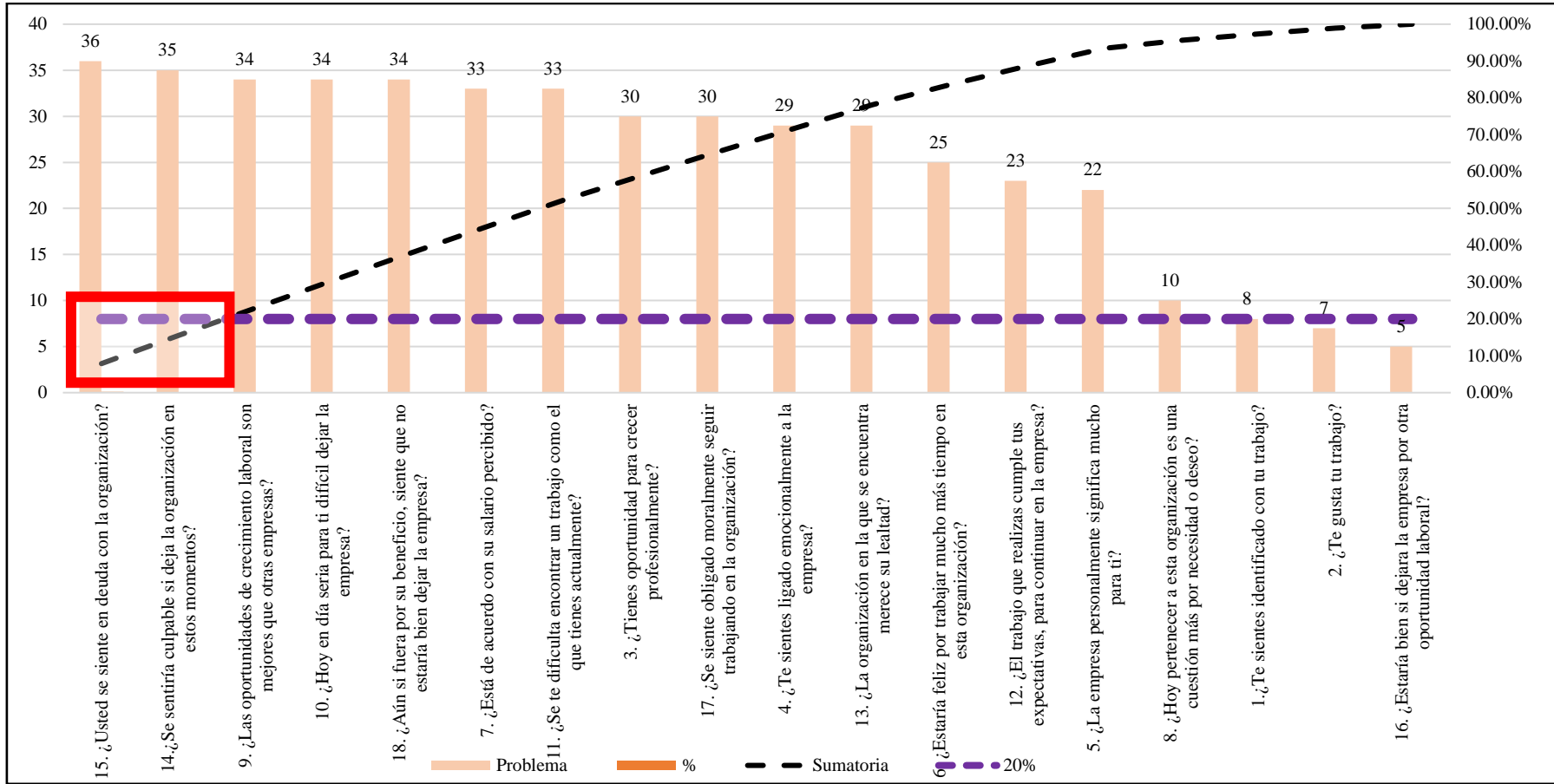
Tabla 9.

Pareto de la categoría compromiso laboral

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
15. ¿Usted se siente en deuda con la organización?	36	7,88%	7,88%	20%
14. ¿Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos?	35	7,66%	15,54%	20%
9. ¿Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas?	34	7,44%	22,98%	20%
10. ¿Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa?	34	7,44%	30,42%	20%
18. ¿Aún si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa?	34	7,44%	37,86%	20%
7. ¿Está de acuerdo con su salario percibido?	33	7,22%	45,08%	20%
11. ¿Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente?	33	7,22%	52,30%	20%
3. ¿Tienes oportunidad para crecer profesionalmente?	30	6,56%	58,86%	20%
17. ¿Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización?	30	6,56%	65,43%	20%
4. ¿Te sientes ligado emocionalmente a la empresa?	29	6,35%	71,77%	20%
13. ¿La organización en la que se encuentra merece su lealtad?	29	6,35%	78,12%	20%
6. ¿Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización?	25	5,47%	83,59%	20%
12. ¿El trabajo que realizas cumple tus expectativas, para continuar en la empresa?	23	5,03%	88,62%	20%
5. ¿La empresa personalmente significa mucho para ti?	22	4,81%	93,44%	20%
8. ¿Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo?	10	2,19%	95,62%	20%
1. ¿Te sientes identificado con tu trabajo?	8	1,75%	97,37%	20%
2. ¿Te gusta tu trabajo?	7	1,53%	98,91%	20%
16. ¿Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral?	5	1,09%	100,00%	20%

Figura 8.

Pareto de la categoría Compromiso laboral



En relación con las preguntas más críticas de la encuesta, en la pregunta 15: ¿Usted se siente en deuda con la organización?, de ese modo, se determina de acuerdo al análisis de Pareto un 7,88% de punto crítico, en base al 20%; por ende, es el grupo de trabajadores, que no se sienten comprometidos con la organización y se afianzan en que no están en deuda con la empresa, en cierta medida, es necesario el mejoramiento, de los beneficios sociales, mejores incentivos, afianzar al colaborador, que los jefes estén más comprometidos e involucrados con ellos y mejorar el ambiente laboral; asimismo, en la siguiente pregunta crítica 14: ¿Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos?, donde, la interpretación del Pareto indica que hay un 15.54% de punto crítico, en relación al 20%; por lo cual, define que los colaboradores, no sentirían culpa por dejar la organización en la actualidad, dicho de otro modo, se debería reforzar las capacitaciones para mejorar el compromiso laboral, dar oportunidades para crecer profesionalmente, que los gerentes incentiven con palabras de aliento a su grupo de trabajo, que el entorno de trabajo sea más cálido y no sea un ambiente cargado, el área de recursos humanos debería dar charlas motivacionales. Todo lo mencionado hará que las personas tengan una mejor perspectiva de la empresa para querer quedarse a trabajar en la empresa

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

En relación con los resultados obtenidos del análisis cuantitativo del diagrama de Pareto y de las respuestas cualitativas recabadas del programa Atlas ti 9, se ha realizado la triangulación de ambos resultados; obteniendo un diagnóstico de los problemas más críticos que presenta la investigación, para ello se ha identificado tres problemas principales el cual son la falta de compromiso de los trabajadores debido a un inadecuado programa de reconocimiento y recompensa laboral por parte de la empresa hacia los colaboradores; además, la empresa no fomenta un adecuado entorno laboral, para que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera adecuada; al mismo tiempo la empresa no ha establecido un canal de comunicación directo con sus colaboradores, generando que los empleados no se sientan escuchados y al momento que se presente un problema, no puedan comunicarlo de una manera efectiva dentro de la empresa.

4.5.2 Consolidación del problema

Con respecto a la presente investigación, se ha evidenciado que la empresa no cumple con las condiciones laborales acordadas hacia los trabajadores, lo que ocasiona que no se genere un compromiso adecuado; asimismo no brinda las oportunidades de crecimiento, generando un mal clima laboral; seguidamente, la empresa no ha establecido un canal de comunicación, que facilite el contacto directo con los colaboradores; no obstante, la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con la organización lo hace que trabajen sin motivación y empenen sus labores de una forma desinteresada y sin compromiso; al mismo tiempo los salarios establecidos por la empresa no son muy motivadores, lo que genera que el trabajador no desarrolle un sentimiento de lealtad laboral y no se comprometan por lograr los objetivos trazados por la empresa; ante todo esto se ha consolidado que el problema general es la falta de una estrategia motivacional la cual ocasiona la falta de compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Para la presente investigación se ha considerado la teoría de la Motivación-higiene el cual menciona 2 tipos de factores que son la motivación e higiene, para ello el de motivación está relacionado al logro y reconocimiento que se le ofrece a las personas sobre el esfuerzo realizado para aumentar su satisfacción en el trabajo y responsabilidad sobre las funciones encomendadas, seguidamente del crecimiento profesional que tiene el empleado según los logros alcanzados; por otro lado la higiene se refiere a las condiciones de trabajo y la seguridad laboral que tiene que proporcionar el empleador a su empleado dentro del centro de trabajo, para garantizar un buen ambiente para trabajar.

Por otro lado, la teoría de la pirámide de Maslow se refiere a las necesidades que cumple la persona a lo largo de su formación tanto profesional como personal; para ello inicia con las necesidades básicas que viene hacer el soporte de las demás necesidades, donde la persona tiene que estar en un ambiente donde le permitan cubrir estas necesidades; asimismo la necesidad de seguridad se refiere a estar en un lugar donde su ambiente sea seguro y este cubierta la remuneración que le permita mantener una vivienda estable junto con su familia; seguidamente las necesidades sociales es contar con un ambiente donde se fomente el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, jefes y amigos; además, la estima o reconocimiento es la obtención de recompensas y

reconocimientos por todo el esfuerzo brindado dentro de las fechas establecidas por la empresa, logrando así fomentar una motivación favorable; para concluir la necesidad de autorrealización es el más alto nivel ya que es cuando las demás necesidades han sido cubiertas en su totalidad y fortalece el crecimiento del trabajador.

Por consiguiente, la teoría de los sistemas se refiere a la adaptación que debe tener la persona hacia la tecnología; ya que en el mercado tan cambiante donde se desplaza la persona, la tecnología va de la mano con todas las funciones que realiza el individuo; asimismo estos cambios tecnológicos son positivos para la empresa y el empleado ya que pueden contar con mayores herramientas y plataformas digitales al alcance y manejo para optimizar sus procesos y aumentar la productividad del trabajador.

Con respecto a la teoría disruptiva, refuerza la propuesta, ya que esta teoría sostiene que los cambios se deben a los sucesos que atraviesa el entorno; lo que genera que se creen nuevos mercados y que la forma de vida de las personas cambien radicalmente; asimismo esta disrupción es una manera de impulsar a las empresas en adaptarse a este nuevo estilo de convivencia y relación interpersonal, logrando así poder plantear nuevas estrategias para utilizar esta disrupción en beneficio propio; no obstante, esta disrupción abre nuevas oportunidades en el manejo de la tecnología como pilar importante para comunicarse y ofrecer productos y servicios de forma virtual.

En tal sentido, se logró identificar la categoría solución que es la estrategia motivacional para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa industrial, en base a las teorías de la motivación e higiene, la pirámide de Maslow y los sistemas; que sustentan los objetivos planteados en la investigación de la propuesta; para ello; con esta categoría se busca resolver las falencias presentadas dentro de la institución y poder encontrarles solución.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Con relación al objetivo general se ha propuesto establecer una estrategia motivacional que genere el compromiso de los trabajadores dentro de la organización; para ello, se busca lograr un mayor compromiso de parte de los trabajadores a través de la creación de recompensas y reconocimientos que permitan motivar al trabajador y estimularlo a que siga dando su mayor esfuerzo; asimismo, se busca reforzar y mejorar el entorno laboral, para que los colaboradores desarrollen sus actividades de manera adecuada, y en las

condiciones factibles para un buen desempeño en sus funciones y en sus relaciones interpersonales; además el otro objetivo es implementar el canal de comunicación directa con los colaboradores, esto se dará por medio de actividades que realicen los jefes con los empleados para fomentar la comunicación activa y conocer cada uno de los requerimientos que necesite el colaborador.

4.5.5 Impacto de la propuesta

El impacto de esta propuesta va a contribuir a mejorar el compromiso laboral, mediante estrategias que permitan fortalecer la motivación del colaborador; para ello se busca impulsar el uso de plataformas digitales en la organización; con la finalidad de fortalecer el sentimiento laboral, la lealtad del trabajador y mejorar los canales de comunicación; de manera que, se pueda contar con un ambiente positivo donde permita el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, mediante videos dinámicos, reuniones de trabajo, reconocimientos y recompensas del esfuerzo alcanzado por cada trabajador comprometido con la empresa.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Lograr un mayor compromiso de parte de los trabajadores a través de la creación de recompensas complementarias.	Alternativa 1. Creación de un programa de reconocimiento y recompensas	A1 – Elaboración de diagnóstico sobre el desempeño del colaborador.	1/01/2022	1	02/01/2022	a. Gerencia General	1000	KPI 1 Programa de reconocimiento y recompensas / Cantidad de trabajadores	Evidencia 1 Elaboración de diagnóstico sobre el desempeño del colaborador. Evidencia 2 Elaboración de metas mensuales. Evidencia 3 Creación de escala de reconocimientos y recompensas. Evidencia 4 Diseño de cuestionario sobre la perspectiva de los reconocimientos y recompensas.
		A2 – Elaboración de metas a cumplir mensualmente.	02/01/2022	30	01/02/2022	a. jefe de Recursos Humanos	500		
		A3 – Creación de escala de reconocimiento y recompensas	01/02/2022	30	03/03/2022	a. jefe de Informática b. jefe de Recursos Humanos	15770		
		A4 – Evaluación al colaborador sobre el esquema de reconocimientos y recompensas.	03/03/2022	1	04/03/2022	a. Jefe de Informática b. jefe de Recursos Humanos	1000		

Cuadro 2.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2 Reforzar y mejorar el entorno laboral, para que los colaboradores se sientan motivados en el desarrollo de su trabajo	Alternativa 2 Implementación de actividades para mejorar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa.	A5 – Establecimiento del plan de ejecución de los talleres virtuales	04/03/2022	30	03/04/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Recursos humanos	8050	KPI 3 Comunicación activa y ambientes / cantidad de trabajadores	Evidencia 5 Diseño de plan de ejecución de los talleres. Evidencia 6 Implementación de red wifi empresarial con zona de café Evidencia 7 Cronograma de sesiones de Small Talk.
		A6 – Implementación de red wifi empresarial y un espacio de café para los trabajadores.	03/04/2022	30	03/05/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Recursos Humanos	4000		
		A7 – Sesiones de Small Talk mensuales entre todos los empleados para conocerse entre áreas	03/05/2022	30	02/06/2022	a. jefe de Recursos Humanos	1000		
		A8 – Aplicación de actividades de Show and Tell para reconocer habilidades y fortalezas	02/06/2022	30	02/07/2022	a. jefe de Recursos Humanos	1000	KPI 4 Sesiones de Show and Tell y pausas activas / cantidad de trabajadores	Evidencia 8 Cronograma y aplicación de Show and Tell. Evidencia 9 Elaboración de pausas activas para el colaborador
		A9 – Temporizador en las PC de pausas activas	02/07/2022	1	03/07/2022	a. jefe de Recursos Humanos	2300		

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3 Implementar el canal de comunicación directa con los colaboradores.	Alternativa 3 Crear una reunión donde interactúen jefes y empleados de forma periódica virtual.	A10 – Programación y creación de link de reuniones mediante la sala zoom.	03/07/2022	1	04/07/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Informática	100	KPI 5 Plataforma zoom / total de participantes	Evidencia 10 Programación de reuniones mediante sala zoom.
		A11 – Participación del gerente, jefes y personal administrativo, con una duración de 2 horas a la semana.	04/07/2022	6	10/07/2022	a. jefe de Administración b. jefe de recursos humanos	100		Evidencia 11 Elaboración del cuadro de participación del gerente, jefes y personal administrativo con los acuerdos estipulados.
		A12 – Implementación del feedback mediante videos dinámicos.	10/07/2022	7	17/07/2022	a. jefe de Informática b. jefe de recursos humanos	500		Evidencia 12 Implementación de feedback por videos dinámicos.

4.5.7 Entregable 1

Actividad 1: Elaboración de diagnóstico sobre el desempeño del colaborador

Con respecto a la actividad del diagnóstico que realizan los jefes a los trabajadores, tiene como finalidad conocer el grado de conocimientos que tienen en relación con las funciones que realizan dentro de la empresa, para ello se busca identificar las debilidades y fortalecerlas para un mejor desempeño dentro de la institución; asimismo se ha planteado un presupuesto de mil soles para realizar la evaluación a los 50 trabajadores de la empresa (ver figura 9 al 11).

Actividad 2: Elaboración de metas mensuales

Por otro lado, el desarrollo de las metas mensuales está enfocado en el cumplimiento de las funciones de cada trabajador; con la finalidad de dirigir a cada uno de ellos a lo largo de su desarrollo profesional, asimismo permite fortalecer el talento humano y la comunicación interna mediante evaluaciones sobre el desempeño de cada trabajador; no obstante estas metas son motivacionales para los trabajadores, ya que permite que realicen sus funciones con responsabilidad y se genera un ambiente de competitividad por superar lo esperado por la empresa (ver figura 12 al 17).

Actividad 3: Creación de escala de reconocimientos y recompensas

En cuanto a la escala de reconocimientos y recompensas, permite impulsar el desarrollo dentro del área de trabajo de cada colaborador, con el fin de otorgarle un reconocimiento por su esfuerzo alcanzado y a los trabajadores constantes se les otorga un premio anual por toda la dedicación, esmero y compromiso que demostró a lo largo de los meses; asimismo con esta escala se pretende motivar a los empleados en seguir esforzándose para el beneficio colectivo del empleador y empleado; además en lograr mejorar la productividad y reducir la tasa de renuncia voluntaria que se ha venido observando en el análisis de la investigación (ver figura 18 al 20).

Actividad 4: Diseño de cuestionario sobre la perspectiva de los reconocimientos y recompensas

Con respecto al diseño del cuestionario hacia los trabajadores, para medir el nivel de aceptación de estos reconocimientos y recompensas planteados, se busca conocer y hacer partícipe de esta propuesta al colaborador, con el fin de beneficiar al colaborador por medio

de estos reconocimientos y beneficiar a la empresa en contar con personal altamente comprometido con el trabajo y por ende realicen sus funciones con motivación y compromiso (ver figura 21 al 24).

4.5.8 Entregable 2

Actividad 5: Diseño de plan de ejecución de los talleres

Como se ha dicho, este diseño de plan de ejecución de talleres, permite conocer cuál es el alcance, sus objetivos y finalidad de estos talleres que se llevarán a cabo todo el año 2022; asimismo se ha considerado el tiempo y las personas que intervendrán en estos talleres para lograr potenciar los conocimientos y alcanzar una mejor formación profesional en base a las funciones que realizan dentro de la empresa; además, estos talleres están orientados a la aplicación de plataformas virtuales con el trabajo y al equilibrio emocional que debe contar cada persona dentro y fuera de la empresa, seguidamente los talleres motivaciones que permiten reforzar la confianza y el empoderamiento de los trabajadores para la toma de decisiones (ver figura 25 al 38).

Actividad 6: Implementación de red wifi empresarial con zona de café

En cuanto a la implementación de red wifi empresarial con zona de café, permite cubrir las necesidades físicas y crear un ambiente más cómodo para el trabajador; asimismo podemos decir que la red wifi, consiste en tener todos los equipos tecnológicos conectados a esta red; para evitar riesgos de mala conexión o cables enredados que generan un espacio incómodo para el trabajador; asimismo la zona de café es un ambiente exclusivo para el trabajador; con el fin de recargarse y continuar con sus labores, expresando un mejor entusiasmo al momento de trabajar (ver figura 39 al 41).

Actividad 7: Cronograma de sesiones de Small Talk

En relación con el cronograma de sesiones de Small Talk, permite al trabajador poder conocer las actividades y labores que realizan sus compañeros de otras áreas; con la finalidad de poder intercambiar estrategias y formas de realizar sus funciones y con ello saber el proceso de cada actividad que se realiza dentro de la empresa; no obstante se puede decir que estas sesiones se llevan en ambientes abiertos donde permitan una comunicación más fluida y por un intervalo de tiempo de una a dos horas a la semana; con el fin de mejorar las comunicaciones interpersonales (ver figura 42 y 43).

Actividad 8: Cronograma y aplicación de Show and Tell

Por otra parte, el cronograma sobre la aplicación del Show and Tell, permite a los jefes convocar a una reunión con todo el personal que labora en la empresa, en donde cada uno de los colaboradores expresan sus habilidades y fortalezas que tienen dentro de la empresa; ya que esto aportará en conocer cómo se desenvuelven mediante situaciones y cómo actúan en la toma de decisiones (ver figura 44 al 46).

Actividad 9: Elaboración de pausas activas para el colaborador

En cuanto a la elaboración de pausas activas dentro de la empresa, tiene como objetivo el poder brindar al trabajador un momento de descanso para poder relajarse y así disminuir la presión del trabajo con estas pausas de relajación; asimismo favorece la autoestima y capacidad de concentración en todo el día de trabajo dentro de la empresa, logrando un mejor desempeño en sus actividades (ver figura 47 al 49).

4.5.9 Entregable 3

Actividad 10: Programación de reuniones mediante sala zoom

Por otro lado, la programación de reuniones mediante la sala zoom de manera frecuente, mejora la calidad del trabajo por medio de las intervenciones y las alternativas de solución que se llegan con ayuda de todo el personal; asimismo estas reuniones permiten realizar un círculo de calidad en donde se realiza una lista de los problemas presentados en la empresa, se logra priorizar los problemas más críticos y se busca la solución más viable para ponerlo en práctica y revisar su progreso de forma constante; para confirmar que la solución es la correcta (ver figura 50).

Actividad 11: elaboración del cuadro de participación del gerente, jefes y personal administrativo con los acuerdos estipulados

Con respecto a la participación del gerente, jefes y personal administrativo; se plantea que cada una de las personas que intervengan en la reunión cuenten con los requerimientos o agenda de los temas que se tratarán en la reunión con el fin de poder analizar cada punto y buscar una solución; asimismo estos acuerdos estarán en un acta de conformidad en donde todos los participantes realizarán sus firmas de manera electrónica por medio del programa DEC 5 (ver figura 51 al 55).

Actividad 12: Implementación de feedback por videos dinámicos

Por otra parte, los videos que se presentarán en la página web permitirán a los trabajadores poder visualizar de una manera más dinámica las reuniones que se realizarán por zoom; con el fin de analizar cada punto resuelto y firmado en el acta de acuerdo por todos; para ello este feedback consiste en realizar una retroalimentación de lo acordado por todo el personal que participó en la reunión (ver figura 56).

4.6 Discusión

En correlación con los resultados obtenidos de la propuesta sobre el trabajo de investigación, es preciso indicar que, para lograr la elaboración del diagnóstico sobre el desempeño del colaborador, se realizó un modelo de encuesta con preguntas relacionadas a las actividades que realizan el personal administrativo de la empresa; para ello esta encuesta permite conocer cada una de las habilidades y fortalezas que cuentan las personas en concordancia con sus labores y a su vez para identificar las falencias que se va reforzar el jefe de cada área; seguidamente con la elaboración de metas a cumplir en todo el año fiscal 2022, se pretende aumentar el compromiso de los trabajadores en donde estén dirigidos por medio de indicadores para el cumplimiento de sus metas; no obstante estas metas están diseñadas para conocer la productividad en función a la cantidad que logren al finalizar el mes cada uno de los trabajadores de la empresa.

Como resultado de estas actividades se realizó la creación de una escala de reconocimientos y recompensas, el cual permite a cada una de las personas en esforzarse y dar más del 100%, para llegar a ser reconocido por todo su esfuerzo realizado y obtener la recompensa de acuerdo a sus méritos; asimismo, esta escala es esencial para mantener al personal motivado y constante en sus funciones; además, se desarrolló una encuesta directa hacia el personal, en donde tiene como finalidad conocer si los reconocimientos y recompensas cumplen con las necesidades de los trabajadores y comprobar si estas escalas son factibles para fortalecer el compromiso del trabajador; por lo tanto con estas actividades para la propuesta de solución, se busca lograr un mayor compromiso de parte de los trabajadores; asimismo estos resultados mencionados cumplen con el objetivo general de la propuesta lo que hace que sea factible tomarlo en cuenta en la empresa, para mejorar el compromiso laboral de todos sus trabajadores.

De igual importancia Herzberg citado en Chiavenato (2014) sostiene en su teoría de la motivación-higiene, que están compuestos por factores intrínsecos y extrínsecos el cual está relacionado a la satisfacción laboral, en donde nos menciona el logro del personal en relación a sus funciones y los reconocimientos que obtienen gracias a su esfuerzo dentro de la empresa, asimismo los factores extrínsecos mencionan las condiciones externas como el ambiente laboral y la estabilidad, lo que es un factor importante a tomar en cuenta para proponer estrategias que permitan crear un ambiente positivo para la ejecución de sus labores con un buen compromiso laboral.

Por otra parte, Espinoza y Uguña (2016) en su investigación del clima laboral con relación al desempeño y compromiso del personal de nivel operativo, se puede ratificar la coincidencia que tiene con la propuesta planteada, ya que mediante el diagnóstico realizado sobre el desempeño de los trabajadores se puede identificar que tanto están preparados para asumir la responsabilidad del cumplimiento de las metas y por ende que tanto pueden responder según sus habilidades y fortalezas a lo dispuesto por la empresa; asimismo el autor mencionó que el desempeño y compromiso tienen un gran impacto emocional sobre la persona, para lograr cumplir los objetivos de la institución; por lo que, ratificó establecer planteamientos estratégicos para contar con un entorno laboral favorable y mejorar con ello el compromiso afectivo y laboral de los trabajadores de la empresa industrial.

De la misma forma, en Sánchez (2020) coincide con el trabajo de investigación que realizó sobre el compromiso laboral y la motivación del trabajador; ya que el autor sostiene que ambas variables tienen relación con lo que se busca para este trabajo de investigación, por ende estas actividades que se han propuesto están relacionadas con la motivación que el autor menciona en su investigación; asimismo tiene como finalidad dirigir a los trabajadores por medio de metas propuestas para todo el año y que, con ello se pueda brindar el reconocimiento y recompensas por todo el esfuerzo realizado, para lograr mejorar el compromiso dentro de la empresa; por esta razón se puede comprobar que los resultados de la propuesta en adición a los objetivos y antecedentes citados en el marco teórico coinciden, para su ejecución en la empresa.

Por otra parte, en los resultados de la propuesta para lograr reforzar la alternativa de solución que nos menciona en la implementación de actividades para mejorar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa se estableció varias actividades para la propuesta el cual son el plan de ejecución de los talleres virtuales, que está compuesto por tres talleres

que se realizarán en todo el año fiscal 2022, con el fin de capacitar al personal en la aplicación de plataformas digitales con sus funciones diarias, con el taller de equilibrio emocional para lograr que el trabajador sepa administrar sus tiempos y separar sus deberes con la empresa y sus deberes familiares, seguidamente de talleres motivacionales que logren fomentar en las personas confianza y empoderamiento en la toma de decisiones; con la finalidad de reforzar el desarrollo profesional del equipo de trabajo dentro de la empresa.

Además, otra de las actividades que refuerzan esta propuesta es la implementación de red de wifi empresarial, para lograr una mayor comunicación interna por medio de aplicaciones digitales que permitan mantener una coordinación directa entre todo el personal y al mismo tiempo se logre realizar un seguimiento constante con los resultados de cada una de sus funciones del trabajador; por otro lado, mediante las sesiones de Small Talk se pretende crear una mejor comunicación interna ya que estas sesiones tienen la finalidad de intercambiar información con otras áreas mediante la socialización e interacción con el personal en un tiempo determinado que la empresa disponga y así se logre crear buenas relaciones sociales entre todo el personal; adicional a ello, se planteó realizar actividades de Show and Tell con la finalidad de conocer mediante charlas internas sobre las fortalezas y habilidades que tienen cada trabajador y así lograr evaluar que tan capacitados se encuentran para realizar sus funciones encomendadas y lograr crear una relación interpersonal entre los trabajadores con sus superiores; seguidamente se propuso crear pausas activas en las computadoras de los trabajadores para cuidar la salud física y mental de las personas y con ello mejorar la productividad de sus labores y mantener un ambiente positivo para realizar sus funciones con el compromiso esperado.

A todo ello, Clayton citado en Sieber y Valor (2007) sostienen en su teoría disruptiva que esta propuesta si es factible para su ejecución, ya que esta teoría lo que permite es romper los paradigmas que hay en base a la forma convencional como se estuvo trabajando antes de la pandemia y a lo que en la actualidad se realiza mediante los sistemas tecnológicos como las plataformas digitales que permiten que las personas se encuentren conectadas e interactúen de una manera virtual; no obstante el autor de esta teoría indica que a raíz de una causa se crea una consecuencia, con ello se quiere decir que debido al cambio radical que se vive en la actualidad, las empresas y personas se han visto en la necesidad de cambiar los manuales físicos y el trabajo presencial por el remoto, lo que abre nuevas puertas para la implementación de la tecnología en la forma de vida de las personas.

Por esta razón, Lopera (2020) menciona en su investigación sobre cómo fortalecer el compromiso laboral en los millennials, en donde la propuesta de implementar plataformas digitales toma fuerza, ya que en la actualidad hay un porcentaje alto sobre la generación que actualmente trabajan en las empresas, en donde estos millennials se encuentran en constante interacción con los sistemas tecnológicos y por ello tienen mayor alcance a la información digital, lo que facilita la aplicación de implementar plataformas digitales para el manejo de sus actividades dentro de la empresa; por esta razón las empresas deben tomar en cuenta que este grupo de personas tienen mayor alcance a lo que sucede en la actualidad y por ende trabajan de la mano con la tecnología; lo que es un punto importante para continuar con estas sesiones, actividades y talleres virtuales, que permitan fortalecer el compromiso del trabajador dentro de la empresa.

De la misma manera Gómez (2018) sostiene en su investigación que el compromiso afectivo es importante para mantener al personal motivado mediante estímulos de reconocimiento y recompensas que permitan que el trabajador se sienta integrado al desarrollo y éxito de la empresa; por otro lado, el autor menciona que el compromiso de continuidad es importante para la captación y retención de nuevos talentos, en donde el factor emocional es importante para mantener a los trabajadores trabajando por y para la empresa con un sentimiento de lealtad laboral firme; asimismo el compromiso normativo se consideró en esta investigación ya que las empresas deben tomar en cuenta la constante participación del empleado con los objetivos corporativos, para lograr así crear una obligación moral en donde la persona considere todo lo que la empresa les brinda, como las capacitaciones y el desarrollo profesional a lo largo de su estancia en la organización.

Por tal motivo, se puede sostener que la propuesta tecnológica planteada en este trabajo de investigación es viable para su ejecución, ya que los objetivos de la propuesta y el estudio general tienen afinidad con lo que se busca lograr para mejorar la condición de las personas dentro de la empresa; asimismo los antecedentes internacionales y nacionales citados en esta investigación tienen afinidad con las actividades que se llevará a cabo en esta propuesta, para mejorar mediante estrategias el fortalecimiento del compromiso afectivo, de continuidad y normativo dentro de la empresa.

Por otro lado, en la propuesta de la creación de reuniones que permitan interactuar entre todo el personal y los jefes mediante plataformas digitales, se planteó diversas actividades como resultados para esta propuesta el cual consiste en programar reuniones

periódicas por medio del zoom el cual es circulado entre los colaboradores para que accedan al link y pueda efectuarse las reuniones en donde se realice una serie de requerimientos a implementarse y solucionarse por medio del círculo de calidad el cual consiste en seleccionar los temas más urgentes y ordenarlos según su prioridad, para luego analizar cada situación y poder buscar en conjunto soluciones que se puedan ejecutar y poder supervisar que estas soluciones sean factibles para la empresa; además, en estas reuniones serán participes los jefes y personal administrativo lo cual estarán programados en una agenda digital, para lograr una mejor distribución de sus funciones y organización en sus tareas diarias.

Del mismo modo, otra de las actividades que refuerzan la propuesta de solución es la implementación de videos feedback, el cual consiste en mostrar por medio de una página web los videos de las reuniones realizadas, con el fin de reforzar los acuerdos establecidos en la reunión y poder realizar un seguimiento a las actividades que se acordaron; asimismo esta actividad busca reformar el objetivo de implementar canales de comunicación directa con el personal, por medio de estas plataformas digitales, para obtener una mejor circulación de la información y poder mantener al personal retroalimentado con las gestiones implementadas dentro de la empresa.

Por esta razón, el autor Bertalanffy (1976) menciona en su teoría de sistemas, que las personas deben estar dispuestos al cambio tecnológico, ya que una de las características de los sistemas es la constante evolución lo que conlleva a que el personal se esté capacitado en conjunto con las nuevas plataformas y herramientas digitales que se implementan para la ejecución del personal dentro de la empresa; con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos de la empresa con ayuda de la aplicación de estos sistemas.

Para ello, Cuesta (2016) sostuvo en su investigación que el compromiso y la gestión humana son factores importantes que la empresa debe tomar en cuenta para el cumplimiento de sus metas; por ende, este estudio tuvo como objetivo analizar el factor humano dentro de la organización; lo que dio como resultado que ambas variables tienen alto grado de relación y que se debe realizar un plan estratégico lo que coincide con la propuesta de implementar reuniones para fomentar la interacción personal, para crear un vínculo laboral que permite realizar sus funciones con el compromiso deseado.

De manera que, los autores Chirinos y Vela (2017) en su investigación determinaron que el compromiso laboral está influenciado a varios factores internos y externos que

desarrollan el comportamiento de la persona, lo cual concluye que se debe tomar en cuenta el compromiso afectivo que va de la mano con la identificación a su trabajo y el sentimiento laboral que permite realizar sus actividades de manera efectiva y con un compromiso positivo.

Por otra parte, se debe precisar que tanto el objetivo general y los objetivos específicos tienen relación con las teorías mencionadas, ya que sostienen el mismo concepto de buscar estrategias que permitan mejorar el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa y por ende la propuesta sostiene gran soporte con los antecedentes de otras investigaciones que proponen tomar mayor interés en el personal en aras de lograr un buen compromiso laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Con esta investigación se propuso implementar estrategias de solución que permita fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa industrial, para ello se implementó las plataformas digitales dentro de la empresa, para que los trabajadores puedan realizar sus labores con ayuda de la tecnología digital; asimismo mediante varios instrumentos y programas de medición y análisis se buscó encontrar los factores que inciden en la problemática encontrada en la empresa.
- Segunda** : Cabe señalar que la categoría problema de la investigación es el compromiso laboral, que entre sus elementos que lo conforman son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y compromiso normativo; con estos elementos se logró identificar cada factor crítico del estado de la empresa con respecto a la identificación y sentimiento laboral, que promueven el vínculo con la empresa; seguidamente de la motivación salarial y la estabilidad emocional que son los motivos por el cual los trabajadores continúan laborando en la empresa; además de la lealtad laboral y obligación moral; en donde cada uno de estos puntos influyen en el compromiso laboral.
- Tercera** : Por ello, se aplicó a este estudio el método inductivo y deductivo que permite analizar cada estado de las personas que han sido encuestadas y entrevistas, con la finalidad de lograr determinar cada factor que está generando la ausencia del compromiso en los trabajadores; no obstante la relación social y profesional incurre en el comportamiento del individuo, logrando con ello un aprendizaje por repetición a los eventos acontecidos dentro de la empresa; se realizó con ayuda de Pareto y Atlas ti conseguir un diagnóstico de la problemática real y poder obtener cada uno de las falencias que presenta la empresa industrial.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Mejorar la promoción de beneficios laborales en los trabajadores mediante un programa de reconocimientos y recompensas que permita al trabajador dirigirlo hasta completar todas sus tareas encomendadas, para ello se plantea iniciar con un diagnóstico hacia los empleados en donde proporcione al jefe un panorama más claro de los conocimientos y habilidades que tiene cada trabajador desempeñando su labor; seguidamente con una estructura de metas que se debe cumplir para mantener un control de los trabajos ejecutados y la elaboración de la escala de reconocimientos y recompensas que motiven al colaborador en mantener un constante compromiso con la empresa.
- Segunda** : Promover actividades que mejore el entorno laboral del colaborador, para ello se ha implementado un plan de ejecución de talleres virtuales de temas de trabajo y motivacionales, en donde el trabajador reciba los conocimientos necesarios para aumentar su productividad y mejorar su desempeño en la empresa; seguidamente de sesiones de small talk y actividades de show and tell, que impulsen en la creación de una comunicación más fluida y conocer las actividades de todo el equipo que representa la empresa; además con las pausas activas se logrará mantener un ambiente libre de estrés y se conseguirá el objetivo principal que es la implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso de los trabajadores dentro de la empresa.
- Tercera** : Trabajar los canales de comunicación, para ello la propuesta de esta investigación se enfocó en la creación de reuniones donde los jefes interactúen con sus trabajadores, mediante plataformas digitales, del cual mediante estas reuniones por sala zoom con una duración de 2 horas se pretende conocer con mayor profundidad las necesidades que se presentan y que se desarrollan según un círculo de calidad; asimismo los videos feedback juegan un papel muy importante ya que permite al trabajador conocer cada punto tratado en estas reuniones para cumplir con lo acordado y fomentar una buena comunicación entre ambos.

REFERENCIAS

- Aguado, B. (2019). *Impacto del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional en una Empresa de Comercio Exterior*. (Tesis de maestría) México: Universidad Autónoma de Queretaro.
- Aimacaña, A., & Tello, M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industrial Inplastico*. (Tesis de título profesional) Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Arias, F. (2017). *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad* (1ra ed.). AEMI.
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). *Relaciones humanas en mypes de Arequipa*. *Contabilidad y Negocios*, 8(16), 48-60.
- Baraibar, Á. (2010). *Visibilidad y divulgación de la investigación desde las humanidades digitales, experiencias y proyectos*. Biadig.
- Barreno, M. (2019). *La universidad estatal de milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración*. *Conrado*, 15(66), 59-64.
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 35(20), 281-312.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. (1ra ed.). Fondo de cultura económica.
- Blanco, M., & Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestando por madres y mujeres sin hijos*. *Scielo*, 9(2), 215-233.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Camarena, K. (2020). *Compromiso organizacional de la última década: Una revisión sistemática*. (Tesis de título profesional). Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Campos, F. (2015). Adaptación de los medios tradicionales a la innovación de los metamedios. *El profesional de la información*, 24(4), 441-450.
- Carballeda, A. (2016). La escucha como proceso, una perspectiva desde la intervención social. *Revista de políticas sociales*(3), 103-105.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolasco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Primera edición - UIDE.
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los cuidados*, 52(22), 102-108.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración proceso administrativo* (3ra ed.). Mc Graw Hill.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de lima metropolitana*. (Tesis de título profesional). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cuesta, A. (2016). *Compromiso y gestión humana en la empresa*. *Dialnet*, 15(2), 287-300.
- De pablos, J., Colás, M., López, A., & García, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *REDU*, 1(17), 59-72.
- Diario el Peruano. (2020). *La gamificación para impulsar el compromiso laboral*. Lima: Editora Perú.
- Díaz, P., & Díaz, Á. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las pymes. *Ciencia e investigación*, 3(11), 60-63.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional* (1). All Right.
- Espinoza, M., & Uguña, L. (2016). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa farmaco-industrial*. (Tesis de maestría). Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

- Estrada, F. (2006). Hebert A. Simon y la economía organizacional. *Sociedad y Economía*(11), 146-174.
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael*, 7(1), 153-165.
- Fernández, E. (2013). Análisis transaccional y psicología humanista. *Aespat*, 155-275.
- Fernández, M. (2021). Riesgos psicológicos del trabajo a través de plataformas digitales. *Temas laborales*, 167-186.
- Fields, D. (2013). *Taking the measure of work*. Information Age Publishing.
- García, J. (2017). La motivación, un factor determinante en el aprendizaje. *Notandum*, 155-162.
- Gomez, D. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada*. (Tesis de título profesional). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gómez, J. (2021). Preguntas disruptivas para fundamentar la actividad científica escolar. *Tecné episteme didaxis*, 295-310.
- González, J., Ochoa, E., & Cardona, D. (2018). Modelo conceptual de gerencia de la felicidad. *Orbis*(41), 17-32.
- Grediaga, R. (2006). Las políticas hacia los académicos en las últimas décadas, cambios en la regulación de las trayectorias y el sistema de reconocimiento y recompensas. *Investigación educativa*(2), 1-72.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12da ed.). Cengage Learning.
- Hérmendez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición.
- Hernández, K., & Lesmes, A. (2018). la escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 1(9), 83-87.

- Hernando, Á., Aguaded, I., & Pérez, A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula, escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro*, 153-177.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed heart, the commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación, las teorías y su relación con el ámbito empresarial. *Revista científica*, 3(2), 311-333.
- Hurtado de Barrera, J. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Sypal.
- Ibarra, E. (2020). Herbert A. Simón y su monomanía del comportamiento humano como comportamiento artificial. *Gestión y Política Pública*, 19(1), 155-170.
- INAPI. (2018). *Informe de evaluación de la experiencia de teletrabajo*. Chile: Gobierno de Chile.
- Jauregi, k., Gómez, J., & Canto, S. (2010). Interacción virtual a través de la video comunicación y mundos virtuales. *Redalyc*, 1-17.
- Jiménez, L., & Hernández, S. (2005). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Administración de la compensación*, 47-57.
- Leon, L. (2020). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la municipalidad provincial de San Martín*. (Tesis de Maestría). Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Lopera, A. (2020). *Cómo fortalecer el compromiso laboral en los Millennials*. (Tesis de título profesional). Colombia: Universidad de San Buenaventura.
- Martínes, J. (2005). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67-97.
- Mazo, H. (2011). La autonomía, principio ético contemporáneo. *Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(1), 115-132.
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. *Revista cubana de psicología*, 19(13), 262-272.

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Elsevier*, 1(1), 61-89.
- Midttun, A., & Granda, G. (2007). Innovación y responsabilidad social empresarial. *Forética*, 7(4), 7-63.
- Morales, R., Infante, J., & Gallardo, J. (2019). La mediación e interacción en un AVA para la gestión eficaz en el aprendizaje virtual. *Campus virtuales*, 1(8), 49-61.
- Oxford Economics. (2020). *Fuerza laboral 2020, la inminente crisis de talento*. SAP.
- Peralta, M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: Discurso en la organización. *Psicología desde el Caribe*(19), 81-109.
- Piña, R. (2013). *Obligación moral*. AuthorHouse.
- Prada, R., Hernández, C., & Gamboa, A. (2019). Usos y efectos de la implementación de una plataforma digital en el proceso de enseñanza de futuros docentes en matemáticas. *Católica del Norte*(57), 137-156.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ra ed.). Pearson Education.
- Sánchez, S. (2020). *Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores en empresas de materia prima de Chiclayo*. (Tesis de título profesional). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Sandoval, J. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación en la gestión*(33), 29-39.
- Sieber, S., & Valor, J. (2007). *Efectos de las innovaciones en la industria*. Eb Center.
- Somers, M., & Birnbaum, D. (1998). *Work-related commitment and job performance*. *Journal of Organizational Behavior*, 19(6), 621-634.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales*. *International journal of psychology*, 9(2), 218-220.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. (2da ed.). Patria.

Traba, L., Barletta, M., & Velásquez, J. (2020). *Teoría y práctica de las organizaciones herramientas para la gestión de la calidad*. (1ra ed.): Universidad Nacional del Litoral.

Velarde, O., Bernete, F., & Casas, B. (2019). Las interacciones virtuales con personas conocidas que no son amigas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 668-691.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Compromiso laboral				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar el compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?	Proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores de una empresa industrial, Lima 2021	Compromiso afectivo	1. Identificación laboral	1-3	Likert	1 al 5
			2. Sentimiento laboral	4-6	Likert	1 al 5
		Compromiso de continuidad	3. Motivación salarial	7-9	Likert	1 al 5
			4. Estabilidad laboral	10-12	Likert	1 al 5
		Compromiso normativo	5. Lealtad laboral	13-15	Likert	1 al 5
			6. Obligación moral	16-18	Likert	1 al 5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Plataformas digitales				
¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?	Diagnosticar la situación del nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021.	Alternativas: 1. Creación de un programa de reconocimiento y recompensa. 2. Implementación de actividades para mejorar el entorno laboral de los trabajadores de la empresa. 3. Crear una actividad donde interactúen jefes y empleados de forma periódica virtual.				
¿Cuáles son los factores que inciden en la ausencia del compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021?	Determinar los factores que inciden en la ausencia del compromiso laboral de los trabajadores en relación a sus labores dentro de una empresa industrial, Lima 2021.					
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos			
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo	Población: 150 personas Muestra: 50 personas Unidad informante: 03 personas de la empresa	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista	Procedimiento: Se realizó por 5 pasos. Análisis de datos: Excel, SPSS, Atlas.Ti9 y triangulación			

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Figura 9.

Elaboración de evaluación del desempeño del colaborador

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
Nombre del trabajador :		Fecha:/...../.....		
Área y/o oficina :		Puesto:		
Nº	Preguntas de Evaluación del desempeño del trabajador	SI	NO	A VECES
1	¿Tiene experiencia en las actividades que realiza en oficina?			
2	¿Acostumbra estar dispuesto para cualquier requerimiento que se necesite?			
3	¿Está dispuesto al cambio de actividades?			
4	¿El trabajo mecanizado lo limita en demostrar sus habilidades?			
5	¿Puede realizar sus actividades bajo un ambiente de trabajo bajo presión?			
6	¿Tiene poder de resolución de problemas ante los conflictos?			
7	¿Se somete a las influencias del entorno?			
8	¿Realiza sus funciones con esmero y orden en el área?			
9	¿Colabora en el trabajo en equipo?			
10	¿Siempre da más de lo esperado por la empresa?			
_____		_____		
Firma del Evaluador		Firma del Empleado		

Figura 10.

Cuestionario virtual

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Estimados colaboradores agradeceré responder las siguientes preguntas

✉ elbuencolaborador2021@gmail.com (no se comparten) 🔒
[Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta

Área y/o oficina *

Tu respuesta

Puesto *

Tu respuesta

Figura 11.

Link del cuestionario virtual



Enlace de ingreso: <https://forms.gle/1Xr756Ke1JApwirL9>

Figura 12.

Elaboración de metas mensuales; alcance y objetivos

DESARROLLO DE METAS POR CUMPLIR CORRESPONDIENTE AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

ALCANCE

El alcance de este desarrollo de metas mensuales es enfocar al trabajador en lograr sus resultados y objetivos, mediante las actividades planteadas, con el fin de conseguir el éxito de la empresa y el desarrollo personal del trabajador en función a un buen desempeño en sus labores.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de las metas propuestas, es contribuir en el desarrollo de los colaboradores, con el fin de dirigir sus actividades de forma adecuada y también en encaminarlos a lograr un objetivo en común con la Empresa, que es el cumplimiento de sus funciones de una manera óptima por todo el personal administrativo.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Promover una involucración activa con todo el personal de la empresa.
- Gestionar y evaluar mensualmente las labores que realiza el personal.
- Fortalecer el talento humano de todos los colaboradores.
- Maximizar el poder de los recursos humanos y la comunicación interna.

Figura 13.

Actividades del cumplimiento de metas

ACTIVIDADES QUE ESTARÁN DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Mantener actualizado los files administrativos.
- Llegar puntual al centro de trabajo.
- Gestionar emisión de cartas fianzas.
- Registrar diariamente de los bienes que ingresan a la empresa.
- Envió de comprobantes de pago a los clientes.
- Gestionar el cobro a los clientes.
- Ingreso diario en el SOLPED las facturas por cobrar.

Figura 14.

Competencias del personal de la empresa

COMPETENCIAS QUE CUMPLE CADA PUESTO DE LA EMPRESA

PUESTOS INTEGRADOS	COMPETENCIAS A CUMPLIR
Gerencia General	Liderazgo del cambio
	Pensamiento crítico
Ejecutivos (jefes)	Delegar responsabilidades
	Impulsar el trabajo en equipo
	Empatía hacia todos los trabajadores
Empleados	Motivación en el trabajo que realizan
	Realizar una comunicación de forma efectiva
	Poder de decisión ante las circunstancias
	Saber trabajar en conjunto con el equipo de trabajo
	Capacidad de flexibilidad y adaptación al cambio

Figura 15.

Parámetros de las metas individuales

IMPLEMENTACIÓN DE PARÁMETROS SOBRE LAS METAS INDIVIDUALES					
Meta Individual	Periodo de ejecución	Parámetros de Evaluación			
		Sobresaliente (1)	Excelente (2)	Satisfactorio (3)	Deficiente (4)
		>100%	90-100%	80-89%	<79%
Mantener actualizado los files administrativos	Mensual	>500	400 a 500	200 a 399	<= 199
Llegar puntual al centro de trabajo	Mensual	7:30 a 7:45	7:46 a 08:00	08:01 a 08:10	Más de las 08:10
Gestionar emisión de cartas fianzas	Mensual	>100	80 a 100	50 a 79	<50
Registrar diariamente los bienes que ingresan a la empresa	Mensual	>1000	800 a 1000	600 a 799	<= 599
Envío de comprobantes de pago a los clientes	Mensual	>300	200 a 300	100 a 199	<= 99
Gestionar el cobro a los clientes	Mensual	> 10,000 soles	8,000 a 10,000 soles	5,000 a 7,999 soles	<= 4,999
Ingreso diario en el SOLPED las facturas por cobrar	Mensual	>500	400 a 500	300 a 399	<= 299

Figura 16.

Cronograma de metas mensuales

PROGRAMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS INDIVIDUALES

Descripción de la meta	Medida de la meta	ENERO 2022				Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
		Sobresaliente (1)	Excelente (2)	Satisfactorio (3)	Deficiente (4)											
Mantener actualizado los files administrativos	Cantidad	>500	400 a 500	200 a 399	<= 199	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Llegar puntual al centro de trabajo	Tiempo	7:30 a 7:45	7:46 a 08:00	08:01 a 08:10	Más de las 08:10	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Gestionar emisión de cartas fianzas	Cantidad	>100	80 a 100	50 a 79	<50	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Registrar diariamente los bienes que ingresan a la empresa	Cantidad	>1000	800 a 1000	600 a 799	<= 599	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Envío de comprobantes de pago a los clientes	Cantidad	>300	200 a 300	100 a 199	<= 99	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Gestionar el cobro a los clientes	Cantidad	> 10,000 soles	8,000 a 10,000 soles	5,000 a 7,999 soles	<= 4,999	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)
Ingreso diario en el SOLPED las facturas por cobrar	Cantidad	>500	400 a 500	300 a 399	<= 299	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)	(1-4)

Figura 17.

Página web de la publicación de las metas a cumplir



Figura 18.

Escala de reconocimiento y recompensas; alcance, sustento legal y objetivos

ALCANCE

El plan de reconocimiento permite identificar el talento humano e impulsar en su desarrollo dentro del área donde se encuentra ubicado; asimismo cuando el empleado siente que su esfuerzo es reconocido por la empresa, se genera un sentimiento de satisfacción y compromiso con su empleador, lo que se traduce a la obtención de mejores resultados con una mayor productividad.

SUSTENTO LEGAL

El decreto Ley 1567 de 1998 en los artículos 19 y 20, establece la creación de planes de bienestar laboral, en donde el propósito es brindar en forma de reconocimientos y recompensas (incentivos) a los trabajadores, para elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo en sus actividades.

OBJETIVO GENERAL

Reconocer el trabajo que brinda cada colaborador dentro de la empresa, para fortalecer el compromiso laboral mediante el reconocimiento y recompensa a su esfuerzo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fomentar la participación colectiva de todos los trabajadores.
- Motivar a los empleados que su esfuerzo será reconocido por toda la empresa.
- Aumentar la productividad del colaborador.
- Reducir la tasa de renuncia voluntaria en el trabajo.

Figura 19.

Escala de reconocimiento

ESCALA DE RECONOCIMIENTO

Reconocimientos	1° PUESTO	2° PUESTO	3° PUESTO
	>100%	90-100%	80-89%
Mensual	Carta de recomendación	Diploma del trabajador del mes	Medalla por su desempeño
Bimensual	Trabajar bajo la modalidad de Home Office	Flexibilidad horaria	5 días libres a escoger
Trimestral	Beca completa de un curso de especialización	Media beca de un curso de especialización	Salir los viernes al medio día
Semestral	Remodelación de oficina y cambio de muebles y equipos de oficina	Taller de liderazgo acreditado con certificado	Cuadro con foto de su desempeño y publicación en la web.
ANUAL	El colaborador que sea constante en todo el año, será imagen de los videos institucionales que estarán publicados en la página web corporativa de la Empresa.		

Figura 20.

Escala de recompensas

ESCALA DE RECOMPENSAS			
Reconocimientos	1° PUESTO	2° PUESTO	3° PUESTO
	>100%	90-100%	80-89%
Mensual	Entradas para 4 personas a un centro campestre en Chosica.	1 gif Card para compras de alimentos 200 soles	1 gif Card para compras de alimentos de 100 soles
Bimensual	Un full day para 2 personas en Ica.	Un vale de construcción de 500 soles	Descuento del 50% para 4 personas en buffet
Trimestral	Un viaje de ida y vuelta para 2 personas a las aguas termales de Churin.	Media beca de estudio para el hijo del trabajador	Descuento del 50% en útiles escolares para el hijo del trabajador
Semestral	Reserva de 2 pasajes, alojamiento y comida por 3 días en el Hotel de Ica.	1 canasta grande de Víveres	1 canasta mediana de Víveres
Anual (Premio)	Se otorgará un premio al mejor trabajador que haya sido constante en el cumplimiento de las metas de todo el año y por ello será ganador de 4 pasajes a Piura y Reserva en el Resort de Punta sal con todo incluido por 3 días y 2 noches todo pagado.		

Figura 21.

Encuesta de grado de aceptación sobre los reconocimientos y recompensas

ENCUESTA QUE MIDE EL GRADO DE ACEPTACION SOBRE LOS RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS

Estimados colaboradores:

El presente cuestionario pretende conocer la percepción de los trabajadores sobre la implementación de reconocimientos y recompensas dentro de la empresa, con el fin de fortalecer el compromiso laboral:



N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		Si	No	A veces
1	Se siente satisfecho con el plan de reconocimiento y recompensas.			
2	Cree usted, que es importante la publicación de su foto en el muro de la página web corporativa para sentirse motivado.			
3	La empresa le brinda las condiciones necesarias para lograr sus objetivos.			
4	Siente que un reconocimiento mensual es lo que necesitan todos los trabajadores, para un mejor desempeño.			
5	Siente que la empresa le brinda un equilibrio emocional de su trabajo con su familia, por medio de viajes familiares como recompensa a su esfuerzo.			
6	Brindar una canasta familiar al trabajador aporta en sus necesidades básicas.			
7	Las becas que entrega la Empresa lo favorecen en su desarrollo profesional.			
8	Obtener un premio anual por todo su esfuerzo es de gran utilidad para seguir alentando el compromiso del trabajador.			
9	¿Comentanos que otros reconocimientos y recompensas deberiamos llevar a cabo en la empresa?			

Firma del Encuestador

Firma del Empleado

Figura 22.

Encuesta de aceptación virtual

ENCUESTA QUE MIDE EL GRADO DE ACEPTACIÓN SOBRE LOS RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS

Estimados colaboradores responder las siguientes preguntas

elbuencolaborador2021@gmail.com (no se comparten)
Cambiar cuenta

*Obligatorio

1. Se siente satisfecho con el plan de reconocimiento y recompensas. *

Sí

No

A veces

2. Cree usted, que es importante la publicación de su foto en el muro de la página web corporativa para sentirse motivado. *

Figura 23.

Link del cuestionario virtual de aceptación

ENCUESTA QUE MIDE EL GRADO DE ACEPTACIÓN SOBRE LOS RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS Recibidos x

elbuencolaborador2021@gmail.com 10:16 (hace 6 minutos) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Google Forms

Te invité a llenar un formulario:

ENCUESTA QUE MIDE EL GRADO DE ACEPTACIÓN SOBRE LOS RECONOCIMIENTOS Y RECOMPENSAS

Estimados colaboradores responder las siguientes preguntas

COMPLETAR FORMULARIO

Enlace de ingreso: <https://forms.gle/EFRh6pcoUUbXgW7c7>

Figura 24.

Página web de los reconocimientos y recompensas



Figura 25.

Plan de ejecución de talleres virtuales; alcance y objetivos

ALCANCE

Los talleres virtuales estarán disponibles para todo el año fiscal 2022, para ello se ha establecido iniciar estos talleres desde el primer mes del año, con la finalidad de poner en marcha el cumplimiento de las metas establecidas con ayuda de la implementación de estos talleres en sus labores diarias y poder medir el desempeño de cada trabajador y ofrecerles un reconocimiento por su esfuerzo y compromiso brindado con la empresa.

OBJETIVO

El objetivo del plan de ejecución de estos talleres virtuales, es incrementar el uso de las diferentes plataformas digitales para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores de la Empresa industrial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Planificar las sesiones que de aprendizaje sobre el manejo de plataformas digitales.
- Aplicar el monitoreo de la evolución del personal mediante estos talleres recibidos.
- Fortalecer el vínculo del trabajador mediante estos talleres con la empresa.

Figura 26.

Plan de ejecución de talleres; beneficios y finalidad

<p>BENEFICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfocar al trabajador en el desarrollo de sus competencias mediante la implementación de plataformas digitales. • Es un taller innovador, interactivo que permite el desarrollo de habilidades blandas dentro y fuera del centro de labor. • Los talleres son de corta duración, permitiendo que el trabajador lo aplique en el trabajo de una manera inmediata. • Los trabajadores contarán con la presencia de asesores que los dirigirá en el desarrollo de todos los talleres. <p>A QUIEN VA DIRIGIDO</p> <p>Estos talleres van dirigidos a todo el personal administrativo de distintas áreas de la Empresa, que desea participar de forma activa y dinámica mediante los talleres virtuales, para fortalecer sus conocimientos en virtud al desarrollo de sus funciones.</p> <p>FINALIDAD</p> <p>La finalidad de estos talleres virtuales es brindar las facilidades necesarias a los trabajadores, para la implementación de plataformas digitales en sus labores, asimismo el uso de la tecnología implica un cambio de radical de la forma tradicional como se va realizando las funciones a lo sistematizado mediante diferentes programas que te permiten el registro y almacenamiento de información.</p>

Figura 27.

Plan de ejecución de talleres; cronograma y presupuesto

CRONOGRAMA												
CRONOGRAMA DEL PLAN DE EJECUCIÓN DE TALLERES 2021												
ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE EJECUCIÓN DE TALLERES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
1. Elaboración del plan de ejecución.												
2. Elaboración de presupuesto.												
3. Presentación y aprobación por Gerencia.												
4. Contratación de expositores.												
5. Cronograma de talleres.												
6. Emitir certificados de participación.												
PRESUPUESTO												
EGRESOS												
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Sub Total								
1	Profesional en desarrollo de planes	1	S/. 200.00	S/. 200.00								
2	Expositores	3	S/. 2,500.00	S/. 7,500.00								
3	Diseñador de talleres en la página web	1	S/. 100.00	S/. 100.00								
4	Certificados de participación	50	S/. 5.00	S/. 250.00								
Monto total				S/. 8,050.00								

Figura 28.

Cronograma de talleres anuales

CRONOGRAMA DE TALLERES 2022					
MESES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	TEMA DE TALLERES
ENERO					Taller de implementación de plataformas digitales
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					Taller de equilibrio emocional
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					Taller motivacional
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					

Figura 29.

Cronograma de talleres de plataformas digitales con el trabajo

CRONOGRAMA DE TALLERES ENFOCADO CON EL TRABAJO											
CRONOGRAMA DE TALLERES EN LA APLICACIÓN DEL TRABAJO											
OBJETIVO: REALIZAR EL MANEJO DE PLATAFORMAS DIGITALES CON EL TRABAJO EN CONJUNTO											
ACTIVIDADES	BÁSICO		INTERMEDIO				AVANZADO				Horas
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	
1. Introducción de plataformas digitales.	10	10									20
2. Buen manejo de las actividades diarias.			10	10							20
3. Adaptación del uso de plataformas digitales en la aplicación de las labores diarias.					10	10					20
4. Tendencias tecnológicas para optimizar los tiempos de labores en oficina.							10	10			20
5. Impulsar el uso de la página web corporativa en el trabajo.									10	10	20
Cantidad total de horas											100

Figura 30.

Cronograma de talleres de equilibrio emocional

CRONOGRAMA DE TALLERES ENFOCADO CON EL EQUILIBRIO EMOCIONAL											
CRONOGRAMA DE TALLERES SOBRE EQUILIBRIO EMOCIONAL											
OBJETIVO: MANTENER UN EQUILIBRIO EMOCIONAL CON EL TRABAJO Y LO FAMILIAR											
ACTIVIDADES	BÁSICO		INTERMEDIO				AVANZADO				Horas
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	
1. Introducción de equilibrio emocional	10	10									20
2. Buen manejo de la paz interior.			10	10							20
3. Técnicas de superación.					10	10					20
4. Reforzamiento de habilidades y fortalezas.							10	10			20
5. Terapia sobre el manejo de ser huercajólico.									10	10	20
Cantidad total de horas										100	

Figura 31.

Cronograma de talleres motivacionales

CRONOGRAMA DE TALLERES MOTIVACIONALES CON EL AMBIENTE DE TRABAJO

CRONOGRAMA DE TALLERES MOTIVACIONALES											
OBJETIVO: REALIZAR EL MANEJO Y APLICACIÓN DE TALLERES DENTRO Y FUERA DEL TRABAJO											
ACTIVIDADES	BÁSICO		INTERMEDIO				AVANZADO				Horas
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	
1. Impulsar la motivación en el trabajo.	10	10									20
2. Fortalecer el empowerment.			10	10							20
3. Manejo de la comunicación en el trabajo en equipo.					10	10					20
4. Adaptación al cambio.							10	10			20
5. Manejo y control de la Inteligencia Emocional.									10	10	20
Cantidad total de horas										100	

Figura 32.

Evaluación de conocimiento de los talleres

ESCALA DE APROBACIÓN

Personal	Aprobados	Desaprobados	Forma de evaluación
Administrativo	15 al 20	0 al 12	Virtual

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO

Estimados colaboradores:

Las siguientes preguntas, permiten conocer el nivel de aprendizaje obtenido sobre estos talleres recibidos en las 10 semanas de talleres:

Nº	TALLER DE MANEJO DE PLATAFORMAS DIGITALES
1	¿Qué son las plataformas digitales?
2	¿Los sistemas en línea te permiten socializar? ¿Por qué?
3	¿Qué son las plataformas del aprendizaje?
4	¿Las plataformas digitales requieren de internet?
5	¿Las redes sociales es lo mismo que decir plataforma digital? ¿Por qué?
	TALLER DE EQUILIBRIO EMOCIONAL
6	¿Qué es el equilibrio emocional?
7	¿Cómo practicas tu paz interior?
8	¿Cuáles son las técnicas de superación?
9	¿Indícanos tus habilidades y fortalezas?
10	¿Qué es huercajólico?
	TALLER MOTIVACIONAL
11	¿Qué entiendes por empowerment?
12	¿Qué es la inteligencia emocional?
13	¿El ambiente interviene en tu comportamiento? ¿Por qué?
14	¿Cuáles son los factores que promueven el compromiso laboral?
15	¿La empatía es fundamental para una buena comunicación?

Figura 33.

Evaluación de conocimiento virtual

The screenshot shows a Google Form with a purple header. The title is "EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO DE LOS TALLERES". Below the title, it says "Responder las siguientes preguntas de forma individual". The sender's email is "elbuencolaborador2021@gmail.com (no se comparten)" with a "Cambiar cuenta" link. A red asterisk indicates the form is mandatory. There are three questions, each with a "Tu respuesta" input field:

1. ¿Qué son las plataformas digitales? *
2. ¿Los sistemas en línea te permiten socializar? ¿Por qué? *
3. ¿Qué son las plataformas del aprendizaje? *

Figura 34.

Link de evaluación de conocimiento de los talleres

The screenshot shows an email invitation from Google Forms. The subject is "EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO DE LOS TALLERES" and it is marked as "Recibidos". The sender is "elbuencolaborador2021@gmail.com" and the recipient is "para mí". The email content includes the Google Forms logo, the text "Te invité a llenar un formulario:", the form title "EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO DE LOS TALLERES", and the instruction "Responder las siguientes preguntas de forma individual". A purple button labeled "COMPLETAR FORMULARIO" is visible. At the bottom, there is a link to "Crear tu propio Formulario de Google".

Enlace de ingreso: <https://forms.gle/J7m84oJQaseaLzMCA>

Figura 35.

Cuestionario de la implementación de los talleres

CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES						
Estimados colaboradores:						
<p>El presente cuestionario pretende conocer su perspectiva sobre la implementación de talleres para el mejor manejo de sus funciones y talleres motivacionales para lograr un ambiente laboral favorable; por ello se formula las siguientes preguntas para marcar, según su apreciación:</p>						
Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Nº	Ítem:	Valoración				
	TALLER DE MANEJO DE PLATAFORMAS DIGITALES	1	2	3	4	5
1	Son útiles las plataformas digitales en tu trabajo	1	2	3	4	5
2	Puedes utilizar los sistemas en línea para socializar	1	2	3	4	5
3	La plataforma del aprendizaje te dio el aporte que necesitabas	1	2	3	4	5
4	El taller te permitió ver las falencias de la realización de tus labores	1	2	3	4	5
5	Las plataformas digitales están a disposición de todos	1	2	3	4	5
TALLER DE EQUILIBRIO EMOCIONAL						
6	Sientes que la empresa te brinda equilibrio emocional	1	2	3	4	5
7	Te das el tiempo de practicar tu paz interior dentro y fuera del trabajo	1	2	3	4	5
8	Son importantes las técnicas de superación	1	2	3	4	5
9	La empresa te permite expresar tus habilidades y fortalezas	1	2	3	4	5
10	El taller te permitió reconocer que es ser un huercajólico	1	2	3	4	5
TALLER MOTIVACIONAL						
11	La empresa te brinda la motivación necesaria para realizar tus labores	1	2	3	4	5
12	La empresa debe realizar periódicamente más de estos talleres	1	2	3	4	5
13	Que importancia tuvo en ti estos talleres motivacionales	1	2	3	4	5
14	Te sientes motivado después de recibir estos talleres	1	2	3	4	5
15	Cree usted que la falta de compromiso en los colaboradores, se deba a la falta de talleres sobre el trabajo y motivacionales	1	2	3	4	5

Figura 36.

Cuestionario virtual de la implementación de talleres

The screenshot shows a Google Form interface. At the top, the title 'CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES' is displayed in a large, bold, black font. Below the title, the instruction 'Responder el siguiente cuestionario' is written in a smaller black font. The sender's email address, 'elbuencolaborador2021@gmail.com', is shown with a note '(no se comparten)' and a link to 'Cambiar cuenta'. A red asterisk indicates that the following question is mandatory. The first question is '1. Son útiles las plataformas digitales en tu trabajo *', followed by five radio button options: 'Totalmente en desacuerdo', 'Desacuerdo', 'Ni desacuerdo ni acuerdo', 'De acuerdo', and 'Totalmente de acuerdo'. The second question, '2. Puedes utilizar los sistemas en línea para socializar *', is partially visible at the bottom of the frame.

Figura 37.

Link de cuestionario de implementación de talleres

The screenshot shows an email invitation from Google Forms. The subject line is 'CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES' with a 'Recibidos x' indicator. The sender is 'elbuencolaborador2021@gmail.com' and the recipient is 'para mí'. The email content features the Google Forms logo and a message: 'Te invité a llenar un formulario: CUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES'. Below this, it says 'Responder el siguiente cuestionario' and includes a prominent purple button labeled 'COMPLETAR FORMULARIO'. At the bottom, there is a link to 'Crear tu propio Formulario de Google'.

Enlace de ingreso: <https://forms.gle/1k5dhm46WCGG6cVf9>

Figura 38.

Página web de los talleres virtuales



Figura 39.

Implementación de red wifi empresarial: beneficios del wifi

IMPLEMENTACIÓN DE RED WIFI EMPRESARIAL

BENEFICIOS

- Reducción de costos de cableado para las laptops y teléfonos de oficina.
- Acceso a la información digital y aplicaciones garantiza el aumento en desempeño laboral.
- Eliminación de riesgos de cableado en las oficinas de los trabajadores.
- Compartir la información de forma online.

Figura 40.

Evidencia de la conexión de wifi en la oficina



Figura 41.

Espacio de café dentro de la oficina



Figura 42.

Sesiones de small talk: objetivo, cronograma y beneficios

SESIONES DE SMALL TALK MENSUALES

OBJETIVOS

- Conocer a los demás trabajadores de otras áreas mediante el small talk.
- Intercambiar conocimiento sobre los procesos de otras áreas.
- Ofrecer un mejor entorno laboral con la interacción social.

CRONOGRAMA

SESIONES DE 30 MINUTOS DE SMALL TALK 2022				
MESES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
ENERO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
FEBRERO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
MARZO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
ABRIL	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
MAYO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
JUNIO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
JULIO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
AGOSTO	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
SEPTIEMBRE	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
OCTUBRE	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
NOVIEMBRE	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes
DICIEMBRE	Lunes	Miércoles	Jueves	Viernes

BENEFICIOS

- Brinda confianza y crea lazos amicales entre distintas áreas.
- Mejora la comunicación con otras áreas.
- Fomenta las relaciones sociales entre los trabajadores.

Figura 43.

Fotos de la aplicación de small talk en la empresa



Figura 44.

Aplicación de actividades de show and tell; objetivos, actividades y beneficios

APLICACIÓN DE ACTIVIDADES DE SHOW AND TELL PARA FORTALECER LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE JEFE A EMPLEADO.

OBJETIVOS

- Implementar estrategias para el manejo de las habilidades en grupo.
- Potenciar las fortalezas de cada trabajador.
- Fortalecer las relaciones interpersonales entre el jefe y su trabajador

ACTIVIDADES

- Organizar una reunión con todo el personal y jefes de área.
- Reunir a los trabajadores en un ambiente abierto con sus jefes.
- Pedir a cada trabajador salir adelante y hablar de sus habilidades y fortalezas que tienen dentro de la empresa.
- Cada respuesta que de los trabajadores no son buenas ni malas.

BENEFICIOS

- Permite conocer las habilidades del trabajador frente a sus jefes.
- El jefe conoce las fortalezas de su equipo de trabajo.
- Brinda una mejor relación interpersonal al momento de conocer mejor al trabajador.
- Facilita el seguimiento de forma como realizan sus actividades.

Figura 45.

Cronograma de sesiones de show and tell

CRONOGRAMA

SESIONES DE 1 HORA DE SHOW AND TELL 2022				
MESES	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
ENERO	Martes		Jueves	
FEBRERO		Miércoles		Viernes
MARZO	Martes		Jueves	
ABRIL		Miércoles		Viernes
MAYO	Martes		Jueves	
JUNIO		Miércoles		Viernes
JULIO	Martes		Jueves	
AGOSTO		Miércoles		Viernes
SEPTIEMBRE	Martes		Jueves	
OCTUBRE		Miércoles		Viernes
NOVIEMBRE	Martes		Jueves	
DICIEMBRE		Miércoles		Viernes

Figura 46.

Aplicación del show and tell



Figura 47.

Pausas Activas; aplicación, objetivos y beneficios

VIDEO DINÁMICOS DE PAUSAS ACTIVAS

APLICACIÓN DE VIDEOS

Incorporar un temporizador cada hora, para la reproducción del video de pausas activas que tendrá una duración de 15min en las computadoras de los trabajadores, ya sea para los que están laborando de forma presencial o remoto; asimismo también se contará con un personal que ira oficina por oficina para verificar el cumplimiento de estas pausas.

OBJETIVOS

- Mejorar el desempeño de los trabajadores.
- Fortalecer la capacidad de concentración debido a la relajación de las pausas activas.
- Desarrollar un equilibrio emocional mediante estos descansos pausados.

BENEFICIOS

- Disminuye el estrés en el trabajador
- Motiva las relaciones interpersonales, las pausas en grupo.
- Estimula la circulación de estar sentados por horas.

Figura 48.

Pausas activas para los trabajadores de remoto

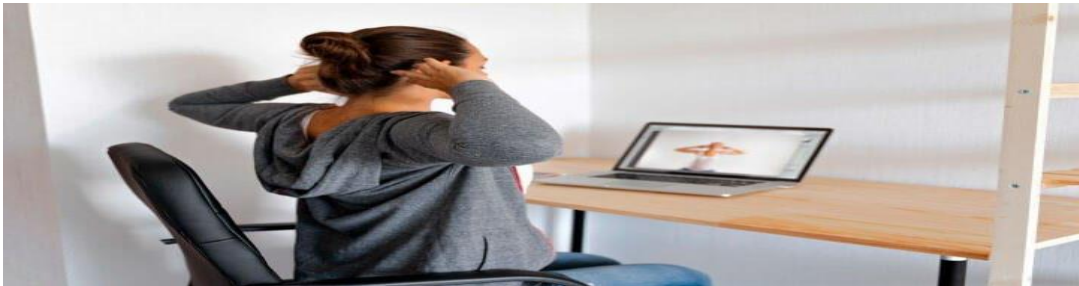


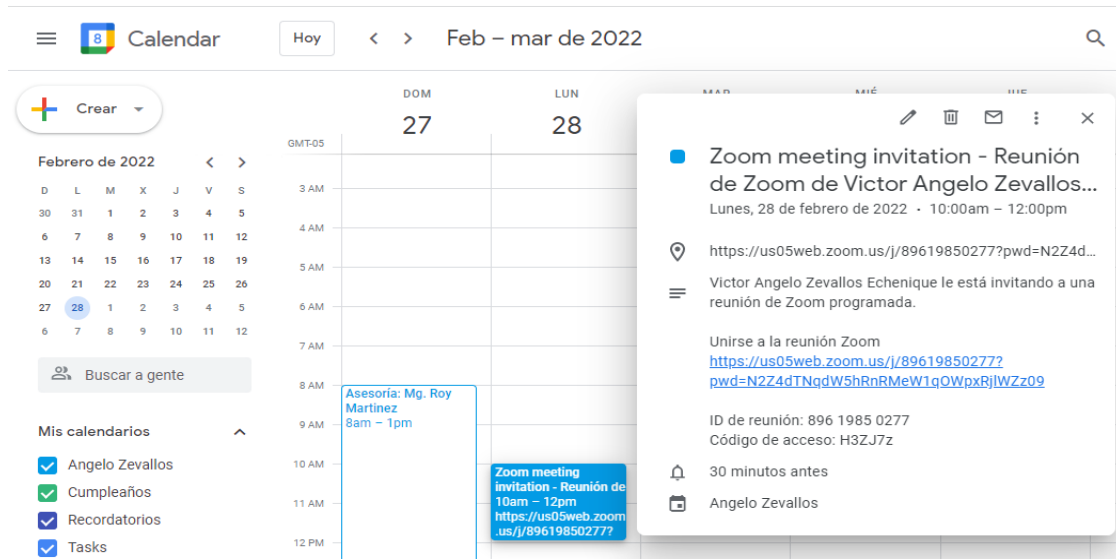
Figura 49.

Pausas activas para los trabajadores de oficina



Figura 50.

Programación y creación de link mediante zoom



ID de reunión: 836 2300 3431, con código de acceso: FkuhH3

<https://us05web.zoom.us/j/83623003431?pwd=bDlmZUF6cnlXYTI0ZDdMNnNiMFYwUT09>

Figura 51.

Objetivo y actividades de la reunión

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

- Mejorar la calidad del trabajo, a través de la mentalización de la organización en el interés por atender las necesidades de sus colaboradores y de mejorar continuamente los procesos y acciones.
- Generar un mejor entorno laboral, ofreciendo espacios abiertos para la participación y el dialogo de todo el personal, para fortalecer el trabajo en equipo.
- Motivar y crear conciencia en la participación de los talleres, para mejorar la realización de sus labores con ayuda de las plataformas digitales.

Actividades a realizar en la reunión

- Hacer una lista de todas las falencias detectadas en las áreas.
- Escoger los problemas a resolver por orden de prioridades.
- Identificar las causas de estos problemas.
- Buscar la solución en conjunto con todo el personal de la reunión.
- Presentar estas mejoras a la gerencia general, para su revisión y aprobación.
- Poner en práctica y ver los resultados obtenidos para continuar con el proceso o rediseñarlo de ser el caso.

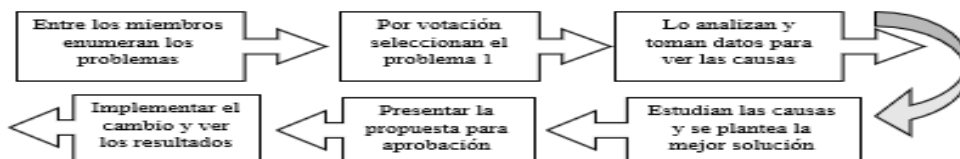


Figura 52.

Finalidad y programación de la reunión

FINALIDAD DE LA REUNIÓN

Estos temas para tratar en la reunión aportarán a tener un enfoque más claro sobre la capacidad del talento humano, en relación al aprendizaje, experiencias grupales y gestión de la creatividad en la resolución de las actividades; asimismo solo serán realizadas una vez cada mes del año fiscal 2022.

PROGRAMA DE REUNIONES SOBRE EL CIRCULO DE CALIDAD

REUNIONES DE CIRCULO DE CALIDAD 2022													
PERSONAL	AGENDA	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Administrativo	Revisar los problemas y priorizarlo												
Finanzas	Analizar las causas del problema												
RR.HH.	Presentación de soluciones												
Despacho	Poner en práctica y ver resultados												

Figura 53.

Requerimientos que se ejecutaran en la reunión

Cant.	Gerente y jefes de Área	Duración	Fecha	Lugar	Requerimientos
1	Gerente General	2 horas	Mensual	Zoom	Estado de labores
1	Jefe de Administración				Cumplimiento de metas
1	Jefe de Finanzas				Avance progresivo
1	Jefe de RR.HH.				Ambiente laboral
1	Jefe de Despacho				Control de ingresos
Personal Administrativo de cada área					
20	Administración	2 horas	Mensual	Zoom	Necesidades del área
10	Finanzas				Herramientas para mejorar el avance
15	RR.HH.				Talleres motivacionales
5	Despacho				Talleres de innovación tecnológica

Figura 54.

Modelo de acta de acuerdo

ACTA DE ACUERDO

Siendo las 12:00 del día 07 de marzo del 2022 en la ciudad de Lima, se firma la presente acta de compromiso donde se han realizado los siguientes acuerdos de la reunión.

- Utilizar las plataformas digitales en los registros y funciones de todo el personal.
- Continuar con los talleres cada mes, para el aumento de la productividad y fortalecimiento del compromiso laboral.
- Presentar un reporte de las metas alcanzadas cada mes.

En conformidad con lo expuesto en la reunión se procese a la firma digital por todos los involucrados en la reunión.

FIRMAS DIGITALES POR DEC 5			
GERENCIA		PERSONAL	
1	Jefe de Administración	20	Administración
1	Jefe de Finanzas	10	Finanzas
1	Jefe de RR.HH.	15	RR.HH.
1	Jefe de Despacho	5	Despacho

Atentamente,


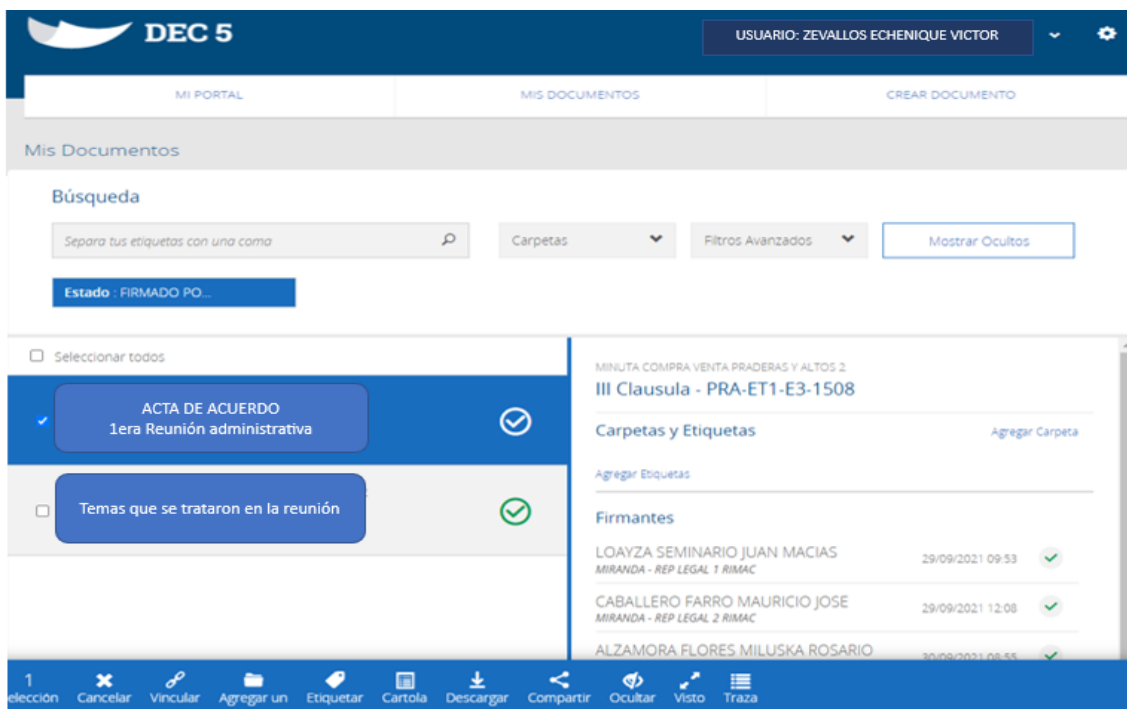

 Victor Manuel Rodríguez Bustamante
 GERENTE GENERAL

Figura 55.

Recolección de firmas para el acta por Dec 5



The screenshot shows the DEC 5 web portal interface. At the top, the user is identified as 'USUARIO: ZEVALLOS ECHENIQUE VICTOR'. The main content area displays a document titled 'ACTA DE ACUERDO' with the subtitle '1era Reunión administrativa'. Below the document title, there is a list of signatories with their names, roles, and digital signatures. The signatories listed are:

- LOAYZA SEMINARIO JUAN MACIAS (MIRANDA - REP LEGAL 1 RIMAC) - 29/09/2021 09:53
- CABALLERO FARRO MAURICIO JOSE (MIRANDA - REP LEGAL 2 RIMAC) - 29/09/2021 12:08
- ALZAMORA FLORES MILUSKA ROSARIO (MIRANDA - REP LEGAL 2 RIMAC) - 29/09/2021 09:55

The interface also includes a search bar, document filters, and a toolbar at the bottom with various actions like 'Seleccionar todos', 'Cancelar', 'Vincular', 'Agregar un', 'Etiquetar', 'Cartola', 'Descargar', 'Compartir', 'Ocultar', 'Visto', and 'Traza'.

Figura 56.

Implementación de feedback de las reuniones y su Utilidad

IMPLEMENTACIÓN DEL FEEDBACK MEDIANTE VIDEOS DINÁMICOS EN LA PÁGINA WEB

Los videos de feedback permiten a los trabajadores poder ver de una manera dinámica las reuniones efectuadas de manera virtual; con el fin de poder analizar cada punto resuelto en las reuniones o talleres realizados.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir el compromiso laboral. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
---------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Compromiso afectivo						
1	Te sientes identificado con tu trabajo	1	2	3	4	5
2	Te gusta tu trabajo	1	2	3	4	5
3	Tienes oportunidad para crecer profesionalmente	1	2	3	4	5
4	Te sientes ligado emocionalmente a la empresa	1	2	3	4	5
5	La empresa personalmente significa mucho para ti	1	2	3	4	5
6	Estaría feliz por trabajar mucho mas tiempo en esta organización	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Compromiso de continuidad						
7	Está de acuerdo con su salario percibido	1	2	3	4	5
8	Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo	1	2	3	4	5
9	Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas	1	2	3	4	5
10	Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa	1	2	3	4	5
11	Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente	1	2	3	4	5
12	El trabajo que realizas cumple tus expectativas, para continuar en la empresa	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Compromiso normativo						
13	La organización en la que se encuentra merece su lealtad	1	2	3	4	5
14	Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos	1	2	3	4	5
15	Usted se siente en deuda con la organización	1	2	3	4	5
16	Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral	1	2	3	4	5
17	Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización	1	2	3	4	5
18	Aún si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Entrevistado 1

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Recursos Humanos
Nombres y apellidos	Frank Vilchez Perea
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Lurín - Lima

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso afectivo	¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?
2		¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?
3	Compromiso de continuidad	¿De qué forma te motiva el salario?
4		¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?
5	Compromiso normativo	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?
6		¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Tesorería
Nombres y apellidos	Maria Huamanchano
Código de la entrevista	Entrevistado2 (Entrev.2)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Lurín - Lima

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso afectivo	¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?
2		¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?
3	Compromiso de continuidad	¿De qué forma te motiva el salario?
4		¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?
5	Compromiso normativo	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?
6		¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Analista de Producción
Nombres y apellidos	Pierina Vargas
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Lurín - Lima

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso afectivo	¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?
2		¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?
3	Compromiso de continuidad	¿De qué forma te motiva el salario?
4		¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?
5	Compromiso normativo	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?
6		¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Validación 1, de los ítems del 1 al 10



Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del compromiso laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: Compromiso afectivo																						
Indicador 1: Identificación laboral																						
1.	Te sientes identificado con tu trabajo	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	La redacción del ítem no es clara/redundante.	El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.	Es necesaria la modificación del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.	Te gusta tu trabajo																					4
3.	Tienes oportunidad para crecer profesionalmente																					4
Indicador 2: Sentimiento laboral																						
4.	Te sientes ligado emocionalmente a la empresa																					4
5.	La empresa personalmente significa mucho para ti																					4
6.	Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización	4																				
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																						
Indicador 3: Motivación en el salario																						
7.	Está de acuerdo con su salario percibido	4																				
8.	Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo	4																				
9.	Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas	4																				
Indicador 4: Estabilidad laboral																						
10.	Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa	4																				

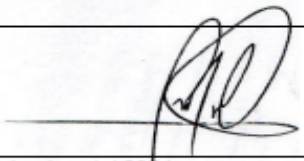
Validación 1, de los ítems del 11 al 18

11.	Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente	4	4	4	4
12.	El trabajo que realizas cumple tus expectativas, para continuar en la empresa	4	4	4	4
Sub categoría 3: Compromiso normativo					
Indicador 5: Lealtad laboral					
13.	La organización en la que se encuentra merece su lealtad	4	4	4	4
14.	Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos	4	4	4	4
15.	Usted se siente en deuda con la organización	4	4	4	4
Indicador 6: Obligación moral					
16.	Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral	4	4	4	4
17.	Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización	4	4	4	4
18.	Aún si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa	4	4	4	4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolzco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Ficha de validez del compromiso laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Compromiso afectivo		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Indicador 1: Identificación laboral		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría. La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
1.	Te sientes identificado con tu trabajo																					4
2.	Te gusta tu trabajo																					4
Indicador 2: Sentimiento laboral																						
4.	Te sientes ligado emocionalmente a la empresa	4																				
5.	La empresa personalmente significa mucho para ti	4																				
6.	Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización	4																				
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																						
Indicador 3: Motivación en el salario																						
7.	Está de acuerdo con su salario percibido	4																				
8.	Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo	4																				
9.	Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas	4																				
Indicador 4: Estabilidad laboral																						
10.	Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa	4																				

Ficha de validez del compromiso laboral

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones	
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.						
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.		
Sub categoría 1: Compromiso afectivo																							
Indicador 1: Identificación laboral																							
1.	Te sientes identificado con tu trabajo	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría. La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																					
2.	Te gusta tu trabajo		4																				
3.	Tienes oportunidad para crecer profesionalmente		4																				
Indicador 2: Sentimiento laboral																							
4.	Te sientes ligado emocionalmente a la empresa		4																				
5.	La empresa personalmente significa mucho para ti		4																				
6.	Estaría feliz por trabajar mucho más tiempo en esta organización	4																					
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																							
Indicador 3: Motivación en el salario																							
7.	Está de acuerdo con su salario percibido	4																					
8.	Hoy pertenecer a esta organización es una cuestión más por necesidad o deseo	4																					
9.	Las oportunidades de crecimiento laboral son mejores que otras empresas	4																					
Indicador 4: Estabilidad laboral																							
10.	Hoy en día sería para ti difícil dejar la empresa	4																					

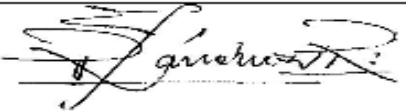
Validación 3, de los ítems del 11 al 18

11.	Se te dificulta encontrar un trabajo como el que tienes actualmente	4	4	4	4
12.	El trabajo que realizas cumple tus expectativas, para continuar en la empresa	4	4	4	4
Sub categoría 3: Compromiso normativo					
Indicador 5: Lealtad laboral					
13.	La organización en la que se encuentra merece su lealtad	4	4	4	4
14.	Se sentiría culpable si deja la organización en estos momentos	4	4	4	4
15.	Usted se siente en deuda con la organización	4	4	4	4
Indicador 6: Obligación moral					
16.	Estaría bien si dejara la empresa por otra oportunidad laboral	4	4	4	4
17.	Se siente obligado moralmente seguir trabajando en la organización	4	4	4	4
18.	Aun si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la empresa	4	4	4	4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Sánchez Roque Leoncio Robinson	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Docente-Temático	Lugar y fecha	Setiembre 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

Validación 1 de la propuesta, indicadores de evaluación



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 06 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial. Lima 2021.

Yo, Roy Fernando Martínez Quintanilla, identificado con DNI Nro 07879737, Especialista en Marketing, Actualmente laboro en Univ. Norbert Wiener, Ubicado en Av. Arequipa 440. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Validación 1 de la propuesta; datos del validador

Y después de la revisión opino que:

1. Todo está bien.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 21 noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Martínez Quintanilla Roy Fernando		
Profesional en:	Lic. en Administración	Título / grado	Magíster
Experiencia en años:	15	Experto en:	Marketing
DNI:	07879737	Celular:	947489654
		Relación con la entidad	Profesor

Validación 2 de la propuesta; indicadores de evaluación



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 6. Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Implementación de plataformas digitales para fortalecer el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa industrial. Lima 2021.

Yo, **Raúl Valdiviezo López** identificado con DNI Nro. 07616194 Especialista como **Docente Temático** actualmente laboro en la **Universidad Wiener** Ubicado en **Av. Petit Thouars, Lince** Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Validación 2 de la propuesta; datos del validador

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: Fecha: 24/11/2021

Apellidos y nombres:	Valdiviezo López Raúl		
Profesional en:	Economía	Título / grado	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Experiencia en años:	15 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	07616194	Celular:	989975667
		Relación con la entidad	Docente a tiempo parcial

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3	4	2	3	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	1	5	3	1
2	4	4	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4
7	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	2	2
8	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2
9	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	3
10	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2
11	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	3	2
12	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2
13	4	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	5	2	2
14	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1	4	3	2
15	4	4	2	3	3	3	2	4	2	2	1	3	3	1	2	5	3	1
16	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
19	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	5	3	1
20	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	5	2	1
21	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	5	3	2
22	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
23	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4
24	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4
28	4	4	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2
29	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2
30	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
31	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
32	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
33	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
34	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
35	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
36	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
37	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
38	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
39	2	2	4	4	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1
40	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1
41	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1
42	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1
43	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	5
44	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1
45	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2
46	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
47	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
48	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
49	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
50	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Entrevistado 1

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?	<p>Los colaboradores de la organización se identifican con la empresa quedándose a trabajar fuera del horario de trabajo establecido, sin pedir alguna remuneración extra, porque se sienten comprometidos con la empresa.</p> <p>El personal participa en las charlas informativas y buscan constantemente capacitarse dentro y fuera de sus horarios laborables que brinda la compañía para una mejora continua.</p> <p>Los trabajadores agregan un valor agregado al desarrollo de sus funciones realizadas y están siempre buscando la manera de mejorar los procesos en su área de trabajo para facilitar las labores y no se generen mayores costos para la entidad.</p>
2	¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?	<p>El sentimiento laboral en la organización está pasando por buenos momentos, ya que hoy en día, los colaboradores indican que no podrían dejar la entidad, porque se sienten muy a gusto en ella y también con las funciones que realizan.</p> <p>Indican los trabajadores que, al estar en sus puestos día a día, se sienten motivados e inspirados de seguir adelante por sus familias y porque se siente ligados a la empresa, que es su segundo hogar, pero disfrutan lo que hacen. Sabemos y entendemos que son muy pocos y contados los colaboradores que tienen ese sentimiento hacia la empresa, pero se está buscando la manera de seguir mejorando, para hacer que ese sentimiento sea compartido por todos los que laboran en la empresa.</p>

3	¿De qué forma te motiva el salario?	<p>En mi caso o mi persona, no me puedo quejar del sustento económico que la empresa me brinda, yo pienso que eso va más con el conocimiento y la experiencia que puedas tener o haber adquirido con el tiempo, para saber negociar con la empresa la remuneración conveniente que sustente tus gastos personales y familiares. Por ende, el salario que percibo se adecua a mi conocimiento y me siento motivado con ello. Además, Aspiro a seguir capacitándome para generar un mayor ingreso del cual ya tengo.</p>
4	¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?	<p>Yo demuestro mi estabilidad laboral de forma continua, comprometiéndome con cada proceso de mi área y con mis subordinados,</p> <p>Les brindo capacitación de forma constante, me reúno con ellos y les asigno tareas importantes para mejorar la empresa constantemente.</p> <p>Siempre ando dispuesto a escuchar a todos para saber qué es lo que pasa en la empresa y saber qué es lo que se requiere para solucionar conflictos o problemas internos de la entidad.</p> <p>Camino por todas las áreas, para escuchar a todos los operarios y saber cuáles son sus molestias o inquietudes y promuevo siempre la lealtad, valores e identificación con la empresa a todos los que laboran en la organización.</p>
5	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?	<p>En los años que llevo en la empresa me he dado cuenta de que, son muy pocas las personas que son leales a la empresa, entendemos que hay muchas personas que se están retirando de la entidad hoy en día, por falta de incentivos presupuestales, pero estamos buscando mejorar en los salarios, para que esto no suceda, ya que</p>

		<p>hoy en día la lealtad de los trabajadores está muy baja y la mayoría al ver mejores propuestas se retiran sin avisar e incluso se van hasta la competencia.</p> <p>Por lo tanto, se requiere incentivar más al colaborador para que esta lealtad de cada uno mejore en el futuro.</p>
6	<p>¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?</p>	<p>Para mi persona la obligación moral es suma importancia, ya que con ello me puedo identificar más con la organización,</p> <p>Esta moral me permite mejorar constantemente, me motiva a seguir adelante, me ayuda a enseñarle a mi equipo y a todos los trabajadores la importancia de identificarse con la entidad, para seguir las normas y reglas que dicta la empresa.</p> <p>Les puedo enseñar a identificar lo bueno de lo malo y hacer que todos se respeten sin ningún tipo de discriminación social. Sabemos que hoy en día el personal no siente esta obligación moral, son pocos los que sienten esta importancia, pero se trabaja para mejorar</p>

Entrevistado 2

Nro	Preguntas	Respuestas
1	<p>¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?</p>	<p>Según desde mi perspectiva y por todo lo que he venido observando hace 3 años hasta la actualidad, la mayoría de los trabajadores, no se identifican mucho con la institución, son pocos los colaboradores que tienen un compromiso con la empresa.</p> <p>Mayormente el personal nuevo que ingresa, la organización les indica que el ambiente laboral es bueno,</p>

		<p>cuando realmente se respira un ambiente muy cargado y por ello la mayoría opta por retirarse en pocos meses.</p> <p>Los más antiguos tampoco se identifican con la empresa, continúan en la empresa más por necesidad y por falta de oportunidades u ofertas laborales.</p>
2	¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?	<p>Por mi parte no tengo un sentimiento que me aferre a la empresa, más que nada estoy acá porque mi remuneración salarial es buena, pero si me ofrecen algo mejor, estoy en disposición de retirarme.</p> <p>En la mayoría de los compañeros y trabajadores pasa lo mismo, no tienen un sentimiento laboral por la empresa, ya que la mayoría está por necesidad y no por compromiso a la organización y por la coyuntura actual, no encuentran una mejor oferta laboral.</p>
3	¿De qué forma te motiva el salario?	<p>El salario actual que tengo me motiva mucho, ya que es algo que yo propuse desde mi ingreso, por mi experiencia, aparte de ello pedí ciertos beneficios adicionales que me ayudan a estar motivada y estable con mi remuneración, pero si me ofrecen una mejor propuesta laboral con un mejor salario, no dudaría en aceptar.</p> <p>Sé que la mayoría de los colaboradores, no se encuentran satisfechos con sus salarios y beneficios, también es uno de los factores por lo cual suelen retirarse.</p>
4	¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?	<p>En sí, yo soy de las personas que no demuestra ello, ya que solo cumplo con mis funciones dentro de mi horario de trabajo. Para mí la mejor forma de demostrar la estabilidad laboral es cumplir todas las funciones dentro del horario estipulado de trabajo, porque hoy en día con esta pandemia, me dejó en claro que es muy importante</p>

		la familia, ya que hoy estamos y mañana no sabemos. Por ello, fuera del horario de trabajo me dedico mucho a mi familia.
5	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?	En mi opinión, los trabajadores de la organización no son leales a la empresa y me incluyo, ya que, si encuentran una mejor propuesta laboral, no lo piensan y se van rápidamente a la competencia, que tiene mejor remunerado a sus colaboradores. Son pocos los trabajadores que se quedan fuera de sus horas a seguir laborando. El nivel de lealtad es muy pobre en la entidad.
6	¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?	Podría decir que no siento una obligación moral, con la empresa, porque con ella no respeta, ni tiene igualdad hacia los demás, prácticamente esto incita a que los colaboradores falten a las normas y políticas que tiene la empresa y no se aprende a separar lo que realmente está bien y mal, por esa parte en la entidad, no todos cumplen con la obligación moral, ya que la mayoría se sale de contexto para hacer cosas fraudulentas que dañen a la organización. Por ende, puedo decir que la lealtad no está establecida en la empresa.

Entrevistado 3

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo demuestran su identificación laboral los trabajadores de la empresa?	En la entidad actualmente la identificación laboral es muy baja, la gran mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con la empresa, ya que muchos ingresan a laboral y en menos de 6 meses ya se están retirando de la empresa, y muchos lo hacen sin avisar y dejan los trabajos a medias y acumulados.

		<p>Por mi parte, yo si me identifico con la empresa, saliendo de la entidad sigo trabajando e incluso desde casa, busco siempre mejorar los procesos de producción, trato de ver maneras para reducir las mermas, tener un producto con mayor calidad y sea rentable para la empresa.</p> <p>Estoy investigando cómo arreglar las falencias que producen las máquinas en producción, siempre estoy tratando de dar un plus a todo lo que hago con buenas perspectivas de mejora continua.</p> <p>Con todo lo anterior ya mencionado para mi es la mejor forma de mostrar cómo me identifico con la organización.</p>
2	¿Cómo está el sentimiento laboral en tu organización?	<p>Yo me siento muy ligada y entregada a la empresa, le tengo mucho cariño y respeto a la entidad y a mi grupo de trabajo.</p> <p>Pero la mayoría de los colaboradores no tiene ese sentimiento de hinchar el pecho o sacrificarse por la empresa, ya que a la primera oportunidad que se les aparece, se van sin ningún tipo de remordimiento o cargo de conciencia, dejando una carga laboral elevada.</p> <p>Podría agregar que el sentimiento laboral de los trabajadores no está bien puesto y esto quizás se debe al salario, al clima laboral y las pocas oportunidades que la empresa brinda para crecer profesionalmente o hacer una línea de carrera.</p>
3	¿De qué forma te motiva el salario?	<p>En este caso el salario no me motiva, porque no percibo muchos ingresos, pero sé que mi esfuerzo y la experiencia del día a día con el tiempo harán que mi remuneración sea más elevada.</p>

		<p>Por otro lado, tengo que admitir que la entidad hace pagos muy bajos a sus colaboradores, son pocas las personas y contadas que perciben un sueldo mayor.</p> <p>Esto es uno de los motivos por la cual muchos profesionales de la entidad suelen retirarse en corto tiempo.</p>
4	¿Cómo demuestras la estabilidad laboral?	<p>Para demostrar mi estabilidad laboral, lo que siempre hago es cumplir todas mis funciones y darle un plus a todo.</p> <p>Siempre estoy viendo la mejor manera de mejorar los procesos y agilizarlos, con una mayor efectividad.</p> <p>Busco mejorar las máquinas o prensas industriales para que el producto tenga una mejor calidad para los clientes. De este modo demuestro mi estabilidad laboral a la empresa.</p>
5	¿En su opinión como es la lealtad laboral de los trabajadores de la empresa?	<p>Los trabajadores de la organización no son leales a la empresa, ya que solo trabajan por necesidad y no se comprometen con la institución.</p> <p>La mayoría se va a la competencia, dejando sus labores acumuladas y son desleales a la entidad.</p> <p>En mi caso, yo soy leal a la empresa, busco mejorar y crecer profesionalmente, no me desespero, porque estoy aprendiendo y sé que más adelante podré postular a una vacante libre para seguir surgiendo.</p> <p>Mi lealtad a la empresa siempre será profesional buscando los intereses de ellos y también mis intereses personales</p>

6	¿Por qué es importante la obligación moral en la empresa?	<p>En lo personal es importante tener obligación moral y en la organización, pero la gran parte de los colaboradores no cumplen con esa obligación moral. No se rigen a lo que indican las normas y políticas de la empresa. Renuncian y abandonan su puesto de trabajo sin tener remordimiento alguno.</p> <p>Esta falta de moral hace que los trabajadores no se respeten mucho y exista discriminación alguna entre ellos.</p> <p>Y sobre todo actúan siempre de mala forma, estando a la defensiva, generando un ambiente laboral inestable.</p> <p>No saben escoger entre el bien y el mal, para no cometer robos.</p>
---	---	---

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Figura 57.

Creación de códigos en el atlas ti

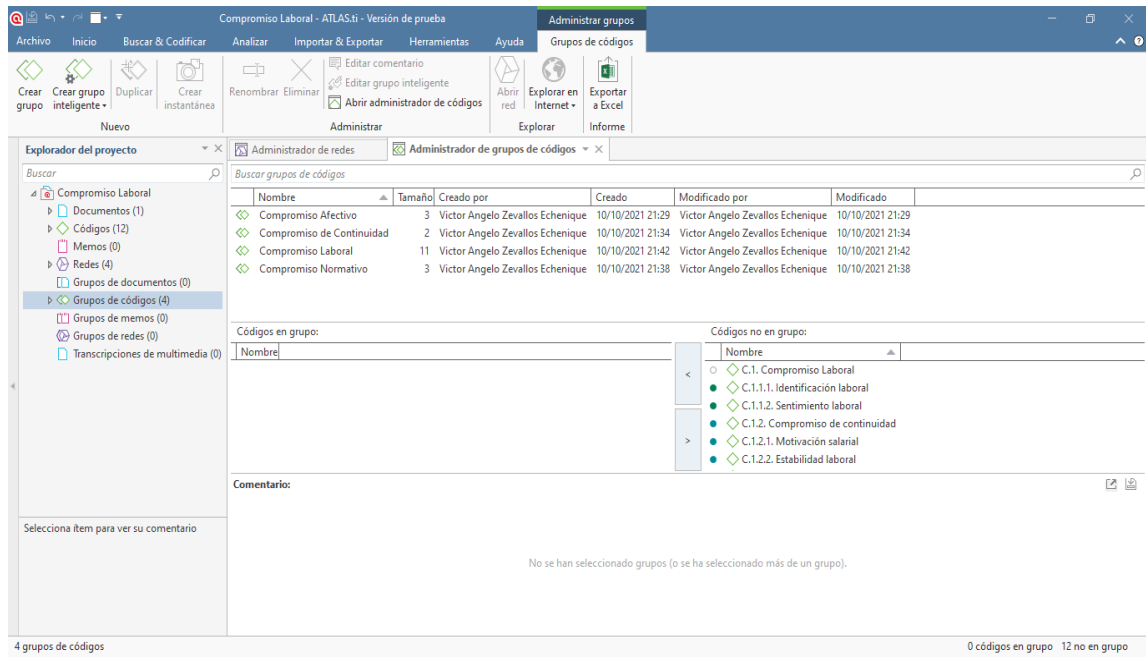


Figura 58.

Redes del compromiso laboral

